



Konsep Manajemen Jasa Perbankan Syariah dalam Perspektif Madzab Hanafi

Heri Kuncoro Putro¹, Nurul Inayah²

¹Universitas Al-Hikmah Indonesia, Universitas KH. Mukhtar Syafaat Blokagung Banyuwangi²

Email : heri.putro@gmail.com, ninailzam2015@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 1 Juni 2024

Revised : 1 Agustus 2024

Accepted : 15 Desember 2024

online <http://journal.uaindonesia.ac.id/index.php/JSE>

ABSTRACT

Islamic Banking Services must be carried out beyond the expectations of the customers served. This is done to increase customer trust in Islamic Banking institutions. Service management aims to improve the quality of service so that customers feel satisfied and have an impact on customer loyalty. The Hanafiyah Mazhab a legal basis for muamalah practices and plays a crucial role in maintaining sustainability and trust in the Islamic banking industry. This article examines the concept and application of Islamic banking service management from the perspective of the Hanafiyah Mazhab. Through a qualitative method approach with descriptive analysis, researchers explore several sources of literature on service management conveyed in the Hanafiyah Mazhab. Data sources from the Al-Quran and Hadith as well as classical books of the Hanafiyah Mazhab. The results of this study state that in the Hanafiyah Mazhab, Islamic banking services must reflect the values of justice, trust and ihsan. Islamic banks need to continue to innovate in presenting services that meet sharia principles by following the development of technological advances in the digital era. The Hanafiyah Mazhab perspective provides a strong legal basis for sharia-based services.

Keywords: Hanafiyah Mazhab, Service Excecelent, Islamic Banking.

Turabian style in citing this article:
[citation Heading]

A. PENDAHULUAN

Pentingnya pelayanan dalam meningkatkan kepercayaan terhadap sesama terlebih lagi dalam sebuah bisnis banyak dieksplorasi dalam berbagai mazhab. Perspektif mazhab Hanafiah menyoroti pentingnya pelayanan yang berkualitas untuk menampilkan kepercayaan orang terhadap bisnis yang dibangun terutama bank syariah. Berbagai kitab yang membahas tentang muamalah dari sudut pandang mazhab Hanafiah diantaranya adalah kitab *Al-hidayah*, *Al-Kafi*, *Mukhtashar Al-Quduri*, serta *Zohiru ar-Riwayah*. Menurut mazhab Hanafiah, dalam beberapa kitab tersebut menjelaskan bahwa pelayanan dalam muamalah harus dilakukan dengan penuh kejujuran, transparansi, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah.¹ Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan sesuai dengan nilai-nilai Islam dan memberikan manfaat yang baik bagi semua pihak yang terlibat. Kondisi ini telah disampaikan dalam Al-Quran surat An-Nisa ayat 29 :²

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا
أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu. (QS. An-Nisa' 4:29)

Mazhab Hanafiah menekankan pentingnya integritas dan etika dalam setiap aspek layanan perbankan syariah. Dengan menerapkan konsep manajemen pelayanan ini, diharapkan akan tercipta hubungan yang harmonis antara nasabah dan lembaga perbankan syariah, sehingga kepercayaan nasabah dapat terus dipertahankan dan diperkuat. Selain itu, prinsip-prinsip manajemen pelayanan ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga nasabah merasa puas dan terlayani dengan baik. Mazhab ini memandang bahwa pelayanan perbankan syariah bukan hanya sekadar transaksi bisnis, tetapi juga

¹ Drs. Zainul Arifin MBA, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, 7th ed. (Jakarta: Azkia Publisher, 2009).

² Al-Hadi Mushaf Latin, *Al-Quran Surat An-Nisa Ayat 29*, Hal. 83 (Jakarta: PT. Insan Media Pustaka, 2012).

merupakan bentuk ibadah yang harus dilakukan dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.³

Mazhab Hanafiah menekankan signifikansi menjaga integritas dan etika dalam setiap aspek layanan perbankan syariah. Prinsip-prinsip manajemen pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah, sehingga nasabah merasa puas dan terlayani dengan baik. Mazhab Hanafiah, sebagai salah satu mazhab utama, menyediakan dasar hukum untuk praktik muamalah dan memainkan peran krusial dalam mempertahankan keberlangsungan serta kepercayaan dalam industry perbankan syariah. Penting bagi para pegawai bank syariah untuk selalu menjalankan tugas mereka dengan penuh kesadaran akan tanggung jawab yang mereka miliki. Dengan demikian, kepercayaan nasabah terhadap bank syariah akan tetap terjaga dan reputasi institusi tersebut akan semakin baik di mata masyarakat. Kesadaran dan tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan pelayanan perbankan syariah juga akan memperkuat hubungan antara bank dan nasabah, sehingga mendorong pertumbuhan industri perbankan syariah secara keseluruhan.

Bank-bank syariah yang mampu memberikan pelayanan berkualitas tinggi akan memperoleh kepercayaan dari masyarakat dan nasabah.⁴ Hal ini akan mendorong pertumbuhan industri perbankan syariah secara signifikan, serta meningkatkan kontribusi sektor keuangan terhadap ekonomi negara. Penting bagi bank-bank syariah untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan dengan nasabah agar dapat terus bersaing dan berkembang di pasar yang semakin kompetitif.

B. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali beberapa sumber literasi tentang manajemen pelayanan terkait aspek-aspek yang lebih luas dan

³ Ahmad Qorib et al., "Penerapan Masalah Mursalah Dalam Ekonomi Islam," *Analytica Islamica* 5 (2016): 55–80.

⁴ Raihanah Daulay, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Bank Mandiri Syariah Medan," *Riset Akuntansi Dan Bisnis UMSU* 11, no. 1 (2019): 15.

menyeluruh yang disampaikan dalam mazhab Hanafiah. Peneliti akan merujuk pada Al-Quran dan Al-Hadist serta kitab-kitab yang menjelaskan tentang muamalah. Berbagai referensi dari berbagai sumber digunakan sebagai analisa dalam menemukan topik manajemen pelayanan bermuamalah perspektif Mazhab Hanafiah.

C. PEMBAHASAN

1. Mazhab Hanafiyah

Mazhab Hanafi adalah salah satu dari empat mazhab utama dalam hukum Islam (fiqh) yang diikuti oleh mayoritas umat Islam di dunia, terutama di kawasan Asia, termasuk Indonesia, Turki, dan India. Pendiri mazhab ini adalah **Nu'man ibn Thabit ibn Zuta** yang kita kenal dengan nama **Abu Hanifah**, lahir pada tahun 699M (80H) di kota Kufah Irak, Beliau Meninggal di Kota yang sama pada tahun 767M (150H).⁵ Imam Abu Hanifah memiliki pemikiran yang bersifat liberal atau sangat bebas, berorientasi pada masyarakat perkotaan (*urban society*), dan mewakili *ahlur-ra'yi* yang metode ijtihadnya berdasarkan *qiyas* ketika tidak ada keterangan dalam al-Qur'an dan Sunnah.⁶ Konsep pemikiran Abu Hanifah dalam bidang perdagangan termasuk akad salam, murabahah, dan muzara'ah.⁷ Beliau mengembangkan metodologi yang lebih fleksibel dan rasional, memungkinkan interpretasi hukum Islam sesuai dengan kondisi sosial dan budaya masyarakat. Setelah kematiannya, para muridnya, terutama Abu Yusuf dan Muhammad al-Shaybani, melanjutkan pengembangan mazhab ini dengan menyusun karya-karya yang menjadi referensi penting, seperti "*al-Jami' al-Sahih*" dan "*al-Kharaj*."⁸

Seiring berjalannya waktu, mazhab Hanafi menyebar ke berbagai belahan dunia Islam. Pada masa Dinasti Abbasiyah, mazhab ini mendapatkan pengakuan resmi dan menjadi mazhab negara. Di kawasan Ottoman, mazhab Hanafi menjadi

⁵ Wildan Jauhari, "Biografi Imam Abu Hanifah," 2018, 1–26.

⁶ Mohammad Takdir, "Membumikan Fiqh Antroposentris: Paradigma Baru Pengembangan Hukum Islam Yang Progresif," *Ahkam: Jurnal Hukum Islam* 7, no. 1 (2019): 91–116, <https://doi.org/10.21274/ahkam.2019.7.1.91-116>.

⁷ Tutik Al-fiyah and Mugiyati, "Penerapan Konsep Pemikiran Ekonomi Zaid Bin Ali Dan Abu Hanifah Pada Shopee," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2024, 193–206, <https://doi.org/10.30868/ad.v8i02.7324>.

⁸ Jauhari, "Biografi Imam Abu Hanifah."

mazhab resmi dan diterapkan dalam sistem hukum, yang semakin memperkuat posisinya di kawasan tersebut. Di Indonesia, meskipun terdapat keberagaman mazhab, Fiqh Hanafi banyak digunakan dalam perbankan syariah karena tingkat fleksibilitas dan kemudahan dalam adaptasi ke masyarakat modern. Ilmu kaidah fiqh dapat membantu ahli fiqh menjadi lebih moderat dalam menyikapi masalah-masalah fiqh dan memberi solusi hukum terhadap kasus-kasus tertentu.⁹

2. Konsep Pelayanan dalam Perbankan Syariah

Pelayanan perbankan syariah bertujuan untuk memberikan layanan keuangan yang adil, transparan, dan berdasarkan prinsip keadilan Islam kepada nasabah. Bank Syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah atau hukum Islam, seperti larangan riba, maysir, dan gharar.¹⁰ Etika bisnis Islam dalam perbankan syariah mencakup penerapan lebih baik dalam kegiatan perbankan, seperti keadilan, transparansi, dan tanggung jawab sosial.¹¹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ آجَلٍ مَّسْمُومٍ فَاكْتُبُوهُ.....

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya.(QS. Al-Baqarah 282)¹²

Dalam manajemen pelayanan perbankan syariah, prinsip-prinsip yang sesuai dengan mazhab Hanafiah diterapkan untuk memastikan bahwa hubungan dengan nasabah terjalin dengan baik dan sesuai dengan ajaran agama. Bank syariah dapat meningkatkan kualitas layanan mereka dengan meningkatkan pelatihan dan pengembangan karyawan. Pelatihan karyawan di bank bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, menggunakan teknologi terkini dalam proses transaksi perbankan, serta memberikan pelayanan yang ramah dan

⁹ Prof. Dr. H. Ade Dedi Rohayana. M.Ag, “Pengukuhan Guru Besar : Koneksitas Trilogi Fiqh,” 2021.

