

## BAB IV.

KONSTRUKSI BARU RESPONS NASABAH PADA PEMBIAYAAN *MUDHARABAH*  
DALAM PERSPEKTIF *SOCIO-LEGAL*

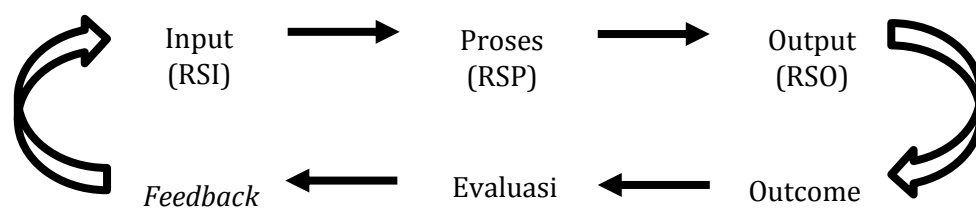
Pengantar.

Bab ini pada hakekatnya akan membahas tentang konstruksi baru tentang respons nasabah pada pembiayaan *mudharabah* dalam perspektif *Socio-legal*. Konstruksi baru ini merupakan suatu hasil rekonstruksi dari *respons* nasabah pada produk pembiayaan *mudharabah* yang telah dibahas pada bab 3. Rekonstruksi dimaknai proses merekonstruksi kembali atau menciptakan kembali atau melakukan pengorganisasian kembali atas sesuatu.<sup>1</sup> Sesuatu dimaksud adalah respons nasabah pada pembiayaan *mudharabah* sebagai budaya hukum. Jadi yang dimaksud dengan rekonstruksi respons nasabah pada pembiayaan *mudharabah* sebagai budaya hukum dalam perspektif *Socio-legal* adalah suatu proses merekonstruksi kembali respons nasabah pada pembiayaan *mudharabah* berdasarkan asumsi-asumsi ataupun prinsip-prinsip ilmu sosial yang digunakan dalam rekonstruksi ini. Respons nasabah dimaksudkan suatu keyakinan, pengetahuan, dan sikap nasabah dalam menanggapi apa yang telah diperbuat oleh BSM Kota Semarang dalam rangka pelaksanaan pembiayaan *mudharabah*. Pentingnya suatu konstruksi baru respons nasabah bertolak dari *existing* (hasil studi) tentang respons nasabah dalam beberapa hal yang dipandang kurang positif terhadap suatu kegiatan yang dilakukan oleh BSM Kota Semarang. Hal ini kalau dibiarkan berlarut-larut bukan tidak mungkin akan mengakibatkan masalah dikemudian hari.

---

<sup>1</sup> Bryan A. Garner, 1999. *Black' law Dictionary*, edisi ke 7. ST Paul Minn : West Group. Hlm. 1278. Reconstruction is the act or process of rebuilding, reacting or reorganizing something

Rekonstruksi respons nasabah pada pembiayaan *mudharabah* adalah suatu proses terbentuknya budaya (respons) nasabah yang dimulai dari : Respons Sebagai Input (RSI), selanjutnya Respons Sebagai Proses (RSP) dan berakhir Respons Sebagai Output (RSO). Keadaan tersebut akan berputar terus sebagai siklus sehingga RSO yang merupakan produk budaya hukum yang selanjutnya diproses menjadi RSI untuk siklus berikutnya. Hubungan antara RSI dan RSO adalah hubungan antara input dan output melalui Respons Sebagai Proses budaya (RSP). Selanjutnya proses tersebut digambarkan sebagai berikut. <sup>2</sup>



Gambar.9. Proses Terbentuknya Respons Nasabah Sebagai Budaya Hukum. <sup>3</sup>

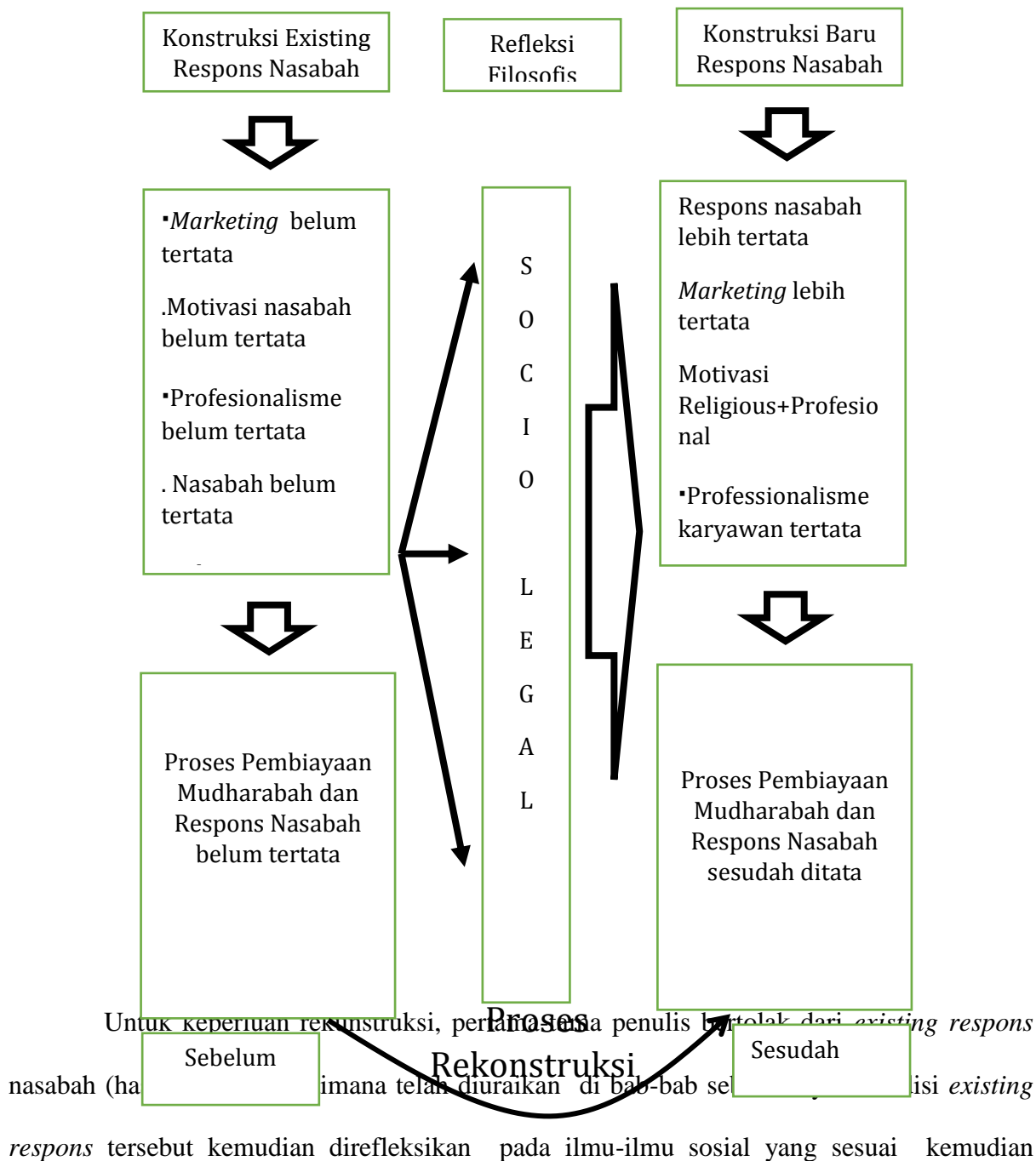
Secara metodologis perbandingan antara RSI engan RSO dapat digambarkan antara *before* dan *after* atau antara *das sollen* dan *das sein*. Model tersebut secara matematis ada tiga kemungkinan yaitu : 1.  $RSI < RSO$  2.  $RSI = RSO$  3.  $RSI > RSO$ . Model tersebut menggambarkan jika  $RSI < RSO$  maka akan terjadi nilai tambah, jika  $RSI > RSO$  maka terjadi pengurangan nilai dan jika  $RSI = RSO$  maka tidak terjadi pertambahan nilai atau stagnan. Tambah dan kurangnya nilai terjadi di dalam dan sepanjang proses budaya. Nilai kurang tidak dikehendaki dan oleh karena itu orang berusaha memperbaiki atau memperbaharui proses melalui penyampaian *feedback* menjadi input (RSI) baru. Semua rute yang ditempuh antara

<sup>2</sup> M. Syamsudin, *Rekonstruksi Budaya Hukum Hakim dalam perspektif Hukum progresif*, Disertasi. 2010. Hlm. 339

<sup>3</sup> M. Syamsudin, *Ibid*, hlm. 339

input melalui output, outcome , evaluasi dan *feedback*, kembali menjadi input baru, adalah proses budaya. <sup>4</sup>Bertolak dari proses tersebut dapat dibuat skema tentang rekonstruksi respons nasabah seperti pada gambar berikut ini.

Gambar. 10. Rekonstruksi Respons Nasabah. <sup>5</sup>



<sup>4</sup>Ibid. Hlm. 339.

<sup>5</sup> Haryono, *Diseretasi. Rekonstruksi Perlindungan Hak Cipta Batik Tulis*, 2015 hlm. 381

hasilnya menjadi konstruksi baru respons nasabah dalam perspektif *Socio-legal*. Konstruksi baru tersebut akan menjadi kontribusi penulis pada Perbankan Mandiri Syariah Kota Semarang.

Data dibutuhkan untuk bahan analisis objektif atas permasalahan yang ada. Tanpa pijakan data karya ilmiah menjadi karya yang tidak jelas ujung pangkalnya. Teori atau rangkaian konsep dibutuhkan untuk kerangka penyorotan atau refleksi secara tajam terhadap data empiris, sehingga dapat dipahami dan dijelaskan kejadian serta sebabnya. Dengan teori, penulis mendalami proses apa yang telah terjadi pada respons nasabah pada bank Syariah Mandiri Kota Semarang.

Perlu disadari bahwa teori bersumber dari dan terarah pada data empiris, sedangkan data empiris pada hakekatnya adalah faktual. Hal tersebut pada hakekatnya adalah faktual seperti halnya dapat dilihat pada data tentang kejadian yang ada di masyarakat. seperti penyimpangan- penyimpangan yang ada. Didalam membahas masalah- masalah manusia dalam masyarakat perlu dilibatkan nilai etis sebagai tolak ukurnya. Untuk dapat memberikan kritik dan evaluasi terhadap realitas faktual yang berwujud data.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa proses rekonstruksi respon nasabah harus dilakukan dengan melibatkan data, teori dan nilai. Data semata- mata tanpa teori dan nilai, maka akan menjadi buta. Data dan teori semata- mata tanpa nilai, maka akan menimbulkan empirisme yang terpaku pada faktualitas belaka tanpa idealisme yang memberikan arah kedepan. Teori dan nilai semata- mata tanpa data maka akan menimbulkan konstruktifisme yang kehilangan sikap realistis, karena tidak mempunyai pengalaman terhadap realitas sosial. Data dan nilai semata- mata tanpa teori akan menimbulkan kritisisme yang melayang dan dapat jatuh kedalam fanatisme buta. Oleh karena itu dibutuhkan proses respon

sebagai budaya secara komprehensif dan evaluatif yang mengintegrasikan antara empirisme (data), teori dan nilai.

Rekonstruksi respons nasabah pada pembiayaan *mudharabah* tidak bisa dilepaskan dengan tiga unsur. Karena respons tergantung pada stimulus. Stimulus dimaksudkan adalah pembiayaan *mudharabah* dan unsur yang menjalankan pembiayaan *mudharabah* yaitu karyawan Perbankan Syariah Mandiri. Oleh karena itu rekonstruksi bermula dari tiga unsur tersebut yaitu nasabah, karyawan dan pembiayaan *mudharabah*.

#### A. Konstruksi Baru Respons Nasabah Tahap Awal Pembiayaan *Mudharabah* pada BSM Kota Semarang.

Bab ini menggambarkan respons nasabah pada pembiayaan *mudharabah* dari hasil penelitian yang sebetulnya sudah disampaikan pada bab-bab sebelumnya bedanya pada penyajian existing data ini akan disusun secara *narrative* untuk menggambarkan konstruksi respons nasabah yang kemudian akan dicari konstruksi baru respons nasabah setelah data tersebut di analisis menggunakan ilmu-ilmu sosial. yang akhirnya didapatkan tipologi respons nasabah baru hasil rekonstruksi.

Karena rekonstruksi ini adalah tentang respons maka selalu digunakan teorinya Pavlov yaitu *Stimulus and Response Theory* yang sudah banyak dijelaskan pada bab-bab sebelumnya. Teori ini sudah diakui kehandalannya dan sudah banyak diterapkan dalam dunia pendidikan ataupun dalam kehidupan sehari-hari. Kali ini penulis menerapkan teori stimulus dan respons ini dalam kaitannya bagaimana merekonstruksi respons nasabah pada pembiayaan *mudharabah*. Selanjutnya baru akan digunakan teori-teori sosial yang lain sebagai pelengkap pembahasan. Untuk merefres kembali tentang teori ini dihadirkan proses bagaimana cara kerja teori *stimulus and response theory*.

Teori stimulus dan respons sebetulnya merupakan teori behaviorisme. Artinya adalah teori yang digunakan untuk mengubah perilaku seseorang. Teori ini sebetulnya sangat terkenal dalam dunia pendidikan yang digunakan untuk tujuan pendidikan yaitu untuk mengubah perilaku siswa. Dalam tulisan ini teori stimulus dan respons digunakan untuk mengubah perilaku nasabah. Yaitu bagaimana membangun respons nasabah agar lebih tertarik dan merespons positif terhadap pembiayaan *mudharabah*. Jika diterapkan dalam membangun respons nasabah pada pembiayaan *mudharabah* maka usaha yang dilakukan adalah bagaimana membuat stimulus yang berupa Bank Syariah lebih menarik perhatian dan dibutuhkan oleh nasabah. Caranya adalah dengan pembiasaan menciptakan kebutuhan manusia yang ditawarkan oleh BSM kepada nasabah. Jika hal ini terjadi secara terus menerus maka nasabah akan merespons secara positif terhadap apa yang ditawarkan oleh BSM.

#### 1. Rekonstruksi Respons Nasabah pada *Marketing*.

Hasil penelitian tentang model *marketing* pada pembiayaan *mudharabah* adalah sebagai berikut.

Hasil wawancara dengan para nasabah berjalan sebagai berikut ini.” Saudara Robi mengatakan bahwa dia mendapat informasi tentang pembiayaan *mudharabah* berasal dari temannya yang sudah lebih dulu mendapatkan dana pinjaman *mudharabah* dari BSM Kota Semarang, begitu juga saudara Wahyu Puspitaningrum menjelaskan bahwa dia mengerti pembiayaan *mudharabah* dari saudaranya yang dulunya mendapatkan dana pinjaman digunakan untuk berjualan alat-alat sekolah, sedangkan saudara Joko mendapatkan informasi tentang pembiayaan *mudharabah* dari temannya yang berbisnis biji plastik, begitu juga samian mengatakan informasi tentang pembiayaan *mudharabah* didapat dari kerabatnya yang sudah lebih dulu mendapatkan dana tersebut untuk berjualan klontong. Saudara Nugroho juga mendapatkan informasi dana pinjaman pembiayaan *mudharabah* dari kakaknya yang lebih dulu mendapatkan dana tersebut.

Demikian juga yang dialami oleh saudara Nur Afidi dan saudara Sugiono. Hanya saudara Helmi yang mendapat informasi dari TV, saudara Choirul Falah dan Arif Rahman mendapatkan informasi melalui brosur. Jika dihitung maka informasi dan pemasaran yang didapat nasabah melalui sanak kerabat berjumlah 7 orang, melalui TV hanya satu orang dan melalui koran sebanyak 2 orang.”<sup>6</sup>

Dari perspektif sosiologis mayoritas masyarakat yang menjadi nasabah pembiayaan *mudharabah* adalah mereka yang masih mengandalkan jaringan kelompoknya. Berarti mereka itu adalah cenderung ke masyarakat paguyuban. Dari perspektif teori *marketing* berarti yang bekerja adalah baru satu metode saja yaitu dengan pendekatan individu atau *face to face communication*. Teori bauran belum bekerja secara baik. Dalam ilmu *marketing* teori bauran *marketing* adalah untuk mencapai target sasaran maka tidak hanya digunakan satu metode *marketing* tapi metode *marketing mix* atau bauran pemasaran. Jika yang bekerja hanya satu metode saja maka konsekuensinya calon nasabah yang didapatkan akan terbatas jumlahnya dan juga terbatas kelompoknya. Artinya belum terjangkau masyarakat lain. Kalau demikian yang terjadi maka calon nasabah tidak dalam cakupan yang luas. Sehingga BSM Kota Semarang tidak leluasa dalam memilih calon nasabah. Pada hal untuk kesuksesan pembiayaan *mudharabah* tidak hanya dibutuhkan adanya calon nasabah tetapi dibutuhkan calon nasabah yang berkualitas.

Oleh karena itu konstruksi baru untuk *marketing* produk pembiayaan *mudharabah* dapat direkonstruksi sebagai berikut ini. Agar menarik minat masyarakat luas maka pembiayaan *mudharabah* dikemas dengan cara menampilkan jenis usaha-usaha yang dibiayai oleh pembiayaan *mudharabah* meliputi apa saja. Supaya mengena pada masyarakat luas maka usaha yang dapat dibiayai berpijak dari kebutuhan dasar manusia yang oleh Maslow kebutuhan dasar manusia ini ada lima tingkatan. Yaitu kebutuhan fisiologi, kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan kasih sayang, kebutuhan untuk dapat dihargai, kebutuhan akan prestasi atau kebutuhan aktualisasi diri. Teori ini akan dapat menarik masyarakat yang memiliki berbagai macam tingkat kebutuhan.

