

MODAL INTELEKTUAL SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA EKONOMI PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP PONOROGO

Domi Cahyo Damai

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo

Email: ymodpeace8@gmail.com

Abstract

Islamic Banking in Indonesia began to be sought after in financial activities. This makes the possibility of disputes increasing. Dispute resolution is carried out by litigation or collateral auction is considered detrimental because the collateral selling price will drop dramatically. There is the concept of intellectual capital which is a company asset as an alternative to solving economic disputes in Islamic banking. The deepening of intellectual capital aspects can be an alternative dispute resolution at Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo. The aspect of human capital is able to be an alternative for resolving economic disputes because human capital provides all thoughts and seeks to resolve disputes with customers as best as possible. The structural capital aspect is able to be an alternative for resolving economic disputes because there is a financing maintenance policy. The activity aims to correct economic disputes by seeking good will and trying to overcome common problems. The relational capital aspect is also able to be an alternative for resolving economic disputes because of the practice of selling collateral to bank relations. The sale can be a means of resolving economic disputes because the selling price is in line with the market price without harming the customer if sold during the auction process.

Keywords: Intellectual Capital, Economic Dispute Resolution, Islamic Banking.

Abstrak

Perbankan Syariah di Indonesia mulai diminati dalam kegiatan keuangan. Hal tersebut membuat kemungkinan terjadi sengketa meningkat. Penyelesaian sengketa dilakukan dengan litigasi atau lelang agunan dianggap merugikan karena harga jual agunan akan turun drastis. Terdapat konsep modal intelektual yang merupakan aset perusahaan sebagai alternatif penyelesaian sengketa ekonomi pada perbankan syariah. Pendalaman aspek modal intelektual mampu menjadi alternatif penyelesaian sengketa di Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo. Aspek modal manusia mampu menjadi alternatif penyelesaian sengketa ekonomi karena modal manusia memberikan segala pemikiran serta berupaya menyelesaikan sengketa dengan nasabah sebaik mungkin. Aspek modal struktural mampu menjadi alternatif penyelesaian sengketa ekonomi karena terdapat kebijakan *maintainance* pembiayaan. Kegiatan tersebut bertujuan untuk memperbaiki sengketa ekonomi dengan mencari iktikad baik dan mencoba mengatasi masalah bersama. Aspek modal relasional juga mampu menjadi alternatif penyelesaian sengketa ekonomi karena terdapat praktik penjualan agunan kepada relasi bank. Penjualan tersebut dapat menjadi sarana penyelesaian sengketa ekonomi karena harga jual sesuai harga pasar tanpa merugikan nasabah apabila dijual dalam proses lelang.

Kata Kunci: Modal Intelektual, Penyelesaian Sengketa, Perbankan Syariah.

A. Pendahuluan

Dalam dunia bisnis, para pelaku bisnis akan sulit untuk lepas dari lembaga keuangan khususnya bank. Bank memberikan kemudahan pada nasabahnya dalam segala aspek produk perbankan antara lain produk penghimpunan dana, penyaluran dana, dan jasa perbankan lainnya. Apalagi di era milenial sekarang ini, peran bank sangat membantu para pelaku bisnis dengan adanya teknologi dan dapat memberikan layanan perbankan dengan mudah dan cepat.¹ Bank sebagai lembaga intermediasi² memiliki peran sebagai penghubung antara pihak yang memiliki dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Peran tersebut terjadi pada kegiatan bank dalam *funding* (menghimpun dana) serta *lending* (menyalurkan dana) dari masyarakat.³

Berkembangnya bisnis dan perbankan juga terjadi di Indonesia. Sebagai negara dengan mayoritas penduduk muslim, perkembangan bisnis dan perbankan juga mengacu pada prinsip bisnis sesuai hukum Islam. Peluang bisnis syariah di Indonesia sangat besar mengingat banyaknya penduduk Muslim di Indonesia.⁴ Dari pernyataan tersebut, semenjak tahun 1992 sistem perbankan Indonesia menganut *dual banking system* atau sistem perbankan ganda di mana terdapat bank konvensional dan bank syariah. Di tahun yang sama itulah muncul bank syariah pertama, yaitu Bank Muamalat. Meski muncul sudah cukup lama, namun sistem *dual banking* ini benar-benar bisa berjalan sejak munculnya UU Nomor 10 Tahun 1998.⁵ Diperkuat dengan UU Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah di mana undang-undang ini menjadi landasan hukum yang kuat dalam pendirian bank syariah.⁶

Setelah adanya *dual banking system*, perkembangan perbankan syariah di Indonesia sangat pesat. Terbukti aset perbankan syariah menunjukkan kecenderungan yang terus meningkat, dari Rp 288,027 triliun pada akhir Desember Tahun 2017 meningkat menjadi Rp 304,980 triliun pada November tahun 2018 atau meningkat sebesar 5,5%.⁷ Dari perkembangan aset tersebut menunjukkan perbankan syariah memiliki potensi untuk berkembang lebih baik di masa mendatang. Apalagi setelah adanya UU Nomor 10 Tahun 1998 serta disempurnakan oleh UU Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah di mana bank umum boleh membuka unit atau menggunakan prinsip syariah membuat bank syariah semakin berkembang dengan pesat karena dukungan perundang-undangan.

¹<https://keuangan.kontan.co.id/news/adira-dan-ansoruna-perkuat-literasi-industri-bisnis-syariah> diakses pada tanggal 14 September 2018 pukul 01.00 WIB.

² Intermediasi berarti sebagai perantara atau penghubung, Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), 932.

³ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 2.

⁴<http://finansial.bisnis.com/read/20180823/90/830990/ekspansi-jaringan-bank-mencari-fungsi-dan-bentuk-cabang-era-digital> diakses pada tanggal 14 September 2018 pukul 01.30 WIB.