¹⁰ Bank Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah,” 2008.

¹¹ Ardiansyah and Mukhammad Idrus, “Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia Kcp Panakukkang Kota Makassar,” *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 2, no. 2 (2023): 91–107, <https://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat/article/view/1496>.

¹² Al-Hadi Mushaf Latin, *Al-Quran Surat Al-Baqarah Ayat 282, Hal. 48* (Jakarta: PT. Insan Media Pustaka, 2012).

responsif kepada nasabah.¹³ Dengan demikian, perbankan syariah dapat terus bersaing dan berkembang di pasar yang semakin kompetitif melalui peningkatan kualitas layanan dan penguatan hubungan dengan nasabah. Sehingga dapat memberikan keuntungan finansial yang berkelanjutan bagi kedua belah pihak serta memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

Penghimpunan dana dalam bentuk simpanan serta menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan dengan mengacu pada berbagai akad syariah sesuai tujuan pembiayaan adalah bisnis utama Perbankan Syariah.¹⁴ Dalam perbankan syariah, prinsip dasar pelayanan berlandaskan pada nilai-nilai yang diajarkan oleh ajaran Islam, terutama yang bersumber dari al-Qur'an, hadis, dan pandangan para ulama mazhab, termasuk mazhab Hanafi. Prinsip-prinsip ini tidak hanya mengatur hubungan antara bank dengan nasabah, tetapi juga memastikan bahwa aktivitas perbankan syariah berjalan sesuai dengan ketentuan syariat, yang menekankan pada etika dan moral dalam setiap transaksi. Tiga prinsip dasar mazhab Hanafiah dalam bermuamalah disampaikan dalam Kitab *Al-Hidayah*,¹⁵ kitab *Mukhtashar al-Quduri*,¹⁶ kitab *Al-Kafi*,¹⁷ kitab *Zhohiru ar-Riwayah*,¹⁸ dan kitab *al-Mabsut*,¹⁹ yang perlu diperhatikan adalah Amanah, Adil, dan Ihsan. Secara rinci akan disampaikan penjelasan berikut ini :

a. Amanah (Kepercayaan)

Amanah dalam konteks perbankan syariah adalah sebuah prinsip yang menuntut bank untuk menjaga kepercayaan nasabah dengan penuh tanggung jawab. Dalam pandangan mazhab Hanafi, amanah merupakan bagian dari kewajiban yang sangat dihargai dalam Islam, dan menjaganya adalah bentuk ibadah yang akan mendapatkan pahala. Seperti yang disampaikan dalam Al-

¹³ Gama Pratama and Aan Jaelani, "Upaya Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk," *Ecobankers : Journal of Economy and Banking* 4, no. 1 (2023): 21–28, <https://journal.bungabangsacirebon.ac.id/index.php/EcoBankers/article/view/1135>.

¹⁴ Bank Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah."

¹⁵ Al-Marghinani, *Kitab Al-Hidayah : Mazhab Hanafiah*, n.d.

¹⁶ Al-Quduri, *Kitab Mukhtashar Al-Quduri ; Mazhab Hanafiah*, n.d.

¹⁷ Abu Yusuf, *Kitab Al-Kafi ; Mazhab Hanafiah*, n.d.

¹⁸ Al-Sarkhasi, *Kitab Zhohiru Ar-Riwayah ; Mazhab Hanafiah*, n.d.

¹⁹ Al-Sarkhasi, *Kitab Al-Mabsut ; Mazhab Hanafiah*, n.d.

Quran Surat An-Nisa Ayat 58, tentang amanat yang harus dipegang teguh untuk orang yang berhak menerimanya.

إِذَا أَقْرَضَ الرَّجُلُ رَجُلًا فَيَجِبُ عَلَيْهِ أَنْ يُؤَدِّيَ أَمَانَتَهُ

Artinya : Jika seseorang meminjamkan sesuatu kepada orang lain, maka wajib bagi penerima pinjaman untuk mengembalikan amanah tersebut (Kitab *Al-Kafi* Bab. Pinjaman/*Qardh*)²⁰

b. Adil

Adil adalah prinsip yang menekankan perlakuan yang sama terhadap semua nasabah tanpa ada diskriminasi. Dalam perspektif mazhab Hanafi, keadilan adalah salah satu prinsip dasar dalam ekonomi Islam, dan penerapannya dalam pelayanan perbankan syariah sangat penting untuk menciptakan kepercayaan dan transparansi dalam hubungan bank dengan nasabah. Implikasi Adil dalam Pelayanan Perbankan syariah harus memastikan bahwa tidak ada diskriminasi dalam pemberian fasilitas pembiayaan, baik itu berdasarkan status sosial, ekonomi, atau faktor lainnya. Semua nasabah berhak mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, tanpa adanya ketimpangan perlakuan. Dalam mazhab Hanafi, prinsip keadilan mengharuskan agar segala tindakan dalam transaksi finansial harus memenuhi keadilan distributif (pembagian keuntungan dan kerugian yang adil) dan prosedural (proses yang adil dalam pemberian layanan).