---

<sup>6</sup>Wawancara dilakukan tanggal 15 Mei 2015.

Dalam perspektif teori Pavlov yaitu *stimulus and response theory* maka pemasaran pada masyarakat tentang pembiayaan *mudharabah* harus diulang-ulang secara terus menerus. Proses ini disebut *conditioning*. Masyarakat akan belajar jika stimulus itu berlangsung secara berulang-ulang. Berpijak dari hasil penelitian tentang pemasaran pembiayaan *mudharabah* yang dilakukan oleh BSM Kota Semarang mengapa media TV, koran dan media masa lainnya belum bekerja seperti pendekatan *face to face communication* karena media masa itu belum tampak digunakan secara berulang-ulang. Jadi masyarakat yang melihat TV, membaca koran belum terkondisi dengan pemasaran pembiayaan *mudharabah* dan belum terkesan untuk itu.

Untuk menambah sebaran pemasaran pembiayaan *mudharabah* terutama untuk bagian masyarakat yang kehidupannya masih tradisional dan ikatan kekeluargaannya masih kuat maka pemasaran pembiayaan *mudharabah* melalui kesesian tradisional seperti wayang kulit masih efektif. Pemasaran pembiayaan *mudharabah* melalui kesenian wayang dapat dilakukan dengan cara pesan sponsor dititipkan kepada dalang untuk disampaikan kepada khalayak tentang pembiayaan *mudharabah* keunggulannya serta manfaatnya pada masyarakat luas. Begitu juga pemasaran pembiayaan *mudharabah* dapat dilakukan melalui kelompok-kelompok yang ada di masyarakat, seperti kelompok pengajian ibu-ibu, kelompok yasin tahlil bapak-bapak yang biasanya dilakukan masyarakat kota Semarang setiap malam jumat atau malam selasa kliwon dimungkinkan ini mempercepat pemasaran pembiayaan *mudharabah* pada masyarakat.

Selain mempertimbangkan metode pemasaran, pemikiran bahwa masyarakat kota Semarang sebagai masyarakat prismatic dijadikan dasar dalam menyampaikan informasi tentang pembiayaan *mudharabah*. Berpijak pada pemikiran bahwa masyarakat Kota Semarang adalah masyarakat *prismatic* maka model pemasaran produk *mudharabah* harus berpijak pada ciri yang pertama yaitu bahwa masyarakat *prismatic* adalah



masyarakat yang *heterogen*. Oleh karena itu maka pemasaran produk *mudharabah* harus menyentuh *heterogenitas* tersebut. *Heterogenitas* dapat dilihat dari *demografi* responden yaitu tingkat pendidikan yang masih tersebar pada tingkat sekolah menengah pertama, menengah atas diploma dan S1.<sup>7</sup> Dari segi *geografis* Kota Semarang yang *heterogen* pula ada yang hidup di kota atas, kota bawah, daerah pertanian dan pertambakan. Begitu juga dari segi agama juga sangat heterogen. Islam, Kristen, Katholik, Hindu, dan Budha dan bahkan masih ada keyakinan lain. *Heterogenitas* juga dapat dilihat dari segi pekerjaan, ada yang sebagai petani, nelayan, pedagang kecil menengah, namun juga ada yang sebagai pegawai negeri, pengusaha-pengusaha kelas atas dan lain sebagainya. Walaupun mayoritas masyarakat Kota Semarang dapat mengerti dalam berkomunikasi dengan bahasa nasional namun masih banyak juga yang berkomunikasi dengan bahasa Jawa untuk bahasa sehari-hari.

Dengan berpijak pada *heterogenitas* tersebut penulis berpendapat bahwa pemasaran produk *mudharabah* harus menyentuh dan sampai pada mereka semua. Alat komunikasi untuk umum seperti TV, surat kabar dibutuhkan namun informasi tentang *mudharabah* dengan cara pendekatan kelompok dan individu seperti penyuluhan-penyuluhan dan pendekatan budaya melalui wayang kulit dengan misi pemasaran produk *mudharabah* juga dibutuhkan terutama kepada masyarakat yang masih menyukai wayang kulit. Dari hasil penelitian ini masih ada nasabah Bank Mandiri Konvensional yang tidak tahu tentang keberadaan Perbankan Syariah Mandiri. Banyak yang belum tahu di mana kantor Bank Syariah Mandiri Kota Semarang.<sup>8</sup> Oleh karena memperbanyak fasilitas umum Bank Syariah Mandiri Kota Semarang bagi masyarakat, seperti memperbanyak kantor-kantor cabang, ATM merupakan bagian dari model sosialisasi dan pemasaran Bank Syariah Mandiri Kota Semarang.

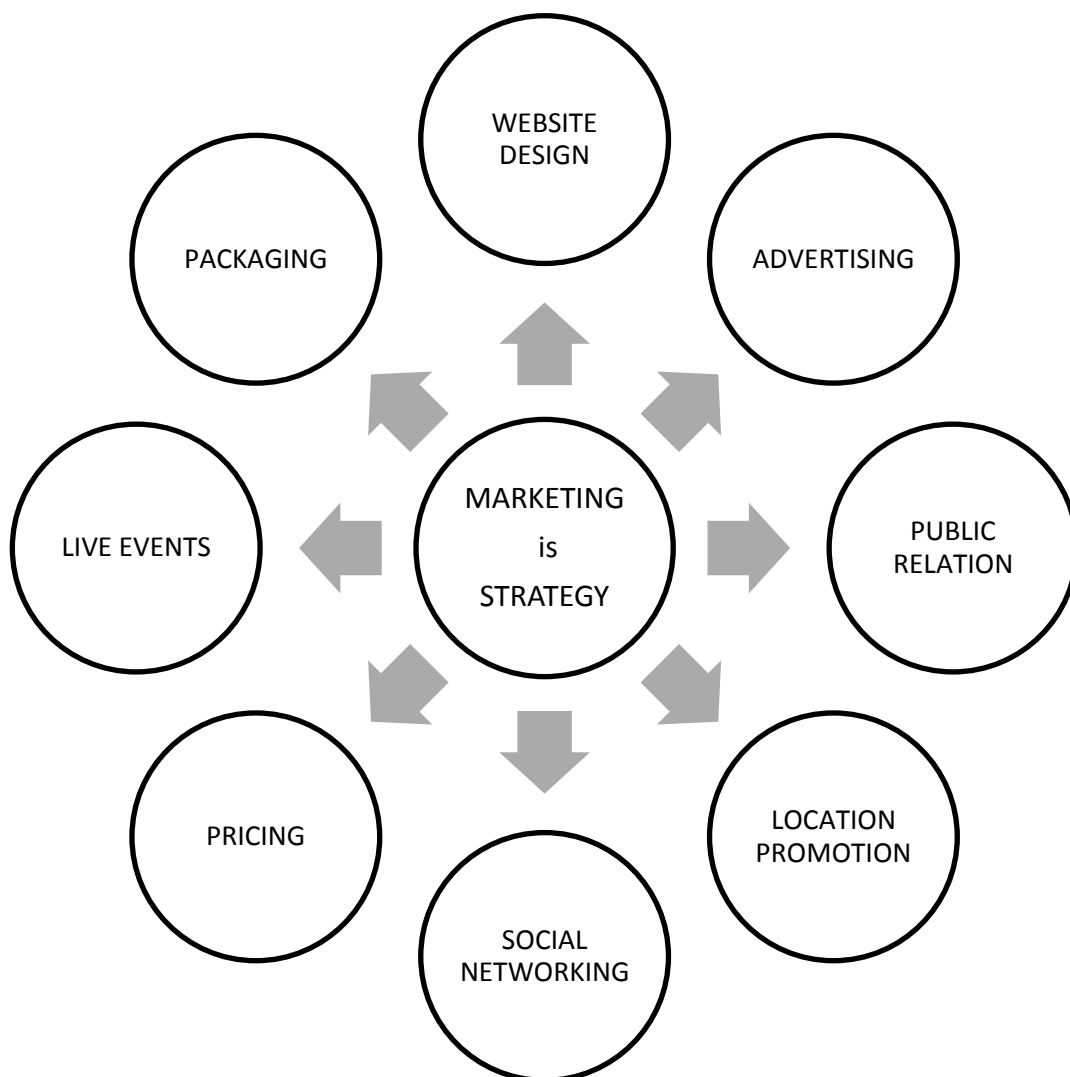
---

<sup>7</sup>Hasil wawancara dengan nasabah Mei 2015.

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan nasabah Mei 2015

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pemasaran pembiayaan *mudharabah* dikemas berdasarkan kebutuhan dasar manusia kemudian dipasarkan dengan model *marketing* yang disebut dengan bauran pemasaran atau *marketing mix*. Untuk menggambarkan apa itu bauran pemasaran atau *marketing mix* dapat dilihat gambar berikut ini.

Gambar.12. Teori Bauran Pemasaran atau *Marketing mix*<sup>9</sup>



a. Rekonstruksi motivasi Nasabah pada pembiayaan *mudharabah*..

<sup>9</sup> <http://www.mikomunitas.com/2012/08/penerapan-teori-marketing-7p.html>

Indikator motivasi nasabah sangat penting karena kuat lemahnya bekerja serta kesungguhan nasabah dalam menjalankan usahanya sangat bergantung pada motivasinya. Motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Tiga elemen utama dalam definisi ini diantaranya adalah intensitas, arah, dan ketekunan.

Pentingnya peranan motivasi dalam proses usaha nasabah perlu dipahami oleh pegawai Bank Syariah agar dapat melakukan berbagai bentuk tindakan atau bantuan kepada nasabah. Motivasi dirumuskan sebagai dorongan, baik diakibatkan faktor dari dalam maupun luar nasabah, untuk mencapai tujuan tertentu guna memenuhi / memuaskan suatu kebutuhan. Peran motivasi dalam proses usaha nasabah dapat dijelaskan bahwa motivasi usaha nasabah dapat dianalogikan sebagai bahan bakar untuk menggerakkan mesin. Motivasi usaha nasabah yang memadai akan mendorong nasabah berperilaku aktif untuk mencapai keberhasilan usahanya.

Fungsi motivasi bagi seseorang dalam suatu kegiatan adalah mendorong timbulnya tingkah laku atau perbuatan, tanpa motivasi tidak akan timbul suatu perbuatan misalnya upaya meningkatkan usaha. Motivasi juga berfungsi sebagai pengarah, artinya mengarahkan perbuatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Motivasi berfungsi sebagai penggerak, artinya menggerakkan tingkah laku seseorang. Besar kecilnya motivasi akan menentukan cepat atau lambatnya suatu pekerjaan.

Pada motivasi mengandung nilai-nilai dalam pencapaian usaha. Motivasi menentukan tingkat berhasil atau gagalnya usaha seseorang. Usaha yang bermotivasi pada hakikatnya adalah usaha yang sesuai dengan kebutuhan, dorongan, motif, minat yang ada pada diri seseorang. Usaha yang bermotivasi menghasilkan kreatifitas dan usaha yang keras. Berhasil atau gagalnya dalam membangkitkan dan mendayagunakan motivasi menentukan berhasil tidaknya suatu usaha. Penggunaan asas motivasi

merupakan sesuatu yang esensial dalam proses mencapai tujuan. Berdasarkan teori hierarki kebutuhan Abraham Maslow, arti motivasi adalah 'alasan' yang mendasari sebuah perbuatan yang dilakukan oleh seorang individu. Seseorang dikatakan memiliki motivasi tinggi dapat diartikan orang tersebut memiliki alasan yang sangat kuat untuk mencapai apa yang diinginkannya dengan mengerjakan pekerjaannya yang sekarang.

Berdasarkan konsep tentang motivasi di atas disampaikan hasil penelitian tentang motivasi pada nasabah Bank Mandiri Syariah sebagai berikut ini.

Dengan hasil wawancara sebagai berikut : “Saudara Robi mengatakan bahwa mengambil pembiayaan *mudharabah* di BSM karena sebagai umat Islam yang ingin menghindarkan diri dari riba karena riba menurut dia adalah sesuatu yang diharamkan oleh Islam, siapa lagi kalau bukan umat Islam yang harus memulai. Masih senada dengan Robi yaitu Wahyu Puspitaningrum nasabah ini beralasan kalau mengambil dana pinjaman pembiayaan *mudharabah* karena ingin mendapatkan rizki yang barakah. Dia tidak ingin anaknya diberi makan barang yang haram. Sebagai orang tua tegas Wahyu Puspitaningrum, berkewajiban memberi makan yang halal. Senada dengan nasabah sebelumnya yaitu saudara joko yang berprofesi sebagai wiraswasta itu mengaku mengambil dana pinjaman *mudharabah* karena ingin menghindarkan diri dari riba yang menurut Islam adalah haram. Hidup sekali saja tidak usah makan barang haram tandasnya. Begitu juga nasabah yang bernama Samian Nugroho kedua-duanya mengambil dana pinjaman *mudharabah* karena ingin hidupnya tenang di dunia sampai akherat. Kalau makan barang haram hatinya tidak tenang. Tegasnya. Nasabah berikutnya yang berhasil diwawancarai adalah saudara Arief Rahman dan Choirul Falah keduanya berpendapat bahwa mengambil dana pinjaman *mudharabah* lebih menguntungkan untuk nasabah lagi pula jika rugi bank juga ikut nanggung ruginya tegas keduanya. Sedangkan dua nasabah yang terakhir yang diwawancarai adalah saudara Nur Afidi dan Saudara Helmi mengambil dana pinjaman *mudharabah* karena koleganya yang pernah mengambil terlebih dulu, yang penting dapat pinjaman. Tandas keduanya.”<sup>10</sup>

Untuk merekonstruksi suatu motivasi menurut Maslow maka harus dibangun dari kebutuhan dasar manusia. Seseorang mahu berbuat sesuatu atau tidak bergantung

---

<sup>10</sup>Wawancara dilakukan tanggal 16 mei 2015.

pada apakah perbuatan itu akan memberikan kepuasan kepada pelakunya. Berikut ini gambar dari lima kebutuhan dasar manusia.

Gambar.13. Kebutuhan Dasar Maslow.<sup>11</sup>



Dari kebutuhan dasar manusia itu seseorang akan termotivasi untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Oleh karena itu agar pembiayaan *mudharabah* menjadi sesuatu yang menarik bagi masyarakat maka pembiayaan *mudharabah* harus dikemas dalam bentuk program yang merupakan manifestasi dari kebutuhan dasar manusia tersebut.

Dilihat dari sumbernya motivasi dapat diciptakan dari dalam diri seseorang atau dari luar dirinya. Yang pertama disebut dengan motivasi intrinsik dan yang kedua adalah motivasi ekstrinsik. Penjelasan ini sekaligus menjawab akan arti pentingnya hadiah dalam program pembiayaan *mudharabah* pada Bank Syariah Mandiri Kota Semarang.

<sup>11</sup> <https://www.google.co.id/Gambar+teori+kebutuhan+dasar+manusia+Abraham+Maslow>. Diakses 10 januari 2016 jam. 11.00

Fungsi hadiah adalah untuk memberikan motivasi kepada seseorang agar lebih konsisten didalam melakukan sesuatu.

Penelitian pada indikator fasilitas dan hadiah pada nasabah BSM didapat data sebagai berikut : Saudara Robi nasabah yang sudah mengambil dana pembiayaan *mudharabah* sebanyak dua kali merasa puas dengan fasilitas yang diberikan pada BSM Kota Semarang. Alasannya merasa sangat puas bagi Robi karena usahanya sukses tegasnya. Dua nasabah berikutnya yaitu Wahyu Puspitaningrum dan Joko mengatakan fasilitas yang diberikan oleh BSM memuaskan kedua-duanya beralasan selama ini tidak ada masalah dengan fasilitas. Buktinya usaha yang mereka lakukan lancar tegasnya. Sedangkan empat nasabah berikutnya yang diwawancarai adalah Samian, Nugroho, Choirul Falah dan Nur Afidi menjelaskan mejelaskan bahwa Fasilitas BSM Kota Semarang kurang memuaskan alasannya adalah karena mereka berempat adalah nasabah Bank Mandiri Konvensional kemudian mereka membandingkan. Sedangkan nasabah ke delapan, sembilan dan ke sepuluh adalah Arief Rahman, Helmi, dan Sugiono menjelaskan bahwa pelayanan BSM tidak memuaskan alasannya bahwa mereka sama-sama belum pernah mendapatkan hadiah.<sup>12</sup>

Hadiah seharusnya dikemas dengan memanifestasikan kebutuhan dasar manusia dalam bentuk hadiah-hadiah. Karena Bank Syariah mengemban amanah syariah maka contoh hadiah yang dapat menarik nasabah seperti hadiah umroh atau kalau bisa hadiah berupa biaya untuk naik haji.

Menanamkan motivasi juga dengan memberikan slogan-slogan yang diambil dari nilai kearifan lokal atau *Local Wisdom*. Kearifan lokal merupakan kecerdasan manusia yang dimiliki oleh kelompok etnis tertentu yang diperoleh melalui pengalaman masyarakat. Artinya, kearifan lokal adalah hasil dari masyarakat tertentu melalui pengalaman mereka dan belum tentu dialami oleh masyarakat yang lain. Nilai-nilai tersebut akan melekat sangat kuat pada masyarakat tertentu dan nilai itu sudah melalui perjalanan waktu yang panjang, sepanjang keberadaan masyarakat tersebut.

Pemahaman tersebut menyatakan bahwa dalam budaya Jawa terdapat nilai-nilai yang muncul dalam kecerdasan masyarakat Jawa semasa masyarakat Jawa tersebut ada. Artinya, kearifan lokal masyarakat Jawa sudah teruji oleh waktu dan melekat pada masyarakat itu sendiri. Karena BSM Kota Semarang berada di komunitas jawa maka akan

---

<sup>12</sup> Wawancara dilakukan pada tanggal 16 Mei 2015

menjadi mudah diserap oleh nasabah jika kearifan lokal itu diambilkan dari nilai-nilai luhur yang hidup di komunitas Jawa.

