

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ekonomi adalah kebutuhan manusia dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan hidupnya. Kebutuhan sesuatu yang harus didapat dan bila tidak terpenuhi maka mengganggu fisik dan psikis manusia. Sedangkan keinginan sesuatu yang didapat dan bila tidak terpenuhi maka hanya terganggu psikis saja. Dalam aktivitas ekonomi, Islam memberikan prinsip-prinsip yang harus dipegang oleh umat Islam, yaitu pertama, prinsip yang tidak memperbolehkan memakan harta orang lain secara batil. Kedua prinsip saling rela, yaitu menghindari pemaksaan yang menghilangkan hak pilih seseorang dalam muamalah. Ketiga, prinsip tidak mengandung praktek eksploitasi dan saling merugikan yang membuat orang lain teraniaya, Keempat, prinsip tidak mengandung riba, Kelima, prinsip tidak melakukan penipuan.¹ Berdasarkan tingkat kepentingannya, dalam maqashid syariah bisa dibagi menjadi tiga kepentingan, *dharuriat*, *hajiyyat* dan *tahsiniyyat*. Terpenuhinya kebutuhan yang bersifat material, seperti sandang, rumah, dan kekayaan lainnya, lebih banyak mendapatkan perhatian dalam ilmu ekonomi. Terpenuhinya kebutuhan material inilah yang disebut dengan sejahtera.²

Etika bisnis Islam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar. Nilai etik, moral, susila atau akhlak adalah nilai-nilai yang mendorong manusia menjadi pribadi yang utuh.

¹ H Zainur, "Konsep Dasar Kebutuhan Manusia Menurut Perspektif Islam", Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 09 No. 05 (Juni, 2017), hlm. 32

² Ahmad Sarwat, *Maqashid Syariah* (Jakarta Selatan: Rumah Fiqh Publishing, 2019), hlm. 53

Seperti kejujuran, kebenaran, keadilan, kemerdekaan, kebahagiaan dan cinta kasih.³

Dalam perspektif Islam suatu produk yang akan dipasarkan atau ditukarkan haruslah produk yang halal dan memiliki mutu atau kualitas yang terbaik, bukan sebaliknya demi mendapatkan keuntungan yang sebanyak-banyaknya untuk laku menurunkan kualitas suatu produk. Dan kualitas mutu produk yang akan dipasarkan itu juga harus mendapat persetujuan bersama antara kedua belah pihak.⁴ Dalam bisnis Islam seseorang harus selalu mengingat dan menyerahkan semua hasil usaha yang telah dilakukan kepada Allah SWT, dengan berserah diri kepada Allah dan menganggap kerja sebagai ibadah seseorang akan selalu ikhlas dalam bekerja inilah yang dimaksud dengan tauhid uluhiyah.⁵

Dunia usaha mengalami kemajuan yang pesat, tingkat perekonomian masyarakat yang semakin tinggi berimbas pada peningkatan daya beli masyarakat. Hal ini membuat para pelaku bisnis melakukan berbagai usaha baik itu dibidang jasa. Banyak para pengusaha berpikir kreatif dan inovatif dalam membuka dan menjalankan bisnisnya, sehingga memunculkan terobosan yang baru dan untuk meningkatkan jumlah konsumen yang datang. Para konsumen akan selalu memilih dalam menentukan pilihan berkunjungnya. Bisnis bahan bangunan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan pembangunan yang dijalankan oleh anggota keluarga dari satu dapat diteruskan dengan anggota keluarga lainnya.

³ Erly Juliyani, "Etika Bisnis dalam Perspektif Islam", *Jurnal Ummul Qura*, Vol. 07, No. 01 (Maret 2016) hlm. 65

⁴ Ita Nurcholifah, "Strategi Marketing Mix Dalam Perspektif Syariah", *Jurnal of Isamic Studies*, Vol. 4 No. 01 (Maret 2014), hlm. 79

⁵ Ariyadi, "Bisnis dalam Islam", *Jurnal Hadaratul Madaniyah*, Vol. 4 No. 01 (Juni 2018), hlm. 16

Sehingga bisnis bahan bangunan akan bertahan dalam kurun waktu dan bisa berkembang, karena dikelola oleh anggota keluarga.

Ada 3 toko bangunan yang berada di daerah yang sama dengan Toko Bangunan Dian Putra diantara 3 toko bangunan tersebut yang sepi pelanggan adalah Toko Bangunan Dian Putra, karena kualitas produk yang ada di Toko Bangunan Dian Putra tidak sesuai harapan konsumen. Salah satu masalah yang ada di Toko Bangunan Dian Putra yaitu adanya komplain terhadap kualitas produk di toko bangunan tidak sesuai yang di harapkan konsumen, Komplain terjadi ketika salah satu konsumen membeli batu bata dan besi untuk membangun pondasi rumah. Batu bata yang diberikan mudah hancur dan besi yang diberikan tidak normal, besi 8cm tetapi ukurannya itu 7cm Sehingga konsumen ragu untuk kembali membeli di toko bangunan setelah adanya hal tersebut.

Dalam pandangan etika bisnis islam dalam menjual barang, yang diperjual belikan harus diketahui oleh penjual dan pembeli dengan jelas, baik zatnya, bentuknya, sifatnya dan harganya, sehingga tidak terjadi kekecewaan diantara kedua belah pihak. Oleh karena itu, segala jenis transaksi dalam bisnis yang dilakukan umat muslim sebaiknya berlandaskan prinsip Ilahiyah (prinsip ketuhanan). Prinsip ini begitu penting dalam mewarnai perilaku pebisnis. Semua aktivitas manusia termasuk bisnis, tidak hanya berkaitan dengan untung rugi saja, melainkan lebih dari itu, hubungan bisnis dalam Islam adalah manifestasi dari ibadah kepada Allah SWT.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti di lapangan adanya komplain mengenai kualitas produk yang tidak sesuai harapan konsumen dan berbeda

dengan toko bangunan lain. Maka selanjutnya peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“Analisis Prinsip Etika Bisnis Islam Dalam Kualitas Produk dan Pelayanan Di Toko Bangunan Dian Putra Kecamatan Pagerageung”**

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi bahwa masalah Penelitian ini adalah “Bagaimana Penerapan Prinsip Etika Bisnis Islam dalam Kualitas Produk dan Pelayanan di Toko Bangunan Dian Putra?”

C. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis Penerapan Prinsip Etika Bisnis Islam dalam Kualitas Produk dan Pelayanan di TB. Dian Putra

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bisa dijadikan acuan manajemen perusahaan untuk kembali membentuk cara pemasaran yang tepat dalam kualitas produk dan pelayanan. Selain itu, diharapkan mampu menjadi referensi perusahaan dalam menjaga kualitas produk dan pelayanan di perusahaan

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini menciptakan bukti baru yang dapat dimanfaatkan penulis guna mengetahui kualitas produk dan pelayanan di perusahaan

3. Bagi Umum

Diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat dijadikan bahan perbandingan bagi yang membutuhkan. Disamping itu penelitian ini berguna sebagai salah satu acuan untuk penelitian selanjutnya

dengan masalah yang sama, sehingga segala kekurangan dapat diperbaiki dan dapat dijadikan bahan perbandinganya antara satu objek dengan objek yang lain.