

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian, Karakteristik dan Klasifikasi Jasa

1. Pengertian

Jasa merupakan suatu yang abstrak artinya tidak dapat diamati dengan panca indera sampai jasa itu dibeli, berbeda dengan barang yang dapat dilihat dirasakan atau didengar. Namun demikian bukan berarti jasa tidak dapat didefinisikan atau diberi arti. Para ahli telah memberikan berbagai definisi yang masing-masing berbeda namun memiliki tujuan atau penjelasan yang sama.

Kotler mendefinisikan jasa adalah: *"A service is any activity or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything its production may or may not be tied to physical products"*¹. Menurut Kotler bahwa jasa itu merupakan suatu tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada prinsipnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun. Produksi jasa sebenarnya bisa terikat atau tidak terikat dengan produk yang bersifat fisik atau barang, akan dijelaskan pada karakteristik jasa.

Zeithaml dan Bitner mendefinisikan bahwa jasa adalah: *Services are deeds, processes, and performance include all economic activities whose output is not a physical or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timeliness, comfort or health) that are essentially intangible concerns of first purchaser.*²

¹ Philip Kotler, *Marketing Management*, The Melinium Edition, (Engelwood Cliffs : Prentice Hall International Inc, 2000) h. 245

² Valarie A Zeithaml dan Bitner, *Service Marketing* (Singapore : Mc Graw Hill, 1996) h. 5

Definisi yang dikemukakan oleh Zeithaml dan kawan-kawan hampir sama dengan yang diberikan oleh Kotler, hanya Zeithaml agak lebih luas dimana mereka menyebut bahwa jasa adalah aktifitas yang tidak berwujud, namun lebih luas mereka mengatakan jasa itu mencakup semua aktifitas ekonomi yang outputnya bukan produk atau konstruksi fisik, secara umum produksi dan konsumsi dilakukan dalam waktu yang bersamaan, dan nilai tambah yang diberikan dalam bentuk kenyamanan, liburan, dan kecepatan serta kesehatan yang secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya.

Ahli lain yaitu R.G Mudrick seperti yang dikutip Yazid menyebutkan dari sisi penjualan dan konsumsi secara kontras dengan barang, jasa adalah “*Intangible* (seperti kenyamanan, hiburan, kecepatan, kesenangan dan kesehatan) dan *perishable* (jasa tidak mungkin disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat dibutuhkan) jasa diciptakan dan dikonsumsi secara simultan.³

Adrian Payne memberikan definisi yang mirip dengan yang dikemukakan Kotler, ia mengatakan jasa adalah :

Jasa merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakberwujudan (intangibility) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan, perubahan kondisi mungkin saja terjadi dan produksi jasa pula tidak berkaitan dengan produk fisik⁴.

Berdasarkan rumusan definisi yang dikemukakan oleh para ahli di atas walaupun dengan redaksi yang berbeda namun dapat memberikan gambaran yang sama tentang jasa, dan dapat dilihat bahwa jasa memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Tidak berwujud.
- b. Merupakan suatu aktifitas atau kerja.
- c. Tidak menyebabkan kepemilikan.

³ Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, (Yogyakarta : FE UII, 1999) h. 2

⁴ Adrian Payne, *Service marketing*, terjemahan, Fandy Tjipto, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta : Andi, 1993) h. 8

- d. Produksi dan konsumsi terjadi secara bersamaan.
- e. Proses produksi berkaitan atau tidak berkaitan dengan produk fisik..

Merujuk kepada definisi dan ciri-ciri dari jasa maka, dapatlah diyakinkan bahwa kegiatan perbankan adalah sebuah aktifitas jasa. Keberadaan bank sebagai pemberi atau bisnis jasa akan terlihat pada pembahasan klasifikasi jasa pada uraian selanjutnya.

2. Karakteristik

Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk barang atau produk yang bersifat fisik. Para ahli juga telah memberikan berbagai karakteristik dari jasa, yang semua memberikan penjelasan kepada esensi dari jasa itu sendiri. Griffin menyebutkan tiga karakteristik jasa sebagaimana yang dikutip Lupiyoadi berikut ini :

- a. *Intangibility* (tidak berwujud) Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau rasa aman.
- b. *Unstorability*, jasa tidak mengenal persediaan, atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga tidak dapat (*inseparability*) dipisahkan mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.
- c. *Customization*, jasa juga sering kali didisain khusus untuk kebutuhan pelanggan sebagaimana pada jasa asuransi dan kesehatan.⁵

Edward W menjelaskan delapan karakteristik jasa sebagaimana dikutip oleh Buchari Alma sebagai berikut:

- a. Pembelian jasa sangat dipengaruhi oleh motif yang didorong faktor emosi.

⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*,(Jakarta : Salemba Empat, 2001) h. 6

- b. Jasa bersifat tidak berwujud, berbeda dengan barang yang bersifat berwujud, dapat dilihat, dirasa, dicium, memiliki berat, ukuran dan lain-lain.
- c. Barang bersifat tahan lama, tetapi jasa tidak, jasa dibeli dan dikonsumsi pada waktu yang sama.
- d. Barang dapat disimpan sedangkan jasa tidak.
- e. Ramalan permintaan pada pemasaran barang merupakan masalah. Jasa tidak demikian, untuk menghadapi masa puncak dapat dilatih dengan tenaga khusus.
- f. Adanya masa puncak yang sangat padat, merupakan masalah tersendiri bagi pemasaran jasa, kemungkinan layanan yang diberikan penyedia jasa sangat minim.
- g. Usaha jasa sangat mementingkan tenaga manusia.
- h. Distribusi jasa bersifat langsung, dari produsen kepada konsumen.

Bateson mengurai ada sembilan dari karakteristik sebuah pelayanan jasa yaitu sebagai berikut :

- a. Jasa tergantung kepada waktu, secara umum konsumen sering kali cenderung menggunakan jasa pada waktu-waktu tertentu, misalnya nasabah hanya mendatangi bank pada awal bulan untuk mengambil atau menyetor uang, maka bank akan ramai pada awal bulan.
- b. Jasa tidak dapat disimpan, jasa pada umumnya dikonsumsi pada saat dihasilkan, berbeda dengan barang harus diproses terlebih dahulu. Jasa dalam proses produksi dan konsumsi dapat dilakukan dalam waktu yang bersamaan sebagai contoh servis cuci mobil konsumen langsung menunggu proses mobil di bersihkan sampai siap, jadi tidak ada proses penyimpanan.
- c. Jasa tergantung kepada tempat, yang akan dilakukan perusahaan jasa adalah mengusahakan agar operasi jasa tersebar luas ke wilayah-wilayah yang membutuhkan. Bank akan membuka cabang pada daerah-daerah yang dianggap potensial sebagai pangsa pasar dari bank itu sendiri, misalnya Bank syariah akan membuka cabang-cabangnya di daerah mayoritas Islam.

- d. Konsumen selalu terlibat dalam proses produksi jasa, karena konsumen bahagian yang integral dalam proses itu, Dalam proses pelayanan terhadap nasabah oleh bank nasabah mesti hadir dalam transaksi itu.
- e. Perubahan proses produksi dapat berarti perubahan perilaku konsumen, secara logis jika terjadi perubahan produksi karena konsumen terlibat di dalamnya, maka perubahan tersebut akan mengakibatkan perilaku konsumen akan juga berubah
- f. Perubahan pada konsep kemanfaatan, berarti proses produksi yang biasanya berarti perubahan baik pada proses produksi yang terlibat maupun yang tidak terlibat.
- g. Setiap orang dan apapun yang berhubungan dengan konsumen turut andil dalam memberikan pelayanan. Pada kegiatan perbankan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sumber daya manusia semata tetapi fasilitas-fasilitas pendukung sangat menentukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
- h. Karyawan penghubung (*contact employee*) adalah juga merupakan produk, demikian pula halnya dengan konsumen yang merupakan bahagian dari proses konsumsi jasa. Kegiatan ini dapat dilihat dari jasa tukang pangkas atau tukang pijit dan lain sebagainya
- i. Kualitas jasa tidak dapat diawasi pada awal proses produksi, jika terjadi kesalahan maka tidak ada waktu lagi bagi pengendali kualitas jasa untuk memperbaikinya, sebelum jasa diterima oleh konsumen.⁶

Pakar-pakar dalam bidang pemasaran memberikan karakteristik umum dari jasa yang dapat membedakannya dengan produksi barang. Payne menyimpulkan ada empat karakteristik pokok dari jasa yang membedakan dengan produk barang yaitu sebagai berikut :