Kearifan lokal budaya Jawa pada umumnya dapat dilihat melalui pemahaman dan perilaku masyarakat Jawa. Pemahaman dan perilaku itu dapat dilihat melalui norma-norma lokal yang dikembangkan, seperti laku Jawa, pantangan dan kewajiban, ritual dan tradisi masyarakat Jawa serta makna di baliknya, lagu-lagu rakyat, legenda, mitos, dan cerita rakyat Jawa yang biasanya mengandung pelajaran atau pesan-pesan tertentu yang hanya dikenali oleh masyarakat Jawa, informasi data dan pengetahuan yang terhimpun pada diri sesepuh masyarakat, pemimpin spiritual, manuskrip atau kitab-kitab kuno yang diyakini kebenarannya oleh masyarakat Jawa, cara-cara komunitas lokal masyarakat Jawa dalam memenuhi kehidupannya sehari-hari, alat dan bahan yang dipergunakan untuk kebutuhan tertentu, dan kondisi sumber daya alam atau lingkungan yang biasa dimanfaatkan dalam kehidupan masyarakat sehari-hari.<sup>13</sup>

Berikut ini contoh kearifan lokal Jawa yang dapat dijadikan piwulang bagi nasabah pembiayaan *mudharabah* pada BSM Kota Semarang. Orang Jawa melakukan upacara wiwitan sebelum panen padi sehingga ada pelajaran untuk membiasakan memilih benih unggul buaatannya sendiri sebelum dilakukan pemanenan padi yang akan diperjualbelikan atau untuk konsumsi. Menyiapkan benih unggul adalah sangat penting bagi keberlanjutan usaha tani. Hal tersebut dapat dibuat tradisi bagi nasabah yang sukses dan telah berhasil menjalankan pembiayaan *mudharabah* untuk membuat tradisi wiwitan dengan cara menabung guna keperluan usaha selanjutnya dan lain sebagainya.

Contoh lain yang dapat diadopsi oleh BSM Kota Semarang dalam praktek orang jawa adalah pada masyarakat jawa praktek *mudharabah* sudah berjalan mungkin beratus-ratus tahun. Penulis sendiri sebgai orang jawa melihat istilah yang mencerminkan budaya

---

<sup>13</sup> Sartini 2004 dalam <http://ki-demang.com/kbj5/index.php/makalah-pengombyong/1207-25-kearifan-lokal-budaya-jawa-sebagai-bahan-ajar-bahasa-indonesia-bagi-penutur-asing-bipa>.

*mudharabah* telah dipraktikkan para petani. Seperti istilah “*nggaduh*” digunakan oleh orang Jawa untuk mempercayakan ternak sapi atau kambingnya kepada “*penggaduh*” atau orang yang dipercaya untuk memelihara sapi atau kambing dengan perjanjian pembagian secara lisan. Akad perjanjian secara lisan tersebut dapat dilihat dengan istilah “*maro*”. Artinya *penggaduh* akan mendapatkan bagian “*separo*” (setengah) jika sapi atau kambingnya beranak. Kalau dianalogikan dengan istilah yang ada pada Perbankan Syariah maka petani yang mempercayakan ternaknya, sapi atau kambing kepada “*penggaduh*” dapat disebut *Shahibul maal* sedangkan petani yang dipercaya untuk memelihara ternak atau “*penggaduh*” disebut *mudharib*. Itu adalah norma hukum yang hidup pada masyarakat Jawa (*living Law*). Jadi praktik *mudharabah* telah dipraktikkan oleh masyarakat Jawa dan sudah menjadi kebiasaan para petani.

Budaya yang mendampingi proses “*penggaduhan*” (berasal dari istilah Jawa “*nggaduh*” yang berarti mempercayakan ternaknya pada orang yang dipilih, bukan berasal dari kata “*gaduh*” dalam bahasa Indonesia yang artinya berisik) pada masyarakat Jawa tidak jauh berbeda dengan prinsip-prinsip yang ada pada *mudharabah*. Pemilik ternak memilih orang yang dipercaya untuk “*nggaduh*” ternaknya tersebut berdasarkan prinsip “*nulung*” yang berarti memberi pertolongan kepada orang yang pantas ditolong. Terlihat dalam proses memilih “*penggaduh*” (*mudharib*) ada prinsip *taawun* dengan istilah *nulung* atau menolong.

*Shahibul maal* dalam memilih *mudharib* untuk memelihara ternaknya dengan sistem *nggaduh* juga mempertimbangkan aspek *profesionalisme*. Orang yang dipilih adalah orang yang telah dikenal sejak lama sehingga sepak terjang orang tersebut telah diketahui dengan baik oleh pemilik ternak. Termasuk prinsip kejujuran dan militansi bahkan sifat-sifat yang lain seperti “*cugetan aten*” (pemarah) sudah diketahui oleh



*shahibul maal* dengan baik. Sehingga dalam proses *penggaduhan* hubungan antara *shahibul maal* dengan *mudharib* berjalan dengan harmonis.

Budaya lain yang mendampingi proses *mudharabah* pada petani-petani di Jawa dalam mempercayakan ternaknya pada *mudharib* adalah bahwa *shahibul maal* menganggap *mudharib* sebagai saudara sendiri. Prinsip kekeluargaan sangat diutamakan. Hal ini dapat dilihat *mudharib* juga dimintai tolong oleh *Shahibul maal* untuk melakukan pekerjaan lain di luar pekerjaan memelihara ternak. Seperti mencarikan kayu bakar, mencangkul sawah atau memanen padi walaupun *Shahibul maal* harus mengeluarkan biaya sebagai upahnya. Namun di sisi lain, dengan cara ini, *Shahibul maal* dapat ternaknya yang ada pada *mudharib*. Bahkan dalam tradisi petani-petani di Jawa sering terjadi jika *mudharib* dianggap orang yang cakap untuk bekerja, jujur dan berkepribadian bagus, maka *shahibul maal* bisa “*ngepekmantu*” (bahasa jawa artinya dijadikan menantu) jika *mudharib* masih bujangan. Demikian budaya hukum yang mendampingi proses *mudharabah* pada masyarakat Jawa.

Contoh lain kearifan lokal pada sistem “*Bawon*” tulisan dari Nur Wahyu Mahya yang berlaku di desa Patemaon, Kecamatan Ngadirejo Kabupaten Temanggung.<sup>14</sup> Sistem “*Bawon*” ini dilakukan di Desa Patemon sudah sejak jaman dahulu hingga menjadi tradisi atau budaya masyarakat setempat. Masyarakat menerapkan sistem “*bawon*” hanya ketika musim padi tiba. Seluruh masyarakat desa akan disibukkan dengan kegiatan pertanian ketika menjelang hingga setelah panen selesai. Sistem “*bawon*” ini terjadi antara pemilik lahan dan buruh tani yang bekerja mengolah lahan pertanian ketika musim padi tiba. Tidak diketahui asal-usul atau latar belakang dari penamaan atau istilah “*bawon*” dalam menyebut sistem *resiprositas* disini. Masyarakat setempat menirukan orang-orang

---

<sup>14</sup><http://notemahya.blogspot.co.id/2015/05/sistem-bawon-pada-pertanian-padi-di.html>

terdahulu yang sudah terbiasa menggunakan istilah “*bawon*” dalam kegiatan pertanian di Desa Patemon.

Masyarakat yang tidak memiliki lahan pertanian sendiri, biasanya bekerja sebagai buruh tani dengan mengolah lahan pertanian milik orang lain. Mulai dari proses “nandur” hingga panen, menjadi pekerjaan buruh padi. Dalam kegiatan bertani di Desa Patemon ini, para buruh tidak mendapatkan upah atau “bayaran” berupa uang dari pemilik lahan, namun berupa hasil panen yang dipanen oleh buruh tadi. Inilah yang disebut sistem “*Bawon*” di Desa Patemon. Upah derep yang berujud “*bawon*” *gabah* ataupun *bawon* padi tersebut dihitung berdasarkan perbandingan hasil petikan padinya. Biasanya adalah satu berbanding enam sampai delapan). Artinya hail padi yang dipetik ditakar dulu, misalnya menggunakan baskom menakarnya, maka ketika hitungan sebanyak enam (ataupun delapan) baskom, maka yang memetik alias yang derep akan memperoleh jatah sebanyak satu baskom. Kebijakan enam ataupun delapan itu juga didasarkan pada jauh dekatnya yang memetik. Apabila yang memetik padi dahulunya juga diminta bantuan saat menanamnya, besar kemungkinan akan memperoleh porsi lebih bagus, yaitu enam berbanding satu, bukan delapan berbanding satu. Cara ini banya dipakai oleh para petani penggarap, yaitu petani yang hanya buruh dan harus setor hasil panen kepada sang pemilik sawah.

Namun kini di Desa Patemon ketentuan takaran disama ratakan menjadi 1:8. (dalam tradisi jawa di daerah lain hal ini disebut moro wolu) Satuan dari penghitungan hasil panen ini menggunakan piring plastik yang biasa digunakan untuk mengukur seberapa banyak panen ”*gabah*” yang didapat oleh buruh. Misalnya, seorang buruh dapat memperoleh 1 karung “*gabah*”, maka si pemilik lahan akan menghitung berapa banyak “*gabah*” yang akan didapat oleh seorang buruh dengan menakar “*gabah*” tadi menggunakan piring plastik. Setiap delapan piring “*gabah*” yang dipindahkan ke karung

pemilik lahan, buruh akan mendapatkan satu piring “*gabah*” untuk dirinya sebagai upah dari pekerjaannya memanen. Namun dalam ada beberapa syarat yang memang harus dipenuhi untuk melakukan sistem “*Bawon*” ini. Ukuran jumlah pembagian takaran tersebut disepakati sesuai dengan banyak-sedikitnya perolehan yang didapat oleh buruh tani ketika ikut memanen. Apabila jumlah padi yang dipetik banyak, dia pun mendapatkan bagian yang banyak, dan begitu pula sebaliknya. Saat panen, banyak petani lain, termasuk mereka yang cuma buruh tani, ikut merasakan rejeki melalui sistem *bawon* (perhitungan hasil panen antara pemilik dengan pemetik).

Petani yang butuh *gabah* tinggal ngarit padi yang tua, mengumpulkan batang-batang padi aritan dalam tumpukan sendiri-sendiri dan menggebuknya. Bila hasil aritan yang sudah digebuk diserahkan dalam bentuk *gabah* ke pemilik sawah, mereka akan mendapat *bawon* sebesar seperdelapan hasil gebukan. Dan kebersamaan serta perhitungan seperti inilah yang para petani takutkan akan hilang bila sistem gebuk diganti dengan menggunakan mesin perontok. Seseorang yang bisa melakukan sistem “*Bawon*” adalah seorang buruh yang ikut menanam atau “*tandur*”, dan ikut memanen atau “*derep*” yang dalam pekerjaannya meliputi memotong tanaman padi atau “*mbabati*” dan memisahkan butir padi dari tangkainya atau “*nggebuk pari*”.

Sistem “*Bawon*” ini memang tidak dapat diandalkan sebagai pekerjaan yang dapat menghasilkan uang guna memenuhi kebutuhan rumah tangga. Namun sistem “*Bawon*” dapat menjadi salah satu strategi pemenuhan kebutuhan pangan bagi keluarga, “*gabah*” yang diperoleh buruh dari hasil memanen lahan padi milik juragan bisa “*diselep*” atau giling menjadi beras, beras itulah yang nantinya menjadi makanan pokok sehari-hari keluarga buruh tadi. Ketika musim padi tiba, buruh tidak perlu mengeluarkan uang untuk membeli beras, karena “*gabah*” yang dipanen buruh tadi sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan keluarga hingga musim panen selesai. Meski sistem “*Bawon*” memiliki

kelemahan yaitu tidak menghasilkan uang, padahal uang inilah yang menjadi pemicu seseorang bekerja, namun dalam sistem “*Bawon*” menciptakan nilai sosial dalam masyarakat.

Dengan perhitungan ini maka konsep bagi-bagi rejeki dalam sebuah panen tidak hilang. Sebaliknya petani yang *mbawon* kini justru lebih ringan karena mereka hanya ngarit sementara tugas gebuk *gabah* diganti dengan merontokkannya menggunakan mesin.

Dalam sistem “*Bawon*” dikenal juga sistem sambatan. Sistem sambatan diartikan sebagai sistem saling membantu bekerja secara bergiliran atau sistem hubungan pertukaran tenaga kerja. Istilah sambatan berasal dari bahasa Jawa “sambat” yang berarti minta pertolongan. Pada prinsipnya sistem sambatan adalah memobilisasi tenaga kerja luar keluarga untuk mengisi kekurangan tenaga kerja dalam keluarga pada usahatani padi, terutama saat musim sibuk. Sistem ini diatur melalui kebiasaan setempat, dimana petani diminta untuk bekerja membantu pemilik lahan untuk kegiatan tertentu di sawah tanpa diberi upah. Pemilik lahan hanya menyediakan makanan, tetapi pada gilirannya mereka harus mengganti bantuan tersebut secara proporsional pada waktu diperlukan.

Undang Undang Perbankan Syariah No.21 tahun 2008, *mudharabah* telah dijadikan model akad secara tertulis sehingga menjadi hukum negara secara formal yang dulunya sebagai *living law* yang sudah dipraktekkan oleh masyarakat beratus-ratus tahun. Pertanyaannya adalah apakah *mudhrabah* yang telah menjadi hukum negara bekerja sendirian atautkah sudah didampingi oleh budaya hukum seperti yang dilakukan oleh para petani di Jawa. Pihak Bank Syariah Mandiri harus sadar bahwa pembiayaan *mudharaba* tidak mungkin berhasil jika bekerja sendirian tanpa didampingi oleh budaya hukum yang tepat. Cara kerja budaya hukum pada para petani di Jawa dalam proses *nggaduh* ternak dapat dijadikan jawaban pada permasalahan ke tiga penulisan disertasi ini yaitu bagaimana merekonstruksi respons nasabah pada pembiayaan *mudharabah*.

## B. Konstruksi Baru Respons Nasabah Pada Tahap Pelaksanaan Usaha.

Indikator respons nasabah tentang kejujuran, keadilan, profesionalisme karyawan, menangani masalah, *monitoring* dan pelayanan nasabah pada BSM Kota Semarang dimasukkan dalam kelompok pembahasan yang menggunakan modal sosial dan kearifan lokal sehingga teori yang digunakan sama. Maka pembahasannya pun dibuat dalam satu pembahasan.

Sebelum pembahasan lebih lanjut tentang konstruksi baru respons nasabah pada pembiayaan *mudharabah* disampaikan hasil penelitian respons nasabah sebagai existing data sehingga akan mempermudah dalam merekonstruksi respons nasabah pada pembiayaan *mudharabah* dalam perspektif ilmu sosial sebagai berikut :

### 1. Respons nasabah pada kejujuran

“Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas nasabah percaya dengan apa yang telah diperbuat oleh BSM pada nasabah. Setelah di dalam kepercayaan nasabah pada BSM tersebut bersumber pada *Religiosity* nasabah. Seperti tidak boleh su’udhan dan sebaliknya lebih baik khusnu dhan. *Religiosity* ini yang menjadi sumber mayoritas nasabah percaya akan eksistensi BSM Kota Semarang sebagai lembaga keuangan. Yang kurang percaya pada eksistensi BSM justru mereka yang memiliki latar belakang Pendidikan Tinggi seperti Arief Rahman dan Choirul Falah dengan alasan pola hidup yang materialistis sudah terjadi dimana-mana. Ketika ke dua nasabah ini didalami mengapa masih tetap menjadi nasabah BSM. Jawabannya adalah siapa lagi kalau bukan umat Islam yang harus mengembangkan BSM.”<sup>15</sup>

### 2. Respons nasabah tentang keadilan.

“Yaitu yang merasa diperlakukan adil oleh BSM Kota Semarang sebanyak 6 orang dan yang merasa belum diperlakukan secara adil sebanyak 4 orang nasabah. Hal tersebut terkait dengan pembagian keuntungan setelah selesai usaha dari dana pinjaman pembiayaan *mudharabah*. Bagi nasabah yang belum diperlakukan adil oleh BSM adalah mereka yang dalam usahanya memerlukan bimbingan dan *monitoring* namun tidak pernah terjadi *monitoring* tersebut. Nasabah yang merasa tidak diperlakukan adil oleh BSM adalah mereka yang sejak awal tidak memperhatikan isi perjanjian”<sup>16</sup>

<sup>15</sup>Wawancara dilakukan pada tanggal 28 juni 2015.

<sup>16</sup>Wawancara dilakukan tanggal 28 juni 2015.