c. Ihsan

Ihsan dalam pelayanan perbankan syariah adalah memberikan pelayanan yang terbaik dan melampaui ekspektasi nasabah. Dalam mazhab Hanafi, ihsan berarti berbuat baik kepada sesama dengan cara yang terbaik dan melampaui kewajiban yang minimal. Dalam konteks perbankan syariah, ini berarti memberikan layanan yang tidak hanya sesuai dengan ketentuan syariah, tetapi juga melebihi harapan nasabah dalam hal kualitas, kenyamanan, dan pengalaman. Implikasi Ihsan dalam Pelayanan Bank syariah diharapkan untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga ramah dan proaktif

²⁰ Abu Yusuf, "Kitab Al-Kafi ; Mazhab Hanafiah, Bab Pinjaman/Qardh," n.d.

dalam membantu nasabah. Pelayanan yang baik meliputi sikap profesional, perhatian terhadap detail, dan penyelesaian masalah dengan cara yang terbaik.

3. Perspektif Mazhab Hanafi dalam Pelayanan dan Muamalah

Mazhab Hanafi merupakan salah satu mazhab fiqh terbesar yang banyak dipelajari di dunia Islam. Salah satu ciri madzhab ini adalah pendekatannya yang praktis dan logis dalam menyelesaikan berbagai persoalan yang berkaitan dengan muamalah. Para ulama menekankan pentingnya memahami kaidah-kaidah dalam mengambil pendapat yang paling mudah dari madzhab-madzhab yang ada, menjauhi kepentingan pribadi, dan menjauhi korupsi.²¹

a. Mazhab Hanafi dan Muamalah

Mazhab Hanafi dikenal dengan kecenderungannya untuk memilih solusi praktis yang mempertimbangkan kondisi sosial-ekonomi saat itu. Hal ini relevan dalam manajemen pelayanan perbankan syariah, di mana bank syariah dituntut untuk memberikan solusi finansial yang dapat diterima oleh masyarakat tanpa bertentangan dengan prinsip syariah. Pendekatan praktis dan logis mazhab Hanafi dalam Fiqh Muamalah melibatkan tiga urutan pendekatan yaitu : pendekatan *nas qath'i* (al-Qur'an dan Sunnah), pendekatan *qath'i* (pendapat para *mujtahid*), dan pendekatan *manhâji* (metodologis) yang ditempuh oleh para ulama salaf dan khalaf. Meskipun Dewan Syariah Nasional menetapkan urutan pendekatan, dalam praktiknya hampir seluruhnya menggunakan ketiga pendekatan secara bersamaan.²² Dalam muamalah, terdapat prinsip-prinsip seperti mubah kecuali ditentukan lain oleh Al-Qur'an dan Sunnah, dilakukan atas dasar suka rela tanpa paksaan, dengan

²¹ Andi Mardika, "Kontekstualisasi Hukum Islam Melalui Metode Ijtihad Wahbah Zuhaili," *MIYAH : Jurnal Studi Islam* 18, no. 1 (2022): 41–58, <https://ejournal.unkafa.ac.id/index.php/miyah/article/view/391>.

²² "E-Book Integrasi Sain Dan Islam Dalam Usul Fiqh Klasik.Pdf," n.d.

pertimbangan manfaat dan menghindari mudarat, serta memelihara nilai keadilan.²³

Menindaklanjuti implikasinya dalam perbankan syariah atas ketiga pendekatan tersebut meliputi :

- 1) Fleksibilitas dan Kesesuaian dengan Kondisi Terkini, Mazhab ini memberi ruang bagi adaptasi dan penyesuaian hukum terhadap kebutuhan zaman dan masyarakat, yang dapat diterapkan dalam merancang produk-produk perbankan syariah yang relevan. Didalam kitab al-Kafi disampaikan

مَنْ لَمْ يَجِدْ حُكْمًا فِي كِتَابِ اللَّهِ فَإِنَّهُ يَجْتَهِدُ بِمَا يَرَاهُ أَفْضَلَ مَا لَمْ يَكُنْ مُخَالَفًا لِلنَّصِّ الْمَوْجُودِ

Artinya : "Barangsiapa yang tidak dapat menemukan suatu hukum dalam kitab Allah, maka ia dapat berijtihad berdasarkan apa yang ia anggap terbaik, selama itu tidak bertentangan dengan nash yang ada." (Al-Kafi, jilid 1, halaman 67)²⁴

- 2) Peran Kemudahan dan Kemanfaatan dalam Fiqh muamalah, mazhab ini menekankan kemudahan dalam transaksi dan mengutamakan kemanfaatan bersama (masalah) tanpa mengurangi prinsip keadilan. Konsep Kemaslahatan Umum (masalah mursalah) dalam mazhab Hanafi mengarah pada pencarian solusi yang memberikan manfaat bagi masyarakat luas, termasuk dalam hal ini adalah masyarakat perbankan syariah. Seperti yang disampaikan dalam kitab al-hidayah :

لَا بَأْسَ أَنْ يَسْتَعْدِمَ الْإِنْسَانُ طَرُقًا جَدِيدَةً فِي التِّجَارَةِ مَا دَامَتْ لَا تَتَعَارَضُ مَعَ أَحْكَامِ الشَّارِعَةِ. بِشَرْطِ أَنْ تَكُونَ الْمَعَامَلَاتُ وَاضِحَةً وَشَفَافَةً، فَإِنَّهُ يُجَازُ ذَلِكَ.