- a. *Intangibility* (tidak berwujud), jasa tidak dapat dilihat, diraba, didengar, dicium atau dirasakan sebelum adanya transaksi pembelian. Seorang tidak

⁶ Jhon Bateson, *Managing Service Marketing Second edition*, (Orlando : Dryden Press 1991)
h.11

- akan dapat menilai hasil dari jasa sampai ia memakai, menikmati atau sampai proses itu selesai dilakukan. Untuk kepastian kualitas pelayanan jasa produsen dapat memperlihatkan tanda-tanda atau bukti-bukti jasa yang telah mereka berikan kepada konsumen. Produsen dapat menunjukkan berbagai hal yang terlibat dalam pemberian jasa tersebut antara lain tempat (*place*), orang dalam hal ini karyawan (*people*), alat-alat sebagai pendukung produksi (*equipment*), alat-alat komunikasi yang dimiliki (*communication materials*), simbol dan harga (*symbol and price*). Simbol-simbol dan segala yang mendukung proses produksi jasa inilah yang akan mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Pada jasa perbankan sarana dan prasarana termasuk karyawan dan tawaran bagi hasil akan mempengaruhi calon nasabah untuk memutuskan melakukan transaksi dengan bank tersebut.
- b. Inseparability (tidak dapat dipisahkan), produksi dan konsumsi terjadi dalam waktu yang bersamaan ketika transaksi dilakukan. Proses transaksi yang dilakukan membutuhkan kehadiran antara perusahaan pemberi jasa dan orang yang menggunakan jasa, kehadiran bisa bertatap muka juga bisa tidak artinya adanya keterlibatan kedua pihak. Ketergantungan kontak langsung dapat dikurangi oleh pemberi jasa dengan cara menyediakan alat-alat otomatis atau dengan cara peningkatan pelayanan, misalnya bank menyediakan ATM untuk transaksi tunai, perusahaan pelayanan cuci mobil menyediakan karyawan jemput dan antar kendaraan yang akan diservis dan lain-lain.
 - c. *Variability* (bervariasi), pelayan jasa sangat bervariasi dalam menyampaikan atau memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam satu jenis transaksi jasa dapat diberikan berbagai variasi sesuai dengan kebutuhan dan kesanggupan dari konsumen. Bank menawarkan berbagai produk kepada nasabah dengan berbagai keunggulan, nasabah diberi kebebasan untuk memilih dan memutuskan sendiri.
 - d. *Perishability* (tidak tahan lama), Jasa adalah produk yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Karakteristik ini tidak akan menjadi masalah jika

permintaan akan jasa adalah kontan, namun pada kenyataan permintaan jasa umumnya sangat bervariasi dan dipengaruhi oleh musim. Jasa servis cuci mobil tidak dapat disimpan artinya begitu proses dilakukan maka selesailah. Jasa cuci mobil akan menjadi ramai ketika musim hujan datang, dan ramai mengunjungi bank pada awal bulan⁷.

3. Klasifikasi Jasa

Produk jasa bagaimanapun tidak ada yang benar-benar sama antara satu dengan yang lainnya, walaupun telah diberikan karakteristik-karakteristiknya, berbeda halnya dengan barang secara kasat mata akan tampak persamaan dan perbedaan setiap produknya. Karakteristik jasa yang telah disebutkan pada bagian terdahulu tidak menggambarkan setiap jasa memiliki secara keseluruhan, sehingga jasa yang satu sama dengan jasa yang lain, sebagai contoh setiap bengkel yang melayani servis kendaraan tidak sama dalam pelayanannya, apa lagi membandingkan jasa yang satu dengan yang lain tidak akan sama.

Jasa dapat dikelompokkan-kelompokkan atau diklasifikasi menjadi beberapa kelompok, walaupun masing-masing tidak memiliki kesamaan yang mutlak. Griffin menguraikan ada dua cara dalam mengklasifikasi jasa. Pertama, berdasarkan kontak antara pemberi jasa dengan konsumen sebagai bagian dari sistem pada saat jasa itu dihasilkan. Kedua, jasa diklasifikasi berdasarkan kesamaannya dengan produksi manufaktur⁸.

- a. Berdasarkan kontak antara pemberi jasa dengan konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua lagi. **Pertama**, *high contact system* yaitu ketika jasa itu diproses atau diberikan konsumen benar-benar merupakan bahagian dari sistem produksi jasa itu, artinya tanpa kehadiran konsumen jasa itu tidak dapat diberikan. Jasa sejenis ini dapat dilihat pada pelayanan rumah sakit, lembaga pendidikan, tukang pangkas dan sebagainya. **Kedua** adalah *low*

⁷ Payne, *Ibid*. h. 7-9

⁸ Lupiyoadi, *Ibid* h. 6

- contact system*, dalam kelompok ini konsumen tidak mesti menjadi bagian dari sistem produksi jasa itu. Dalam kelompok ini konsumen tidak selalu menjadi bagian dari sistem pemberian atau proses jasa itu sendiri. Jasa perbankan, servis mobil termasuk ke dalam kelompok ini, karena nasabah bank tidak selalu hadir dan berhadapan dengan karyawan bank, pemilik mobil tidak mesti hadir ke bengkel pada saat mobil di perbaiki.
- b. Cara kedua dalam mengklasifikasi jasa adalah dengan menggunakan kesamaan dengan operasi manufaktur, berdasarkan ini jasa dikelompokkan lagi menjadi tiga, sebagai berikut:
- 1). *Pure Service*, merupakan jasa yang termasuk high contact system dengan tanpa persediaan. Kelompok ini benar-benar berbeda dengan manufaktur, misalnya pelayanan rumah sakit lebih khusus ahli bedah, tukang cukur. Dalam proses pemberian atau produksi jasa ini produsen memberikan perlakuan yang unik terhadap pelanggannya.
 - 2). *Quasimanufaktur service*, kelompok jasa ini dalam proses atau pemberian jasa ini beberapa hal mirip dengan manufaktur, kelompok ini juga termasuk low contact system, yang termasuk ke dalam kelompok ini adalah jasa perbankan, asuransi, pos dan jasa pengantar barang.
 - 3). *Mixed Service*, kelompok jasa ini adalah dengan kontak menengah antara pemberi jasa dengan konsumen pada saat jasa itu diberikan. Jasa sejenis ini gabungan antara pure service dan quasimanufaktur, yang termasuk jasa ini adalah perbengkelan, toko dry cleaning, jasa ambulans, pemadam kebakaran dan lain-lain⁹.

Evan dan Berman mengklasifikasikan jasa berdasarkan tujuh kriteria:

- a. Segmen pasar, Berdasarkan segmen pasar dan jasa, maka dapat dibedakan menjadi jasa kepada konsumen akhir dan jasa pada konsumen organisasional.

⁹ Ibid. h. 6-7. Baca juga Payne, *Service Marketing*. Terjemahan Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta : Andi Yogyakarta 1993) h. 12-22

- b. Tingkat keberwujudan (*tangibility*), kriteria ini berhubungan dengan tingkat terlibatan produk fisik dengan konsumen, berdasarkan kriteria ini jasa dikelompokkan lagi mejadi tiga:
- c. *Rented goods service*, pada jasa ini konsumen hanya bisa menyewa dan menggunakan produk tertentu , sedangkan kepemilikan tetap pada penyedia jasa atau yang menyewakan.
 - 1). *Owned goods service*, penyedia jasa melakukan perubahan bentuk, merawat, memelihara, mereparasi produk milik pengguna jasa, sementara kepemilikan tetap pada pengguna jasa.
 - 2). *Non goods service*, karakteritik khusus pada jasa ini adalah jasa personal bersifat *intangible* (tidak ada bentuk produk fisiknya)
- d. Keterampilan penyedia jasa, berdasarkan kriteria ini maka jasa terdiri dari *professional service* dan *non professional service*.
- e. Tujuan organisasi, bedasarkan tujuan organisasi maka jasa terbagi menjadi *comercial service* dan *non comercial service*.
- f. Regulasi, dari aspek regulasi maka jasa ada yang *regulated* dan *non regulated service*.
- g. Tingkat intensitas karyawan, berdasarkan tingkat intensitas karyawan maka jasa dapat di kelompokkan kedalam dua macam. Pertama adalah *equipment base service*, pada kelompok ini perusahaan menggunakan mesin dan peralatan canggih yang dapat dikendalikan dan dipantau secara otomatis untuk melayani pelanggan hal ini dilakukan untuk menjaga konsistensi kualitas jasa yang diberikan. Kedua yaitu *people base service* usaha yang bersifat padat karya , sehingga perusahaan memerlukan banyak tenaga untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- h. Tingkat kontak penyedia jasa dengan pelanggan, secara umum dapat dibagi menjadi *high contact system* dan *low contact system*. Pada perusahaan jasa yang tingkat kontak antara karyawan dengan pelanggan tinggi keterampilan interpersonal karyawan sangat diperhatikan, karena kemampuan membina

hubungan sangat dibutuhkan dalam berurusan dengan orang banyak. Sebaliknya pada perusahaan yang *law contact system* justru keahlian teknik karyawan sangat penting¹⁰.

