

PERSEPSI NASABAH TERHADAP KEADILAN DALAM AKAD MURABAHAH : PENDEKATAN FENOMENOLOGI DI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH

Risma Saraswati, M.E.

STAI Nahdlatul Ulama Madiun

rismasaras05@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam persepsi nasabah terhadap keadilan dalam pelaksanaan akad *murabahah* di lembaga keuangan syariah melalui pendekatan fenomenologi. Permasalahan utama yang dikaji adalah bagaimana nasabah memaknai keadilan dalam akad jual beli yang menjadi fondasi transaksi keuangan syariah, serta bagaimana pengalaman mereka terhadap praktik transparansi, penetapan margin, dan pembagian risiko antara bank dan nasabah. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung menitikberatkan pada aspek hukum dan regulasi, studi ini mengedepankan pandangan subyektif nasabah dalam konteks sosial, emosional, dan spiritual. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam, observasi, serta analisis tematik untuk menafsirkan pengalaman empiris para nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi keadilan terbentuk melalui kejelasan akad, keterbukaan informasi mengenai margin keuntungan, serta pelayanan yang bersifat empatik dan edukatif. Meskipun sebagian besar nasabah menganggap akad *murabahah* telah sesuai dengan prinsip syariah, sebagian lainnya masih menilai praktiknya menyerupai sistem konvensional akibat kurangnya edukasi, sosialisasi, dan komunikasi dua arah antara lembaga dan nasabah. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan literasi keuangan syariah dan penguatan prinsip *al-'adl* (keadilan) dalam setiap tahap transaksi. Implikasi kebijakan yang disarankan adalah perlunya lembaga keuangan syariah meninjau ulang mekanisme penetapan margin agar lebih proporsional, transparan, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem keuangan syariah.

Kata Kunci : Persepsi Nasabah, Keadilan, Akad Murabahah, Fenomenologi, Lembaga Keuangan Syariah.

Pendahuluan

Dalam dua dekade terakhir, perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia menunjukkan tren yang sangat signifikan. Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap sistem ekonomi berbasis nilai-nilai Islam, lembaga keuangan syariah tampil sebagai alternatif dari sistem perbankan konvensional yang dianggap sarat dengan unsur riba, ketidakadilan, dan spekulasi. Salah satu produk paling dominan dalam portofolio pembiayaan syariah adalah akad *murabahah*, yaitu bentuk transaksi jual beli di mana bank membeli barang yang dibutuhkan nasabah dan menjualnya kembali dengan margin keuntungan yang telah disepakati. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), porsi pembiayaan *murabahah* di Indonesia mencapai lebih dari 60% dari total pembiayaan bank syariah (Marzuki, Masyhuri, & Muttaqin, 2024). Dominasi ini menunjukkan peran penting akad *murabahah* dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat dan menjadi fondasi utama dalam operasional lembaga keuangan syariah.

Namun, di balik popularitasnya, praktik *murabahah* tidak lepas dari kritik. Sejumlah penelitian, seperti yang dilakukan oleh Fatwa (2024) dan Alam et al. (2023), menyoroti bahwa penerapan akad *murabahah* di beberapa lembaga keuangan syariah masih belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan (*al-'adl*). Dalam praktiknya, masih ditemukan persepsi di kalangan nasabah bahwa margin keuntungan yang ditetapkan lembaga tidak sepenuhnya transparan dan cenderung menyerupai sistem bunga pada bank konvensional. Kondisi ini menimbulkan kesan bahwa lembaga keuangan syariah belum sepenuhnya berhasil menegakkan nilai-nilai etis dan moral yang menjadi dasar berdirinya. Dengan demikian, muncul pertanyaan penting : bagaimana sesungguhnya persepsi nasabah terhadap keadilan dalam pelaksanaan akad *murabahah*.

Keadilan dalam konteks ekonomi Islam tidak hanya berkaitan dengan kesetaraan hak dan kewajiban, tetapi juga mencakup keseimbangan antara kepentingan spiritual dan material. Prinsip *al-'adl* menuntut agar setiap transaksi ekonomi dilakukan secara transparan, tanpa ada pihak yang dirugikan (Al-Qur'an, QS. An-Nahl: 90). Dalam akad *murabahah*, keadilan seharusnya terwujud melalui

keterbukaan informasi harga, pembagian risiko yang proporsional, serta kesepakatan margin yang tidak merugikan salah satu pihak. Akan tetapi, sejumlah studi seperti yang diungkap oleh Nurfadilah (2024) dan Isna Arifatul Fatwa (2024) menunjukkan adanya gap antara teori dan praktik. Nasabah sering kali hanya memahami *murabahah* sebagai bentuk pinjaman dengan cicilan tetap tanpa mengetahui rincian harga pokok dan margin keuntungan bank. Kurangnya literasi dan sosialisasi ini menjadi salah satu faktor penyebab munculnya persepsi negatif terhadap keadilan akad *murabahah*.