### 3. Respons nasabah pada profesionalisme karyawan.

“Opini nasabah BSM tentang profesionalisme karyawan sebagaimana dapat dilihat dalam hasil wawancara berikut ini. Dua orang dari sepuluh orang merasa sangat yakin akan profesionalitas karyawan BSM yaitu saudara Robi dan Nur Afidi sedangkan lima orang merasa yakin aja dengan profesionalitas karyawan BSM sedang yang tiga orang merasa tidak yakin atas profesionalitas karyawan BSM. Mereka yang tidak yakin akan profesionalitas BSM karena mereka juga nasabah Bank Mandiri Konvensional dengan cara membandingkan waktu yang masih relatif muda sehingga mereka berpendapat karyawan BSM dari pengalaman kurang dan butuh pengalaman yang lebih lama. Apalagi BSM ini sistemnya adalah berbeda dari Bank Konvensional. Itu pendapat para nasabah”.<sup>17</sup>

#### 1. Respons nasabah pada *monitoring*

“Hasil wawancara menunjukkan bahwa semua nasabah mengatakan *monitoring* jarang-jarang dilakukan oleh BSM. Bahkan ada yang menyebutkan sekali saja arahan dilakukan yaitu pada saat pencairan dana. Bahkan ada yang merasa *monitoring* tidak pernah dilakukan oleh BSM Kota Semarang saat proses usaha dilakukan. Nasabah pada umumnya berpendapat bahwa *monitoring* sangat diperlukan karena dengan *monitoring* nasabah merasa terbantu dan nasabah merasa butuh kehadiran BSM saat usaha dijalankan. Usaha dengan prinsip bagi hasil ini harus dijalankan bersama-sama menurut mayoritas nasabah berkomentar akan arti pentingnya *monitoring*”<sup>18</sup>

#### 2. Pemahaman nasabah tentang fungsi dan isi akad

“Hanya satu orang nasabah yang merasa sangat paham dan maksud serta isi dan konsekuensi dari akad yang telah nasabah tandatangani yaitu Arief Rahman yang alumni UIN Jakarta tersebut. Memang ia merasa mendapatkan bekal dari kuliahnya di Jurusan Syariah. Kemudian Choirul Falah alumni UNDIP dan bekerja sebagai wiraswasta sekedar merasa paham. Karena memang dia tidak mendapatkan pendidikan formal tentang Perbankan Syariah. Nasabah yang lain yaitu Helmi, Puspitaningrum, Sugiono, dan Joko mereka menyatakan tahu sedikit atau kurang paham. Alasannya adalah karena kebiasaannya kalau menandatangani perjanjian tidak membaca secara mendetail yang penting cepat dapat uang untuk usaha tegasnya. Mereka tidak berpikir kalau usahanya bermasalah dikemudian hari. Pokoknya saya yakin diakhir usaha saya dapat mengembalikan pinjaman saya. Namun saudara Nugroho, Nur Afidi, Samian dan helmi merasa tidak tahu sama sekali maksud dan isi perjanjian serta konsekuensinya jika terjadi masalah di kemudian hari. Tipe nasabah yang terakhir ini berkeyakinan tinggi kalau usahanya tidak akan bermasalah dengan ucapannya. Dia mengatakan optimis tidak berfikir yang negatif”.<sup>19</sup>

<sup>17</sup>Wawancara dilakukan tanggal 22 juni 2015.

<sup>18</sup> Wawancara dilakukan tanggal 27 juni 2015

<sup>19</sup>Wawancara dilakukan tanggal, 25 juni 2015

### 3. Pemahaman nasabah tentang penanganan masalah

“Hanya satu orang nasabah yang merasa sangat paham dan maksud serta isi dan konsekuensi dari akad yang telah nasabah tandatangani yaitu Arief Rahman yang alumni UIN Jakarta tersebut. Memang ia merasa mendapatkan bekal dari kuliahnya di Jurusan syariah. Kemudian Choirul Falah alumni UNDIP dan bekerja sebagai wirswasta sekedar merasa paham. Karena memang dia tidak mndapatkan pendidikan formal tentang Perbankan Syariah. Nasabah yang lain yaitu Helmi, Puspitaningrum, Sugiono, dan Joko mereka menyatakan tahu sedikit atau kurang paham. Alasannya adalah karena kebiasaannya kalau menandatangani perjanjian tidak membaca secara mendetail yang penting cepat dapat uang untuk usaha tegasnya. Mereka tidak berpikir kalau usahanya bermasalah dikemudian hari. Pokoknya saya yakin diakhir usaha saya dapat mengembalikan pinjaman saya. Namun saudara Nugroho, Nur Afidi, Samian dan helmi merasa tidak tahu sama sekali maksu dan isi perjanjian serta kansekuensinya jika terjadi masalah di kemudian hari. Tipe nasabah yang terakhir ini berkeyakinan tinggi kalau usahanya tidak akan bermasalah dengan uapannya. Dia mengatakan optimis tidak berfikir yang negatif”.<sup>20</sup>

### 4. Respons nasabah tentang pelayanan BSM

“Saudara Robi menjelaskan bahwa dirinya telah dua kali mengambil dana pinjaman pembiayaan *mudharabah*. Karena menurut dia pelayanan BSM Kota Semarang sangat memuaskan hingga dia sampai mengambil dua kali. Dia merasa puas dengan apa yang dilakukan oleh BSM kota Semarang. Saudara Wahyu Puspitaningrum walaupun hanya mengatakan puas dengan pelayanan BSM namun dia merencanakan akan mengambil kembali jika sudah selesai pinjaman yang pertama. Senada dengan Wahyu Puspitaningrum, saudara Joko, Nugroho dan Choirul Falah juga merasakan yang sama. Merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BSM Kota Semarang walaupun mereka belum tentu mengambil kembali jika sudah selesai programnya. Berbeda dengan nasabah sebelumnya saudara Arief Rahman, Nur Afidi dan Sugiono merasa belum merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan pada BSM Kota Semarang. Alasannya adalah kurangnya pihak Bank memberikan penyuluhan dan *monitoring* saat mereka melakukan usahanya. Sedangkan saudara Helmi merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BSM saat dia mengambil dana pinjaman *mudharabah*. Alasannya saat ada masalah dia tidak dibimbing olah BSM lagi pula fasilitas umum dirasa kurang untuk BSM Kota Semarang seperti ATM, kantor cabangnya masih terbatas tegasnya. Begitu juga yang dirasakan Samian.”<sup>21</sup>

Seperti dijelaskan dalam bab-bab sebelumnya bahwa *Stimulus and Response Theory* selalu digunakan dalam setiap pembahasan. Karena topik utamanya adalah merekonstruksi respons nasabah pada pembiayaan *mudharabah*. Oleh karena itu kalau bicara respons pasti bicara stimulus.

<sup>20</sup>Wawancara dilakukan tanggal, 25 juni 2015

<sup>21</sup>Wawancara dilakukan pada tanggal 18 Mei 2015.

Bagaimana merekonstruksi respons nasabah maka harus diawali dengan bagaimana merekonstruksi stimulus. Karena pembahasan ini tentang kepercayaan nasabah pada kejujuran, keadilan dan profesionalisme maka permasalahannya adalah diawali dengan bagaimana mengkonstruksi, kejujuran, keadilan dan profesionalisme karyawan BSM Kota Semarang sehingga menjadi stimulus yang menarik bagi nasabah.

Kejujuran, keadilan serta kepercayaan nasabah adalah modal sosial atau *Social Capital* yang sangat penting dan sangat berguna untuk suksesnya suatu pekerjaan. Menghilangnya modal sosial berarti hilangnya sarana untuk mencapai kesejahteraan. Sebelum pembahasan lebih lanjut bagaimana merekonstruksi kejujuran, keadilan dan kepercayaan pada para karyawan, disampaikan terlebih dulu apa itu modal sosial

Modal sosial merupakan konsep sosiologi yang mengacu pada koneksi dan jaringan sosial. Istilah modal mengacu pada hubungan sosial dan kehidupan pribadi dalam masyarakat (Modal Sosial). Interaksi memungkinkan orang untuk merekonstruksi masyarakat, untuk berkomitmen satu sama lain, dan menciptakan tatanan sosial untuk mencapai sebuah tujuan bersama.

Kepercayaan antara individu-individu sehingga menjadi kepercayaan antara kelompok dan kepercayaan dari lembaga-lembaga sosial, pada akhirnya, itu menjadi seperangkat nilai-nilai bersama dan harapan dalam masyarakat secara keseluruhan. Konsep kapital sosial berpendapat bahwa merekonstruksi kembali kepercayaan antara individu dan kelompok dengan pemerintah atau negara. Banyak tokoh dan ahli atau ilmuwan yang mengembangkan teori kapital sosial itu sendiri dan mengaitkannya dalam proses pembangunan atau sistem pemerintahan dalam suatu negara.

Kapital sosial diperkuat nilai-nilai sosial dan kearifan lokal yang mewujudkan suatu hal dengan baik seperti nilai kebersamaan, kepranataan dan nilai-nilai sosial tertentu mampu membuat jaringan strategis sebagai wahana pembangunan masyarakat.



Keperangkatan, kepranataan dan nilai-nilai sosial tersebut didalam kapital sosial merujuk pada bagian organisasi sosial seperti kepercayaan norma dan jaringan yang dapat meningkatkan efisensi masyarakat dengan memfasilitasi tindakan-tindakan terkoordinasi dalam masyarakat. Kapital sosial merujuk pada institusi hubungan sikap dan nilai yang membimbing interaksi kontribusi pada perkembangan ekonomi dan sosial.

Aktivitas kapital sosial merupakan pemenuhan kebutuhan bersama, pendidikan dan penanganan permasalahan sosial. Pemenuhan kebutuhan bersama terjadi dalam masyarakat dengan dengan melakukan kerjasama sosial. Kapital sosial tersebut mempererat hubungan antara anggota masyarakat serta menjadikannya hubungan yang harmonis sehingga lebih mudah dalam menangani permasalahan sosial yang ada. Penanganan permasalahan sosial yang ada ini menjadikan masyarakat mudah dalam mencapai kesejahteraan dan memperlancar pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Artinya, capital social itu merupakan penyebab dari suatu tindakan individual atau tindakan kolektif yang memungkinkan suatu daya guna dan daya hasil tercapai.<sup>22</sup>

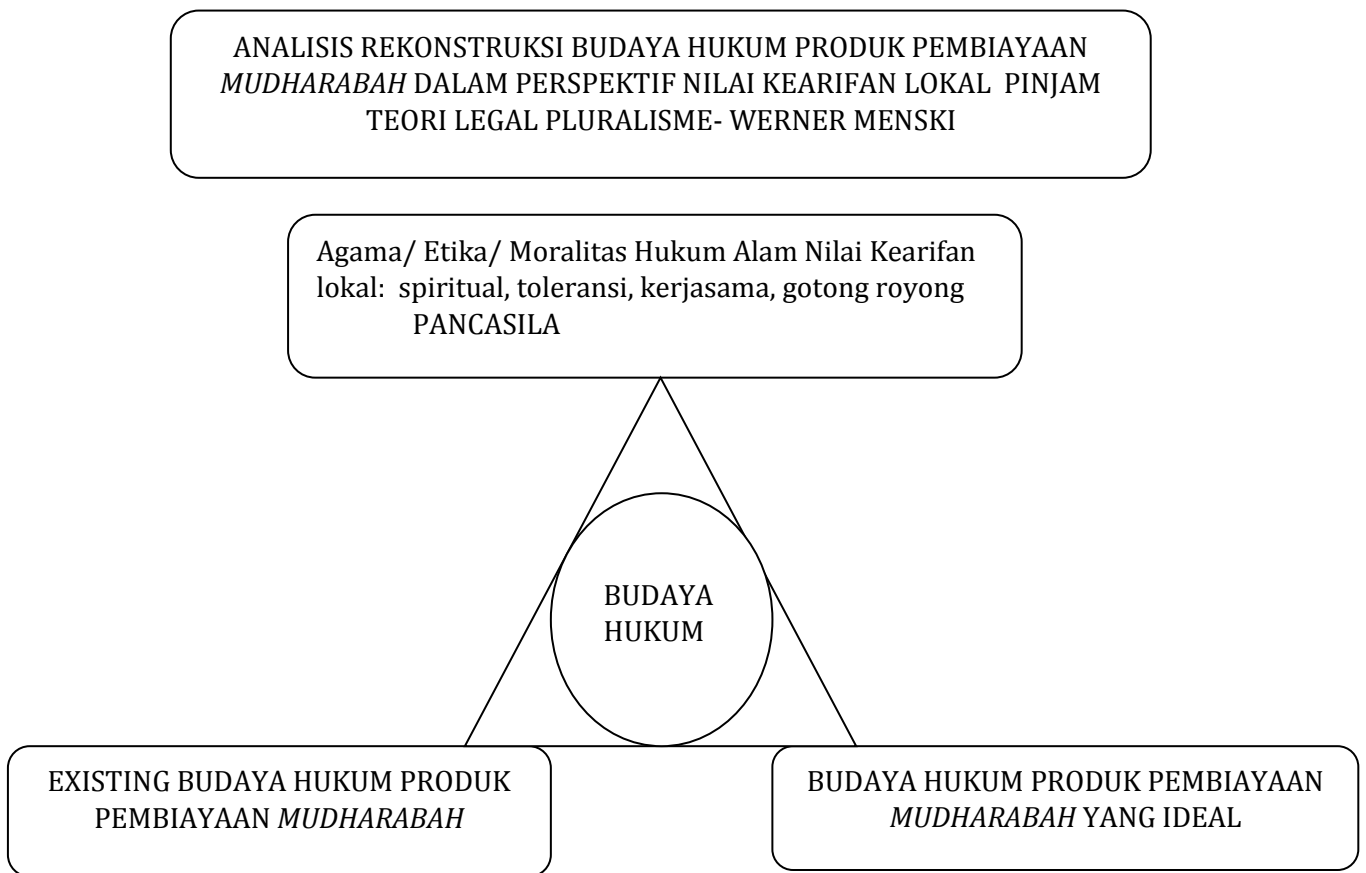
Unsur-unsur pokok modal sosial mencakup 3 hal, yaitu : a. Kepercayaan/*Trust* (kejujuran, kewajaran, sikap egaliter, toleransi, dan kemurahan hati), b. Jaringan sosial/*Social Networks* (partisipasi, solidaritas, kerjasama), dan c. Pranata/*Institution*. Modal sosial tidak dibangun hanya oleh satu individu, melainkan terletak pada kecenderungan yang tumbuh dalam suatu kelompok untuk bersosialisasi sebagai bagian penting dari nilai-nilai yang melekat. Modal Sosial akan kuat tergantung pada kapasitas yang ada dalam kelompok masyarakat untuk merekonstruksi sejumlah asosiasi berikut merekonstruksi jaringannya. Salah satu kunci keberhasilan merekonstruksi modal sosial terletak pula pada kemampuan sekelompok orang dalam suatu asosiasi atau perkumpulan dalam melibatkan diri pada suatu jaringan sosial. Modal sosial senantiasa diwarnai oleh

---

<sup>22</sup><http://insanazzamit.blogspot.co.id/2012/11/peranan-capital-social-dalam.html>. Diakses tgl 5 Des 2015 jam. 19.00

kecenderungan saling tukar kebaikan antar individu dalam suatu kelompok atau antar kelompok itu sendiri. Pola pertukaran ini bukanlah sesuatu yang dilakukan secara seketika seperti dalam proses jual beli, melainkan suatu kombinasi jangka pendek dan jangka panjang dalam nuansa altruism (semangat untuk membantu dan mementingkan kepentingan orang lain). Seseorang atau banyak orang dari suatu kelompok memiliki semangat membantu yang lain tanpa mengharapkan imbalan seketika. Dalam konsep Islam, semangat semacam ini disebut sebagai keikhlasan. Semangat untuk membantu bagi keuntungan orang lain. Imbalannya tidak diharapkan seketika dan tanpa batas waktu tertentu.

Modal sosial dapat dibangun dengan mengambil nilai-nilai yang hidup di masyarakat dan dipatuhi. Nilai ini sudah bertahan hidup bertahun-tahun dan telah teruji kebaikan dan kemanfaatannya. Itu yang disebut dengan kearifan lokal. Untuk merefres bagaimana kearifan lokal dapat berguna sebagai sumber nilai yang dapat digunakan untuk merekonstruksi modal sosial berikut ini disampaikan gambar bagaimana kearifan lokal dapat digunakan merekonstruksi budaya hukum.

Gambar.14. Teori Legal Pluralisme<sup>23</sup>

Kearifan lokal terdiri dari dua kata yaitu kearifan dan lokal. Kata lokal dalam perspektif sejarah<sup>24</sup> bermula dari datangnya koloni Bugis di berbagai penjuru Indonesia. Kearifan lokal diartikan sebagai kearifan dalam kebudayaan tradisional. Kearifan lokal menurut kamus Inggris–Indonesia<sup>25</sup> terdiri dari dua kata yaitu kearifan (*Wisdom*) yang artinya kebijaksanaan dan lokal (*local*) yang artinya setempat. Kearifan lokal atau dalam bahasa Inggrisnya *Local Wisdom* adalah sebagai usaha manusia dengan menggunakan akal budinya untuk bertindak dan bersikap terhadap sesuatu. Kearifan lokal juga dapat diartikan sebagai pandangan hidup dan ilmu pengetahuan serta strategi kehidupan yang

<sup>23</sup> Teori *Legal Pluralisme* dalam Haryono, *disertasi*, 2015. Hlm. 26

<sup>24</sup> Adi Sedyawati, *Budaya Indonesia Kajian Arkeologi, Seni dan Sejarah*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm.382

<sup>25</sup> KM, Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, PT.Gramedia Putaka Utama, Jakarta. 1995

terwujud dalam aktivitas masyarakat lokal/setempat dalam menjawab permasalahan yang dihadapi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Poin yang dapat diambil adalah kearifan lokal individu timbul dari budaya kolektif yang dikenal luas secara turun temurun, dipercayai sebagai tempat bagi anggotanya untuk menyelesaikan masalah, serta diakui baik tertulis maupun tidak tertulis oleh anggota masyarakatnya sebagai panduan berkehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Kearifan lokal adalah modal utama masyarakat dalam merekonstruksi dirinya tanpa merusak tatanan sosial yang adaptif dengan lingkungan alam sekitarnya. Kearifan lokal dibangun dari nilai-nilai sosial yang dijunjung dalam struktur sosial masyarakat sendiri dan memiliki fungsi sebagai pedoman, pengontrol, dan rambu-rambu untuk berperilaku dalam berbagai dimensi kehidupan baik saat berhubungan dengan sesama maupun dengan alam. Dalam hal merekonstruksi nilai kejujuran, keadilan dan sikap yang dapat diterapkan dalam pelayanan kepada nasabah dapat diambilkan dari nilai-nilai luhur Pancasila.

