

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Beras adalah bahan pokok atau pangan yang digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, beras juga merupakan bahan pangan yang diperlukan masyarakat untuk setiap hal kebutuhan kehidupan. Beras berperan penting dalam kehidupan masyarakat karena banyak publik yang dihasilkan dari beras.¹² Beras menjadi bahan pokok yang paling utama digunakan, ada bahan pangan lain sebagai pengganti beras seperti umbi-umbian, jagung, tepung tapioka, tepung terigu, dan lain sebagainya itu di anggap tidak mampu oleh sebagian orang. Sejarah beras terutama di Indonesia yaitu sangatlah panjang, dan tidak sedikit orang di Indonesia adalah petani padi yang menghasilkan beras. Pada akhir-akhir ini sembako dan penjualan beras terbilang stabil sama seperti bulan-bulan pada sebelumnya, ada juga yang mengami penurunan dan kenaikan. Hal ini bisa terjadi karena stok beras yang dihasilkan panen besar dan juga yang mengalami kegagalan karena kekeringan akibat cuaca panas dan jarang turun hujan.³

PT. Buyung Putra Pangan adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang usaha penggilingan padi yang menghasilkan produk beras dengan brand “Beras Topi Koki”. Kenaikan harga di karenakan oleh cuaca yang sangat panas atau bisa dikatakan karena musim kemarau yang berkepanjangan sehingga petani padi mengalami kesulitan dalam mengelola lahan sawah. Hal ini lah yang membuat harga

¹ Ari Setyaningrum, Jusuf Udaya, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Yogyakarta : ANDI OFFEST, ²), h.128

³ Anang, *Kebijakan Beras Dan Pangan Nasional*, (Bogor : IPB Press,1999) (Diakses 12 November 2021)

beras menjadi naik.⁴ Kualitas produk adalah kriteria produk yang mengacu pada keahliannya untuk memuaskan para konsumen atau pelanggan. Dalam arti lain kualitas produk yakni berdaya guna bagi masyarakat baik dari bentuk materi yang dikonsumsi dapat bermanfaat dan menghasilkan daya guna yang sangat baik. Dalam PT. Buyung Putra Pangan, kepuasan konsumen sangatlah penting. Untuk mencapai kepuasan konsumen yang tinggi ada hal yang harus dipertimbangkan seperti produk yang konsumsi halal.

Dalam pandangan islam produk konsumen adalah berdaya guna materi yang dapat dikonsumsi yang bermanfaat nilai guna yang menghasilkan perbaikan material, moral, spiritual bagi konsumen. Sesuatu yang tidak berdaya guna dilarang dalam islam bukan merupakan produk dalam pengertian islam. Firman Allah ta'ala dalam surah al-Baqarah ayat 168 :

Yā ayyuhan-nāsu kulū mim mā fil-arḍi ḥalālan ṭayyibaw wa lā tattabi'ū khuṭuwāṭisyaīṭān, innahū lakum 'aduwwum mubīn.

yang artinya “Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan, karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu”⁵ Dalam ekonomi islam kepuasan konsumen juga sangat penting, dengan adanya masalah pengertian terpenuhi fisik maupun spiritual. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal yaitu bahan atau barang yang dikonsumsi adalah halal dan tidak sia-sia.

⁴ Rusdi, Area Pekerja Beras Topi Koki (Wawancara, 10 November 2021)

⁵ Al-Qur'an dan Terjemahannya, 2015, (CV Penerbit Ponegoro), h. 25

Pentingnya beras bagi kehidupan masyarakat di Desa Muara Baru, produk beras yang dihasilkan seharusnya berkembang dan dapat memenuhi kepuasan konsumen seiring berjalannya waktu dan sesuai dengan keinginan yang dibutuhkan. Dalam memenuhi kebutuhan konsumen terhadap beras maka dapat melakukan analisa terhadap kepuasan konsumen dari segi harga dan kualitas produk. Harga dan kualitas suatu produk menjadi acuan yang terdepan terhadap penilaian suatu produk, maka tidak jarang semua orang banyak mengambil keuntungan yang berlebihan terhadap harga dan kualitas produk. Sedangkan dalam perspektif islam dari segi harga dan kualitas produk tidak boleh lebih mengambil keuntungan yang lebih dari setengah harga. Islam adalah prinsip keadilan dan kebebasan dengan berbagai pertimbangan dan perhitungan yang jelas. Jadi, tidak merugikan dan tidak mendzolimi konsumen. Keuntungan terbentuk karena adanya transaksi jual beli yang diperoleh dari selisih harga jual dengan modal pokok. Hal tersebut ialah keuntungan berhubungan dengan jual beli harga.