Artinya : "Tidak mengapa seseorang menggunakan cara-cara baru dalam perdagangan selama tidak bertentangan dengan hukum syariah. Asalkan transaksi tersebut jelas dan transparan, maka hal itu dibolehkan." (kitab al-hidayah bab Muamalah)²⁵

b. Prinsip Mazhab Hanafi yang Relevan dengan Pelayanan

²³ Siti Yanti Rukmana, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktek Jual Beli Sistem Mu'athah (Studi Komparatif Mazhab Maliki Dan Mazhab Syafi'i)" (Universitas Islam Negeri "Sultan Maulana Hasanudin" Banten, 2018).

²⁴ Kitab Al-Kafi ; Jilid I Bab Muamalah, Halaman 67, n.d.

²⁵ Al-Marghinani, Kitab Al-Hidayah : Mazhab Hanafiah.

Prinsip-prinsip fiqh mazhab Hanafi yang secara langsung berhubungan dengan pelayanan perbankan syariah adalah adab dalam interaksi, perlindungan harta (*hifz al-mal*), dan larangan *dzulm*. Prinsip-prinsip ini penting dalam menciptakan hubungan yang adil dan harmonis antara bank dan nasabah. Seperti yang disampaikan dalam kitab Al-hidayah :

وَيُشْتَرَطُ فِي جَمِيعِ الْمُعَامَلَاتِ أَنْ تَكُونَ بِوَضَاحَةٍ وَبِدُونِ غَرَرٍ

Artinya : Diperlukan kejelasan dalam semua jenis transaksi dan tanpa adanya ketidakpastian (*gharar*) ; (kitab alhidayah mazhab hanafi)²⁶

Adab dalam Interaksi menurut mazhab Hanafi adalah adab dan akhlak mulia sangat ditekankan, terutama dalam konteks hubungan antar manusia. Dalam pelayanan perbankan syariah, adab ini tercermin dalam cara bank berinteraksi dengan nasabah, baik dalam komunikasi, sikap, maupun pelayanan yang diberikan. Pentingnya Akhlak dalam Layanan di Bank Syariah memberikan harapan dalam memperlakukan nasabah dengan penuh hormat dan profesionalisme, serta menjaga etika dalam setiap transaksi dan komunikasi.²⁷ Ini mencakup kejujuran, kesopanan, serta kepekaan terhadap kebutuhan nasabah.

Tanggung Jawab Sosial Bank Sebagai bagian dari pelayanan publik, bank syariah juga diharapkan untuk memiliki sikap peduli terhadap kesejahteraan sosial masyarakat dan tidak hanya berfokus pada keuntungan semata. Prinsip utama dalam Perbankan Syariah :

- 1) *Hifz al-Mal* (Perlindungan Harta) yaitu menjaga dan melindungi harta nasabah. kepercayaan nasabah kepada bank tidak hanya melibatkan keamanan fisik harta, tetapi juga perlindungan dari tindakan yang merugikan, seperti penipuan atau ketidakadilan.²⁸ Bank syariah harus memastikan bahwa dalam mengelola Harta Nasabah harus Amanah, menghindari segala bentuk penyalahgunaan

²⁶ Al-Marghinani.

²⁷ Helena Fitria, "Strategi Servis (Pelayanan Prima) Bank Syariah Terhadap Nasabah Non-Muslim (Studi Kasus Pada Bpr Syariah Amanah Ummah)," *Al Infaq* 3, no. 1 (2012): 58–95.

²⁸ Risma Nur Arifah, Siti Zulaichah, and M. Faiz Nasrullah, "Membuka Rahasia Bank Dalam Pembagian Harta Bersama Perspektif Maqashid Syariah," *De Jure: Jurnal Hukum Dan Syar'iah* 11, no. 2 (2019): 113–27, <https://doi.org/10.18860/j-fsh.v11i2.7999>.

dana atau tindakan yang merugikan nasabah. Bank syariah harus menyediakan sistem yang aman dan terpercaya untuk melindungi transaksi nasabah, baik dalam bentuk sistem keamanan digital maupun prosedur operasional yang ketat.

- 2) Larangan Dzulm (Kezaliman), perbankan syariah merujuk pada segala bentuk ketidakadilan atau ketidakwajaran dalam transaksi. Dalam mazhab Hanafi, dzulm adalah tindakan yang sangat dilarang karena dapat merusak keadilan sosial dan merugikan pihak yang lemah. Menghindari Praktik Ketidakadilan dalam Bank syariah wajib dijalankan, harus menjamin bahwa setiap transaksi atau kebijakan yang diterapkan tidak merugikan nasabah, baik dalam bentuk bunga yang tidak sah (riba), penyalahgunaan kekuasaan, atau diskriminasi. Menjunjung tinggi prinsip Keadilan dalam Pembiayaan dengan menerapkan akad yang sesuai dengan pengajuan nasabah. Seperti disampaikan dalam kitab alhidayah :