⁵ Ascarya dan Diana Yumanita, *Gambaran Umum Bank Syariah* (Jakarta: PPSK BI, 2005), v.

⁶ Negara Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

⁷ Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah 2018* (Jakarta: OJK, 2018), 4.

Perkembangan aset pada perbankan syariah memang memiliki dampak positif terhadap masa depan perbankan syariah, namun juga memberikan dampak negatif di dalamnya. Dampak negatif yang muncul karena besarnya nilai aset adalah terjadi masalah persengketaan pada perbankan syariah. Sengketa muncul pada saat terjadi ketidakseimbangan tanggungjawab dari pihak yang dituntut (melakukan sesuatu) dengan pihak yang dituntut (yang membutuhkan sesuatu).⁸ Sengketa itu akan mengakibatkan ketidakpercayaan para pihak yang sedang melakukan sesuatu tersebut. Ketidakseimbangan tersebut dapat muncul karena adanya persimpangan nilai, tujuan, sifat, bahkan terjadi penipuan di dalamnya.⁹

Sengketa ekonomi syariah yang terjadi dalam operasional Perbankan Syariah biasa disebut dengan NPF atau *Non Performing Finance*. Sengketa tersebut pada umumnya terjadi pada akad-akad pada Perbankan Syariah. Dari total aktiva produktif Perbankan Syariah pada akhir November 2018 sebesar Rp. 412,180 triliun hanya terdapat Rp. 380,175 triliun yang lancar sehingga sisanya sebesar Rp. 32,005 triliun atau sekitar 7,8% aktiva produktif perbankan syariah tidak lancar. Dari total Rp. 32,005 triliun aktiva produktif yang tidak lancar terdapat sekitar Rp. 6,096 triliun yang macet.¹⁰ Dengan nilai pembiayaan yang tidak lancar tersebut sudah masuk kedalam kategori dalam kolektibilitas 2 hingga 5 atau dalam perhatian khusus hingga macet.¹¹

Beragamnya produk yang dimiliki perbankan syariah membuat sengketa produk perbankan syariah menjadi lebih sering terjadi. Sengketa pembiayaan pada perbankan syariah disebabkan oleh pembiayaan bermasalah yang menyebabkan terjadinya pembiayaan yang tidak lancar (*non performing finance*). Pembiayaan bermasalah dapat disebabkan oleh beberapa faktor dari segi internal maupun eksternal bank serta nasabah. Permasalahan faktor internal bank terjadi seperti kurang profesionalnya pelaku perbankan. Faktor dari sisi internal nasabah seperti keadaan keuangan nasabah yang memburuk. Serta dari sisi eksternal seperti kondisi ekonomi serta perbankan syariah yang belum punya nama dan belum diminati oleh masyarakat Indonesia.¹²

Konsep penyelesaian sengketa dalam konteks hukum ekonomi syariah memiliki beberapa cara penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa ekonomi syariah terdiri dari jalur litigasi (pengadilan) serta non litigasi (tanpa peradilan). Penyelesaian sengketa dengan litigasi dijalankan oleh pengadilan agama. Sedangkan dari non litigasi dengan arbitrase (*tahkim*) dan

⁸ Ahmad Mujahidin, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 53.

⁹ *Ibid.*, 54.

¹⁰ Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah 2018* (Jakarta: OJK, 2018), 27.

¹¹ Otoritas Jasa Keuangan, *Booklet Perbankan 2017* (Jakarta: OJK, 2017), 184.

¹² Edi Hudiata, *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2015), 13.

jalan damai (*sulh*).¹³ Upaya penyelesaian sengketa tersebut masih memiliki celah dalam penyelesaian sengketa ekonomi pada perbankan syariah. Bank syariah memilih cara kooperatif dalam menyelesaikan sengketa dengan menyita agunan yang dijaminkan tersebut sebagai sarana penyelesaian sengketa.¹⁴

Tindakan kooperatif yang dilakukan oleh bank syariah dalam penyelesaian sengketa penyitaan agunan tidak lepas dari tidak adanya iktikad baik dari nasabah dalam penyelesaian sengketa tersebut. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Angga Tomy¹⁵ menemukan suatu fakta bahwasannya, sengketa dalam perbankan syariah justru sering muncul karena nasabah sendiri tidak menepati akad yang sudah diperjanjikan. Cidera janji yang terjadi tersebut muncul karena nasabah tidak menepati tujuan akad yang telah dibuat. Seperti tujuan investasi yang telah diperjanjikan namun pada kenyataannya tujuan pembiayaan menjadi tujuan konsumtif. Selain itu setelah muncul sengketa dari pembiayaan tersebut, sebagian besar nasabah tidak memberikan iktikad baik dan justru lari dari masalah. Sehingga tindakan kooperatif yang justru merugikan nasabah yang terpaksa diambil bank syariah dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi.¹⁶

Dari prosedur penyelesaian sengketa tersebut terasa akan lebih merugikan nasabah pada perbankan syariah. Peneliti memiliki gambaran suatu aset yang dimiliki perbankan syariah yang diasumsikan dapat menyelesaikan sengketa ekonomi pada perbankan syariah yaitu konsep modal intelektual. Sebagai bagian dari *intangible* aset atau aset tidak nampak pada laporan keuangan serta bagian kekayaan perusahaan yang bisa menjadi alternatif penyelesaian sengketa. Modal intelektual memiliki komponen seperti modal manusia, modal struktural, dan modal relasional.¹⁷ Modal intelektual merupakan aset perusahaan yang tidak ternilai serta dapat dimanfaatkan menjadi salah satu alternatif baru penyelesaian sengketa. Produk perbankan syariah yang macet akan dapat diselesaikan dengan modal intelektual sehingga mempermudah penyelesaian sengketa. Misalkan dalam menjual agunan yang disengketakan sebelum diputuskan untuk dilelang.