Selain itu, problematika keadilan dalam akad *murabahah* juga dipengaruhi oleh hubungan asimetris antara lembaga keuangan dan nasabah. Dalam banyak kasus, posisi nasabah sebagai pihak yang membutuhkan dana membuat mereka cenderung menerima seluruh ketentuan tanpa negosiasi berarti (Marzuki et al., 2024). Di sisi lain, lembaga keuangan sering kali menekankan aspek keamanan dan keuntungan finansial sehingga aspek spiritual dan keadilan sosial menjadi terpinggirkan. Fenomena ini memperkuat pandangan bahwa akad *murabahah* kerap dijalankan secara formalistik mematuhi syarat syariah secara hukum, tetapi belum mencapai substansi keadilan sebagaimana diidealkan dalam maqasid syariah (tujuan syariah).

Motivasi utama penelitian ini lahir dari kesenjangan tersebut. Sebagian besar kajian terdahulu masih berfokus pada tinjauan normatif atau hukum terhadap *murabahah*, sementara sedikit yang menggali makna keadilan dari perspektif pengalaman subyektif nasabah. Pendekatan fenomenologi dipilih karena dianggap paling tepat untuk memahami persepsi, makna, dan pengalaman nyata nasabah dalam berinteraksi dengan lembaga keuangan syariah. Melalui wawancara mendalam dan interpretasi naratif, penelitian ini berusaha menangkap bagaimana keadilan dipersepsikan, dirasakan, dan dimaknai oleh para nasabah yang menjadi pelaku langsung dalam akad *murabahah*. Dengan cara ini, penelitian diharapkan dapat mengisi kekosongan literatur dan memberikan pemahaman yang lebih humanistik terhadap praktik keuangan syariah di Indonesia.

Penelitian sebelumnya oleh Alam et al. (2023) dan Nurfadilah (2024) menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap akad syariah sangat dipengaruhi oleh faktor emosional, spiritual, dan kultural. Nasabah yang memiliki pemahaman tinggi tentang prinsip syariah cenderung menilai sistem keuangan syariah lebih adil dan etis, sedangkan nasabah yang kurang memahami konsep akad sering kali memandangnya sama dengan praktik konvensional. Oleh karena itu, dimensi persepsi menjadi aspek penting dalam menilai keberhasilan lembaga keuangan syariah, bukan hanya dari sisi profitabilitas, tetapi juga dari segi penerimaan sosial dan kepercayaan masyarakat. Dengan memahami persepsi nasabah, lembaga keuangan syariah dapat memperbaiki komunikasi, transparansi, serta membangun hubungan yang lebih beretika dengan nasabahnya.

Selain memberikan kontribusi teoretis terhadap literatur keuangan Islam, penelitian ini juga memiliki relevansi praktis bagi lembaga keuangan syariah. Temuan tentang persepsi keadilan dapat menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan internal, khususnya dalam aspek penetapan margin, mekanisme akad, dan pelayanan nasabah. Keterbukaan informasi serta pendekatan empatik diyakini dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem keuangan syariah, sekaligus memperkuat posisi lembaga dalam menghadapi kompetisi global yang semakin kompleks. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berupaya memahami persepsi nasabah, tetapi juga memberikan rekomendasi untuk membangun sistem keuangan syariah yang lebih adil, transparan, dan berkelanjutan.

Secara garis besar, pembahasan dalam jurnal ini mencakup tiga bagian utama. Pertama, penjabaran mengenai konsep keadilan dalam ekonomi Islam dan prinsip dasar akad *murabahah*. Kedua, analisis fenomenologis terhadap persepsi dan pengalaman nasabah di lembaga keuangan syariah, dengan fokus pada dimensi keadilan, transparansi, dan kepatuhan syariah. Ketiga, implikasi praktis dan kebijakan bagi lembaga keuangan syariah dalam meningkatkan keadilan dan kepercayaan nasabah. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif fenomenologi dengan teknik wawancara mendalam, observasi, serta analisis

tematik terhadap data naratif yang diperoleh dari partisipan penelitian. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap penguatan sistem perbankan syariah yang berlandaskan nilai *al-'adl*, serta menegaskan bahwa keberhasilan lembaga keuangan syariah tidak hanya diukur dari pertumbuhan aset, tetapi juga dari sejauh mana prinsip keadilan dirasakan nyata oleh masyarakat.