لَا جَائِزَ فِي التِّجَارَةِ إِذَا كَانَ فِيهَا تَظَاهُرٌ عَلَى اللُّغْرَمِ

Artinya : "Tidak diperbolehkan dalam transaksi apabila terdapat unsur ketidakadilan yang merugikan salah satu pihak.". (kitab alhidayah mazhab hanafi)

4. Implementasi Perspektif Mazhab Hanafiah dalam Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah

a. Proses Pelayanan yang Sesuai Syariah

Dalam perspektif mazhab Hanafi, proses pelayanan perbankan harus mematuhi prinsip-prinsip dasar syariah yang jelas dan transparan. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa transaksi dan hubungan antara bank dengan nasabah tetap sah menurut hukum Islam. Dalam setiap transaksi perbankan seperti pemberian informasi layanan terkait syarat dan ketentuan serta pelaksanaan tanda tangan akad harus dijelaskan secara detail dan tidak memunculkan keraguan sedikitpun dari nasabah.

Penerapan Prinsip Ihsan dalam memberikan layanan ke nasabah dalam Mazhab Hanafi menekankan pada sikap pemberian layanan terbaik, melebihi

harapan serta ekspektasi nasabah. Ini termasuk memberikan perhatian yang lebih dalam setiap interaksi dan berusaha untuk selalu memberikan solusi yang inovatif akan bermanfaat bagi nasabah. Interaksi antar individu harus didasari dengan akhlak mulia dan perhatian pribadi. Bank syariah harus memperlakukan nasabah sebagai individu, bukan sekadar sebagai klien atau konsumen. Implikasi dalam Pelayanan terbaik dari Bank syariah akan berdampak pada peningkatan pengalaman dan pengetahuan nasabah serta loyalitas nasabah terhadap Bank.

b. Etika dan Profesionalisme Karyawan

Etika yang baik dan profesionalisme dalam layanan perbankan syariah akan menciptakan suasana yang saling menghormati. Dalam perspektif mazhab Hanafi, adab dan akhlak mulia dalam setiap transaksi merupakan bagian penting dari fiqh muamalah. Dalam Fiqh Hanafi, Adab merupakan salah satu prinsip utama, sikap saling hormat menghormati, sopan santun, empati dalam setiap tindakan dan komunikasi serta sikap profesional dalam pekerjaan akan memberikan dampak yang positif terhadap keberadaan Bank Syariah. Kepuasan nasabah akan didapatkan, hubungan harmonis antara karyawan dan nasabah akan terbangun sehingga loyalitas nasabah terhadap Bank akan tercipta dengan sendirinya, hal ini akan memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan portofolio Bank Syariah.

Pemahaman yang kuat terkait Fiqh Muamalah senantiasa harus diberikan kepada Karyawan bank syariah, khususnya dalam perspektif mazhab Hanafi, agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Pelatihan rutin mengenai fiqh muamalah akan memastikan bahwa karyawan memahami berbagai aspek hukum dalam transaksi perbankan syariah.

c. Keamanan dan Kepastian Transaksi

Keamanan dan kepastian dalam transaksi adalah hal yang esensial dalam perbankan syariah. Prinsip syariah mengharuskan adanya kepastian hukum dalam setiap transaksi yang dilakukan agar terhindar dari potensi masalah di kemudian hari. Kepastian hukum dalam setiap transaksi atau akad sangat penting untuk menghindari perselisihan dan ketidakjelasan. Setiap akad yang dilakukan harus

sesuai dengan ketentuan syariah dan harus ada kepastian mengenai hak dan kewajiban para pihak. Semua produk dan layanan yang diberikan memiliki dasar hukum yang jelas mencakup pemberian kontrak yang transparan dan dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat.

Fifth Mazhab Hanafi menjamin hak nasabah sesuai dengan Prinsip Syariah. Hak nasabah harus dijamin secara adil, dan setiap tindakan yang merugikan nasabah merupakan bentuk pelanggaran terhadap prinsip syariah, Bank Syariah harus menyediakan layanan yang tidak hanya memenuhi kewajiban bank kepada nasabah, tetapi juga menjamin hak-hak nasabah, baik dalam hal keuangan maupun perlindungan data pribadi.

d. Fleksibilitas dalam Pelayanan

Mazhab Hanafi dikenal dengan fleksibilitasnya dalam menghadapi kondisi yang berubah, termasuk dalam konteks muamalah yang terkait dengan perbankan syariah. Mazhab Hanafi memberikan ruang untuk solusi yang lebih fleksibel, terutama dalam kondisi darurat yang membutuhkan keputusan cepat. Dalam konteks perbankan syariah, hal ini bisa diaplikasikan dalam situasi yang memerlukan keputusan inovatif untuk membantu nasabah, misalnya, memberikan solusi pembayaran yang lebih mudah atau memberikan fasilitas pembiayaan dalam keadaan darurat, yang tetap sesuai dengan prinsip syariah.

Penerapan Solusi Inovatif juga dihadirkan dari berbagai aturan dan ketentuan Bank Syariah, pihak Bank harus menghadirkan produk-produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan nasabah, pengembangan produk-produk baru yang berbasis teknologi (fintech) harus diciptakan namun tetap dalam koridor syariah.