Alternatif penyelesaian sengketa dengan modal intelektual yang telah digambarkan sebelumnya terjadi pada salah satu bank syariah di Kabupaten Ponorogo yakni Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo. Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo merupakan salah satu bank

¹³ Marhamah Saleh, *Metode Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah dalam Perspektif Hukum Islam dan Indonesia*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2014), 3-4.

¹⁴ Mulyaningsih Jamhur dan Rukky Trihantana, "Penyelesaian Sengketa Pengikatan Agunan Pada Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah", *Jurnal Nisbah*, Vol. 3, No. 1 Tahun 2017, (315-325).

¹⁵ Bapak Angga Tomy merupakan salah seorang *Account Officer* (marketing) Bank Syariah Mandiri Ponorogo yang sering mengatasi permasalahan sengketa.

¹⁶ Angga Tomy, wawancara, Ponorogo, tanggal 16 Februari 2019.

¹⁷ Ihyaul Ulum, *Intellectual Capital Model Pengukuran, Framework Pengukuran, dan Kinerja Organisasi* (Malang: UMM Press, 2017), 85-87.

syariah yang berada di Kabupaten Ponorogo yang memiliki nasabah yang cukup banyak. Dilihat dari laporan keuangan Bank Syariah Mandiri yang memiliki aset produktif sebesar Rp. 24,722 miliar. Besarnya aset produktif yang dimiliki Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo juga memunculkan pembiayaan yang macet yang digambarkan pada rasio *Non Performing Finance* (NPF) sebesar 6,2%. Hal tersebut menunjukkan kondisi NPF Bank Syariah Mandiri masuk kategori Kurang Sehat dan harus segera diperbaiki oleh Bank Syariah Mandiri.¹⁸

Hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Ginanjar¹⁹ serta Ibu Rohminda Dwi²⁰ menunjukkan alternatif penyelesaian sengketa yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo serupa dengan aspek modal intelektual. Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo melaksanakan *maintainance* pembiayaan untuk menjaga kelancaran pembiayaan nasabah serta mengatasi masalah sengketa ekonomi.²¹ Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo juga melaksanakan penjualan agunan pembiayaan tanpa lelang (di bawah tangan) kepada relasi bank untuk penyelesaian sengketa.²² Kegiatan tersebut serupa dengan aspek modal intelektual yakni modal struktural sebagai kebijakan internal serta modal relasional sebagai pembeli agunan yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo.

Berdasarkan argumentasi di atas, peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai prosedur penyelesaian sengketa dalam perbankan syariah. Permasalahan yang dikaji adalah alternatif penyelesaian sengketa ekonomi syariah pada sengketa ekonomi. Peneliti mencoba mengkaji aspek modal intelektual yang terdapat pada perbankan syariah sebagai upaya dalam menjadi alternatif penyelesaian sengketa ekonomi. Dari penelitian ini diharapkan mampu membuktikan bahwasannya, modal intelektual dapat menjadi alternatif dalam penyelesaian sengketa pada perbankan syariah dan penyelesaian yang lebih luwes oleh para pihak yang bersengketa pada perbankan syariah khususnya pada Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo.

B. Penyelesaian Sengketa Ekonomi

Dalam konteks hukum Indonesia, penyelesaian sengketa ekonomi syariah dapat dilakukan di luar pengadilan (non-litigasi) atau di dalam pengadilan (litigasi). Untuk pilihan di luar peradilan: melalui arbitrase atau melalui alternatif penyelesaian sengketa (ADR).

1. Arbitrase

¹⁸ Laporan Keuangan Bank Syariah Mandiri.

¹⁹ Bapak Ginanjar merupakan salah seorang *Account Officer* (marketing) Bank Syariah Mandiri Ponorogo yang sering mengatasi permasalahan sengketa.

²⁰ Ibu Rohminda merupakan salah seorang *Finance Analyze* (analisis pembiayaan) Bank Syariah Mandiri Ponorogo yang ikut mengatasi permasalahan sengketa.

²¹ Ginanjar, wawancara, Ponorogo, tanggal 01 Maret 2019.

²² Rohminda Dwi, wawancara, Ponorogo, tanggal 03 Maret 2019.

Berdasarkan UU Nomor 30 Tahun 1999, arbitrase merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan perjanjian arbitrase. Perjanjian arbitrase merupakan kesepakatan berupa klausula dalam perjanjian sebelum atau setelah timbul sengketa.²³

Keputusan badan perwasitan (arbitrase) oleh undang-undang dipandang sebagai putusan badan peradilan tingkat terakhir, dan sekaligus dapat dimintakan eksekusi, yaitu melalui ketua pengadilan negeri setempat. Di Indonesia terdapat beberapa lembaga arbitrase untuk menyelesaikan berbagai sengketa bisnis yang terjadi dalam lalu lintas perdagangan, antara lain BAMUI (*Badan Arbitrase Muamalat Indonesia*) yang khusus menangani masalah persengketaan dalam bisnis Islam, sekarang berubah menjadi BASYARNAS (*Badan Arbitrase Syariah Nasional*) yang menangani masalah-masalah yang terjadi dalam pelaksanaan Bank Syariah. Ada juga BANI (*Badan Arbitrase Nasional Indonesia*) yang khusus menyelesaikan sengketa bisnis non Islam, dan BAPMI (*Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia*).²⁴

Bagaimanapun, penyelesaian masalah melalui Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas) perlu dimaksimalkan. Basyarnas dapat menjadi alternatif menghindari persengketaan melalui musyawarah untuk mufakat. Namun, jika masalah itu memasuki wilayah persengketaan maka Pengadilan Agama yang berhak menanganinya sesuai dengan UU tentang Peradilan Agama No. 50/ 2009 yang melengkapi UU No. 3/2006.