Ketuhanan Yang Maha Esa memuat nilai-nilai kearifan lokal bahwa bangsa Indonesia menyatakan kepercayaannya dan ketaqwaannya terhadap Tuhan Yang Maha Esa. Manusia Indonesia percaya dan taqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa, sesuai dengan agama dan kepercayaannya masing-masing menurut dasar kemanusiaan yang adil dan beradab. Mengembangkan sikap hormat menghormati dan bekerjasama antara pemeluk agama dengan penganut kepercayaan yang berbeda-beda terhadap Tuhan Yang Maha Esa. Membina kerukunan hidup di antara sesama umat beragama dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa. Agama dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa adalah masalah yang menyangkut hubungan pribadi manusia dengan Tuhan Yang Maha Esa. Mengembangkan sikap saling menghormati kebebasan menjalankan ibadah

sesuai dengan agama dan kepercayaannya masing-masing. Tidak memaksakan suatu agama dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa kepada orang lain.

Kemanusiaan Yang Adil dan Beradab mengandung nilai-nilai sebagai berikut ini  
Mengakui dan memperlakukan manusia sesuai dengan harkat dan martabatnya sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa. Mengakui persamaan derajat, persamaan hak dan kewajiban asasi setiap manusia, tanpa membeda-bedakan suku, keturunan, agama, kepercayaan, jenis kelamin, kedudukan sosial, warna kulit dan sebagainya. Mengembangkan sikap saling mencintai sesama manusia. Mengembangkan sikap saling tenggang rasa dan tepa selira. Mengembangkan sikap tidak semena-mena terhadap orang lain. Menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan. Gemar melakukan kegiatan kemanusiaan. Berani membela kebenaran dan keadilan. Bangsa Indonesia merasa dirinya sebagai bagian dari seluruh umat manusia. Mengembangkan sikap hormat menghormati dan bekerjasama dengan bangsa lain.

Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmah kebijaksanaan dalam permusyawaratan /perwakilan mengandung nilai-nilai luhur berikut ini. Sebagai warga negara dan warga masyarakat, setiap manusia Indonesia mempunyai kedudukan, hak dan kewajiban yang sama. Tidak boleh memaksakan kehendak kepada orang lain. Mengutamakan musyawarah dalam mengambil keputusan untuk kepentingan bersama. Musyawarah untuk mencapai mufakat diliputi oleh semangat kekeluargaan. Menghormati dan menjunjung tinggi setiap keputusan yang dicapai sebagai hasil musyawarah. Dengan i'tikad baik dan rasa tanggung jawab menerima dan melaksanakan hasil keputusan musyawarah. Di dalam musyawarah diutamakan kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi dan golongan. Musyawarah dilakukan dengan akal sehat dan sesuai dengan hati nurani yang luhur. Keputusan yang diambil harus dapat dipertanggungjawabkan secara moral kepada Tuhan Yang Maha Esa, menjunjung tinggi

harkat dan martabat manusia, nilai-nilai kebenaran dan keadilan mengutamakan persatuan dan kesatuan demi kepentingan bersama. Memberikan kepercayaan kepada wakil-wakil yang dipercayai untuk melaksanakan pemusyawaratan.

Keadilan Sosial Bagi Seluruh Rakyat Indonesia mengandung arti sebagai berikut ini. Mengembangkan perbuatan yang luhur, yang mencerminkan sikap dan suasana kekeluargaan dan kegotongroyongan. Mengembangkan sikap adil terhadap sesama. Menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban. Menghormati hak orang lain. Suka memberi pertolongan kepada orang lain agar dapat berdiri sendiri. Tidak menggunakan hak milik untuk usaha-usaha yang bersifat pemerasan terhadap orang lain. Tidak menggunakan hak milik untuk hal-hal yang bersifat pemborosan dan gaya hidup mewah. Tidak menggunakan hak milik untuk bertentangan dengan atau merugikan kepentingan umum. Suka bekerja keras. Suka menghargai hasil karya orang lain yang bermanfaat bagi kemajuan dan kesejahteraan bersama. Suka melakukan kegiatan dalam rangka mewujudkan kemajuan yang merata dan berkeadilan sosial.

Dari nilai-nilai luhur yang terkandung di dalam Pancasila tersebut dapat disusun pedoman bagi karyawan BSM Kota Semarang. Seperti pada sila pertama bagi karyawan BSM dapat mengembangkan nilai ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Dengan semangat Taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa maka dapat dikembangkan sifat jujur. Karena jujur adalah ajaran agama Islam Muhammad Rasulullah bersabda bahwa “kewajiban atas kamu sekalian untuk berkata jujur, karena kejujuran menunjukkan kebaikan dan kebaikan menunjukkan syurga”. Rasulullah SAW sendiri dikenal sebagai pribadi yang jujur. Dalam nilai jawa juga banyak yang mengajarkan seseorang untuk berbuat jujur. Seperti istilah “ Becik ketitik olo ketoro”. Kearifan lokal tersebut memberikan keyakinan kepada orang jawa khususnya bahwa kebaikan cepat atau lambat

akan terbongkar. Begitu juga keburukan, cepat atau lambat keburukan akan terbongkar.

Ajaran tersebut memberikan *piwulang* pada masyarakat bahwa jangan berbuat dusta.

*Piwulangipun leluhur bilih tiang meniko kedah kagungan sifat “Berbudi bowo leksono” . Berbudi tegesipun tiyang menika kedah tansah paring pembiyantu dhumateng tiyang sanes, menawi dados pemimpin tansah paring ganjaran (kekucuh) dhumateng andhahanipun; kados dene toya ingkang luber saged damel adhem lan anyepipun bebrayan (tiyang, sato kewan, tuwuhan).Bawalaksana tegesipun kedah jujur lan tansah nindakaken sedaya janji (prasetya) ingkang sampun kawedharaken (netepi janji). Piwulang jawi sanesipun inggih puniko Satriya Pinandhita. Basa lan sastra wayang ingkang ngemot piwulang satriya pinandhita asring kaginakaken wonten ing janturan jejer kapisan, kados tuladha ing ngandhap menika. “.....nalendra kang mahambeg satriya pinandhita sekti mandraguna. Lire putus sagunging ngelmu, mumpuni salwiring kagunan, kaprawiran dhasar limpat pasang ing grahita.....”.*

*Tegesipun pemimpin utawi tiyang menika kedah anggadhahi watak bebela dhumateng bebener, nyirnakaken tumindak awon, nyingkiraken angkara murka, dhemen ngibadah sarta tansah angudi kawruh agami miwah kasekten, supados wiyar kawruhipun, pinter, perwira lan waskitha utawi tanggap dhumateng kawontenanipun tiyang sanes (kaluwarga, masarakat, bangsa lan negari).*

*Piwulang sanesipun inggih puniko Sama Beda Dana Dhendha. Piwulang kautaman ingkang wonten ing basa lan sastra wayang babagan “sama beda dana dhendha” asring kaginakaken wonten ing adegan jejer kapisan, kados tuladha ing ngandhap menika.*

*“..... lampahing pengadilan hanindakaken sama beda dana dhendha, adhedhasar dana wesi asat, lire datan ambau kapine. Lamun sampun leresing kapidana, sanadyan garwa putra myang sentana sayekti kapatrapan ing pamisesa, datan wigih areringa...”Tegesipun tiyang kedah mangertos dhumateng hukum lan katindakaken kanti sae, inggih hukum agami, nagari, lan hukum adat. Hukum utawi hukumipun nagari katindakaken kanthi jejeg lan adil, boten mbedak-mbedakaken setunggal lan sanesipun. Menawi sampun katliti kanthi saestu, lan nyatanipun lepat kedah dipun pidana boten mawas sanak kadang, putra lan sentano.*

*Piwulang sanesipun inggih puniko Ajaran kautaman babagan “tanuhita, sarahita, samahita, danahita, darmahita” ingkang kababar wonten ing basa lan sastra wayang, asring kaginakaken ing jejer kapisan, kados ing ngandhap menika a. “..... Sang nata mahambeg tanuhita, sarahita, samahita, danahita, darmahita. Lire karem ulah kaprajuritan, mumpuni pasang gelaring aprang; bangkit ing ulah gegaman. Karem paring dedana mring sesama, paring ganjaran dhumateng bebrayan; sung teken jalma kalunyon, paring banyu wong kasatan, asung kudhung wong kepanasen, paring pepadhang jalma kang nandhang pepeteng. Datan mawas sakalir, amung anut reh rahayu, kinarya memayu hayuning sesama, bangsa miwah bawana.....”b. “.....sang Nata ngasta pusaraning praja adhedhasar tanuhita, darmahita, danahita, myang sarahita. Lire remen ulah kapandhitan, sengsem ulah kaprajuritan, nengenaken mring keadilan tuwin tansah amarsudi rehing tatakrami.....”. Tanuhita tegesipun tiyang gesang menika kedah tansah tumindak utama, alus ing budi sarta welas asih dhumateng sesama; darmahita tegesipun tansah njejegaken kukum/ pranatan; danahita tansah paring pitulungan saha mbiyantu dhumateng tiyang sanes; samahita tegesipun tansah*

*damel bagya mulya lan karaharjanipun bebrayan agung; sarahita tansah ulah gelaring perang, trampil ngginakaken gegeman lan sekti.*<sup>26</sup>

Kearifan lokal juga mengajarkan untuk berkata jujur, tidak boleh khianat yang dalam bahasa Jawa artinya cidera janji. Dalam sila pertama Pancasila diajarkan untuk saling menghormati kepada sesama umat walaupun beda agamanya. Artinya kita tidak boleh membeda-bedakan manusia karena berbeda agama. Ini juga mengandung arti kita harus jujur kepada siapapun tanpa memandang agamanya. Sila kedua Pancasila juga mengajarkan Mengakui dan memperlakukan manusia sesuai dengan harkat dan martabatnya sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa. Mengakui persamaan derajat, persamaan hak dan kewajiban asasi setiap manusia, tanpa membeda-bedakan suku, keturunan, agama, kepercayaan, jenis kelamin, kedudukan sosial, warna kulit dan sebagainya. Mengembangkan sikap saling mencintai sesama manusia. Mengembangkan sikap saling tenggang rasa dan tepa selira. Mengembangkan sikap tidak semena-mena terhadap orang lain. Menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan. Gemar melakukan kegiatan kemanusiaan. Berani membela kebenaran dan keadilan. Bangsa Indonesia merasa dirinya sebagai bagian dari seluruh umat manusia. Mengembangkan sikap hormat menghormati dan bekerjasama dengan bangsa lain.

Nilai-nilai tersebut di atas jika diterapkan dalam diri karyawan BSM Kota Semarang maka karyawan tersebut menjadi karyawan idola tahun 2015. Jika mereka melayani nasabah maka para nasabah akan terkesan kebaikannya. Apabila dikaitkan dengan indikator pelayanan karyawan BSM Kota Semarang pada nasabah maka sifat-sifat di atas menjadi stimulus yang sangat bagus untuk nasabah. Stimulus yang sangat bagus akan menghasilkan respons yang sangat bagus juga. Itu sesuai dengan teori Pavlov yaitu *stimulus and response theory*.

---

<sup>26</sup> <http://ki-demang.com/kbj5/index.php/makalah-komisi-d/1178-45-piwulang-basa-lan-sastra-wayang-sarana-anggulawenthah-kapribaden-ingkang-wicaksana-kangge-labuh-labet-ambangun-bangsa-lan-nagari>. Diakses tgl. 5 Des 2015 jam 13.30.



Merekonstruksi nilai keadilan pada BSM Kota Semarang dapat ditanamkan nilai-nilai dari sila ke dua, ke empat an ke lima. Sila ke dua Pancasila mengandung nialai-nilai Mengakui dan memperlakukan manusia sesuai dengan harkat dan martabatnya sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa. Mengakui persamaan derajat, persamaan hak dan kewajiban asasi setiap manusia, tanpa membedakan suku, keturunan, agama, kepercayaan, jenis kelamin, kedudukan sosial, warna kulit dan sebagainya. Mengembangkan sikap saling mencintai sesama manusia. Mengembangkan sikap saling tenggang rasa dan tepa selira. Mengembangkan sikap tidak semena-mena terhadap orang lain. Menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan. Gemar melakukan kegiatan kemanusiaan. Berani membela kebenaran dan keadilan. Bangsa Indonesia merasa dirinya sebagai bagian dari seluruh umat manusia. Mengembangkan sikap hormat menghormati dan bekerjasama dengan bangsa lain.

Sila ke empat mengandung nilai-nilai luhur berikut ini. Sebagai warga negara dan warga masyarakat, setiap manusia Indonesia mempunyai kedudukan, hak dan kewajiban yang sama. Tidak boleh memaksakan kehendak kepada orang lain. Mengutamakan musyawarah dalam mengambil keputusan untuk kepentingan bersama. Musyawarah untuk mencapai mufakat diliputi oleh semangat kekeluargaan. Menghormati dan menjunjung tinggi setiap keputusan yang dicapai sebagai hasil musyawarah. Dengan i'tikad baik dan rasa tanggung jawab menerima dan melaksanakan hasil keputusan musyawarah. Di dalam musyawarah diutamakan kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi dan golongan. Musyawarah dilakukan dengan akal sehat dan sesuai dengan hati nurani yang luhur. Keputusan yang diambil harus dapat dipertanggungjawabkan secara moral kepada Tuhan Yang Maha Esa, menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia, nilai-nilai kebenaran dan keadilan mengutamakan persatuan dan kesatuan demi kepentingan bersama.

Memberikan kepercayaan kepada wakil-wakil yang dipercayai untuk melaksanakan pemusyawaratan.

Nilai keadilan juga dapat dibangun dari nilai-nilai yang terdapat dalam sila ke lima. Yaitu Mengembangkan perbuatan yang luhur, yang mencerminkan sikap dan suasana kekeluargaan dan kegotongroyongan. Mengembangkan sikap adil terhadap sesama. Menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban. Menghormati hak orang lain. Suka memberi pertolongan kepada orang lain agar dapat berdiri sendiri. Tidak menggunakan hak milik untuk usaha-usaha yang bersifat pemerasan terhadap orang lain. Tidak menggunakan hak milik untuk hal-hal yang bersifat pemborosan dan gaya hidup mewah. Tidak menggunakan hak milik untuk bertentangan dengan atau merugikan kepentingan umum. Suka bekerja keras. Suka menghargai hasil karya orang lain yang bermanfaat bagi kemajuan dan kesejahteraan bersama. Suka melakukan kegiatan dalam rangka mewujudkan kemajuan yang merata dan berkeadilan sosial.

Pengajaran tentang keadilan juga dapat dilihat pada *piwulang jawi* yang bunyinya sebagai berikut ini. “..... *lampahing pengadilan hanindakaken sama beda dana dhendha, adhedhasar dana wesi asat, lire datan ambau kapine. Lamun sampun leresing kapidana, sanadyan garwa putra myang sentana sayekti kapatrapan ing pamisesa, datan wigih areringa...*”

*Tegesipun tiyang kedah mangertos dhumateng hukum lan katindakaken kanti sae, inggih hukum agami, nagari, lan hukum adat. Hukum utawi hukumipun nagari katindakaken kanthi jejeg lan adil, boten mbedak-mbedakaken setunggal lan sanesipun. Menawi sampun katliti kanthi saestu, lan nyatanipun lepat kedah dipun pidana boten mawas sanak kadang, putra lan sentana.*<sup>27</sup>

Artinya orang harus tahu tentang hukum dan dilaksanakan dengan baik. Apakah itu hukum agama, hukum negara, atau hukum adat. Hukum negara harus dijalankan dengan tegas dan adil. Tidak boleh membedakan satu dengan yang lain. Jika sudah diteliti dengan benar dan kenyataannya salah maka harus dihukum tidak pandang bulu apakah dia famili, anak atau kerabat.

<sup>27</sup> <http://ki-demang.com/kbj5/index.php/makalah-komisi-d/1178-45-piwulang-basa-lan-sastra-wayang-sarana-anggulawenthah-kapribaden-ingkang-wicaksana-kangge-labuh-labet-ambangun-bangsa-lan-nagari>. Diakses tgl. 5 Des 2015 jam 13.30.

Nilai kearifan lokal tersebut mengajarkan kepada manusia untuk berbuat adil kepada siapapun. Kalau memang dia salah maka harus dihukum tanpa melihat dia famili, anak atau kerabat.

Konstruksi baru tentang profesionalisme karyawan, *monitoring* dan pemecahan masalah pada BSM Kota Semarang adalah sebagai berikut ini. Profesionalisme karyawan merupakan faktor yang penting terkait dengan respons nasabah. Apakah respons nasabah pembiayaan *mudharabah* positif atau negatif. Dari penelitian ditemukan banyak karyawan BSM Kota Semarang yang bukan lulusan dari pendidikan Perbankan Syariah dan banyak yang berasal dari Perbankan Konvensional. Hal tersebut mengurangi tingkat profesionalitas karyawan.

Sebagai pijakan norma untuk merekonstruksi profesionalisme karyawan Rasulullah Muhammad SAW bersabda “Jika suatu perkara diserahkan pada orang yang bukan ahlinya maka tunggu kehancurannya”. Berpijak dari norma tersebut maka upaya untuk meningkatkan profesionalisme karyawan BSM Kota Semarang terus menerus diupayakan dengan cara menambah pengetahuan mereka dengan ilmu Perbankan Syariah dengan cara kursus-kursus singkat dan dalam menerima karyawan baru diupayakan dengan merekrut mereka yang berpendidikan Perbankan Syariah. Tidak hanya kemampuan kognitif karyawan yang ditingkatkan tetapi pola pikir di dalam menangani masalah juga harus di tingkatkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan BSM Semarang masih berpola pikir legal positivistik. Selalu merujuk pada aturan yang ada. Jika demikian tidak menutup kemungkinan tujuan hukum tidak akan tercapai yaitu mensejahterakan masyarakat. Hukum progresif menawarkan suatu konsep baru di dalam memahami hukum. Sekaligus ini menjawab bagaimana konstruksi baru tentang profesionalitas karyawan BSM Kota Semarang.