5. Tantangan dan Solusi dalam Implementasi Perspektif Mazhab Hanafiah

Tantangan dalam mengimplementasikan perspektif Mazhab Hanafiah dalam manajemen pelayanan perbankan syariah dapat diidentifikasi dari beberapa kondisi yang mempengaruhi efektivitas dan keberlanjutan layanan. Tantangan ini perlu disikapi dengan pendekatan yang komprehensif dan solusi yang tepat. Kurangnya

pemahaman mendalam tentang Mazhab Hanafiah di kalangan praktisi perbankan syariah terkait aspek muamalah dalam fiqh Hanafi akan berdampak pada kurang pahamnya nasabah dalam bertransaksi. Kondisi ini akan berdampak pada Pelayanan. Tanpa pemahaman yang tepat, ada risiko ketidaksesuaian dalam penerapan prinsip-prinsip fiqh Hanafi dalam produk dan layanan bank syariah. Hal ini bisa mengarah pada kesalahan penerapan hukum syariah atau bahkan pengabaian terhadap beberapa prinsip fiqh yang penting dalam transaksi perbankan syariah.

Nasabah modern seringkali memiliki kebutuhan yang lebih kompleks dan dinamis, seperti akses cepat ke layanan digital, pembiayaan untuk kebutuhan konsumen, atau layanan perbankan yang terintegrasi dengan teknologi canggih. Mengintegrasikan prinsip-prinsip syariah, khususnya dalam konteks Mazhab Hanafi yang lebih konservatif dalam beberapa hal, dengan kebutuhan nasabah yang terus berkembang bisa menjadi tantangan besar. Tantangan ini bisa menghambat inovasi produk perbankan syariah yang sesuai dengan tuntutan zaman tanpa melanggar prinsip-prinsip syariah. Di sisi lain, jika bank syariah tidak dapat mengakomodasi kebutuhan nasabah modern, mereka berisiko kehilangan daya saing dengan lembaga keuangan konvensional.

Solusi dalam mengatasi tantangan dalam implementasi perspektif Mazhab Hanafiah melalui identifikasi yang tepat dan transparan, hal ini penting untuk merumuskan solusi yang tepat untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Beberapa solusi yang dapat diterapkan melibatkan peningkatan kompetensi karyawan, kerjasama dengan ulama, dan penggunaan teknologi secara bijaksana. Seperti disampaikan dalam kirtab al-kafi mazhab hanafi :²⁹

كُلُّ حُكْمٍ لَمْ يَكُنْ فِي الْقُرْآنِ وَالْحَدِيثِ وَلَكِنْ يَجْلِبُ خَيْرًا لِلْأُمَّةِ فَإِنَّهُ قَرَارٌ صَحِيحٌ وَمُنْفَقٌ
مَعَ الشَّرِيعَةِ

Artinya : Setiap hukum yang tidak ada dalam Al-Qur'an dan Hadis tetapi membawa kebaikan bagi umat, maka itulah keputusan yang benar menurut syariat (kitab Al-Kafi, jilid 1, halaman 97)

²⁹ Abu Yusuf, *Kitab Al-Kafi ; Mazhab Hanafiah*.

Peningkatan pelatihan karyawan perbankan syariah tentang fiqh muamalah menjadi solusi atas kurangnya pemahaman karyawan. Pelatihan ini tidak hanya mencakup aspek teori fiqh syariah, tetapi juga bagaimana mengimplementasikannya dalam produk dan layanan perbankan. Pelatihan harus dijalankan secara berkelanjutan. Penyelenggaraan pelatihan rutin melibatkan ahli fiqh dan praktisi perbankan syariah untuk membekali karyawan dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang fiqh muamalah, khususnya dari perspektif Mazhab Hanafi. Kerjasama dengan ulama dan akademisi bisa diciptakan untuk merancang standar pelayanan berbasis syariah.

D. KESIMPULAN

Pelayanan dalam perbankan syariah harus mencerminkan nilai-nilai syariah, seperti keadilan, amanah, dan ihsan. Inovasi senantiasa diciptakan dalam menghadirkan layanan yang memenuhi prinsip-prinsip syariah tanpa meninggalkan kemajuan teknologi. Hal ini akan membantu bank syariah untuk tetap relevan dan kompetitif di era digital ini, serta dapat memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu, kerjasama antara ulama, akademisi, dan praktisi perbankan syariah juga sangat penting untuk terus mengembangkan standar operasional yang sesuai dengan ajaran agama Islam. Dengan adanya kerjasama yang erat antara berbagai pihak terkait, bank syariah dapat terus meningkatkan kualitas layanan mereka sesuai dengan tuntutan zaman.

Perspektif mazhab Hanafiah memberikan landasan hukum yang kuat untuk pelayanan berbasis syariah. Hal ini karena mazhab Hanafiah telah lama dikenal sebagai salah satu mazhab yang memiliki pandangan yang moderat dan fleksibel dalam menafsirkan hukum-hukum Islam. Dengan demikian, bank syariah yang mengikuti perspektif mazhab Hanafiah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih inklusif dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, bank syariah yang berlandaskan pada mazhab Hanafiah diyakini mampu memberikan kontribusi positif bagi penguatan ekonomi syariah secara menyeluruh. Dengan terus meningkatkan kualitas layanan dan edukasi kepada masyarakat, bank syariah dapat terus berkembang dan menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi keuangan. Bank syariah dapat

terus berkembang dan menjadi pilihan utama dalam bertransaksi keuangan bagi masyarakat Indonesia.