B. Bank Syariah

1. Perbedaan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional

Berdasarkan ajaran Islam aktivitas keuangan dan perbankan membawa ummat kepada pengamalan al-Qur'an dalam dua hal. Pertama, mengamalkan prinsip *at-Ta'awun* artinya membantu dan saling bekerjasama sama antara anggota masyarakat dalam kebaikan. Kedua, prinsip menghindari *al-iktinaz* artinya membiarkan dan menahan harta yang mengangur dan tidak diputarakan untuk transaksi yang bermanfaat. Salah satu fungsi vital dari perbankan adalah sebagai lembaga yang menerima simpanan dari masyarakat dan meminjamkan kepada masyarakat yang membutuhkan dana¹¹. Bagi bank konvensional, selisih (*spread*) antara besar bunga yang dikenakan kepada para peminjam dana (bunga pinjaman) dengan imbalan bunga yang diberikan kepada para nasabah yang menyimpan dana.

Bila memperhatikan fungsi dan peranan bank konvensional ini seolah-olah telah mampu melakukan mobilisasi dana masyarakat. bank konvensional telah menghimpun dana masyarakat yang menganggur dan menyalurkannya kepada masyarakat yang butuh dana, kalau begitu mengapa perlu lagi bank Islam?

Sistem perbankan Islam akan sangat berbeda dengan sistem yang dijalankan oleh bank konvensional. Sistem keuangan dan perbankan Islam merupakan subsistem dari suatu sistem ekonomi Islam yang cakupannya lebih luas. Perbankan Islam tidak hanya dituntut untuk menghasilkan profit secara

¹⁰ Fandi Tjitono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta : Andi Offset, 1998) h. 8

¹¹ Ketut Rindjin, *Pengantar Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2003) h. 13

komersial, tetapi juga dituntut secara sungguh-sungguh mengaplikasikan nilai-nilai syariah.

Aktivitas dan produk-produk yang dijalankan oleh bank konvensional terdapat hal-hal yang bertentangan dengan syariat Islam. Bank konvensional yang pasti menerima dan memberikan bunga yang dalam ajaran Islam adalah riba dan hukumnya haram. Bank konvensional juga membiayai kegiatan produksi dan perdagangan yang diharamkan dalam syariah Islam seperti minuman keras, kegiatan yang sangat dekat dengan *gambling* (*maisir*), mendirikan hotel-hotel yang di dalamnya melakukan berbagai kegiatan maksiat, dan transaksi-transaksi tertentu dalam *foreign exchange dealing*, serta *highly and intended speculative transaction* (*gharar*) dalam *investment banking*.

Tujuan dari pendirian bank-bank Islam ini umumnya adalah untuk mempromosikan dan mengembangkan aplikasi dari prinsip-prinsip syariah Islam. Perbankan Islam juga merupakan perwujudan dari syariah Islam yang masih bersifat tradisi ke dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lain yang terkait agar ummat terhindar dari hal-hal yang dilarang. Prinsip utama yang dianut oleh bank syariah adalah yang sekaligus membedakannya dengan bank-konvensional adalah:

- a. Larangan riba (bunga) dalam berbagai transaksi.
- b. Menjalankan bisnis dan aktivitas perdagangan yang berbasis pada memperoleh keuntungan yang syah menurut syariah.
- c. Menumbuh kembangkan zakat.¹²

Sepanjang praktek perbankan konvensional tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip Islam, maka bank Islam telah mengadopsi sistem dan prosedur perbankan yang ada. Namun bila terjadi pertentangan dengan prinsip-prinsip syariah, maka bank Islam merencanakan dan menerapkan sistem sendiri guna menyelaraskan kegiatan perbankan dengan syariat Islam. Dalam upaya

¹² Wirdayaningsih et al, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta : Kencana, 2005) h. 38

menyesuaikan kegiatan bank-bank syariah dengan ajaran Islam setiap bank syariah memiliki dewan syariah. Dewan syariah akan memberikan masukan kepada pihak bank syariah guna memastikan, bahwa bank tidak terlibat dengan unsur-unsur yang dilarang dalam Islam.

Berdasarkan prinsip utama bank syariah, maka secara operasional terdapat perbedaan yang substantif dengan bank konvensional. Perbedaan yang mendasar terdapat pada akad atau produk yang dikeluarkan dan aspek legalitas, lembaga yang akan menyelesaikan bila timbul sengketa, struktur bank syariah selain organisasi yang telah ditetapkan oleh bank Indonesia bank syariah memiliki dewan yang mengawasi kesyariaahan, investasi bank syariah dipastikan pada kegiatan-kegiatan yang halal. Perbedaan yang mendasar juga pada prinsip operasional, tujuan dan hubungan antara nasabah dengan bank. Perbedaan ini dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 1
Perbedaan Bank Islam dengan Bank Konvensional

KETERANGAN	BANK ISLAM	BANK KONVENSIONAL
Akad dan Aspek Legalitas	Hukum Islam Dan Hukum Positif	Hukum Positif
Lembaga Penyelesai sengketa	Basyarnas	BANI
Struktur Organisasi	Ada Dewan Syariah Nasional (DSN) dan Dewan Pangawas Syariah (DPS)	Tidak DSN dan DPS
Investasi	Halal	Halal dan Haram
Prinsip,Operasional	Bagi Hasil, Jual Beli, Sewa	Perangkat Bunga
Tujuan	Profit dan <i>Fallah</i> Oriented	<i>Profit Oriented</i>
Hubungan Nasabah	Kemitraan	Debitor dan Kreditor

Selain perbedaan diatas masih terdapat perbedaan yang mendasar dalam konsep pelaksanaan atau operasinal antara bank syariah dengan bank konvensional, yaitu perbedaan konsep antara hubungan dengan bagi hasil, investasi dengan membungakan uang, dan antara utang uang dengan utang barang.¹³

a. Perbedaan antara Bunga Dengan bagi Hasil.

Penentuan keuntungan, pada bank konvensional pada waktu perjanjian dengan asumsi selalu untung, sementara pada bank syariah pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung dan rugi. Bank konvensional menentukan persentase berdasarkan jumlah uang (modal yang dipinjamkan, sedangkan pada bank syariah berdasarkan keuntungan yang diperoleh. Pembayaran pada bank konvensional seperti yang dijanjikan tanpa memperhitungkan untung rugi, pada bank syariah pembayaran akan bergantung pada keuntungan proyek, bila rugi ditanggung bersama. Jumlah pembayaran pada bank konvensional adalah tetap walaupun mendapat keuntungan yang besar, sedangkan pada bank syariah pembayaran akan disesuaikan dengan peningkatan pendapatan atau keuntungan. Keberadaan atau eksistensi bank syariah diragukan oleh semua agama, bank syariah tidak ada yang meragukan.¹⁴

¹³ Widyaningsih et al, *Ibid.*, h. 39

¹⁴ *Ibid.* h. 41

TABEL 2
Perbedaan Bunga dengan Bagi Hasil

KETERANGAN	BUNGA	BAGI HASIL
Penentuan Keuntungan	Pada waktu perjanjian dengan asumsi selalu untung	Pada waktu akad dengan pedoman kemungkinan untung dan rugi
Besarnya persentase	Berdasarkan jumlah uang (Modal) yang dipinjamkan	Berdasarkan jumlah keuntungan yang diperoleh
Pembayaran	Seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan untung atau rugi	Bergantung kepada keuntungan proyek, bila rugi ditanggung bersama
Jumlah pembayaran	Tetap, tidak meningkat walau keuntungan berlipat	Sesuai dengan jumlah peningkatan pendapatan
Eksistensi	Diragukan oleh semua agama	Tidak ada yang meragukan keabsahannya

b. Perbedaan antara Investasi dengan Membungakan Uang.