Konseptual/teori

Konsep Keadilan dalam Ekonomi Islam

Keadilan (*al-'adl*) merupakan prinsip utama dalam seluruh aspek kehidupan Islam, termasuk dalam kegiatan ekonomi. Dalam konteks ekonomi syariah, keadilan berarti memberikan hak kepada setiap pihak secara proporsional tanpa menyalimi atau dirugikan (Al-Qur'an, QS. An-Nahl: 90). Keadilan tidak hanya dipahami secara formal, tetapi juga mencakup keseimbangan antara hak ekonomi dan tanggung jawab moral. Menurut Marzuki, Masyhuri, dan Muttaqin (2024), keadilan dalam transaksi ekonomi diwujudkan melalui tiga aspek : transparansi dalam penetapan harga, kesetaraan informasi antara pihak-pihak yang berakad, dan keterhindaran dari praktik eksploritasi.

Dalam sistem keuangan syariah, prinsip keadilan menjadi landasan moral yang membedakan lembaga keuangan syariah dengan lembaga konvensional. Fatwa (2024) menegaskan bahwa penerapan keadilan distributif dan komutatif merupakan bentuk nyata dari implementasi nilai-nilai Islam dalam transaksi *murabahah*. Keadilan distributif mengatur keseimbangan manfaat bagi semua pihak, sementara keadilan komutatif menuntut kesetaraan dalam pertukaran nilai antara penjual dan pembeli. Dengan demikian, konsep keadilan tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga operasional dalam memastikan transaksi berjalan sesuai maqāṣid al-syarī'ah, yaitu terwujudnya kemaslahatan dan terhindarnya kerugian bagi pihak manapun.

Akad Murabahah dalam Perspektif Syariah

Murabahah adalah akad jual beli di mana penjual (lembaga keuangan) menginformasikan kepada pembeli (nasabah) harga perolehan barang dan margin keuntungan yang disepakati bersama. Akad ini banyak digunakan karena relatif sederhana, berisiko rendah, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Namun, praktik di lapangan sering kali menunjukkan bahwa nasabah tidak memperoleh informasi secara utuh mengenai struktur harga dan margin yang ditetapkan oleh bank (Fatwa, 2024). Akibatnya, muncul persepsi bahwa *murabahah* tidak jauh berbeda dengan kredit berbunga pada sistem konvensional.

Menurut Nurfadilah (2024), ketidakseimbangan informasi antara pihak bank dan nasabah menimbulkan bias persepsi terhadap akad *murabahah*. Banyak nasabah menganggap margin keuntungan bank bersifat sepihak dan tidak terbuka. Padahal, dalam prinsip syariah, keadilan dalam *murabahah* harus mencakup kejelasan objek transaksi (*al-maqd ‘alaih*), kesepakatan harga (*tsaman*), dan keterbukaan margin (*ribh*). Selain itu, lembaga keuangan juga berkewajiban menjelaskan hak dan kewajiban nasabah agar tidak terjadi ketimpangan pemahaman.

Menurut Alam et al. (2023) menambahkan bahwa keunggulan *murabahah* dibanding akad lain seperti *mudharabah* terletak pada kepastian margin dan kestabilan pendapatan bagi lembaga. Akan tetapi, keunggulan ini dapat berubah menjadi kelemahan jika tidak diimbangi dengan mekanisme transparansi yang memadai. Oleh karena itu, dimensi keadilan dalam akad *murabahah* sangat bergantung pada integritas lembaga keuangan dalam menerapkan prinsip keterbukaan, bukan sekadar pada kepatuhan formal terhadap hukum fiqh.

Persepsi Nasabah dan Keadilan Transaksional

Persepsi nasabah adalah proses kognitif di mana individu menafsirkan pengalaman dan informasi yang diterima melalui interaksi dengan lembaga keuangan. Dalam konteks *murabahah*, persepsi keadilan muncul dari sejauh mana nasabah merasa diperlakukan secara adil, mendapat informasi yang jelas, serta tidak

merasa dirugikan secara finansial maupun moral. Menurut teori keadilan distributif dan interaksional, persepsi keadilan tidak hanya diukur dari hasil transaksi, tetapi juga dari proses yang menyertainya termasuk komunikasi, transparansi, dan sikap empatik petugas bank (Colquitt et al., 2013).