2. Alternatif Penyelesaian Sengketa

Selain arbitrase, metode yang tak kalah populer dan paling banyak diminati masyarakat kecil dan menengah dalam penyelesaian sengketa ekonomi syariah adalah *Alternative Dispute Resolution (ADR)* atau alternatif penyelesaian sengketa. Metode ini mengarah kepada pencapaian sasaran perdamaian.²⁵ Terdapat beberapa bentuk dan cara alternatif penyelesaian sengketa dalam ketentuan hukum formal. Alternatif penyelesaian sengketa memiliki kemudahan prosedur dalam pelaksanaannya dan dapat menjadi pilihan yang tepat. Alternatif penyelesaian sengketa tersebut antara lain: Konsultasi; Negosiasi; Mediasi; Konsiliasi; dan Penilaian Ahli.

3. Lembaga Peradilan

Negara berhak memberikan perlindungan dan penyelesaian sengketa kepada masyarakat pencari keadilan bila terjadi suatu pelanggaran hukum. Berdasarkan Pasal 2 UU Nomor 4 Tahun 2004, penyelenggara kekuasaan kehakiman dilakukan oleh Mahkamah

²³ Edi Hudiata, *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2015), 104.

²⁴ *Ibid.*, 106.

²⁵ Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Pengadilan Agama* (Jakarta: Kencana, 2014), 456.

Agung (MA) dan lembaga peradilan yang berbeda di bawahnya dalam lingkungan peradilan umum, agama, militer, tata usaha negara, dan oleh Mahkamah Konstitusi (MK).²⁶

Dewasa ini, dengan kemudahan perangkat teknologi, setiap perkara yang diajukan ke Pengadilan Agama (PA) umumnya dapat dipantau secara terus-menerus melalui *website* resmi Pengadilan Agama. Bahkan berbagai informasi, tatacara, panduan mengajukan gugatan, contoh format pengajuan perkara dan berbagai ”berkas elektronik” lainnya dapat di-*download* secara cuma-cuma dalam waktu yang singkat. Perkembangan proses perkara juga dapat dipantau melalui situs web PA, hingga mencapai putusan. Kemudahan semacam ini umum ditemui pada banyak wilayah Pengadilan Agama.

Walau demikian mudahnya, tugas Pengadilan Agama bukan sekedar memutus perkara, melainkan menyelesaikan sengketa sehingga terwujud pulihnya kedamaian antara pihak-pihak yang bersengketa, tercipta adanya rasa keadilan pada masing-masing pihak yang berperkara dan terwujud pula tegaknya hukum pada perkara yang diperiksa dan diputus tersebut.²⁷ Dalam aspek penyelesaian sengketa, apapun cara yang ditempuh oleh para pihak dalam menyelesaikan sengketa diharap mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Dari sengketa yang ada kita dapat memperoleh pelajaran berharga bagaimana mengatasi permasalahan dengan baik dan berharap jarang terjadi sengketa dalam ekonomi syariah. Sehingga dari adabnya langkah penyelesaian sengketa benar-benar menjadi cara ampuh dalam menyelesaikan sengketa ekonomi pada perbankan syariah.

Penyelesaian sengketa ekonomi syariah atau penyelesaian sengketa menurut hukum Islam, terdapat beberapa bentuk penyelesaian permasalahan atau sengketa terbagi dari beberapa cara antara lain dengan cara litigasi atau lewat pengadilan, non litigasi atau luar pengadilan, dan lewat alternatif penyelesaian sengketa yang biasa disebut jalan dalam atau *sulh* atau *islah*.

1. Metode *al-Ṣulh* (perdamaian)

Penyelesaian sengketa melalui jalan musyawarah dalam terminologi hukum Islam dikenal dengan istilah *al-ṣulh* (perdamaian). Secara harfiah, *al-ṣulh* mengandung pengertian memutus pertengkaran atau perselisihan. Dalam pengertian syariat dirumuskan perselisihan antara dua pihak yang berlawanan.²⁸ Dalam perdamaian terdapat dua pihak, yang sebelumnya terjadi persengketaan. Kemudian para pihak sepakat untuk saling melepaskan sebagian dari tuntutan mereka. Hal itu dimaksudkan agar persengketaan diantara mereka dapat berakhir. Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah disebutkan bahwa, perdamaian dapat

²⁶ Ahmad Mujahidin, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 15.

²⁷ *Ibid.*, 85.

²⁸ Abdul Rasyid, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Syariah Melalui Perdamaian* (Bandung: Alumni, 2011), 4.

dilakukan sendiri oleh pihak yang berperkara atau orang yang dikuasakan untuk itu sepanjang disebutkan dalam surat kuasa.²⁹

Para pihak yang mengadakan perdamaian dalam syariat Islam diistilahkan *muṣālih*, sedangkan persoalan yang diperselisihkan disebut *mushālih* ‘*anhu*, dan perbuatan yang dilakukan oleh salah satu pihak terhadap pihak yang lain untuk mengakhiri pertikaian atau pertengkaran dinamakan dengan *muṣālih* ‘*alaih* atau disebut juga *badal al-ṣulh*.