Investasi adalah kegiatan usaha yang mengandung resiko, karena berhadapan dengan unsur ketidak pastian. Dengan demikian peroleh kembalian (*return*) tidak pasti dan tidak tetap. Membungakan uang kegiatan usaha yang tidak mau mengambil resiko, hingga memperoleh kembalian (*return*) relatif pasti dan tetap. Konsekuensinya adalah bank Islam tidak hanya sekedar menyalurkan dana, tetapi bank Islam harus berusaha untuk meningkatkan kembalian atau *return of invesment*, sehingga akan lebih menarik dan lebih memberikan kepercayaan kepada pemilik dana.

c. Perbedaan antara utang uang dengan utang barang.

Utang bisa timbul akibat pinjam-meminjam uang dan barang. Utang yang terjadi akibat pinjam-meminjam uang tidak boleh ada tambahan, kecuali ada alasan yang pasti dan jelas seperti biaya materai, biaya notaris dan lain-lain.

Tambahan yang timbul akibat inflasi dan deflasi yang bersifat tidak pasti juga tidak dibolehkan. Utang yang terjadi akibat pembiayaan pengadaan barang harus jelas dalam satu kesatuan yang utuh atau disebut harga jual. Bila harga jual telah disepakati, maka selamanya tidak boleh berubah naik, bila naik akan termasuk riba *fadl*. Dalam transaksi bank Islam kewajiban yang muncul adalah bentuk utang pengadaan barang, bukan utang uang.¹⁵

2. Akad, Jasa Dan Produk Bank Syariah

a. Akad

Transaksi antara nasabah dengan bank adalah termasuk satu kegiatan yang dalam fikih disebut muamalah. Kegiatan muamalah dalam Islam ada ketentuan-ketentuan perikata (akad) yang harus dipatuhi. Istilah perikatan yang digunakan dalam KUP perdata, dalam Islam dikenal dengan dengan istilah *aqad* (akad dalam bahasa Indonesia). Pengertian akad ulama telah sepakat mengatakan akad adalah "pertalian antara ijab dan kabul yang dibenarkan dalam syariah."¹⁶

Transaksi antara nasabah dengan bank termasuk akad yang dilakukan oleh subjek perikatan (*al-Aqidain*). *Al-Aqidain* adalah para pihak yang melakukan akad sebagai suatu perbuatan hukum yang mengemban hak dan kewajiban. Ada dua bentuk *al-Aqidain* yaitu manusia dan badan hukum. Pertama manusia yang dibebani hukum Islam disebut *mukallaf*. Pengertian *mukallaf* dalam Ensiklopedi Hukum Islam disebutkan:

Orang yang telah dianggap mampu bertindak hukum, baik yang berhubungan dengan perintah Allah Swt. maupun dengan larangan-Nya. Seluruh tindakan mukallaf harus dipertanggung jawabkan. Apabila ia mengerjakan perintah Allah Swt., maka ia mendapat imbalan pahala dan kewajiban terpenuhi. Sedangkan

¹⁵ Ibid h.42

¹⁶ Ghufroon A. Mas'adi, *Fiqh Muamalah Kontekstual* (Jakarta Raja Grafindo, 2002) h, 76
 Lihat juga, Faturrahman Djamil, *Hukum Perjanjian Syariah dalam Kompilasi Hukum Perdata* oleh Mariam Darus Badruzaman et. al (Bandung Citra Aditya Bankti, 2001) h. 247

apabila ia mengerjakan larangan Allah Swt, maka ia mendapat risiko dosa dan kewajibannya belum terpenuhi.¹⁷

Kedua badan hukum, pengertian badan hukum adalah badan yang dianggap dapat bertindak dalam hukum dan mempunyai hak-hak dan kewajiban dan berhubungan hukum terhadap orang lain.¹⁸ Dalam Islam badan hukum itu disebut dengan istilah *al-Syirkah* seperti yang disebutkan dalam beberapa ayat al-Qur'an antara lain QS. an-Nisa (4) :12 " Tetapi jika saudara-saudara seibu itu lebih dari seorang, maka mereka bersekutu dalam yang sepertiga itu..."¹⁹. Pada ayat ke 24 dari surat Shaad (38) : 24 disebutkan " dan sesungguhnya orang-orang yang berserikat itu sebagian mereka berbuat zalim kepada sebagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman..."²⁰

Pertanyaan yang timbul sekarang adalah apakah bank merupakan satu badan hukum yang secara syariah nantinya dapat melakukan berbagai akad. Untuk menjawab pertanyaan ini dapat dilihat dari pendapat Hasbi Ash Shiddieqy, ketika membedakan antara badan hukum dengan manusia sebagai subjek hukum sebagai berikut:

- 1). Hak-hak badan hukum berbeda dengan hak-hak yang dimiliki manusia seperti hak berkeluarga, hak pusaka dan lain-lain.
- 2). Badan hukum tidak hilang dengan meninggalnya pengurus badan hukum. Badan hukum akan hilang apabila syarat-syarat tidak terpenuhi lagi.
- 3). Badan hukum diperlukan pengakuan hukum.
- 4). Ruang gerak badan hukum dalam bertindak hukum dibatasi oleh ketentuan-ketentuan hukum dan dibatasi oleh bidang-bidang tertentu.
- 5). Tindakan hukum yang dapat dilakukan oleh badan hukum adalah tetap, tidak berkembang.

¹⁷ Abdul Azis Dahlan, ed, *Ensiklopedi Hukum Islam* (Jakarta : Ichtiar Baru van Hoeve. 1996) h1. 219

¹⁸ R. Wirjiono, *Azas-Azas Hukum Perdata* (Bandung : Sumur Bandung, 1981) h. 23

¹⁹ Departemen Agama, *al-Qur'an dan Terjemahnya*, Edisi revisi (Semarang: Kumudasmoro Grafindo Semarang. 1995) h. 117

²⁰ Ibid. h. 735

6). Badan hukum tidak dapat dijatuhi hukum pidana , tetapi hanya dapat dijatuhi hukum perdata.²¹

Dari uraian di atas terlihatlah bahwa sebuah bank merupakan badan hukum karena diakui dan tunduk kepada peraturan dan hukum. Bank syariah sebagai badan hukum dapat melakukan berbagai akad untuk melakukan transaksi perbankan sesuai dengan syariah Islam.

b. Jasa dan Produk Bank Syariah

Jasa dan pelaksanaan kegiatan usaha bank Islam di Indonesia tunduk kepada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perbankan di Indonesia, antara lain Undang-Undang No. 7 tahun 1992 dan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. Bank Islam selain tunduk kepada Undang-Undang perbankan juga harus sesuai dengan syariah Islam, kegiatan usaha atau jasa yang diberikan juga mengikuti ketentuan-ketentuan akad dalam Islam.

Berkaitan dengan jasa dan kegiatan usaha bank syariah di Indonesia pemerintah telah mengeluarkan berbagai peraturan. Kegiatan usahan bank syariah telah di atur dalam peraturan Bank Indonesia yaitu pasal 36 Peraturan bank Indonesia No. 6/24/PBI/2004. Kegiatan usaha bank syariah itu sebenarnya tidak jauh berbeda dengan kegiatan usaha bank konvensional, yang membedakanya adalah akad atau aplikasinya. Secara garis besar kegiatan usaha bank ada tiga yaitu, penghimpunan dana, penyaluran dana dan jasa-jasa lainnya. Bank syariah juga melakukan tiga kegiatan ini.

Pertama adalah menghimpun dana. Kegiatan menghimpun dana ini dengan mendasarkan prinsip-prinsip dan akad yang ada dalam syariah Islam, sebagai mana yang akan diuraikan berikut.

²¹ Teungku Hasbi Ash Shiddieqy, *Pengantar Fikih Muamalah* cet 1.Ed 2. (Semarang : Pustaka Rizki Putra. 1997) h. 204-205

1). *Al-Wadi'ah*

Bank syariah dalam menghimpun dana dari pihak ketiga yaitu dalam bentuk tabungan giro dan deposito dengan menggunakan prinsip *al-Wadi'ah*. *Al-Wadi'ah* dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak kepada pihak lain baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja sipenitip menghendaknya.²² *Wadi'ah* adalah merupakan akad penitipan barang atau uang antara yang mempunyai barang atau uang (*muwaddi'*) dengan pihak yang diberikan kepercayaan (*mustawda'*), dengan tujuan untuk menjaga keselamatan dan keutuhan barang atau uang. *Wadi'ah* dalam prakteknya terbagi kepada dua. Pertama disebut dengan *al-wadi'ah yad amanah* dan kedua *al-wadi'ah yad dhamanah*.