Dalam mencari model budaya hukum tersebut, penulis menggunakan analisis dalam perspektif hukum progresif dan nilai keadilan. Hukum progresif adalah hukum yang berani menerobos tradisi *positivistik* dan *legal formal*.<sup>28</sup> Hukum progresif meliputi :

a. Cara berfikir hukum progresif.

Hukum progresif adalah membogkar cara-cara berhukum yang telah mengakar yaitu cara berfikir *positivistik*.<sup>29</sup> Dasar pemikiran hukum progresif adalah hukum untuk manusia bukan sebaliknya manusia dipaksa-paksa untuk tunduk pada hukum. Hukum progresif adalah hukum yang membebaskan, hukum yang membahagiakan, hukum yang memuat moral kemanusiaan, dan hukum yang merupakan sebuah proses dan tidak pernah final. Hukum progresif bukan sekedar menerapkan aturan dan hanya untuk memenuhi prosedur melainkan hukum yang harus dilihat sebagai persoalan manusia secara utuh.

Hukum progresif adalah hukum yang diperlukan untuk manusia baik dalam aksi-interaksi dengan sesama manusia, maupun manusia dengan alam semesta yaitu lingkungan social budaya dan alam sekitarnya. Hukum progresif adalah hukum yang pada hakikatnya mengatur perilaku manusia melalui norma-norma hukum yang diciptakan yang lebih mengutamakan keadilan dan kebahagiaan yang hakiki bagi kehidupan.<sup>30</sup> Agenda Hukum Progresif menawarkan paradigma baru dalam cara berhukum yang selama ini didominasi oleh paham hukum yang *legal positivism*. Lahirnya hukum progresif dilatarbelakangi oleh ketidakpuasaan kinerja penegak hukum di Indonesia pada akhir abad ke-20.

Hukum progresif menawarkan bentuk pemikiran dan penegakan hukum yang tidak *submisif* (tunduk sepenuhnya) terhadap sistem yang ada, tetapi lebih *afirmatif*. *Afirmatif* artinya memerlukan keberanian untuk melakukan pembebasan dari praktik konvensional

---

<sup>28</sup> M. Syamsudin, *disertasi*, 2010, hlm. 365

<sup>29</sup> Satjipto Rahardjo, *Op. Cit.* Hlm. 138

<sup>30</sup> Satjipto Rahardjo. *Op.Cit.* Hlm. 139

dengan menggunakan cara yang lain. Langkah *afirmatif* tersebut akan menimbulkan terobosan-terobosan atau sering disebut *rule-breaking*. Hukum progresif memakai slogan, "hukum untuk manusia atau rakyat, bukan sebaliknya". Dengan paradigma ini, maka apabila rakyat menghadapi atau didera oleh suatu persoalan, maka bukan rakyat yang disalahkan, melainkan harus dicari jalan keluarnya atas hukum yang ada, termasuk meninjau asas, doktrin, substansi, serta prosedur yang berlaku.<sup>31</sup>

Dalam hukum progresif ini penegak hukum dituntut untuk sedapat mungkin mengambil posisi seakan-akan ia mengalami sendiri kasus yang sedang ditangani. Inilah yang oleh Aristoteles disebut *apiekia*. Dengan cara ini keadilan bisa ditemukan, sebab harus diakui bahwa keadilan tidak bisa secara langsung ditemukan lewat proses logis-formal. Keadilan justru diperoleh lewat intuisi.<sup>32</sup> Sehingga dalam menerapkan prinsip-prinsip *akad* atau perjanjian dalam pelaksanaan pembiayaan *mudharabah* siapapun yang terkait dengan proses itu apakah pejabat Bank Syariah Mandiri ataupun hakim dalam menangani sengketa harus berani mencari dan keluar dari teks perjanjian demi untuk mencari nilai-nilai keadilan. Mereka harus meninggalkan pola pikir yang *positivistik* menuju pola pikir yang *kreatif inovatif* dengan mempertimbangkan aspek ideologi, politik, ekonomi, sosiologis. Karena suatu masalah tidak mungkin terpisah dengan aspek-aspek yang lain yang melatarbelakanginya. Hukum progresif mengajak para penegak hukum keluar dari pola pikir yang tekstual kepada pola pikir yang *substansif*. Inilah paradigma yang harus diterapkan dalam akad perjanjian dalam produk pembiayaan *mudharabah*.

#### 1) Cara penafsiran Hukum Progresif.<sup>33</sup>

.Cara Penafsiran Hukum Progresif menjadi faktor penting untuk mengukur bagaimana seharusnya penerapan akad *mudharabah* diterapkan dalam perspektif hukum progresif. Diyakini adanya pola hubungan antara karakteristik pemaknaan perjanjian

<sup>31</sup>Satjipto Rahardjo, 2009. *Op.Cit.* Hlm. 141-142.

<sup>32</sup>*Ibid.* hlm. 143

<sup>33</sup> Satjipto Rahardjo dalam M. Syamsudin, *Op. Cit.*, hlm. 282

dengan pelaksanaan penerapan perjanjian. Jika penegak hukum dan pelaksana di lapangan mengikuti pemaknaan sempit tentang penyimpangan, maka ada kecenderungan solusi yang diambil adalah kaku. Sebaliknya jika penegakkan mengikuti pemaknaan luas tentang makna perjanjian, maka terdapat kecenderungan solusi yang diambil tidak tepat sasaran.

Pemaknaan sempit dan luas tentang perjanjian didasarkan pada jenis pengikaran janji "perbuatan melawan hukum" yang dilakukan oleh para nasabah. Pemaknaan sempit tentang perbuatan melawan hukum hanya didasarkan pada kriteria perbuatan melawan hukum hanya melanggar peraturan perUndang-Undangan yang tertulis saja, sedangkan pemaknaan luas didasarkan, disamping melanggar peraturan perUndang-Undangan tertulis juga melanggar hukum yang tidak tertulis. Pelanggaran hukum yang tidak tertulis berupa perbuatan yang tidak patut, tercela dan bertentangan dengan asas-asas keadilan di masyarakat.

Hasil studi menunjukkan bahwa, pejabat Bank Syariah Mandiri Kota Semarang dalam mencari jalan keluar yang tepat masih mengikuti pemaknaan *positivistik* dan *legal formal* tentang pelanggaran, sehingga jalan keluar yang ditawarkan masih kaku dan tidak fleksibel. Bertolak dari hasil studi tersebut sangat relevan dihadirkan hukum progresif sebagai dasar untuk melakukan *inovasi* terhadap cara penafsiran hukum oleh para pejabat bank dan penegak hukum dalam menangani perkara. Hukum progresif menghendaki adanya penafsiran yang *holistik* (luas) atas suatu penyelesaian permasalahan hukum, sehingga akan terwujud keadilan *substantif* dan tidak sekedar mengejar keadilan formal-prosedural belaka. Penafsiran adalah pemberian makna terhadap teks peraturan dan fakta-fakta dan tidak berhenti hanya pada pembacaan harfiah teks dan fakta-fakta tersebut. Ini yang disebut cara penafsiran hukum progresif, yakni menempatkan teks/fakta dalam konteks dan kontekstualisasi.

Penafsiran progresif mendudukan rumusan peraturan pada posisi sebagai eksemplar awal, sedangkan yang ingin dijangkau adalah suatu makna yang lebih dalam lagi yakni keadilan. Dengan demikian posisi awal dibuatnya hukum tertulis bukan hal yang bersifat final dan mutlak. Peraturan hanya mengingatkan, dalam masyarakat harus ada keadilan dan keadilan itu kemudian dirumuskan dalam bentuk kata-kata rumusan hukum. Keadilan baru merupakan satu hal, karena masih ada yang lain, seperti *justice*; *utility*, Dengan kata lain setiap kali membaca peraturan maka setiap kali pula kita harus mencari makna lebih dalam. Yang ada di belakang peraturan tersebut.<sup>34</sup>

Penafsiran progresif memahami proses hukum sebagai proses pembebasan terhadap suatu konsep-konsep dan doktrin hukum yang tidak dapat lagi dipakai untuk melayani kehidupan manusia masa kini. Penafsiran progresif berpegangan pada paradigma "hukum untuk manusia". Bukan "manusia untuk hukum". Manusia merupakan simbol bagi kenyataan dan dinamika kehidupan. Tugas hukum adalah untuk memandu dan melayani masyarakat. Dengan demikian diperlukan keseimbangan antara peraturan dan jalan yang terbuka".<sup>35</sup>

Dalam pandangan hukum progresif hukum dan pengadilan tidak dipersepsikan sebagai mesin atau robot, tetapi sebagai lembaga yang *kreatif* memandu dan melayani masyarakat. Tugas tersebut dapat dilakukan apabila hukum diberi kebebasan untuk diberi penafsiran. Menafsirkan adalah tugas memanduan melayani tersebut.<sup>36</sup>

Hukum progresif dengan berbagai pendapat dan pikiran-pikiran yang pernah ada di dalam sejarah hukum, seperti historis (Savigny), realis (Amerika, Eropa), sosiologis (Pound, Ehrlich, Black), responsif (Nonet dan Selmick). Semua alam pikiran hukum tersebut pada dasarnya menerima penafsiran hukum sebagai jembatan antara Undang-

---

<sup>34</sup>Satjipto Rahardjo, "Penafsiran Hukum progresif". *Makalah* bahan bacaan pada Program Doktor Ilmu Hukum Undip, 2007

<sup>35</sup>*Ibid.*. Hlm. 9

<sup>36</sup>*Ibid.* Hlm. 10

Undang yang statis dan kaku dengan masa kini dan masa depan yang berubah. Hukum akan dicari dan dipercaya masyarakat apabila hukum mampu menjalankan tugas memandu dan melayani masyarakatnya. Untuk itu hukum tidak dapat melihat ke belakang semata melainkan ke masa kini dan masa depan. Inilah hakikat hukum progresif dan penafsiran hukum progresif.<sup>37</sup>

Dari perspektif teoretis, sebenarnya dikenal berbagai macam jenis penafsiran hukum. Terdapat banyak metode interpretasi, di mana antara yang satu dengan lainnya saling melengkapi. Tiap-tiap metode memiliki ciri-cirinya sendiri, sehingga tidak ada petunjuk tentang metode mana yang sesungguhnya harus digunakan dalam sebuah kasus konkrit. Hakim sendiri bebas memilih metode mana yang dianggap paling tepat dan cocok untuk perkara tersebut.<sup>38</sup> Dengan perkataan lain, tidak ada kewajiban bagi hakim untuk terikat dan mengikuti satu metode penafsiran hukum tertentu di dalam memutus suatu perkara dengan mengabaikan metode penafsiran hukum yang lain.<sup>39</sup>

Namun demikian, dalam praktik telah dibuktikan bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara karakteristik penafsiran hukum dengan putusan yang diambil. Baik tidaknya atau berbobot tidaknya kualitas putusan salah satunya dilihat dari bagaimana menafsirkan suatu rumusan Pasal tertentu dalam Undang-Undang, dikaitkan dengan perkara yang akan diputus serta kontekstualisasinya dengan pertumbuhan dan perkembangan masyarakat.

Karena karakteristik penafsiran akan sangat menentukan kualitas putusannya, maka menurut Arief Sidarta secara *hermeneutik* semua metode interpretasi perlu dikerahkan. Untuk menetapkan makna hukum yang tercantum dalam aturan perUndang-

---

<sup>37</sup> *Ibid.* .Hlm. 11

<sup>38</sup> Untuk mengetahui lebih lanjut metode penafsiran hukum, J.M van Bemmelen, *Hukum Pidana 1 Hukum Pidana Materiil Bagian Umum*, Binacipta, Tanta Kota, 1984, Hlm. 63-72. Juga P.A.F Laminating, *Dasar-dasar .... Op. Cit.*, Hlm. 41-85. Lihat juga Jazim Hamidi, *Hermeneutia ... Op. Cit.*, Hlm. 51-64

<sup>39</sup> Beberapa metode penafsiran hukum yang dikenal meliputi penafsiran secara gramatikal (objektif), penafsiran otentik, penafsiran telologis (sosiologis), penafsiran sistematis (logis), penafsiran historis (subjektif), penafsiran komparatif, penafsiran futuristik (antisipatif), penafsiran restriktif, dan penafsiran ekstentik.



Undangan dilakukan berdasarkan aturan hukum positif yang dipahami (diinterpretasi) berdasarkan makna kata dan struktur kalimatnya (*gramatikal*) dalam konteks latar belakang sejarah (*historikal*) dalam kaitan dengan tujuannya (*teologikal*) yang menentukan isi aturan hukum positif tersebut serta dalam konteks hubungan aturan-aturan positif yang lainnya (*sistematikal*) dan secara kontekstual merujuk pada faktor-faktor *sosiologikal* dan *ekonomikal* dengan mengacu nilai-nilai kultural dan kemanusiaan yang fundamental dalam proyeksi ke masa depan. Ini merupakan pendekatan *hermeneutikal*.<sup>40</sup>

Lebih lanjut dikemukakan bahwa untuk mewujudkan tujuan hukum yang sesungguhnya, yakni menjadikan hukum yang progresif yang mengabdikan kepada manusia untuk mewujudkan keadilan di masyarakat dan, kebahagiaan bagi warga masyarakatnya, perlu semua metode penafsiran dikerahkan. Dalam pengembangan ilmu hukum harus melibatkan ke dalam dirinya Sosiologi Hukum, Sejarah Hukum, dan Filsafat Hukum.<sup>41</sup>

Untuk mendukung penafsiran hukum progresif penulis menggunakan pendekatan *hermeneutika* hukum. Pendekatan ini sangat relevan dihadirkan dengan pertimbangan-pertimbangan: *pertama*, *hermeneutika* hukum merupakan ‘metode interpretasi atas teks-teks hukum’ atau ‘metode memahami terhadap suatu naskah *normatif*’. Interpretasi yang benar terhadap teks hukum itu harus selalu berhubungan dengan isi (kaidah hukumnya), baik yang tersurat maupun yang tersirat atau antara bunyi hukum dengan semangat hukum. Untuk tujuan ini diperlukan tiga persyaratan yang harus dipenuhi oleh seorang penafsir/*interpreter* yaitu: memenuhi *subtilitas intelligendi* (ketepatan pemahaman), *subtilitas explicandi* (ketepatan penjabaran), dan *subtilitas aplicandi* (ketepatan penerapan).<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup>Arief Sidharta. 2008."Hukum progresif dari Sisi Filosofis: Persepsi Epistemologis, Hermeneutic, dan Metafisika". *Makalah* disampaikan pada Seminar Nasional Prospek Hukum progresif di Indonesia, di Undip Semarang 20 Juli 2009. Hlm. 21.