Penelitian Alam et al. (2023) menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap keadilan akan memperkuat loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah. Sebaliknya, persepsi negative misalnya anggapan bahwa margin terlalu tinggi atau proses akad tidak dijelaskan secara rinci dapat menurunkan kepercayaan dan mengikis legitimasi lembaga syariah di mata masyarakat. Nurfadilah (2024) menemukan bahwa sebagian nasabah yang kurang memahami istilah dan prosedur syariah sering kali menganggap akad *murabahah* identik dengan kredit konvensional. Hal ini mempertegas pentingnya edukasi dan literasi keuangan syariah untuk membangun persepsi yang selaras dengan prinsip keadilan Islam.

Dengan demikian, keadilan dalam akad *murabahah* tidak hanya bersifat tekstual, tetapi juga kontekstual. Keadilan harus dirasakan oleh nasabah dalam bentuk pelayanan yang transparan, komunikasi yang terbuka, serta kesetaraan posisi dalam negosiasi. Prinsip ini sejalan dengan pandangan Marzuki et al. (2024) bahwa lembaga keuangan syariah tidak cukup hanya menerapkan akad secara hukum, melainkan harus menanamkan nilai moral dan spiritual sebagai landasan praktik keuangan.

Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap keadilan dalam akad *murabahah* terbentuk melalui interaksi antara tiga dimensi utama :

1. Dimensi Transparansi, yang mencakup kejelasan harga, margin, dan hak-kewajiban dalam akad.

2. Dimensi Prosedural, yang berkaitan dengan keadilan proses, komunikasi dua arah, dan pelayanan yang empatik.
3. Dimensi Distributif, yaitu sejauh mana manfaat dan risiko dibagi secara proporsional antara bank dan nasabah.

Ketiga dimensi ini menjadi acuan dalam analisis fenomenologis untuk memahami bagaimana nasabah menafsirkan keadilan dalam praktik *murabahah*. Dengan memadukan teori keadilan Islam dan pendekatan persepsi konsumen, penelitian ini berupaya menjelaskan bahwa keadilan bukan hanya prinsip normatif, tetapi juga pengalaman sosial yang dapat diukur melalui persepsi individu terhadap transparansi, empati, dan akuntabilitas lembaga keuangan syariah.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi untuk memahami makna keadilan sebagaimana dipersepsikan oleh nasabah dalam pelaksanaan akad *murabahah* di lembaga keuangan syariah. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian bukan sekadar mengukur tingkat kepuasan atau persepsi kuantitatif, melainkan menafsirkan pengalaman subyektif nasabah terhadap praktik keadilan dalam konteks transaksi keuangan berbasis syariah. Dengan demikian, fenomenologi berperan menjembatani kerangka konseptual yang dibangun berdasarkan teori keadilan Islam dengan realitas empiris yang dialami oleh nasabah di lapangan.

Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dilakukan di salah satu lembaga keuangan syariah tingkat mikro dan komersial di Indonesia yang menggunakan akad *murabahah* sebagai produk pembiayaan utama. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposif dengan pertimbangan bahwa lembaga tersebut aktif menjalankan pembiayaan konsumtif dan produktif berbasis *murabahah*, serta memiliki karakteristik nasabah yang beragam dari sisi sosial dan ekonomi. Subjek penelitian terdiri dari 10–15 informan

yang merupakan nasabah aktif *murabahah*, dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria :

1. Memiliki pengalaman transaksi minimal satu tahun,
2. Memahami secara umum mekanisme pembiayaan syariah,
3. Bersedia memberikan informasi secara terbuka.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga metode utama :

1. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan nasabah dan petugas lembaga keuangan syariah. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat menggali makna keadilan dari sudut pandang partisipan tanpa membatasi jawaban.
2. Observasi partisipatif, dilakukan dengan mengamati proses pelayanan dan interaksi antara petugas dan nasabah selama proses akad dan pembiayaan berlangsung. Observasi ini membantu peneliti memahami konteks sosial dan komunikasi yang memengaruhi persepsi keadilan.
3. Dokumentasi, mencakup pengumpulan data sekunder seperti brosur produk, panduan akad, laporan internal lembaga, dan kebijakan pembiayaan yang relevan untuk mendukung temuan empiris.