Wadi'ah yad amanah, adalah akad titipan barang atau uang dimana pihak penerima titipan tidak diperkenankan menggunakannya dan tidak pula bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang atau uang yang dititip yang bukan akibat kelalaian penerima titipan. Sedangkan *wadi'ah yad dhamanah* adalah akad penitipan barang atau uang dimana pihak penerima titipan dengan atau tanpa izin pemilik barang atau uang dapat memanfaatkannya, dan harus bertanggung jawab terhadap kehilangan dan kerusakan barang atau uang yang dititip. Kompensasi dari titipan ini pihak penerima titipan akan mendapat keuntungan dari barang atau uang yang dititip dan itu menjadi hak penerima titipan.²³

Aplikasi perbankan syariah dalam menghimpun dana dalam bentuk giro, tabungan dan deposito adalah menggunakan prinsip *wadi'ah yad dhamanah*.²⁴ Akad *wadi'ah yad dhamanah* bank dapat menggunakan uang simpanan nasabah untuk dikelola, hasil dari pengelolaan dana tersebut adalah milik bank, namun bila terjadi kerugian maka kerugian itu akan ditanggung bank sendiri. Bank juga

²² Sayyid Sabiq, *Fiqhus Sunnah* (Beirut : Darul Kitab al-Arabi, 1987) h. 3

²³ Wirdyaningsih et al. h. 103

²⁴ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek* (Jakarta : Gema Insani 2001) h. 87

dapat memberikan bonus kepada nasabah yang menyimpan uangnya namun tidak disyaratkan pada akad dan jumlahnya juga tidak ditetapkan.

Adapun landasan dari akad wadi'ah ini adalah ayat al Qur'an dalam surat al-baqarah 283:

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَمِنَ
بَعْضُكُمْ بِعَظْمًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ ۝﴾

Artinya: ... “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu`amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; ...” (al-Baqarah : 283).

Sedangkan ketentuan aplikasi wadi'ah di Indonesia telah telah dikeluarkan fatwa MUI melalui Dewan Syariah nasional (DSN), yaitu Fatwa DSN No.01/DSN-MUI/IV/2000. Dalam fatwa I ni disebutkan bahwa giro yang berdasarkan wadi'ah ditentukan :

- a). Dana yang disimpan pada bank adalah bersifat titipan.
- b). Titipan (dana) ini bisa diambil kapan saja (*on call*).
- c). Tak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian (*'athaya*) yang bersifat sukarela dari pihak bank.

Tabungan pada bank syairah diatur denga Fatwa DSN No. 02/DSN-MUI/IV/2000, mengatur tentang tabungan yang berdasarkan wadi'ah adalah:

- a). Dana yang disimpan pada bank adalah bersifat simpanan.
- b). Simpanan ini bisa diambil kapan saja (*on call*) atau berdasarkan kesepakatan.
- c). Tidak ada imbalan yang disyaratkan kecuali dalam bentuk pemberian (*'athaya*) yang bersifat sukarela dari pihak bank.

2). *Mudharabah*.

Bank syariah juga dapat menghimpun dana dengan akad *mudharabah*. *Mudharabah* berasal dari kata *dharb*, berarti memukul atau berjalan, pengertian yang lebih tepatnya adalah proses seorang memukulkan kakinya dalam menjalankan usaha²⁵. *Mudharabah* secara teknisnya adalah akad kerja sama antara dua pihak, dimana pihak yang pertama bertindak sebagai penyedia dana 100 % (*shahibul maal*), dan pihak kedua sebagai pengelola. Keuntungan usaha yang diperoleh akan dibagi sesuai dengan kesepakatan awal, bila terjadi kerugian yang bukan akibat kelalai pengelola maka kerugian ditanggung oleh penyedia dana, tetapi bila kerugian terjadi akibat kelalaian maka pengelola juga ikut bertanggung jawab.²⁶

Aplikasi *mudharabah* dalam menghimpun dana dari pihak ketiga oleh bank syariah adalah dalam bentuk tabungan, giro dan deposito. Praktiknya bank dan nasabah penyimpan telah melakukan kesepakatan diawal akad tentang nisbah bagi hasil. Dana yang telah dihimpun itu dikelola oleh bank untuk mendapatkan keuntungan, hasil inilah yang nanti dibagikan kepada nasabah. Ketentuan tabungan, giro dan deposito juga telah diatur dalam fatwa DSN yaitu untuk tabungan Fatwa DSN No. 02/DSN-MUI/IV/2000, untuk giro Fatwa DSN No. 01/DSN-MUI/IV/2000 dan deposito dengan Fatwa DSN No.03/DSN-MUI/IV/2000.

Isi dari ketentuan-ketentuan dari fatwa tersebut adalah sebagai berikut:

- a). Dalam transaksi ini nasabah bertindak sebagai *shahibul maal* atau pemilik dana, dan bank bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola dana.
- b). Dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, bank dapat melakukan bermacam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya termasuk di dalam *mudharabah* dengan pihak lain.

²⁵ Muhammad Rawas Qal'aji, *Mu'jam Lughat al-Fuqaha* (Beirut : Durun Nafs. 1985)

²⁶ Antonio, h. 95

- c). Modal harus dinyatakan dengan jumlahnya, dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
- d). Pembagiankeuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
- e). Bank sebagai mudharib menutup biaya operasional tabungan, giro atau deposito denga menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.
- f). Bank tidak berkenan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.²⁷

Kedua .Usaha dan kegiatan bank syairah yang kedua adalah menyalurkan dana, aplikasi penyaluran dana dari pihak bank dapat pula dilakukan dengan berbagai akad. Dalam bank syariah penyaluran dana biasa disebut dengan pembiayaan dalam aplikasinya menggunakan prinsip jual beli, sewa menyewa, pembiayaan bagi hasil dan pinjam meminjam.

1). Prinsip Jual Beli

Transaksi penyaluran dana oleh pihak bank syariah kepada nasabah diantaranya adalah dengan menggunakan prinsip jual beli. Pembiyaaan dengan prinsip jual beli ini dilakukan dengan akad murabahah, Baiu Bithaman Ajil. Salam, dan istishna.

- a). *Murabahah*. *Murabahah* adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati.²⁸ *Murabahah* adalah salah satu pembiayaan oleh bank atau talangan dana yang dibutuhkan nasabah untuk membeli suatu barang dengan kewajiban mengembalikan dana tersebut seluruhnya detambah margin keuntungan bank pada waktu jatuh tempo. Keuntungan yang diperoleh bank adalah selisih harga pokok dengan harga

²⁷ Wirdyaningsih, h.105-106

²⁸ Muhammad Ibn Ahmad Ibn Muhammad Ibn Rusyd, *Bidayatul Mujtihad wa Nihaytul Muqtashid* (Beirut : Darul Qalam, 1988) vol. II h. 216

jual kepada nasabah. Transaksi *murabahah* adalah dibolehkan dengan alasan ayat al-Qur'an surah al-Baqarah ayat 275:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ
 مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ
 وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ
 إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Artinya : Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang mengulangi (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya. (Al-Baqarah (2) : 275)

Pembiayaan *murabahah* telah pula diatur dalam fatwa DSN No. 04/DSN-MUI/IV/2000, dalam fatwa itu disebutkan ketentuan umtm *murabahah* sebagai berikut :

- (1). Bank dan nasabah harus melakukan akad *murabahah* yang bebas riba.
- (2). Barang yang dijual belikan tidak diharamkan oleh syariah Islam.
- (3). Bank membiyai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah disepakati kualifikasinya.

- (4). Bank membeli barang yang diperlukan nasabah atas nama bank sendiri, dan pembelian ini harus sah dan bebas riba.
- (5). Bank harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, misalnya jika pembelian dilakukan secara utang.
- (6). Bank kemudian menjual barang tersebut kepada nasabah (pemesan) dengan harga jual senilai harga plus keuntungannya. Dalam kaitan ini bank harus memberi tahu secara jujur harga pokok barang kepada nasabah berikut biaya yang diperlukan.
- (7). Nasabah membayar harga barang yang telah disepakati tersebut pada jangka waktu yang telah disepakati.
- (8). Untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan atau kerusakan akad tersebut, pihak bank dapat mengadakan perjanjian kusus dengan nasabah.
- (9). Jika bank hendak mewakilkan kepada nasabah untuk membeli barang dari pihak ketiga, akad jual beli murabahah harus dilakukan setelah barang secara prinsip menjadi milik bank.