<sup>41</sup>*Ibid.* 22

<sup>42</sup>Jazim Hamidi.2005. *Hermeneutika Hukum, Teori Penemuan Hukum Baru dengan Interpretasi Teks*. Yogyakarta : UII Press, Hlm. 48

Kedua, *hermeneutika* hukum mempunyai relevansi dengan teori penemuan hukum. Hal ini ditampilkan dalam kerangka pemahaman 'lingkaran spiral *heremenutik*' (*cyrcel heremenufics*) yakni proses timbal balik antara kaidah-kaidah dan fakta-fakta. Dalil *hermeneutika* menentukan bahwa orang harus mengkualifikasi fakta-fakta dalam cahaya kaidah-kaidah dan menginterpretasi kaidah kaidah dalam cahaya fakta-fakta, termasuk dalam paradigma dari teori penemuan hukum modern dewasa ini.<sup>43</sup>

Pada proses penemuan hukum, yang banyak dilakukan oleh hakim, perlu dibedakan dua hal yaitu tahap sebelum pengambilan putusan (*ex ante*) dan tahap sesudah pengambilan putusan (*ex post*). Dalam perspektif teori penemuan hukum modern, yang terjadi sebelum pengambilan putusan disebut "*heuristika*" yaitu proses mencari dan berfikir yang mendahului tindakan pengambilan putusan hukum. Pada tahap ini berbagai argumen pro-kontra terhadap suatu putusan tertentu ditimbang timbang antara yang satu dengan lainnya, kemudian ditemukan mana yang paling tepat. Untuk penemuan hukum yang terjadi sesudah putusan disebut "*legitimasi*" dan ini selalu berkenaan dengan pembenaran dari putusan yang sudah diambil. Pada tahap ini putusan diberi motivasi dari argumentasi secara substansial, yaitu dengan cara menyusun suatu penalaran yang secara rasional dapat dipertanggungjawabkan. Apabila suatu putusan hukum tidak dapat diterima oleh forum hukum, maka putusan itu berarti tidak memperoleh *legitimasi*. Konsekuensinya, premis-premis yang baru harus diajukan, dengan tetap berpegang pada penalaran *ex ante*, untuk meyakinkan forum hukum tersebut agar putusan tersebut dapat diterima.<sup>44</sup>

Di sinilah arti pentingnya *hermeneutika* hukum digunakan dalam rangka menemukan hukum. Penemuan hukum oleh hakim tidak semata-mata hanya penerapan peraturan-peraturan hukum terhadap peristiwa konkrit, akan tetapi sekaligus penciptaan

---

<sup>43</sup>*Ibid.* Hlm. 24

<sup>44</sup>*Ibid.* Hlm. 49

hukum dan pembentukan hukumnya. Bagi para penegak hukum lain seperti jaksa, polisi maupun advokat *hermeneutika* hukum juga penting terutama pada saat mereka membuat tuntutan atau dakwaan (untuk jaksa), melakukan penyidikan (untuk polisi), dan mendampingi klien dalam membela perkaranya (untuk advokat). Tugas penegak hukum (hakim, jaksa, polisi dan advokat) tidak dapat dilepaskan dari melakukan interpretasi atas teks hukum atau peraturan perUndang-Undangan yang dijadikan dasar pertimbangannya serta interpretasi atas peristiwa dan fakta hukumnya sendiri.<sup>45</sup>

*Hermeneutika* hukum juga mempunyai arti penting bagi para pembuat undang-undang dan pengambil kebijakan, sebab pembuatan hukum yang dimulai dari perencanaan, perancangan, pembahasan, putusan dan sampai sosialisasi hukum sarat dengan pekerjaan interpretasi atau pemahaman hukum, di mana interpretasi dan pemahaman hukum merupakan ruh atau jiwa dari *hermeneutika* hukum. Para ilmuwan hukum juga sangat berkepentingan dengan *hermeneutika* hukum, karena pada saat ahli hukum memberikan *anotasi* (pandangan dan penilaian) atas suatu putusan pengadilan atau peristiwa hukum di masyarakat, *hermeneutika* hukum akan sangat membantu meningkatkan bobot dan kualitas *anotasi* hukumnya. Demikian pula pada saat ilmuwan hukum diminta kesaksiannya sebagai saksi ahli dalam suatu perkara di pengadilan, ahli hukum harus dapat memberikan pendapat hukumnya secara benar, jujur, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kapasitas ilmunya.<sup>46</sup>

Di era pasca-modern ini, pendekatan *hermeneutika*, semakin populer dipakai oleh para ilmuwan dari berbagai bidang seperti para kritikus sastra, sosiolog, antropolog dan filosof. Popularitas pendekatan *hermeneutika* ini mengiringi perubahan paradigma berpikir manusia secara umum, terutama di dunia ilmiah akademik. Pada era peradaban Yunani (zaman peradaban kuno), sangat menekankan pada *kosmosentris* (alam menjadi pusat

---

<sup>45</sup>Jazim Hamidi, 2005. *Hermeneutika Hukum ... Op. Cit.* Hlm. 50

<sup>46</sup>*Ibid.* Hlm. 52

pemikiran manusia), pada era *skolastik* atau zaman pertengahan (klasik) menekankan pada *teosentris* (tuhan menjadi pusat pemikiran manusia) dan pada era modern sangat menekankan pada *antroposentris* (manusia menjadi, pusat pemikiran manusia). Sebagaimana diketahui bahwa paradigma berpikir yang serba sentris ini membawa implikasi *hegemoni* dan *otoritarianisme*, yaitu dominasi pemaknaan dan kebenaran oleh ide-ide dan pikiran yang sejalur dengan sentris yang berlaku, sehingga segala orientasi berpikir lainnya menjadi terpinggirkan dan *tersubordinasi*.<sup>47</sup>

Seiring dengan munculnya berbagai kritik terhadap modernisme akhir-akhir ini, paradigma berpikir yang serba terpusat (sentris) mulai dipertanyakan dan bergeser ke paradigma berpikir baru yang anti-sentris. Ada dua kesadaran yang menjadi pemicu paradigma baru ini, yaitu kesadaran *kontekstualitas* dan kesadaran progresifitas. Kesadaran *kontekstualitas* adalah kesadaran bahwa setiap orang atau komunitas sosial budaya tertentu berperilaku dan bernalar sesuai dengan konteks kehidupannya baik konteks historis, sosial budaya, ekonomi, politik, maupun konteks psikologis. Konteks inilah yang dipandang menentukan apa yang mereka serap (*internalisasi*) dan apa yang mereka ekspresikan melalui pikiran dan perbuatan (*ekternalisasi*). Sementara itu kesadaran progresifitas merupakan kesadaran akan adanya dinamika dan perkembangan dalam kehidupan. Kesadaran ini mengasumsikan bahwa kehidupan manusia itu tidak statis atau mandeg, tetapi senantiasa terjadi proses *dialogis* dan *dialektis* antar variabelnya yang pada gilirannya memunculkan sesuatu yang benar, atau setidaknya sesuatu yang berbeda. Perkembangan tersebut akan terjadi secara terus menerus.<sup>48</sup>

Kedua kesadaran di atas, pada gilirannya membawa sebuah asumsi yang menjadi fokus utama para tokoh pasca-modern, yaitu *pluralitas*. Asumsi ini menyatakan bahwa

---

<sup>47</sup>Fahrudin Faiz. 2005. *Hermeneutika Alquran, Tema-tema Kontroversial*. Yogyakarta : alSAQ Press. Hlm. 2.  
Soetandyo Wignjosoebroto. 2002. *Hukum Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya*. Jakarta : Huma. Hlm. 104

<sup>48</sup>*Ibid.* Shidarta. 2006. *Karakteristik Penalaran Hukum dalam Konteks Keindonesiaan*. Bandung : CV. Utama. Hlm. 140

kehidupan itu plural karena didasarkan pada fakta bahwa konteks hidup manusia itu beragam. dan senantiasa berubah atau dinamis. Asumsi *pluralitas* ini berimplikasi pada kritik pada paradigma berpikir sebelumnya yang serba *sentris*. Dengan meyakini asumsi *pluralitas* ini maka muncul tuntutan bahwa tidak ada satupun teori, konsep maupun *holistic* yang bisa mencakup segala dimensi kehidupan manusia yang kompleks. Setiap teori, konsep, pemahaman, dan juga penafsiran terhadap kehidupan dan segala aspeknya pasti mengandung *reduksi*, yaitu pemangkasan realitas karena keterbatasan *perpektif* untuk mampu mengakomodasi seluruh kenyataan hidup.<sup>49</sup>

Berdasarkan kenyataan-kenyataan inilah, *hermeneutika* menemukan posisinya yang *strategis*, karena sebagai sebuah disiplin kajian yang menggarap wilayah pemahaman dan penafsiran manusia terhadap realitas hidupnya (dalam aspek apapun), sangat menimbang *pluralitas*. *Hermeneutika* sejak awal menegaskan bahwa konteks dalam setiap horison kehidupan manusia, baik pada tataran individu, sosial, budaya maupun politik sangat mempengaruhi pola pemahaman dan juga ekspresi hasil pemahaman tersebut. *Hermeneutika*. merupakan disiplin ilmu tafsir yang tidak hanya menggarap urusan bagaimana proses memahami dan menafsirkan yang benar (aspek epistemologis dan metodologis), tetapi lebih jauh menggarap asumsi-asumsi dasar dan kondisi serta kedudukan manusia serta segala faktor yang terlibat dalam proses penafsiran yang dimaksud (aspek *ontologis* dan *aksiologis*).

Asumsi paling dasar dari cara pandang *hermeneutik* adalah asumsi *pluralitas*, yakni asumsi bahwa pemahaman dan penafsiran itu plural secara niscaya. *Pluralitas* yang niscaya itu muncul dan terjadi karena memang dalam segala aspeknya kehidupan manusia itu *plural*. Setiap orang adalah anak zamannya sendiri, hasil konstruksi ruang dan

---

<sup>49</sup> *Ibid.* Hlm.3

waktunya sendiri. Pengalaman sejarah, psikologi, budaya, relasi sosial dan pendidikan yang; dialami setiap orang pasti berbeda; sementara faktor-faktor tersebut merupakan faktor pembentuk paling dominan bagi cara berpikir dan cara seseorang memahami dan jelas bahwa faktor-faktor tersebut tidak sama bagi setiap orang maupun setiap kelompok.<sup>50</sup>

## 2) Etika dalam hukum progresif

Etika dalam hukum yang progresif adalah hal lain yang perlu digunakan dalam rangka penerapan akad *mudharabah* dalam perspektif hukum progresif. *Inovasi* etika profesi penegak hukum yang progresif sangat penting untuk dilakukan. Hal ini didasarkan pada suatu fakta, bahwa proses menangani suatu perkara oleh penegak hukum di pengadilan tidak semata-mata urusan teknis *juridis*, akan tetapi melibatkan unsur-unsur etika dalam menjalankan hukum.<sup>51</sup> Unsur etik ini terkait dengan orientasi dan motivasi hakim dalam menjalankan hukum. Dalam menangani suatu perkara, tampak terjadi pergeseran orientasi dan motivasi dalam memandang dan memaknai perkara yang ditangani. Orientasi untuk mewujudkan nilai-nilai objektif hukum dan perlindungan terhadap masyarakat bergeser ke orientasi subjektif yaitu dalam rangka mendapatkan keuntungan-keuntungan tertentu di luar tujuan ideal hukum tersebut.

Dalam menangani suatu perkara, penegak hukum tidak dapat lepas dari pilihan nilai nilai. Mereka akan memilih nilai-nilai yang dianggap penting berdasarkan pemaknaanya atas nilai-nilai tersebut. Dalam praktik, pilihan atas nilai nilai itu sangat dipengaruhi oleh tingkat kepentingan, kebutuhan hidup, lingkungan dan kebiasaan serta karakter *pribadi* pengambil keputusan. Dalam praktik kadang terjadi pergeseran pilihan nilai-nilai oleh penegak hukum yakni dari nilai-nilai ideal atau *objektif* hukum ke nilai-nilai *pragmatik* atau *subjektif* yang dipentingkan dan diutamakan oleh hakim dalam

---

<sup>50</sup> *Ibid.* Hlm. 55-56

<sup>51</sup> Satjipto Rahardjo dalam M. Syamsudin, *Op. Cit.* Hlm. 366

penanganan perkara tertentu. Artinya penanganan suatu perkara dapat menjadi sumber komoditi untuk mendapatkan keuntungan *pribadi*, baik politik maupun ekonomi.

Berkaca dari kenyataan di lapangan, maka orientasi dan motivasi dalam menangani suatu perkara sangat menentukan kualitas produk putusan (*output*) yang dijatuhkan. Jika penegak hukumberpegang teguh pada nilai-nilai ideal hukum maka putusan akan menjadi lebih berkualitas, dalam arti lebih dekat dengan keadilan dan kebenaran. Namun jika terjadi pergeseran pilihan nilai-nilai ideal hukum ke nilai-nilai subjektif akan berimplikasi pada merosotnya kualitas putusan ; artinya putusan akan menjauhi nilai keadilan dan kebenaran.Kondisi semacam itu yang perlu mendapatkan perhatian dan kontrol, karena memang demikian realitanya. Menurut Rahardjo hukum akan ditegakkan (*enforced*) menurut perilaku orang yang menjalankannya. Sistem hukum yang dipakai oleh bangsa-bangsa boleh sama, tetapi hasil kerjanya bisa berbeda dan itu semua disebabkan oleh masuknya unsur perilaku. Disebabkan unsur perilaku ini menjadi faktor penentu, maka unsur "semangat" dalam: menjalankan hukum juga menjadi sesuatu yang penting. Menurut Rahardjo, yang sangat penting dalam pemerintahan dan dalam hal hidupnya negara adalah semangat, semangat penyelenggara negara, semangat para pemimpin pemerintahan. Meskipun dibikin UUD yang menurut kata-katanya bersifat kekeluargaan, apabila semangat penyelenggara negara, para pemimpin pemerintahan itu bersifat perorangan, UUD itu tidak ada artinya dalam praktik. Sebaliknya, meskipun UUD itu tidak sempurna, akan tetapi jikalau semangat para penyelenggara pemerintahan baik, UUD itu tentu tak merintang jalannya negara. Jadi yang penting itu adalah semangat.<sup>52</sup>

Hal senada dikemukakan oleh Antonius Sujata bahwa mencari keadilan itu selain dibutuhkan ketrampilan, juga perlu dibarengi kegigihan. Bahkan lebih dari itu, juga amat

---

<sup>52</sup> Satjipto Rahardjo, 2003. "Menilik Kembali Kekuasaan dalam Hukum di Indonesia." Dalam *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*. Diedit oleh Karolus Kopong Medan dan Frans J.Rengka, Jakarta : Kompas. Hlm.110-111

diperlukan kemampuan untuk mendengarkan serta memenuhi jeritan keadilan masyarakat, agar putusan-putusan yang diambil tidak bersifat subjektif serta kontra produktif.<sup>53</sup>

Menurut Mahfud MD, terdapat 2 (dua) prasyarat utama yang harus dimiliki oleh para aktor penegak hukum dan pejabat lain untuk memperbaiki keadaan yang bebas dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) yaitu "bersih dan berani". Bersih, artinya bermoral, punya *track record* (rekam jejak) tak pernah korup dan tak punya masalah dengan hukum. Berani, artinya punya nyali untuk bertindak terhadap siapapun guna mendobrak kejumudan birokrasi. Bersih dan berani merupakan prasyarat *komulatif* sebab jika hanya bersih, tetapi tidak berani akan selalu gamang. Akan tetapi, jika hanya berani, tetapi tidak bersih bisa saja justru menjadi pemutih untuk penghilangan jejak kasus, pencipta KKN baru atau tiba-tiba kehilangan keberanian karena dihantui ketidakbersihannya. Ketrampilan merupakan syarat tambahan berikut yang dapat dibangun menyusul prasyarat bersih dan berani.<sup>54</sup>

Mengacu pada pendapat Rahardjo, Sujata dan Mahfud di atas maka strategi yang perlu dilakukan dalam *inovasi* ini adalah perlunya merekonstruksi faktor perilaku, semangat diri yang bersih serta keberanian penegak hukum dalam menangani perkara. Hakim harus mempunyai orientasi nilai yang benar dalam menangani perkara serta tidak hanyut pada perilaku korup dalam peradilan. Di sinilah arti penting kehadiran. hukum progresif, dengan semboyan hukum yang Pro-keadilan dan hukum yang pro-rakyat.<sup>55</sup> Hukum progresif menempatkan dedikasi para pelaku (aktor) hukum di garda depan. Para pelaku hukum dituntut mengedepankan kejujuran dan ketulusan dalam menjalankan hukum. Mereka harus mempunyai empati dan kepedulian terhadap penderitaan yang

---

<sup>53</sup> Antonius Sujata, 2000. *Reformasi dalam Penegakan Hukum*. Jakarta : Djambatan. Hlm.132

<sup>54</sup> Moh. Mahfud MD, 2007. *Hukum Tak Kunjung Tegak*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti. Hlm.81

<sup>55</sup> *Kompas*, 15 Juli 2002



dialami rakyat dan bangsa ini. Kepentingan rakyat (kesejahteraan dan kebahagiaan) harus menjadi titik orientasi dan tujuan akhir penyelenggaraan hukum.

Dalam hukum progresif, proses perubahan tidak lagi berpusat pada peraturan, akan tetapi pada kreativitas pelaku hukum mengaktualisasikan hukum dalam ruang dan waktu yang tepat. Para pelaku hukum progresif dapat melakukan perubahan dengan melakukan pemaknaan yang kreatif terhadap peraturan yang ada, tanpa harus menunggu perubahan peraturan. Peraturan yang buruk tidak harus menjadi penghalang bagi para pelakuhukumprogresif untuk menghadirkan keadilan bagi rakyat dan pencari keadilan, karena mereka dapat melakukan interpretasi secara baru pada suatu peraturan.

Sebagai contoh. Berpijak dari penemuan dalam penelitian ini yakni calon nasabah banyak yang tidak memiliki agunan sebagai persyaratan untuk mendapatkan dana pembiayaan *mudharabah* maka pejabat Bank Syariah Mandiri harus berani mencari terobosan agar calon nasabah ini walaupun tidak memiliki agunan tetapi tetap mendapatkan kesempatan mendapatkan dana pembiayaan *mudharabah*. Di sini cara berfikir progresif dapat diterapkan dengan cara pejabat Bank Syariah Mandiri mencari rekam jejak calon nasabah. Seperti bertanya pada masyarakat sekitar tentang kejujuran, militansi, pengalaman, akhlak, dan rekam jejak selama hidup bermasyarakat, pernah melakukan pelanggaran hukum atau tidak, prestasi apa yang pernah dicapai. Sehingga berdasarkan data-data yang didapatkan, pihak Bank Syariah Mandiri yakin betul bahwa calon nasabah adalah berkualitas maka calon nasabah tersebut dapat diberi kesempatan untuk mendapatkan dana pembiayaan *mudharabah* walaupun tidak memiliki agunan.

Dengan memberi keputusan peminjaman dana *mudharabah* pada calon nasabah tanpa agunan maka pihak Perbankan Syariah harus mempersiapkan diri mencari model *monitoring* yang tepat untuk nasabah tersebut. Pembimbingan bisa dilakukan secara

*intensif* sehingga penggunaan dana pinjaman pembiayaan *mudharaabah* tidak lepas dari pengawasan pihan BSM.

Jika pejabat BSM bersifat *positivistik* dalam memahami hukum maka calon-calon nasabah yang berpotensi namun tidak memiliki agunan tidak akan pernah mendapatkan kesempatan pinjaman dana pembiayaan *mudharabah*. Hal semacam ini bertentangan dengan Prinsip Syariah yakni menolong orang miskin.