Semua data dikumpulkan selama periode penelitian lapangan selama tiga bulan, dengan mempertimbangkan variasi konteks pelayanan dan waktu akad agar hasilnya lebih representatif.

Penyajian dan Analisis Data

Proses analisis dilakukan secara bertahap menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman (1994) yang meliputi empat langkah utama:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Dilakukan dengan menyeleksi dan menyederhanakan data hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Setiap transkrip dikodekan

berdasarkan tema-tema utama yang relevan, seperti “transparansi harga”, “proses akad”, “margin keuntungan”, dan “kepuasan nasabah”.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Hasil reduksi disusun dalam bentuk narasi tematik dan matriks kategorisasi untuk memudahkan peneliti melihat hubungan antara pengalaman nasabah dengan konsep keadilan distributif, komutatif, dan interaksional.

3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Peneliti melakukan interpretasi mendalam terhadap pola yang muncul dari data, kemudian mengaitkannya dengan kerangka teori yang telah dibangun sebelumnya.

Analisis dilakukan secara simultan dengan proses pengumpulan data, sehingga peneliti dapat melakukan klarifikasi atau penelusuran ulang apabila ditemukan ketidaksesuaian atau informasi yang belum lengkap.

Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin keilmiahinan dan keandalan hasil penelitian, digunakan beberapa teknik uji kredibilitas (*trustworthiness*):

- a. Triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari berbagai partisipan (nasabah, petugas bank, dan dokumen resmi).
- b. Triangulasi teknik, dengan memadukan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi guna memperoleh pandangan yang menyeluruh.
- c. Member check, yaitu mengonfirmasi hasil interpretasi kepada informan untuk memastikan bahwa makna yang disimpulkan sesuai dengan pengalaman mereka.
- d. *Audit trail*, yakni pencatatan sistematis proses pengumpulan dan analisis data untuk menjaga transparansi penelitian.

Selain itu, peneliti menjaga refleksivitas, yaitu kesadaran terhadap posisi dan pandangan pribadi yang dapat memengaruhi interpretasi hasil. Dengan refleksi ini, peneliti berupaya menjaga objektivitas dalam memahami pengalaman partisipan.

Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif berdasarkan temuan lapangan yang telah divalidasi melalui proses triangulasi dan konfirmasi informan. Kesimpulan tidak hanya menggambarkan fenomena persepsi nasabah terhadap keadilan, tetapi juga mengaitkannya dengan nilai-nilai normatif Islam yang menjadi kerangka konseptual penelitian. Dengan demikian, hasil penelitian tidak sekadar bersifat deskriptif, melainkan juga analitis dan reflektif terhadap realitas sosial lembaga keuangan syariah. Melalui metodologi ini, penelitian diharapkan dapat menjembatani kesenjangan antara teori keadilan Islam dan praktik ekonomi syariah di lapangan, sekaligus mempertahankan orisinalitas penelitian sebagai kajian fenomenologis yang berorientasi pada pengalaman hidup nyata (*lived experience*) nasabah dalam transaksi keuangan syariah.

Diskusi gagasan peneliti

Analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap keadilan dalam akad *murabahah* berakar pada tiga dimensi utama, yaitu transparansi informasi, keadilan proses, dan proporsionalitas manfaat. Ketiga dimensi ini menjadi kerangka konseptual yang membentuk pandangan nasabah terhadap implementasi prinsip *al-'adl* dalam lembaga keuangan syariah.