Dalam fatwa itu juga ada aturan yang dikenakan kepada nasabah sebagai berikut :

- (1). Nasabah mengajukan permohonan dan perjanjian pembelian suatu barang atau aset kepada bank.
- (2). Jika bank menerima permohonan tersebut ia harus membeli terlebih dahulu aset yang dipesannya secara sah dengan pedagang.
- (3). Bank kemudian menawarkan aset itu kepada nasabah dan nasabah harus menerima (membeli) nya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakatinya , karena secara hukum perjanjian tersebut mengikat, kemudian kedua belah pihak harus membuat kontrak jual beli.
- (4). Dalam jual beli ini bank dibolehkan meminta nasabah untuk membayar uang muka saat menandatangani kesepakatan awal pemesanan.
- (5). Jika nasabah kemudian menolak membeli barang tersebut, biaya ril bank harus dibayar dari uang muka tersebut.

- (6). Jika nilai uang muka kurang dari kerugian yang harus ditanggung oleh bank, bank dapat meminta kembali sisa kerugiannya kepada nasabah.
- (7). Jika uang muka memakai kontrak '*urbun* sebagai alternatif uang muka maka:
- (a) jika nasabah memutuskan untuk membeli barang tersebut, ia tinggal membayar sisa harga.
 - (b) jika nasabah batal membeli, uang muka menjadi milik bank maksimal sebesar kerugian yang ditanggung oleh bank akibat pembatalan tersebut, dan jika uang muka tidak mencukupi, nasabah wajib melunasinya.²⁹

b. *Baiu Bithaman Ajil* (BBA),

Pembiayaan *baiu bithaman ajil*, yaitu pembiayaan berupa talangan dana yang dibutuhkan nasabah untuk membeli suatu barang atau jasa dengan kewajiban mengembalikan talangan dana tersebut ditambah margin keuntungan bank secara mencicil sampai lunas dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan. Bank akan memperoleh keuntungan berupa selisih harga beli dari pemasok dengan harga jual kepada nasabah.³⁰

c. *Salam*.

Salam atau *bai as alam*, secara sederhana berarti pembelian barang yang diserahkan di kemudian hari sedangkan pembayaran dilakukan di muka.³¹ Pembiayaan *salam* dalam perbankan adalah berupa talangan dana yang dibutuhkan nasabah untuk membeli suatu barang atau jasa dengan pembayaran dimuka sebelum barang /jasa diantar/dibentuk. Landasan syariah *bai as-salam* adalah al-Qur'an surah al-Baqarah 282:

²⁹ Wirnyaningsih, h.107-108

³⁰ Ibid h. 109

³¹ Ibnu Rusd, h. 124

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ
 وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu`amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, ... (Al-Baqarah :282).

Dasar hukum transaksi salam adalah fatwa DSN No.05/DSN-MUI/IV/2000, dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Alat bayar harus diketahui jumlah dan bentuknya, baik berupa uang, barang atau manfaat.
 - 2) Pembayaran harus dilakukan pada saat kontrak disepakati.
 - 3) Pembayaran tidak boleh dalam bentuk pembebasan utang.
- Barang yang menjadi objek salam ditentukan sebagai berikut:

- 1) harus jelas ciri-cirinya dan dapat diakui sebagai utang.
- 2) Harus dapat dijelaskan spesifiknya.
- 3) Penyerahan dilakukan kemudian.
- 4) Waktu dan tempat penyerahan barang harus ditetapkan berdasarkan kesepakatan.
- 5) Pembeli tidak boleh menjual sebelum menerimanya.
- 6) Tidak boleh menukar barang, kecuali dengan barang sejenis sesuai kesepakatan .

d. *Istishna*'.

Transaksi *Istishna*' merupakan kontrak penjualan antara pembeli dengan pembuat barang. Dalam kontrak ini pembuat barang menerima pesanan dari

pembeli. Pembuat barang lalu berusaha melalui orang lain untuk membuat atau membeli barang menurut spesifik yang telah disepakati dan menjualnya kepada pembeli akhir. Kedua belah pihak sepakat atas harga serta sistem pembayaran: apakah pembayaran dilakukan dimuka, melauai cicil atau tangguhkan sampai waktu pada masa yang akan datang.³²

Ketentuan pelaksanaan akad istihna' adalah fatwa DSN No. 06/DSN-MUI/IV/2000 dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Alat bayar harus diketahui jumlah dan bentuknya, baik berupa uang, barang atau manfaat.
- 2) Pembayaran dilakukan sesuai kesepakatan.
- 3) Pembayaran tidak boleh dalam bentuk pembebasan utang.

Barang yang menjadi objek harus memenuhi ketentuan yang disebut dalam fatwa sebagai berikut:

- 1) Harus jelas ciri-ciri dan dapat diakui sebagai utang.
- 2) Harus dapat dijelaskan spesifiknya.
- 3) Penyerahan dilakukan kemudian.
- 4) Waktu dan tempat penyerahan harus ditetapkan berdasarkan kesepakatan.
- 5) Pembeli tidak boleh menjual barang sebelum menerimanya.
- 6) Tidak boleh menukar barang, kecuali dengan barang sejenis sesuai dengan kesepakatan.
- 7) Dalam hal terdapat cacat atau barang tidak sesuai dengan kesepakatan, pemesan memiliki hak *khiyar* (hak memilih) untuk melanjutkan atau membatalkan akad.³³

2. Prinsip Sewa Menyewa.

Kegiatan penyaluran dana oleh bank syariah kepada nasabah dapat dilakukan dengan prinsip sewa menyewa. Transaksi sewa menyewa

³² Antonio, h.113

³³ Wiryaningsih. H. 111-113

berdasarkan prinsip syariah ini dapat dibagi dua transaksi ini yaitu *al-Ijarah* dan *Ijarah Muntahiya Bitamlik*.

Al-Ijarah adalah akad pemindahan hak guna barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti dengan pemindahan hak kepemilikan (*ownership/ milkiyyah*) atas barang itu sendiri.³⁴ Akan tetapi dalam akad sewa ini juga ada dilanjutkan dengan pemindahan hak milik yang disebut dengan akad *Ijarah Mumtahia Bittamlik*. Kedua-dua akad ini juga telah diatur dalam fatwa DSN No.09/DSN-MUI/IV/2000, untuk Ijara saja, dan DSN No. 27/DSN-MUI/III/2000, untuk *Ijarah Muntahiya Bittamlik*.

3. Pembiayaan bagi hasil.

Bank syariah yang menerapkan sistem bagi hasil adalah dalam upaya membina kerjasama dalam menanggung risiko usaha dan berbagi hasil usaha antara pemilik dana (*shohibul maal*) yang menyimpan uang di bank dan bank selaku pengelola dana (*mudharib*), dan masyarakat yang membutuhkan dana bisa berstatus peminjam atau pengelola usaha.

Pada sisi penyaluran dana kepada masyarakat, sebagai besar pembiayaan bank disalurkan dalam bentuk barang/jasa yang dibeli bank untuk nasabahnya. Bank akan memberikan pembiayaan bila barang dan jasa telah ada terlebih dahulu, dengan tujuan memacu produksi barang dan jasa, selanjutnya barang yang dibeli/diadakan menjadi jaminan (*collateral*) utang.

Pembiayaan yang diberikan bank syariah dalam berbagai akad antara lain akad *Musyarakah*, dan *Mudharabah*, yang kedua akad ini bank bertindak sebagai *shohibul maal*. Dalil yang menjadi landasan pembiayaan musyarakah adalah firman Allah sebagai berikut :

³⁴ Sayyid Sabiq, *Fiqhus Sunnah* (Beirut: Darul Kitab al-Arabi, 1987) cet ke 8, vol. III , h. 183

قَالَ لَقَدْ ظَلَمَكَ بِسُؤَالِ نَعَجِكَ إِلَىٰ نِعَاجِهِ ۗ وَإِنَّ كَثِيرًا
 مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا
 وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَقَلِيلٌ مَّا هُمْ ۗ

Artinya: *Daud berkata: "Sesungguhnya dia telah berbuat zalim kepadamu dengan meminta kambingmu itu untuk ditambahkan kepada kambingnya. Dan sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebahagian mereka berbuat zalim kepada sebahagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh; dan amat sedikitlah mereka ini".*
 (QS. Shad (38) : 24.

Akad Mudharabah berdasarkan firman Allah sebagai berikut :

وَعَاخِرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِن

فَضْلِ اللَّهِ ۗ

Artinya : ... dan dari orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah... QS. Muzammil (73) : 20.