2. Metode *al-Tahkim* (Arbitrase)

Arbitrase adalah pemutusan suatu persengketaan oleh seseorang atau beberapa orang yang ditunjuk oleh pihak-pihak yang bersengketa di luar hakim atau pengadilan.³⁰ Dalam prakteknya disebut juga dengan praktik perwasitan. Dasar hukum *tahkim* terdapat dalam dalam al-Qur’an yang tertuang dalam QS. Al-Nisa’: 35. Dalam urusan muamalah, *tahkim* bisa dilakukan antara para pihak yang bersengketa. Tahkim bisa dilakukan apabila kedua belah pihak menyetujui menyelesaikan sengketa dengan cara tahkim dan menunjuk seorang hakim atau arbiter atau bisa disebut pula wasit yang berkompeten dibidangnya.³¹ Namun kendala *tahkim* kurang diminati masyarakat dan sulit terjadi karena para pihak enggan memilih jalur tersebut dan enggan duduk berdamai serta memilih peradilan dalam menyelesaikan sengketanya yang terjadi.

3. Metode Kekuasaan Kehakiman (*Wilāyāt al-Qadhā*)

Dalam sistem kekuasaan kehakiman pada sebuah pemerintahan sepanjang dijumpai dalam sejarah Islam ditemukan empat model kekuasaan hukum (lembaga penegak hukum), yaitu kekuasaan *al-qadlā*’ (lembaga penegak hukum), kekuasaan *al-hisbah*, kekuasaan *al-mazālim*, dan *al-Mahkamah al-‘Asykariyyah*. Pada masa Dinasti Umayyah, negara memiliki kekuasaan kehakiman *ḥizām al-qadāi* sedangkan Dinasti Abbasiyah dengan *al- ḥizām al-mazālim* yakni lembaga yang bertugas memberi penerangan dan pembinaan hukum, menegakkan ketertiban hukum, baik di lingkungan pemerintahan maupun di masyarakat, dan memutuskan dalam berbagai perkara.

Baik dalam kedua era masing-masing dinasti tersebut sama-sama memiliki tiga badan peradilan sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman tersebut, yakni *qadhā*’, *hisbah*, dan *mazālim*. Bahkan pada masa Dinasti Mamluk, terdapat suatu pelaksana kekuasaan kehakiman dalam bentuk lain, yang disebut *al-mahkamah al-‘asykariyyah* (mahkamah militer).³²

²⁹ Mahkamah Agung RI. *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah* (Jakarta: Mahkamah Agung RI, 2007), Buku II, 123.

³⁰ Arus Akbar Silondae, *Pokok-pokok Hukum Bisnis*, 89.

³¹ Soebekti, *Aneka Perjanjian* (Bandung: Alumni, 1984), 181.

³² Marhamah Saleh, *Metode Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah*, 6.

C. Modal Intelektual Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa

Modal intelektual merupakan jumlah dari segala sesuatu yang ada di perusahaan yang dapat membantu perusahaan dalam bersaing meliputi pengetahuan, informasi, pengalaman, serta kemampuan manajemen menghasilkan peraturan.³³ Modal intelektual adalah bagian dari akuntansi karena masuk kategori *intangible asset*³⁴. Modal intelektual merupakan perbedaan nilai perusahaan dengan nilai buku perusahaan atau nilai yang tertulis pada laporan keuangan. Perbedaan terjadi karena apa yang tertulis pada laporan keuangan perusahaan tidak mewakili nilai perusahaan secara menyeluruh bahkan nilai perusahaan jauh lebih luas dari nilai yang tertulis pada laporan keuangan. Modal intelektual merupakan akuntansi dalam kategori bentuk lain yang masuk kategori kekayaan atau nilai perusahaan.³⁵

Pakar akuntansi menyebutkan bahwa, modal intelektual merupakan emas yang tersembunyi dalam perusahaan yang tidak dapat dihitung atau tidak ternilai harganya. Mengapa modal intelektual sangat berharga karena modal intelektual merupakan bagian dari aset yang tidak tertulis dalam laporan keuangan perusahaan. Modal intelektual merupakan aset perusahaan yang tidak ternilai seperti modal manusia, modal struktural, modal pelanggan dan modal relasional.³⁶

Penjelasan di atas sudah menyebutkan beberapa aspek modal intelektual antara lain modal material seperti informasi, pengetahuan dan pengalaman serta modal properti seperti upaya dalam memperoleh kesejahteraan.³⁷ Namun berbagai argumentasi menyebutkan klasifikasi modal intelektual yang dijelaskan di bawah ini:

1. Modal Manusia

Merupakan bagian dari seluruh manusia atau sumber daya manusia yang ada pada perusahaan. Sumber daya manusia perusahaan bukan hanya diambil tenaganya dalam bekerja, namun segala potensinya dapat dimaksimalkan. Potensi modal manusia antara lain keahlian, kemampuan pendidikannya, kemampuan teknis, pengetahuan, kompetensi, semangat, inovasi, membawa perubahan, keaktifan, serta kejujurannya.

2. Modal Struktural (Organisasi)

Modal struktural atau organisasi merupakan seluruh aspek yang dimiliki organisasi. Aset organisasi terdiri dari *intellectual property* atau kekayaan intelektual seperti hak paten, hak cipta, desain perusahaan, rahasia perusahaan, hak merek, dan pelayanan prima. Aset lain dalam bentuk *infrastructure assets* atau aset organisasi seperti filosofi manajemen, budaya

³³ Ihyaul Ulum, *Intellectual Capital Model Pengukuran, Framework Pengukuran, dan Kinerja Organisasi* (Malang: UMM Press, 2017), 79.

³⁴ *intangible asset* merupakan aset perusahaan yang tidak tercatat dalam laporan keuangan.

³⁵ Ihyaul Ulum, *Intellectual Capital*, 82.

³⁶ Thomas A. Stewart, *Modal Intelektual, Kekayaan Baru Organisasi* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 1998), 55-60.

³⁷ *Ibid.*, 59.

organisasi, proses manajemen, informasi dan sistem informasi, sistem jaringan, dan keuangan.