Dengan demikian, bank syariah dapat menjadi solusi yang lebih inklusif dan mudah diakses oleh masyarakat yang ingin mengakses layanan keuangan berbasis syariah. Diharapkan pula bahwa dengan adanya bank syariah yang berlandaskan pada prinsip-prinsip mazhab Hanafiah, ekonomi berbasis syariah dapat semakin diperkuat secara keseluruhan, memberikan dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Selain itu, melalui peningkatan kualitas layanan dan edukasi kepada masyarakat, bank syariah dapat terus berkembang dan menjadi pilihan utama dalam bertransaksi keuangan bagi masyarakat Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Yusuf. “Kitab Al-Kafi ; Mazhab Hanafiah, Bab Pinjaman/Qardh,” n.d.
———. *Kitab Al-Kafi ; Mazhab Hanafiah*, n.d.
- Al-fiyah, Tutik, and Mugiyati. “Penerapan Konsep Pemikiran Ekonomi Zaid Bin Ali Dan Abu Hanifah Pada Shopee.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2024, 193–206.
<https://doi.org/10.30868/ad.v8i02.7324>.
- Al-Hadi Mushaf Latin. *Al-Quran Surat Al-Baqarah Ayat 282, Hal. 48*. Jakarta: PT. Insan Media Pustaka, 2012.
———. *Al-Quran Surat An-Nisa Ayat 29, Hal. 83*. Jakarta: PT. Insan Media Pustaka, 2012.
- Al-Marghinani. *Kitab Al-Hidayah : Mazhab Hanafiah*, n.d.
- Al-Quduri. *Kitab Mukhtashar Al-Quduri ; Mazhab Hanafiah*, n.d.
- Al-Sarkhasi. *Kitab Al-Mabsut ; Mazhab Hanafiah*, n.d.
———. *Kitab Zhohiru Ar-Riwayah ; Mazhab Hanafiah*, n.d.
- Ardiansyah, and Mukhammad Idrus. “Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia Kcp Panakukkang Kota Makassar.” *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 2, no. 2 (2023): 91–107.
<https://jurnal.anfa.co.id/index.php/mufakat/article/view/1496>.
- Arifah, Risma Nur, Siti Zulaichah, and M. Faiz Nasrullah. “Membuka Rahasia Bank Dalam Pembagian Harta Bersama Perspektif Maqashid Syariah.” *De Jure: Jurnal Hukum Dan Syar’iah* 11, no. 2 (2019): 113–27. <https://doi.org/10.18860/j-fsh.v11i2.7999>.
- Bank Indonesia. “Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah,” 2008.
- Drs. Zainul Arifin MBA. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. 7th ed. Jakarta: Azkia

Publisher, 2009.

“E-Book Integrasi Sain Dan Islam Dalam Usul Fiqh Klasik.Pdf,” n.d.

Fitria, Helena. “Strategi Servis (Pelayanan Prima) Bank Syariah Terhadap Nasabah Non-Muslim (Studi Kasus Pada Bpr Syariah Amanah Ummah).” *Al Infaq* 3, no. 1 (2012): 58–95.

Jauhari, Wildan. “Biografi Imam Abu Hanifah,” 2018, 1–26.

Kitab Al-Kafi ; Jilid I Bab Muamalah, Halaman 67, n.d.

Mardika, Andi. “Kontekstualisasi Hukum Islam Melalui Metode Ijtihad Wahbah Zuhaili.”

MIYAH : Jurnal Studi Islam 18, no. 1 (2022): 41–58.

<https://ejournal.unkafa.ac.id/index.php/miyah/article/view/391>.

Pratama, Gama, and Aan Jaelani. “Upaya Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.” *Ecobankers : Journal of Economy and Banking* 4, no. 1 (2023): 21–28.

<https://journal.bungabangsacirebon.ac.id/index.php/EcoBankers/article/view/1135>.

Prof. Dr. H. Ade Dedi Rohayana. M.Ag. “Pengukuhan Guru Besar : Koneksitas Trilogi Fiqh,” 2021.

Qorib, Ahmad, Isnaini Harahap, M A Fakultas Ekonomi, Dan Bisnis, Islam Uin, and S U Medan. “Penerapan Maslahah Mursalah Dalam Ekonomi Islam.” *Analytica Islamica* 5 (2016): 55–80.

Raihanah Daulay. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Bank Mandiri Syariah Medan.” *Riset Akuntansi Dan Bisnis UMSU* 11, no. 1 (2019): 15.

Rukmana, Siti Yanti. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktek Jual Beli Sisitem Mu’athah (Studi Komparatif Mazhab Maliki Dan Mazhab Syafi’i).” Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanudin” Banten, 2018.

Takdir, Mohammad. “Membumikan Fiqh Antroposentris: Paradigma Baru Pengembangan Hukum Islam Yang Progresif.” *Ahkam: Jurnal Hukum Islam* 7, no. 1 (2019): 91–116. <https://doi.org/10.21274/ahkam.2019.7.1.91-116>.