4. Prinsip Pinjam Meminjam.

Bank syariah juga menyediakan pinjaman tanpa dibebani biaya apapun untuk kaum *dhuafah* yang merupakan *asnaf* zakat, infak sedekah dan ingin memulai usaha kecil-kecilan yang disebut *qardhul hasan*. Pada akad ini nasabah hanya dituntut mengembalikan pinjamann pokok saja pada waktu yang telah ditetapkan, dengan kesepakatan membayar biaya ril yang diperlukan seperti materai, biaya notaris dan lain-lain.

Nasabah yang berhasil mengelola usaha dari bantuan *qardhul hasan* dianjurkan untuk membayar zakat, infak dan sedekah. Zakat, infak dan sedekah ini nanti akan ikut memperkuat dana *qardhul hasan*. Dana *qardhul hasan* dapat bersumber dari bagian modal bank, keuntungan bank yang disisihkan, atau dari lembaga lain yang mempercayakan kepada bank untuk menyalurkan infaknya.

Landasan syariahnya dari *qardhul hasan* adalah firman Allah sebagai berikut:

مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضْعِفَهُ لَهُ وَلَهُ أَجْرٌ

كَرِيمٌ

Artinya: "Siapakah yang mau meminjamkan kepada Allah pinjaman yang baik, maka Allah akan melipat-gandakan (balasan) pinjaman itu untuknya, dan dia akan memperoleh pahala yang banyak," QS. al-Hadid (57) : 11.

Sedangkan ketentuan operasionalnya telah ditetapkan dalam fatwa DSN No. 19/DSN-MUI/IX/2000.

Ketiga, produk bank syariah adalah dalam bidang jasa pelayanan. Bank syariah memiliki produk yang memberikan pelayanan-pelayanan jasa, dimana bank akan memperoleh upah atau *fee* sebagai yang juga dilakukan oleh bank konvensional. Jasa pelayanan yang telah disediakan bank syariah Indonesia antara lain, *al-Kafalah*, *al-hiwalah*, *al-Wakalah*, *rahn*, dan *ju'alah*. Untuk operasional semua produk ini telah diatur dalam fatwa DSN.

C. Pelayanan Berkualitas Dalam Pandangan Islam.

1. Cara Nabi Muhammad Saw. Berbisnis

Setiap manusia memerlukan harta untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, oleh sebab itu setiap manusia berusaha untuk mendapatkannya yaitu dengan

bekerja. Islam mewajibkan setiap muslim, khusus yang memiliki tanggungan untuk bekerja dalam rangka memenuhi atau menutupi nafkah keluarga³⁵. Allah telah melapangkan bumi ini untuk manusia melakukan pekerjaan dalam rangka mencari rizki-Nya, sebagai mana firman Allah:

اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ وَأَنْزَلَ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً فَأَخْرَجَ بِهِ
مِنَ الثَّمَرَاتِ رِزْقًا لَكُمْ وَسَخَّرَ لَكُمْ الْفُلْكَ لِتَجْرِيَ فِي الْبَحْرِ بِأَمْرِهِ
وَسَخَّرَ لَكُمْ الْأَنْهَارَ

Artinya : Allah-lah yang telah menciptakan langit dan bumi dan menurunkan air hujan dari langit, kemudian Dia mengeluarkan dengan air hujan itu berbagai buah-buahan menjadi rezki untukmu, dan Dia telah menundukkan bahtera bagimu supaya bahtera itu berlayar di lautan dengan kehendak-Nya, dan Dia telah menundukkan (pula) bagimu sungai-sungai. (QS. Ibrahim (14) : 32.

Bisnis adalah merupakan salah satu bentuk kerja yang dilakukan manusia dalam rangka mencari rezki Allah. Kegiatan bisnis bila ditinjau secara syariah termasuk dalam kegiatan *muamalah*. Seorang muslim yang menjadikan Nabi Muhammad Saw. sebagai suri tauladan dalam segala aspek kehidupan, termasuk meneladani Rasul dalam berbisnis. Ada empat sifat Rasul yang mesti menjadi acuan bagi seorang pebisnis muslim yaitu : *Shiddiq* (benar dan jujur), *Amanah* (terpercaya , *kridibel*), *Fathanah* (cerdas) dan *Thabligh* (komunikatif).³⁶

a. *Shiddiq*.

Shiddiq adalah sifat Nabi Muhammad Saw.yang artinya benar dan jujur.³⁷ Jika menjadi seorang pemimpin ia akan senantiasa berlaku benar dan jujur dalam sepanjang kepemimpinannya. Benar dalam mengambil keputusan-keputusan

³⁵ Muhammad ismail Yusanto dan Muhammad karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami* (Jakarta : Gema Insani, 2002) h.17

³⁶ Hermawan Kartajaya, dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung : Mizan. 2006) h. 120

³⁷ Ibid h. 121

dalam perusahaan yang bersifat strategis menyangkut visi dan misi, dalam menyusun objektif dan sasaran serta efektif dan efisien dalam implementasi dan operasional di lapangan. Sebagai pemimpin perusahaan, ia akan selalu jujur baik kepada *company*, (pemegang saham) *customer* (nasabah) *competitor* (pesaing), maupun kepada *people* (karyawan sendiri), sehingga bisnis ini benar-benar dijalankan dengan prinsip-prinsip kebenaran dan kejujuran. Sikap inilah yang diakui oleh orang kafir Quraisy yang melekat pada diri Rasul hingga digelari *al-Amin*, dan mereka mempercayai apa yang diucapkan Rasulullah.³⁸

Dalam dunia bisnis, kejujuran bisa ditampilkan dalam bentuk kesungguhan dan ketepatan (*mujahadah*), baik ketepatan waktu, janji, pelayanan, pelaporan, mengakui kelemahan dan kekurangan (tidak menutup-nutupi) yang kemudian diperbaiki secara terus-menerus. Pebisnis muslim juga menjauhi diri dari perbuatan bohong (baik kepada diri sendiri, kepada rekan sejawat, maupun mitra kerja). Kejujuran dalam bisnis ini juga termasuk memberikan informasi yang benar tanpa kebohongan-kebohongan atau memanipulasi informasi yang dengan ini akan mendatangkan barokah.³⁹

b. Amanah.

Amanah adalah dapat dipercaya, bertanggung jawab, dan kredibel. Amanah juga dapat bermakna keinginan untuk memenuhi sesuatu sesuai dengan ketentuan. Amanah ini merupakan nilai-nilai yang merupakan pelengkap dari kejujuran, yang merupakan salah satu moral keimanan. Seorang pebisnis haruslah memiliki sifat amanah, kerana Allah menyebutkan sifat orang-orang mukmin yang beruntung adalah dapat memelihara amanah yang diberikan kepadanya, Allah Swt. Berfirman:

³⁸ Muhammad Husain Haikal, *Sejarah Hidup Muhammad* terj(Jakarta : Tirtamas , 9184) h. 121-122

³⁹ Didin Hafidhuddin dan Henri Tanjung , *Manajemen Syariah dalam Praktek* (Jakarta ; Gema Insani, 2003) h. 73

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِنَتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ ﴿٨﴾

“Dan orang-orang yang memelihara amanat dan janjinya “ (QS. al-Mukminun (23) : 8). Konsekuensi sifat amanah adalah mengembalikan setiap hak kepada pemiliknya, baik sedikit maupun banyak, dan tidak mengurangi hak-hak orang lain, baik berupa hasil penjualan, *fee* , jasa , atau upah buruh.⁴⁰

Sifat amanah akan membentuk kredibilitas yang tinggi dan sikap penuh tanggung jawab pada setiap individu muslim. Kumpulan individu dengan kridibilitas tinggi akan melahirkan masyarakat yang kuat, karena dilandasi oleh saling percaya antar anggotanya. Sifat amanah memainkan peranan yang fundamental dalam ekonomi bisnis, karena tanpa kredibilitas dan tanggung jawab kehidupan ekonomi akan hancur.⁴¹

c. *Fathanah*.