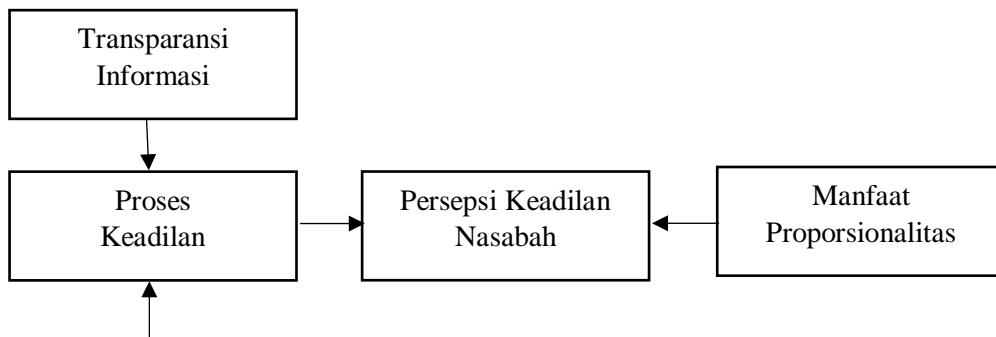
Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar nasabah menyatakan bahwa kejelasan informasi mengenai harga barang, margin keuntungan, dan hak-kewajiban selama akad merupakan penentu utama rasa adil. Hasil ini menguatkan temuan Marzuki, Masyhuri, dan Muttaqin (2024) yang menegaskan pentingnya prinsip keterbukaan dan keseimbangan informasi dalam transaksi syariah. Sebaliknya, nasabah yang tidak memperoleh penjelasan rinci tentang struktur

margin cenderung menilai akad tersebut tidak jauh berbeda dengan sistem kredit konvensional (Fatwa, 2024).

Selain transparansi, keadilan juga tercermin dalam proses hubungan antara lembaga dan nasabah. Nasabah yang merasa dilibatkan dalam pengambilan keputusan dan diperlakukan secara empatik cenderung menilai akad lebih adil. Hal ini selaras dengan teori keadilan interaksional (Colquitt et al., 2013), yang menekankan pentingnya sikap komunikatif dan sopan dalam hubungan pelayanan. Lembaga yang hanya menekankan aspek administratif tanpa pendekatan sosial cenderung menimbulkan persepsi negatif terhadap nilai keadilan.

Di sisi lain, dimensi proporsionalitas manfaat menyoroti keseimbangan pembagian keuntungan dan risiko. Sebagian nasabah berpendapat bahwa margin yang tinggi tidak diimbangi dengan risiko yang setara, sehingga lembaga lebih dominan dalam menentukan keuntungan. Kondisi ini sejalan dengan temuan Alam et al. (2023), yang menyatakan bahwa akad *murabahah* masih lebih menguntungkan lembaga daripada nasabah jika aspek kemitraan tidak ditekankan secara proporsional.

Persepsi keadilan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi keuangan syariah. Nasabah dengan pemahaman mendalam terhadap akad cenderung memandang margin sebagai wajar dan sesuai syariah, sementara mereka yang kurang memahami cenderung menganggapnya mirip bunga bank. Nurfadilah (2024) menekankan bahwa edukasi dan komunikasi dua arah menjadi kunci dalam membangun persepsi positif dan menjaga legitimasi lembaga keuangan syariah di mata masyarakat. Secara konseptual, hubungan antar dimensi persepsi keadilan dapat digambarkan sebagai berikut :



Literasi
Syariah

Gambar 1. Model Hubungan Dimensi Persepsi Keadilan dalam Akad Murabahah

Diagram menunjukkan hubungan antar variabel yang membentuk persepsi keadilan. Literasi syariah berfungsi sebagai variabel penguat dalam memahami keadilan transaksi. Analisis temuan juga dibandingkan dengan penelitian terdahulu untuk menegaskan posisi penelitian ini dalam ranah akademik sebagaimana tersaji pada tabel berikut :

Tabel 1. Perbandingan Temuan Penelitian Sebelumnya dan Penelitian Ini

No	Peneliti & Tahun	Fokus Kajian	Temuan Utama	Kontribusi Penelitian Ini
1	Fatwa (2024)	Keadilan akad <i>murabahah</i> di bank syariah	Transparansi margin belum optimal	Memperkuat bukti empiris dari persepsi nasabah langsung
2	Alam et al. (2023)	Perbandingan <i>mudharabah</i> dan <i>murabahah</i> di BMT	<i>Murabahah</i> lebih stabil tapi kurang fleksibel	Menunjukkan bahwa stabilitas belum menjamin keadilan
3	Marzuki et al. (2024)	Prinsip keadilan margin	Margin harus proporsional dan transparan	Menemukan bahwa komunikasi dan edukasi lebih menentukan persepsi keadilan
4	Nurfadilah (2024)	Persepsi nasabah terhadap pembiayaan <i>murabahah</i>	Rendahnya literasi memengaruhi persepsi negatif	Literasi syariah terbukti sebagai variabel mediasi utama

Implikasi Kebijakan dan Rekomendasi

Implikasi Kebijakan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi keadilan dalam akad *murabahah* sangat dipengaruhi oleh transparansi informasi, keadilan proses, dan proporsionalitas manfaat antara lembaga keuangan syariah dan nasabah. Kondisi ini memiliki implikasi penting terhadap kebijakan pengelolaan lembaga keuangan

syariah di Indonesia, khususnya dalam memperkuat tata kelola berbasis prinsip *al-adl* (keadilan).