Dengan melihat penerapan perjanjian yang terjadi pada Syariah Mandiri Kota Semarang maka dalam *perspektif* hukum progresif maka hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penerapan tersebut adalah :

- a) Dalam membuat perjanjian harap diperhatikan profesi nasabah sehingga dapat diantisipasi kemungkinan jika terjadi ingkar janji. Artinya angsuran yang ditetapkan dalam perjanjian seharusnya berbeda antara nasabah yang berprofesi PNS dengan nelayan dan lain sebagainya.
- b) Para pejabat bank harus berani mencari terobosan solusi saat terjadi permasalahan dalam usaha nasabah walaupun harus keluar dari surat perjanjian yang telah disepakati dengan melihat permasalahan yang dialami nasabah.
- c) Selain cara berfikir yang progresif dan cara penafsiran teks Undang-Undang yang progresif maka pelaku dilapangan harus memiliki motivasi yang baik.
- d) Pihak Perbankan Syariah mempersiapkan pengawasan yang melekat kepada nasabah yang tidak memiliki agunan. Sehingga dana pinjaman pembiayaan *mudharabah* setiap saat terpantau penggunaanya.

Dengan berpijak pada dasar-dasar hukum progresif di atas maka dalam hal pemecahan masalah yang diambil para nasabah, Bank Syariah Mandiri dapat dikembangkan sebagai berikut ; karena pada hakekatnya hukum progresif ini adalah ingin memaknai hukum secara *substantif* maka dalam hal pemecahan masalah yang timbul dalam pembiayaan

*mudharabah* maka nasabah harus terus terang kepada pihak bank tentang faktor-faktor penyebab sehingga terjadinya masalah tersebut. Dengan demikian akan memudahkan dari pihak perbankan untuk memberi jalan keluar dari pemecahan masalah yang ada. Selain nasabah harus terus terang dan jujur terhadap faktor yang menyebabkan permasalahan para nasabah juga harus terus terang tentang usaha-usaha lain yang mereka jalankan. Begitu juga tentang aset-aset yang mereka miliki. Hal ini menjadi dasar *sinergitas* antara nasabah dan pihak perbankan. Dalam konteks pola pikir nasabah yang bermasalah maka para nasabah seharusnya memiliki sifat terbuka, *amanah*, tanggung jawab, jujur dengan apa yang mereka hadapi. Karena dengan sifat terbuka akan memudahkan mencari solusinya. Dengan rasa *amanah* yang berarti penuh dengan rasa tanggung jawab pada Allah SWT maka ada kesungguhan untuk mengatasi permasalahan sendiri karena penuh tanggung jawab kepadaNya yang berarti harapan pertolongan dariNya sangat tinggi. Ini sebagai pendekatan *speritualsebagai* ciri khas pendekatan dalam Perbankan Syariah.

Dalam konteks pemahaman nasabah tentang arti tanggung jawab yang terkait dengan perjanjian studi menunjukkan bahwa para nasabah pada umumnya kurang memahami secara baik akan arti perjanjian tersebut sehingga kecuali hanya pemahaman mereka bahwa jika terjadi masalah akan ada sanksi. Dengan berpijak pada realitas tersebut maka dari pihak perbankan semestinya menjelaskan secara detail tentang konsekuensinya jika mereka bermasalah dikemudian hari. Apa lagi para nasabah memiliki latar belakang sosial ekonomi yang berbeda dan tingkat intelektual yang berbeda.

Bilamana terjadi pembiayaan bermasalah maka Bank Syariah akan melakukan upaya untuk menangani pembiayaan bermasalah tersebut dengan melakukan upaya penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah, agar dana yang telah disalurkan oleh Bank Syariah dapat diterima kembali. Akan tetapi mengingat dana yang dipergunakan oleh Bank Syariah dalam memberikan pembiayaan berasal dari dana

masyarakat yang ditempatkan pada Bank Syariah maka Bank Syariah dalam memberikan pembiayaan wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan Bank Syariah dan/atau UUS dan kepentingan nasabahnya yang telah mempercayakan dananya.

b. Model Penerapan Budaya Hukum (Akad, Pemecahan masalah, *Monitoring*) Pembiayaan *mudharabah* dalam perspektif Masyarakat *prismatik*.

Dalam pembahasan ini akan dijawab pertanyaan bagaimana merekonstruksi model penerapan budaya Hukum pada masyarakat *prismatik* pada pembiayaan *mudharabah*. Sebagai suatu produk, agar pembiayaan *mudharabah* dari Bank Syariah Mandiri Kota Semarang sukses maka harus dicari model yang paling tepat untuk masyarakat *prismatik*. Budaya hukum yang dibangun untuk memasarkan produk pembiayaan *mudharabah* tidak lepas dengan anggapan dasar bahwa masyarakat Kota Semarang ini adalah masyarakat *prismatik*/masyarakat transisi dengan ciri-cirinya sebagai berikut :Menurut Fred W. Riggs, masyarakat *prismatik* mempunyai tiga ciri utama.

- 1) *Heteroginitas* yakni perbedaan dan percampuran yang nyata antara sifat-sifat tradisional dan modern. Pada masyarakat yang sedang berada dalam proses industrialisasi dan modernisasi, di mana yang lama dan yang baru berada dalam suatu campuran yang heterogen, kadang-kadang mempunyai kesan bahwa administrasi dapat dilihat sebagai hal yang terpisah.
- 2) *Overlapping* merupakan gambaran kelaziman adanya tindakan antara berbagai struktur formal yang dideferensiasikan dan dispesialisasikan dengan berbagai struktur informal yang belum dideferensiasikan dan dispesialisasikan.
- 3) *Formalisme* menggambarkan adanya ketidaksesuaian dalam kadar yang cukup tinggi antara berbagai hal yang telah ditetapkan secara formal dengan praktek atau tindakan nyata di lapangan. Ketidaksesuaian antara norma-norma formal dengan realita. Semakin formalistis situasi administrasi maka semakin kurang

pengaruhnya terhadap perubahan perilaku yang sesuai dengan norma-norma yang digariskan. Sebaliknya, bila satu sistem sangat realistik, maka realisme tersebut dapat dicapai hanya melalui usaha yang terus-menerus untuk mempertahankan persesuaian.

Kemudian dalam hal produk pembiayaan *mudharabah*, Bank Syariah Mandiri Kota Semarang harus menyentuh semua lapisan masyarakat. Karena masyarakat Kota Semarang penulis yakini sebagai masyarakat *prismatik*, yaitu masyarakat *transisi*. Ada masyarakat tradisional dan masyarakat yang menuju modernisasi maka produk pembiayaan *mudharabah* harus menyentuh masyarakat Kota Semarang secara keseluruhan. Dari penelitian yang dilakukan pada nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Semarang, produk pembiayaan *mudharabah* sebagian besar baru menyentuh masyarakat perkotaan. Sedangkan masyarakat tradisional yang kebanyakan petani, nelayan, peternak belum banyak tersentuh. Oleh karena itu produk pembiayaan *mudharabah* pada Bank Syariah Mandiri Kota Semarang harus menyentuh rakyat tradisional tersebut. Sehingga tujuan dari Perbankan Syariah Mandiri akan tercapai.

Dalam hal akad atau perjanjian yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Kota Semarang dengan para nasabah seharusnya memperhatikan ciri-ciri masyarakat *prismatik*. Selain masyarakat yang *heterogen* juga sifat masyarakat *prismatik* yang belum sepenuhnya menerima formalitas aturan hal ini terbukti bahwa mayoritas nasabah Bank Syariah Mandiri yang menjadi responden penelitian ini merasa tidak tahu dan tidak memahami isi perjanjian. Dengan demikian maka jalan keluarnya adalah mensosialisasikan akad atau perjanjian yang dirancang secara formal dengan pendekatan kekeluargaan. Artinya agar masyarakat memahami dan menghayati isi perjanjian dan dapat mematuhi perjanjian yang telah disepakati.

Agar terjadi pemahaman dan penghayatan pada perjanjian tersebut maka petugas dari Bank Syariah Mandiri seharusnya melakukan penyuluhan dengan cara berdialog dari hati-kehati kepada para nasabah.

Dalam hal *monitoring* pada nasabah yang telah mendapatkan pembiayaan *mudharabah* dapat ditemukan fakta dilapangan bahwa *monitoring* jarang dilakukan oleh petugas dari Bank Syariah Mandiri kecuali apabila angsuran bulanan terlambat. Baru petugas Bank Syariah Mandiri Kota Semarang menelpon nasabah jadi hanya sekali pada saat pencairan dana berupa arahan-arahan.

Berpijak pada ciri dari masyarakat *prismatik* yaitu Ketidaksesuaian antara norma-norma formal dengan realita. Maksudnya semakin formalistis situasi administrasi maka semakin kurang pengaruhnya terhadap perubahan perilaku yang sesuai dengan norma-norma yang digariskan. Oleh karena itu petugas dari Bank Syariah Mandiri Kota Semarang tidak boleh mengandalkan aturan formal perjanjian sebagai satu-satunya alat untuk mengikat nasabah dengan Bank Syariah Mandiri Kota Semarang. *Monitoring* secara kekeluargaan untuk menyentuh hati para nasabah sangat penting untuk mempengaruhi nasabah agar dana yang diberikan digunakan secara benar dan menghasilkan untung sebagai sasaran akhir dari pembiayaan *mudharabah*.

*Monitoring* yang intens pada nasabah dapat digunakan untuk menentukan skala waktu angsuran. Artinya angsuran pada Bank Syarian Mandiri Kota Semarang oleh nasabah dapat dilakukan bulanan, mingguan atau harian atau bagi para petani tambak angsuran dapat dilakukan pada saat panen. Budaya hukum yang demikian ini menurut peneliti akan lebih ampuh pengaruhnya dari pada hanya ikatan formal dari perjanjian semata.

Dalam pembahasan ini akan dicari konstruksi baru tentang kesan yang seharusnya dimiliki oleh nasabah setelah purna menjalankan usaha dari pembiayaan

*mudharabah*. Dengan merekonstruksi semua unsur dalam pembiayaan *mudharabah* dengan pendekatan sosio-legal maka mengakibatkan pembiayaan *mudharabah* lebih menarik.

Kesan nasabah tentang pinjaman pembiayaan *mudharabah* berarti kesan tersebut merupakan respons nasabah pada pembiayaan *mudharabah* setelah ditata dengan pendekatan *socio-legal*. Merekonstruksi kesan nasabah pada pembiayaan *mudharabah* berarti melihat hasil setelah proses pembiayaan *mudharabah* dibahas dengan pendekatan ilmu sosial.

Kalau hasil penelitian tentang *marketing* pembiayaan *mudharabah* menunjukkan mayoritas nasabah yang mengambil pinjaman pembiayaan *mudharabah* adalah karena relasi teman dan sanak kerabat maka yang terjalin mayoritas nasabah mendapatkan informasi tentang pembiayaan *mudharabah* karena komunikasi antar individu yang berjalan. Oleh karena itu *marketing* pembiayaan *mudharabah* di BSM Kota Semarang digunakan bauran pemasaran atau *marketing mix* dengan harapan jangkauan promosi kepada masyarakat akan lebih luas cakupannya. Dengan demikian calon nasabah akan lebih banyak sehingga BSM Kota Semarang akan leluasa di dalam memilih calon nasabah. Mengingat calon nasabah yang dibutuhkan adalah calon nasabah yang berkualitas.

Merekonstruksi motivasi dengan pendekatan menyajikan program yang bervariasi sesuai dengan kebutuhan dasar manusia yang dipopulerkan oleh Abraham Maslow maka calon nasabah akan merasakan bahwa kebutuhan dasarnya terpenuhi oleh BSM Kota Semarang. Maka calon nasabah akan tertarik dan terkesan dengan produk tersebut apalagi diterapkan dengan teori stimulus dan respons yang mengkondisikan kepada calon nasabah untuk secara perlahan-lahan akan semakin

membutuhkannya produk tersebut. Sehingga akan terbangun motivasi yang tinggi untuk selalu bermitra dengan BSM Kota Semarang.

Merekonstruksi kesan para nasabah juga dapat dilakukan dengan merekonstruksi keadilan, kejujuran, dan profesionalisme karyawan. Rekonstruksi tersebut dapat dilakukan dengan menerapkan teori-teori ilmu sosial dalam sistem pembiayaan *mudharabah*. Contohnya dengan menerapkan kearifan lokal dalam budaya hukum pada pembiayaan *mudharabah*. Seperti kebersamaan dan gotong royong maka akan menghasilkan kekuatan batin diantara mereka sehingga kesan positif secara perlahan-lahan akan muncul.

Kesan positif nasabah pada BSM Kota Semarang dapat dibangun dengan meningkatkan kualitas layanan pada nasabah. Pelayanan yang ramah, menghargai nasabah (*nguwongake*) juga tidak membedakan antara nasabah satu dengan yang lain, rela berkorban untuk nasabah adalah beberapa contoh untuk meningkatkan kualitas layanan pada nasabah. Ketika nasabah merasa terlayani dengan baik oleh karyawan BSM Kota Semarang maka akan timbul kesan yang positif pada karyawan. Namun sebaliknya jika kualitas layanan yang diberikan oleh para karyawan mengecewakan nasabah maka kesan negatif akan muncul dari nasabah.

Begitu juga kesan nasabah pada BSM Kota Semarang dapat dibangun dengan cara melakukan *monitoring* yang intensif dan berkualitas pada nasabah, lambat laun nasabah merasakan manfaat *monitoring*. *Monitoring* berkualitas berarti memahami apa yang harus diberikan pada nasabah dan menjadikan usahanya berhasil. Jika yang demikian ini maka kesan nasabah tentang *monitoring* adalah positif. Demikian juga jika nasabah memiliki masalah teknis dengan usaha yang dijalankan dan karyawan memberikan pemecahan masalah yang tepat dan berhasil mengatasi masalah teknis tersebut maka kesan positif yang muncul di hati nasabah.



Kesan positif nasabah pada BSM Kota Semarang dapat dibangun melalui pemberian bimbingan dan penyuluhan akan arti pentingnya memahami akad dan isinya. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas nasabah tidak membaca dan tidak mengerti isi perjanjian. Jika demikian ini tidak ditata secara baik bukan tidak mungkin nasabah akan merasa tidak puas dengan prosentasi pembagian laba yang diperoleh dari usahanya, ini mengakibatkan kesan negatif pada BSM Kota Semarang. Untuk merekonstruksi kesan positif nasabah harus ditata ulang akad atau perjanjian tidak cukup dengan ditandatangani saja melainkan dengan menjelaskan apa maksud dan isi perjanjian.

Dengan merekonstruksi semua unsur yang terkait dengan proses pelaksanaan usaha nasabah yang didapatkan dari dana pinjaman *mudharabah* melalui *socio-legal* maka respons nasabah pada pembiayaan *mudharabah* akan meningkat dan kesan nasabah pada pembiayaan *mudharabah* akan positif.

Tabel. 6. Konstruksi Respon Nasabah Baru

NO	PROSES MUDHARABAH	BARU
1	Marketing	Pemasaran menjangkau semua lapisan masyarakat
2	Motivasi	Motivasi tinggi untuk sukses didasari Religiousitas, Kebutuhan dasar, profesionalitas.
3	Persyaratan	Formal, home visit, wawancara
4	Pemahaman nasabah tentang BSM dan istilah digunakan	Memahami, menghayati, mengamalkan <i>mudharabah</i> ,
5	Pelayanan	Pelayanan perbankan dengan semangat islami menerapkan, kejujuran keadilan, ramah dan santun dengan semangat <i>altruistic</i>
6	Fasilitas	Mudah terjangkau oleh semua lapisan masyarakat
7	Kepercayaan kejujuran pada BSM	Bank profesional terpercaya dengan semangat religious, jujur, adil, bekerja keras membantu kaum dhuafa'a
8	Isi Perjanjian	Mudah dipahami, dihayati, diamalkan
9	Profesionalisme Karyawan	Profesional terukur dengan skill Perbankan Syariah mengamalkan nilai-nilai keadilan, kejujuran dan memiliki semangat <i>altruistic</i> .
10	Monitoring	Terencana, profesional, menyedulur, kerja keras demi kesuksesan nasabah

Tabel. 7. Perbandingan Konstruksi Respons Nasabah Lama dan Baru serta Rekomendasi

No	Indikasi/ ukuran	Lama	Baru	Rekomendasi
	Stimulus Bank			
1	Marketing	getok tular	menjangkau semua lapisan	disusun marketing terencana dan moderen
2	Pelayanan	standart perbankan	standart perbankan + semangat islami, kejujuran, keadilan, ramah, santun dan altruistik	Segera dirumuskan standart pelayanan dalam bentuk pedoman
3	Fasilitas	Belum menjangkau semua lapisan nasabah	Menjangkau semua lapisan nasabah	Diperbanyak kantor cabang dan ATM
4	Profesionalisme	Pengakuan nasabah	Terukur, mengamalkan nilai-nilai Islami dengan semangat ikhlas	Rekrutmen karyawan berbasis Perbankan Syariah dan memberikan kursus Perbankan Syariah bagi karyawan yang bukan dari pendidikan Perbankan Syariah
5	Mentoring	Tidak berjalan	Terencana, profesional, menyedulur, kerja keras dan ikhlas	Segera dibuat pedoman untuk mentoring
	Respons Nasabah			
1	Motivasi	Menghindar dari riba	Menghindar dari riba, tertarik karena menyentuh kebutuhan dasar dan profesionalisme	Segera dirumuskan program-program yang menyentuh kebutuhan dasar manusia dan meningkatkan kualitas BSM
2	Pemahaman tentang BSM dan istilah-istilah	Belum tahu belum mendapatkan sumber yang jelas	Memahami, menghayati dan mengamalkan	Dibuat buku penjelasan tentang BSM dan istilah-istilah yang digunakan
3	Kepercayaan pada BSM	Karena pendekatan agama	Pendekatan agama dan karena kualitas BSM	Meningkatkan SDM BSM
4	Isi perjanjian	Belum dipahami	Dipahami, dihayati dan diamalkan	Penjelasan tentang perjanjian dimasukkan dalam buku pedoman
5	Persyaratan	Formal	Formal, wawancara dan kunjungan rumah	Dibuat buku pedoman persyaratan dan wawancara