3. Modal Relasional

Modal relasional berhubungan dengan pihak eksternal perusahaan seperti pelanggan, supplier, atau relasi lain perusahaan. Modal relasional terdiri dari merek, pelanggan, loyalitas pelanggan, jaminan penyelesaian pekerjaan, nama perusahaan, hubungan distribusi, kerjasama bisnis, lisensi perusahaan, waralaba, dan kontrak yang menguntungkan yang dimiliki oleh perusahaan.³⁸

Dalam aspek Penyelesaian sengketa pada perbankan syariah khususnya pada Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo biasanya menggunakan penyelesaian secara litigasi atau lelang sebagai cara terakhir.³⁹ Belum ada penyelesaian sengketa yang diselesaikan dengan arbitrase maupun alternatif penyelesaian sengketa di mana pernyataan tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 55 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. Alternatif yang diberikan modal intelektual menjadi sarana yang dapat menjadi alternatif penyelesaian sengketa ekonomi pada Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo.

Aspek pertama modal intelektual yang dapat dijadikan alternative penyelesaian sengketa adalah modal manusia. Hasil wawancara di atas telah menjelaskan setiap karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo bekerja dengan baik serta sesuai dengan syariat Islam. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo menjalankan setiap pekerjaan serta prosedur-prosedur standar pekerjaan dari manajemen dengan baik. Setiap karyawan khususnya yang diwawancarai memberikan gambaran bahwa karyawan menjalankan operasional bank sesuai ketentuan standar operasional perbankan syariah dan ketentuan akad syariah yang bagaimana seharusnya dijalankan serta sesuai dengan kaidah hukum Islam yang seharusnya ditegakkan dalam operasional perbankan syariah.⁴⁰ Karyawan juga menyebutkan bahwa mereka menjalankan operasional tidak lepas dari syariat Islam tanpa menekan nasabah.⁴¹

Pernyataan di atas menunjukkan modal manusia yang dimiliki Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo yang berkualitas. Modal manusia yang dimiliki tersebut mampu menjadi alternatif penyelesaian sengketa ekonomi pada perbankan syariah khususnya di Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo. Modal manusia atau seluruh potensi karyawan yang dimiliki memang bertugas menjalankan segala prosedur pekerjaan, namun mereka juga membantu memberikan saran dan masukan kepada nasabah sebagai solusi dan sebagai sarana

³⁸ Ihyaul Ulum, *Intellectual Capital*, 86.

³⁹ Rohminda Dwi, wawancara, Ponorogo, tanggal 03 Maret 2019.

⁴⁰ Rohminda Dwi, wawancara, Ponorogo, tanggal 21 Februari 2019.

⁴¹ Angga Tomy, wawancara, Ponorogo, tanggal 16 Februari 2019.

penyelesaian sengketa ekonomi pada perbankan syariah. Modal manusia membantu setiap nasabah yang kesulitan dalam penyelesaian sengketa dengan perbankan syariah.

Modal manusia yang dimiliki Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo mampu memenuhi setiap syarat-syarat sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Antara lain faktor ekonomi di mana meskipun tidak ada biaya yang dikeluarkan nasabah untuk meminta bantuan karyawan, karyawan menjalankan prosedur operasional penyelesaian sengketa serta menjadi alternatif penyelesaian sengketa. Kedua adalah faktor luasnya permasalahan yang timbul. Karyawan memberikan pelayanan saja serta memberi opsi penyelesaian terbaik serta sebagai alternatif penyelesaian sengketa ekonomi.

Selanjutnya faktor iktikad baik di mana karyawan dapat menjadi sarana memunculkan iktikad baik karena iktikad baik akan dapat memudahkan penyelesaian sengketa. Terakhir dari faktor proses, karyawan memiliki sifat kooperatif dengan tujuan memperbaiki hubungan serta memberikan cara terbaik dalam menyelesaikan sengketa ekonomi yang terjadi antara bank syariah dengan nasabah (*win-win solution*).⁴² Langkah tersebut akan memunculkan iktikad baik nasabah untuk mau menyelesaikan sengketa dengan berdiskusi serta sekaligus menjadi suatu proses *ṣulh* yang merupakan penyelesaian sengketa ekonomi syariah.

Aspek modal intelektual selanjutnya yang dapat menjadi alternative penyelesaian sengketa adalah modal struktural. Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti menjelaskan operasional Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo menjalankan prinsip yang Islami. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa modal struktural yang dimiliki Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo khususnya dalam penyelesaian sengketa ekonomi yang terjadi. Karyawan yang diwawancarai maupun yang memberikan gambaran bahwa terdapat kegiatan *maintenance* pembiayaan yang dilakukan bank kepada setiap pembiayaan yang terjadi entah yang bersengketa maupun tidak sebagai upaya mendekatkan diri dengan nasabah serta menjaga kelancaran pembiayaan yang terjadi.⁴³ Karyawan lain juga menyebutkan bahwa terdapat kegiatan *maintenance* pembiayaan untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah apalagi kepada mereka yang bermasalah dan bersengketa dengan bank.⁴⁴

Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo yang lain juga menyebutkan bahwasannya, apabila terdapat pembiayaan bermasalah maka pihak bank akan datang tanpa menekan dengan tujuan agar nasabah yang bersengketa tidak lari dari tanggungjawab yang harus diselesaikan. Hal tersebut merupakan kebijakan bank yang disebut *maintenance*

⁴² Edi Hudiata, *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah*, 97.

⁴³ Rohminda Dwi, wawancara, Ponorogo, tanggal 03 Maret 2019.