Fathanah dapat diartikan sebagai intelektual, yaitu kecerdikan atau kebijaksanaan. Pemimpin perusahaan yang *fathanah* artinya pemimpin yang memahami, mengerti dan menghayati secara mendalam segala yang menjadi tugas dan kewajibannya. Sifat *fathanah* dapat dipandang sebagai strategi hidup setiap muslim, karena untuk mencapai sang pencipta seorang muslim harus mengoptimalkan segala potensi yang telah diberikan-Nya. Potensi yang paling berharga dan mahal adalah akal (intelektual). Allah selalu menyindir orang-orang yang menolak seruan untuk bertaubat dalam al-Qur'an dengan kalimat “ Apakah kamu tidak berfikir?” Apakah kamu tidak menggunakan akalmu”.⁴²

⁴⁰ Muhammad Yusuf al-Qardhawi, *Daur Al-Qiyam wa Al-Akhlaq fi Al-Iqtishad Al-Islami* (Kairo : Maktabah Wahbah , tt) h. 298

⁴¹ Adi Warman karim, *Ekonomi Mikro Islami* (Jakarta : IITI, 2002) h. 19

⁴² Ibid h. 20, baca juga QS , Ar -Ra'd (13) : 4; al-Baqarah (2) : 269; al-Ankabut (29) : 35 dan Al-Baqarah 92) : 24.

Dalam bisnis, implikasi sifat *fathanah* adalah segala aktivitas dalam manajemen suatu perusahaan harus dengan kecerdasan dengan mengoptimalkan segala potensi akal yang ada untuk mencapai tujuan. Memiliki sifat jujur, benar, serta bertanggung jawab saja tidak cukup dalam mengelola bisnis yang profesional. Para pelaku bisnis syariah juga harus memiliki sifat *fathanah*, yaitu sifat cerdas, cerdik dan bijaksana, agar usahanya lebih efektif dan efisien serta mampu menganalisis situasi persaingan (*competitive setting*)

Sifat *fathanah* pulalah yang mengantarkan Nabi Muhammad Saw(sebelum menjadi Rasul), mendapat keberhasilan dalam kegiatan perdagangan seperti yang diriwayatkan al-Bukhari. Sudah sewajarnya seorang pelaku bisnis muslim untuk menjadikan ketauladanan Rasulullah dalam berbisnis bila ingin sukses dunia dan akhirat. Pelaku bisnis juga harus mempunyai kecerdasan memprediksi situasi persaingan global ke depan dengan kemajuan teknologi komunikasi yang semakin pesat yang sudah tidak mengenal garis batas wilayah dan teritorial suatu negara.

c. *Tabligh*.

Sifat *tabligh* artinya komunikatif dan argumentatif, orang yang memiliki sifat ini akan menyampaikan sesuatu dengan benar (berbobot) dan dengan tutur kata yang tepat (bi al-Hikmah).⁴³ Jika ia sebagai seorang pimpinan dalam dunia bisnis maka ia harus menjadi seorang yang mampu mengkomunikasikan visi dan misi dengan benar kepada karyawan dan *stakeholder* lainnya. Adapaun bila ia menjadi seorang bagian pemasaran, ia harus mampu menyampaikan keunggulan-keunggulan produknya dengan jujur tanpa harus membohongi dan menipu pelanggannya.

Alangkah mulianya jika dalam mengelola bisnis memiliki pimpinan, karyawan, atau pemasaran yang bisa dipercaya karena kesalehan dan kejujuran.

⁴³ Kartadaya et al. h. 132

Mereka dicintai karena keperibadian dan kecerdasan sehingga bisa menjadi panutan bagi siapa saja yang berinteraksi dengannya. Kata-katanya selalu menjadi rujukan dan didengar karena mengandung kebenaran dan memiliki makna yang dalam. Antisipasinya jauh kedepan, menjangkau masa yang akan dilalui suatu bisnis.

2. Strategi Memberikan Pelayanan Berkualitas

Bisnis dalam bidang jasa secara umum sangat berbeda dengan bisnis dalam bidang manufaktur atau barang. Jasa suatu yang bersifat *intangibile* artinya tidak dapat dihitung, diraba namun digunakan oleh konsumen dalam kegiatan konsumsi yang dilakukannya. Bisnis jasa ini tidak mudah bagi satu perusahaan untuk memberikan kepada konsumen, hingga memerlukan pendekatan-pendekatan yang berorientasi kepada konsumen itu. Bila didekati secara manajemen maka jasa merupakan pendekatan keseluruhan dari perusahaan dalam mewujudkan tercapainya kualitas pelayanan jasa sebagai yang diinginkan konsumen.⁴⁴

Jasa dengan sifat *intangibile* ini dapat diwujudkan dengan pelayanan yang berkualitas, Karl Albercht megemukakan ada tiga prinsip yang mesti dilakukan oleh perusahaan dalam bidang jasa yaitu, strategi pelayanan yang baik, penempatan orang-orang yang berorientasi pelanggan, dan penerapan sistem pelayanan yang bersahabat.

a. Strategi Pelayanan yang baik.

Satu prinsip dasar yang harus dipahami oleh perusahaan jasa adalah bahwa setiap orang ingin diperlakukan dengan baik, oleh karena itu sudah selayaknya perusahaan menempatkan strategi pelayanan yang sesuai dengan tingkat kenyamanan dan keluasan konsumen, tentunya tanpa mengabaikan pengawasan yang perlu dilakukan.

⁴⁴ Ernie Tisnawati Sule & Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta : Kencana, 2005) h.376

b. Penempatan orang-orang yang berorientasi pelanggan.

Agar pelayanan atau jasa yang baik ditunjukkan dan dapat dirasakan oleh konsumen perlu penempatan para petugas di depan (*front liner*) dari orang-orang yang punya orientasi terhadap pelanggan. Petugas yang berorientasi pelanggan adalah orang-orang yang menyadari bahwa pelanggan begitu penting bagi perusahaan sehingga perlakuan yang baik sangat perlu bagi pelanggan. Orang yang ditempatkan sebagai teller pada bank mesti orang yang punya orientasi nasabah.

c. Penerapan sistem pelayanan yang bersahabat.

Dalam pelayanan jasa perbankan bila nasabah merasa perusahaan telah memperlakukan mereka secara bersahabat, maka perusahaan tidak perlu susah payah meyakinkan pelanggan untuk membeli produk yang ditawarkan.⁴⁵

Seorang pebisnis jasa muslim dalam memberikan pelayanan mestinya juga menjadikan Nabi Muhammad Saw sebagai tauladannya. Melayani atau menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepedulian terhadap nilai kemanusiaan. Memberi pelayanan dan pertolongan merupakan investasi yang kelak akan dipetik keuntungannya baik di dunia maupun diakhirat kelak. Rasulullah sangat besar perhatian beliau terhadap makna pelayanan dan betapa besar perhatian beliau terhadap manusia. Rasulullah memuliakan tamu, beliau berjalan bersama orang-orang lemah sambil mendokan mereka.

Abu Ya'la, al-Haklim, dan ath-Thabrani meriwayatkan bahwa Sahal bin Hanif ra. Berkata." Rasulullah mengunjungi orang-orang muslim yang lemah, menziarahi mereka, mejenguk mereka yang sedang sakit, dan mengantarkan jenazah-jenazah mereka".

⁴⁵ Ibid, h. 378

Rasulullah dalam berbagai kesempatan menawarkan pelayanan, bila berjumpa dengan seseorang beliau tidak pernah lupa menawarkan pelayanan seraya berkata apa yang dapat saya bantu, apa yang engkau butuhkan. Dalam hal kerendahan hati, beliau tidak mau kedudukannya diperlakukan secara berlebihan, ketika seorang berkata kepadanya “engkau adalah *sayyid* kami”, beliau bahkan menjawab “*sayyid* “itu hanyalah Allah Yang Mahasuci dan Maha Tinggi.⁴⁶

Dengan mengambil keteladan Rasulullah, seharusnya setiap pribadi muslim sangat bangga untuk melayani apalagi ia adalah sebagai pebisnis yang pada giliran ia akan mendapat hasil dari pelayanan yang ia berikan itu. Bagi seorang muslim melayani adalah keterpanggilan sekaligus merupakan citra diri. Diantara prinsip-prinsip pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Melayani itu ibadah dan karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara dalam hati pada setiap tindakan pelayanan anda.
2. Memberi dahulu dan anda akan menerima ROSE (Return On Service Exellenc).
3. Mengerti orang lain dahulu sebelum ingin dimengerti.
4. Bahagiakan orang lain terlebih dahulu, kelak anda akan menerima kebahagiaan melebihi dari apa yang anda harapkan.
5. Menghargai orang lain sebagaimana diri anda ingin dihargai (sebagaimana Rasulullah bersabda “ Tidak engkau disebut orang beriman kecuali engkau mencintai orang lain sebagaimana engkau mencintai dirimu “.
6. Lakukan empati yang sangat mendalam dan tumbuhkan sinergi.⁴⁷

⁴⁶ K.H. Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, (Jakarta : Gema Insani, 2002) h.

⁴⁷ Ibid, h.97