1. Pertama, temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa transparansi informasi masih menjadi kelemahan utama dalam implementasi akad *murabahah*. Oleh karena itu, lembaga keuangan syariah perlu merumuskan kebijakan yang mendorong keterbukaan harga pokok, margin keuntungan, serta mekanisme pembiayaan kepada nasabah sejak tahap awal akad. Kebijakan ini dapat dituangkan dalam pedoman operasional internal, yang mengharuskan setiap petugas menjelaskan struktur pembiayaan dan hak-kewajiban secara rinci. Langkah tersebut akan memperkuat kepercayaan publik dan memperkecil persepsi negatif terhadap kesamaan antara *murabahah* dan kredit konvensional.
2. Kedua, penelitian ini menegaskan pentingnya keadilan proses dalam pelayanan lembaga keuangan syariah. Proses komunikasi yang partisipatif dan empatik terbukti membentuk persepsi positif nasabah terhadap keadilan lembaga. Oleh karena itu, kebijakan rekrutmen dan pelatihan pegawai perlu difokuskan pada peningkatan kompetensi etik dan komunikasi islami. Setiap lembaga disarankan mengintegrasikan pelatihan *service excellence* berbasis nilai-nilai syariah agar interaksi antara pegawai dan nasabah tidak hanya transaksional, tetapi juga spiritual dan moral.
3. Ketiga, dari sisi proporsionalitas manfaat dan risiko, lembaga keuangan syariah perlu meninjau ulang mekanisme penetapan margin. Kebijakan yang terlalu berorientasi pada keuntungan lembaga akan menimbulkan ketimpangan dan menurunkan persepsi keadilan nasabah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI) dapat menggunakan temuan ini sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan standar pembiayaan syariah yang lebih adil, dengan memperjelas pedoman mengenai rasionalitas margin dan mekanisme mitigasi risiko.
4. Keempat, hasil penelitian juga menunjukkan rendahnya literasi keuangan syariah di kalangan nasabah. Implikasinya, kebijakan pengembangan

lembaga keuangan syariah tidak cukup hanya menekankan aspek produk dan layanan, tetapi juga harus disertai strategi edukasi publik yang masif dan berkelanjutan. Literasi ini dapat diintegrasikan dalam program tanggung jawab sosial lembaga (*Corporate Social Responsibility – CSR Syariah*) yang berorientasi pada dakwah ekonomi Islam dan pemberdayaan masyarakat.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan implikasi di atas, peneliti merumuskan beberapa rekomendasi yang ditujukan kepada pemangku kepentingan utama berikut:

1. Bagi Lembaga Keuangan Syariah (Bank dan BMT):

Diperlukan pemberian internal dalam aspek komunikasi, transparansi, dan pelayanan berbasis nilai Islam. Lembaga disarankan membentuk *unit audit keadilan syariah* yang memantau kepatuhan terhadap prinsip *al-‘adl* dalam setiap akad. Selain itu, penyusunan *SOP* (*Standard Operating Procedure*) yang lebih detail tentang penyampaian informasi margin dan risiko wajib dilakukan agar tidak terjadi kesalahpahaman di pihak nasabah.

2. Bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan DSN-MUI:

Perlu dilakukan revisi terhadap regulasi pembiayaan *murabahah*, khususnya dalam aspek penetapan margin dan transparansi harga. OJK bersama DSN-MUI dapat membuat pedoman evaluasi standar keadilan akad yang menjadi acuan nasional. Selain itu, pengawasan berbasis kepatuhan nilai syariah (*Sharia Compliance Audit*) perlu diperkuat dengan indikator keadilan yang terukur.

3. Bagi Pemerintah dan Kementerian Keuangan:

Pemerintah perlu mendukung kebijakan literasi keuangan syariah melalui kurikulum pendidikan dan program inklusi keuangan. Dengan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap sistem ekonomi Islam, maka persepsi keadilan dan kepercayaan terhadap lembaga syariah dapat tumbuh secara berkelanjutan.

4. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya:

Penelitian ini membuka peluang kajian lanjutan dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat persepsi keadilan pada berbagai jenis akad, seperti *musyarakah* atau *ijarah*. Penelitian komparatif antar wilayah dan antar jenis lembaga (bank, BMT, koperasi syariah) juga penting untuk memperkaya kebijakan nasional berbasis data empiris.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap keadilan dalam akad *murabahah* di lembaga keuangan syariah terbentuk melalui interaksi antara transparansi informasi, keadilan proses, dan proporsionalitas manfaat. Transparansi yang tinggi mengenai harga, margin, serta hak dan kewajiban nasabah mampu meningkatkan rasa kepercayaan dan menumbuhkan persepsi keadilan. Sebaliknya, ketidakjelasan informasi dan komunikasi yang tertutup menurunkan kepercayaan terhadap prinsip syariah yang diemban lembaga. Keadilan proses juga menjadi indikator penting dalam membangun hubungan yang setara antara lembaga dan nasabah.

Pelayanan yang empatik, edukatif, dan terbuka menegaskan penerapan nilai *al-'adl* dalam praktik keuangan syariah. Selain itu, margin keuntungan yang proporsional dan tidak memberatkan nasabah menjadi wujud nyata keadilan ekonomi Islam. Faktor literasi keuangan syariah turut memperkuat atau melemahkan persepsi tersebut. Nasabah yang memiliki pemahaman yang baik terhadap akad syariah akan menilai *murabahah* sebagai transaksi yang adil dan sesuai prinsip Islam.

Dengan demikian, keadilan dalam akad *murabahah* bukan hanya persoalan hukum dan regulasi, tetapi juga terkait dengan pengalaman sosial dan spiritual nasabah. Penelitian ini merekomendasikan agar lembaga keuangan syariah memperkuat transparansi, meningkatkan edukasi nasabah, serta memastikan penerapan prinsip keadilan dalam setiap tahap akad agar sistem keuangan syariah benar-benar mencerminkan nilai keadilan dan keberkahan.

Referensi

- Alam, A., Hambali, R., & Mulyadi, F. (2023). *Analisis konsep keadilan dalam sistem perbankan syariah: Studi kasus implementasi akad murabahah di Bank Syariah Indonesia*. *Jurnal Ekonomi Syariah dan Keuangan*, 15(2), 389–397.
- Amalina, S. (2023). *Persepsi nasabah terhadap keadilan kontrak pada produk pembiayaan syariah*. *Journal of Islamic Finance Studies*, 7(3), 59–66.
- Azhar, A., & Hambali, M. (2022). *Nilai moral dalam hubungan nasabah dan lembaga keuangan syariah: Perspektif maqasid syariah*. *Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam*, 8(1), 1–20.
- Colquitt, J. A., Baer, M. D., Long, D. M., & Halvorsen-Ganepola, M. D. (2013). *Scale indicators of justice: Measurement, structure, and theoretical implications*. *Journal of Applied Psychology*, 98(2), 199–236. <https://doi.org/10.1037/a0031775>
- Fatwa, H. (2024). *Keadilan margin dan persepsi nasabah dalam akad murabahah: Studi pada BMT di Indonesia*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 12(1), 2300–2385.
- Marzuki, M., Masyhuri, & Muttaqin, I. (2024). *Keadilan transaksi dan keterbukaan informasi dalam akad pembiayaan syariah*. *Jurnal Keuangan Syariah Indonesia*, 11(2), 45–60.
- Nurfadilah, D. (2024). *Tingkat literasi keuangan syariah dan persepsi masyarakat terhadap produk pembiayaan murabahah*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Syariah*, 10(4), 112–124.
- Rahman, F., & Yuliani, D. (2023). *Evaluasi prinsip transparansi dan keadilan dalam akad murabahah di lembaga keuangan mikro syariah*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 14(3), 301–318.
- Siregar, M. A., & Baidea, H. (2024). *Implementasi nilai keadilan pada kontrak pembiayaan syariah dan dampaknya terhadap kepercayaan nasabah*. *Islamic Economic Review*, 9(1), 55–72.
- Syafrida, L., & Harahap, R. (2022). *Analisis persepsi keadilan dalam pembiayaan murabahah: Pendekatan fenomenologi pada bank syariah*. *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*, 10(1), 75–89.
- Wahyuni, T., & Rachman, N. (2021). *Membangun keadilan dalam transaksi keuangan syariah melalui literasi dan komunikasi efektif*. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, 9(3), 211–226.