⁴⁴ Angga Tomy, wawancara, Ponorogo, tanggal 04 Maret 2019.

pembiayaan.⁴⁵ Terdapat pula tanggapan dari karyawan bank syariah yang lain yang menyebutkan adanya edukasi yang dilakukan bank kepada nasabah yang pembiayaannya bermasalah dengan tujuan menyelesaikan duduk permasalahan pada sengketa ekonomi yang terjadi.⁴⁶ Hal tersebut merupakan hal yang sama dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo untuk memperbaiki sengketa ekonomi yang terjadi untuk upaya penyelesaian sengketa yang lebih mudah.

Pernyataan di atas menunjukkan modal struktural yang dimiliki Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo tersebut mampu menjadi alternatif penyelesaian sengketa ekonomi pada perbankan syariah khususnya di Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo. Modal struktural yang berbentuk *maintenance* pembiayaan tersebut bertujuan untuk memperbaiki pembiayaan yang bersengketa dengan mempermudah upaya penyelesaian sengketa ekonomi yang terjadi. Modal struktural dengan *maintenance* pembiayaan tersebut dapat membantu setiap kesulitan nasabah dalam penyelesaian sengketa dengan perbankan syariah.

Maintenance pembiayaan yang dimiliki Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo memenuhi setiap syarat-syarat sebagai alternatif penyelesaian sengketa ekonomi pada perbankan syariah antara lain; Faktor Ekonomi karena *maintenance* pembiayaan dilakukan tanpa mengeluarkan biaya sepeserpun. *Maintenance* pembiayaan sebagai kebijakan yang dibuat bank termasuk modal struktural dapat menjadi sarana penyelesaian sengketa ekonomi pada perbankan syariah. Selanjutnya Faktor luasnya permasalahan yang timbul, *maintenance* pembiayaan memberikan kelonggaran kepada nasabah dalam menyelesaikan sengketa dengan komunikasi agar muncul cara terbaik dalam penyelesaian sengketa ekonomi pada perbankan syariah.

Selanjutnya Faktor memunculkan iktikad baik. *Maintenance* pembiayaan dapat menjadi sarana memunculkan iktikad baik karena dengan komunikasi antara nasabah dengan pihak bank yang baik akan dapat memunculkan hubungan baik antara para pihak yang bersengketa secara ekonomi serta mencari solusi terbaik dalam menyelesaikan sengketa ekonomi yang terjadi. Terakhir Faktor Proses yaitu, *maintenance* pembiayaan memiliki tujuan kooperatif dengan memperbaiki hubungan serta memberikan cara terbaik dalam menyelesaikan sengketa ekonomi yang terjadi antara bank syariah dengan nasabah untuk keuntungan bersama (*win-win solution*).⁴⁷ Kegiatan *maintenance* pembiayaan akan memunculkan iktikad baik nasabah serta mencari solusi terbaik dalam penyelesaian sengketa ekonomi. Proses tersebut membuat nasabah bersedia menyelesaikan sengketa

⁴⁵ Ginanjar, wawancara, Ponorogo, tanggal 01 Maret 2019.

⁴⁶ Hanggara Hendra, wawancara, Ponorogo, tanggal 29 Maret 2019.

⁴⁷ Edi Hudiata, *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah*, 97.

dengan berdiskusi serta sekaligus menjadi suatu proses *sulh* yang merupakan proses penyelesaian sengketa ekonomi syariah.

Aspek modal intelektual yang terakhir yang dapat menjadi alternatif penyelesaian sengketa adalah modal relasional. Hasil wawancara memberikan gambaran bahwa nasabah yang bersengketa pembiayaannya rata-rata enggan jika agunan mereka dilelang, namun jika mereka memiliki iktikad baik dalam penyelesaian sengketa maka bank memberik opsi untuk menjual agunan kepada bank maupun nasabah lain bank tanpa lelang.⁴⁸ Hasil lain menunjukkan bagi nasabah yang memiliki iktikad maka akan ditawarkan dengan penjualan agunan dibawah tangan.⁴⁹ Penjualan agunan dibawah tangan dilakukan dengan asumsi harga jual agunan akan lebih tinggi daripada dijual dengan lelang.⁵⁰ Hasil wawancara tersebut diperkuat dengan pernyataan dari salah seorang karyawan bank syariah lain bahwa beliau membenarkan ada praktik penjualan agunan sebelum dilelang dan hal tersebut lumrah dilakukan agar harga jual agunan lebih tinggi.⁵¹

Pernyataan di atas menunjukkan modal relasional yang dimiliki Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo memiliki peran dalam membantu menyelesaikan sengketa ekonomi. Dengan adanya praktik penjualan agunan dibawah tangan atau tanpa lelang tersebut, nasabah maupun bank diuntungkan dengan selesainya sengketa. Nasabah selaku relasi bank pun juga untung meskipun membeli agunan dengan harga lebih tinggi dari harga saat lelang namun masih lebih murah dari harga pasar. Modal relasi atau nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo dapat menjadi penyelesai sengketa antara nasabah bermasalah dengan perbankan syariah.

Modal relasional yang dimiliki Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo memiliki peran dalam membantu menyelesaikan sengketa ekonomi. Adanya praktik penjualan agunan di bawah tangan atau tanpa lelang, nasabah maupun bank diuntungkan dengan selesainya sengketa. Penjualan agunan yang dilakukan kepada orang terdekat bank (nasabah lain, karyawan sendiri dan relasi lain bank) termasuk dalam modal relasional milik bank. Nasabah selaku relasi bank juga untung meskipun membeli agunan dengan harga lebih tinggi dari harga saat lelang namun masih lebih murah dari harga pasar. Modal relasi atau nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo dapat menjadi penyelesai sengketa antara nasabah bermasalah dengan perbankan syariah.

Modal relasional atau nasabah yang dimiliki memenuhi setiap syarat-syarat sebagai alternatif penyelesaian sengketa antara lain; Faktor Ekonomi, pembelian agunan oleh relasi

⁴⁸ Ginanjar, wawancara, Ponorogo, tanggal 01 Maret 2019.

⁴⁹ Angga Tomy, wawancara, Ponorogo, tanggal 04 Maret 2019.

⁵⁰ Rohminda Dwi, wawancara, Ponorogo, tanggal 03 Maret 2019.

⁵¹ Hanggara Hendra, wawancara, Ponorogo, tanggal 29 Maret 2019.

atau nasabah lain bank tidak menggunakan uang perantara maupun biaya jasa yang dibebankan kepada siapapun. Kedua Faktor luasnya permasalahan yang timbul. Penjualan agunan pada relasi bank lebih mudah dilakukan daripada harus mendaftarkan agunan pada kegiatan pelelangan. Ketiga Faktor memunculkan iktikad baik. Praktik penjualan agunan dibawah tangan merupakan hasil dari pendekatan dari bank kepada nasabah yang bermasalah pembiayaannya yang menimbulkan iktikad baik nasabah dalam menyelesaikan sengketa. Terakhir Faktor Proses di mana proses penjualan agunan kepada relasi bank (nasabah lain, karyawan sendiri dan relasi lain bank) dilakukan lebih mudah tanpa repot seperti saat didaftarkan pada proses lelang di pengadilan agama.⁵²

Proses penjualan akan memunculkan harga penjualan agunan yang lebih tinggi daripada harga jual agunan saat lelang. Penjualan kepada relasi bank akan memperoleh harga jual sesuai harga pasar dan tidak disesuaikan dengan kebutuhan pelunasan penyelesaian pembiayaan. Sisa dari penjualan agunan tersebut masih dapat dipergunakan nasabah yang dijual agunannya untuk hal lain terutama untuk keberlangsungan usaha. Penjualan agunan di bawah tangan kepada relasi bank dapat dijadikan alternatif penyelesaian sengketa ekonomi pada Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo.

D. Kesimpulan

Modal manusia yang dimiliki Bank Syariah Mandiri mampu menjadi alternatif penyelesaian sengketa ekonomi pada perbankan syariah. Modal manusia yang dimiliki bertugas menjalankan segala prosedur pekerjaan dan dapat memberi solusi terbaik serta sebagai sarana penyelesaian sengketa ekonomi pada perbankan syariah. Modal manusia atau karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo membantu setiap nasabah yang kesulitan dalam penyelesaian sengketanya dengan perbankan syariah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo serta menjadi rekan terbaik nasabah dalam mengatasi masalah pembiayaan yang telah terjadi.

Modal struktural yang dimiliki Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo mampu menjadi alternatif penyelesaian sengketa ekonomi pada perbankan syariah khususnya di Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo. Modal struktural yang berbentuk *maintainance* pembiayaan tersebut bertujuan untuk memperbaiki pembiayaan nasabah yang bermasalah dengan mempermudah upaya penyelesaian sengketa ekonomi yang terjadi. Modal struktural dengan *maintainance* pembiayaan tersebut dapat membantu setiap kesulitan nasabah dalam penyelesaian sengketanya dengan perbankan syariah.

⁵² Edi Hudiata, *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah*, 97.

Modal relasional yang dimiliki Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo memiliki peran dalam membantu menyelesaikan sengketa ekonomi. Adanya praktik penjualan agunan di bawah tangan atau tanpa lelang, nasabah maupun bank diuntungkan dengan selesainya sengketa. Nasabah selaku relasi bank juga untung meskipun membeli agunan dengan harga lebih tinggi dari harga saat lelang namun masih lebih murah dari harga pasar. Modal relasi atau nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ponorogo dapat menjadi penyelesai sengketa antara nasabah bermasalah dengan perbankan syariah.

Daftar Pustaka

- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Ascarya dan Diana Yumanita. *Gambaran Umum Bank Syariah*. Jakarta: PPSK BI, 2005.
- <http://finansial.bisnis.com/read/20180823/90/830990/ekspansi-jaringan-bank-mencari-fungsi-dan-bentuk-cabang-era-digital> diakses pada tanggal 14 September 2018 pukul 01.30 WIB.
- <https://keuangan.kontan.co.id/news/adira-dan-ansoruna-perkuat-literasi-industri-bisnis-syariah> diakses pada tanggal 14 September 2018 pukul 01.00 WIB.
- Hudiata, Edi. *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah*. Yogyakarta: UII Press, 2015.
- Jamhur, Mulyaningsih dan Rukky Trihantana, "Penyelesaian Sengketa Pengikatan Agunan Pada Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah", *Jurnal Nisbah*, Vol. 3, No. 1 Tahun 2017, (315-325).
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Jakarta: Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2007.
- Manan, Abdul. *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Pengadilan Agama*. Jakarta: Kencana, 2014.
- Mujahidin, Ahmad. *Prosedur Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Negara Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Statistik Perbankan Syariah 2018*. Jakarta: OJK, 2018.
- _____. *Booklet Perbankan 2017*. Jakarta: OJK, 2017.
- Rasyid, Abdul. *Penyelesaian Sengketa Bisnis Syariah Melalui Perdamaian*. Bandung: Alumni, 2011.
- Saleh, Marhamah. *Metode Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah dalam Perspektif Hukum Islam dan Indonesia*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2014.
- Silondae, Arus Akbar. *Pokok-pokok Hukum Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Soebekti. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Alumni, 1984.

Stewart, Thomas A. *Modal Intelektual, Kekayaan Baru Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 1998.

Tim Penyusun. *Kamus Besar Bahasa Indoneisa*. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.

Ulum, Ihyaul. *Intellectual Capital Model Pengukuran, Framework Pengukuran, dan Kinerja Organisasi*. Malang: UMM Press, 2017.