Agar tidak berlebihan dalam mengambil laba. Ali bin Abi Thalib pernah menjajakan susu pasar kufah beliau berkata “wahai para saudagar, ambillah (ia) yang pantas maka kamu akan selamat dan jangan kamu menolak laba yang kecil karena itu akan menahan kamu dari mendapatkan yang banyak. Hal ini menjelaskan bahwa batasan besarnya laba dan kualitas produk yang pantas hendaknya bisa disesuaikan dengan keadaan dan kondisi yang ada. Ketika bertransaksi dengan orang yang kurang mampu atau miskin, ketika terjadi bencana alam dan sebagainya, sebaiknya laba yang pantas dan ideal adalah lebih kecil. Dan kemudian besarnya laba itu tergantung dari putaran modal dan barang yang dijual. Ketika harga tinggi maka harga jual tinggi sehingga barang yang dijual tidak akan laku sehingga perputaran modal sedikit atau tidak ada, namun ketika mengambil laba sedikit maka harga jual tidak terlalu tinggi

dan orang-orang pun mampu membelinya sehingga menyebabkan perputaran modal cepat berkembang sehingga dapat menambag laba. Untuk itu harus disesuaikan dengan kondisi masyarakat setempat.

Harga menjadi sesuatu yang sangat penting, artinya bila suatu harga terlalu mahal dapat mengakibatkan barang menjadi kurang laku dan begitu juga sebaliknya bila menjual terlalu murah keuntungan yang didapat akan berkurang. Menurut jumbuh ulama telah sepakat bahwa islam menjunjung tinggi mekanisme pasar bebas, maka hanya dalam kondisi tertentu saja dapat melakukan kebijakan penetapan harga. Dalam penjualan islam, baik yang bersipat barang atau jasa, terdapat norma, etika agama, dan perikemanusiaan yang menjadi landasan pokok bagi penjualan islam yang bersih.⁶

Islam sangat menjunjung tinggi keadilan, termasuk juga dalam penentuan harga dan kualitas suatu produk. Batasan mengambil keuntungan dalam berdagang, banyak masyarakat menjual barang dengan keuntungan lebih dari setengah harga, bahkan sebagian orang beranggapan bahwa mengambil keuntungan lebih dari setengah harga termasuk kedzoliman terhadap konsumen. Sehingga harga jual tidak boleh dua kali lipat dari harga modal yang dikeluarkan untuk perdagangan. Kemudian mengambil keuntungan lebih dari setengah harga.

Ada riwayat yang menegaskan tentang mengambil keuntungan lebih dari setengah harga yakni hadits dari Urwah al-Bariqi beliau menceritakan mengambil keuntungan lebih dari setengah harga.

⁶ Yusuf Qardhawi, *Norma Dan Etika Bisnis Islam*, Alih Bahasa Zainal Arifin (Jakarta : Gema Insani, 1999),h.189

Berikut ini adalah hadits yang di riwayatkan oleh Turmudzi 1304, Daruquthni 2861, dan di hasankan Syuaib al-Arnauth yang menceritakan tentang mengambil keuntungan lebih dari setengah harga :

yang artinya *“Rasulullah Saw. Menyerahkan uang sebesar 1 dinar kepadaku untuk untuk dibelikan seekor kambing. Kemudian uang itu saya belikan 2 ekor kambing. Tidak berselang lama, saya menjual salah satunya seharga 1 dinar. Kemudian saya bawa kepada Nabi Saw. seekor kambing dan uang 1 dinar”. kemudian Nabi Saw mendoakan “semoga Allah memberkahimu dalam transaksi yang dilakukan tanganmu”*. (HR. Turmudzi 1304, Daruquthni 2861, dan dihasankan Syuaib al-Arnauth).

Keterangan tersebut menegaskan bahwa, maka keuntungan jual beli dibolehkan selama tidak menyebabkan harga barang dinaikkan melebihi harga pasar, tidak boleh memanfaatkan kelalaian konsumen terhadap barang karena dapat dikategorikan pembodohan. Apabila mengambil keuntungan 100% saja diharamkan, apalagi mengambil keuntungan dua kali lipat. setiap orang yang berdagang pasti menginginkan keuntungan dari barang dagangannya. Syaikh Muhammad bin Sholeh Al ‘Utsman berkata “keuntungan itu tidak dibatsai, boleh saja diambil keuntungan 10, 20, 25% atau lebih asalkan tidak ada pengelabuhan dalam jual belinya.”⁷

Dalam perdagangan islam, etika dalam berbisnis juga sangat diperlukan dalam berdagang. berbagai etika yang harus dilakukan oleh para pedagang muslim dalam melaksanakan jual beli dan diharapkan dengan menggunakan dan mematuhi etika dalam berdagang tersebut. Etika perdagangan islam menjamin baik pedagang maupun pembeli masing-masing akan saling menguntungkan. Seorang pedagang wajib berlaku jujur dalam melakukan usaha jual beli jujur dalam arti tidak berbohong,

⁷ Adanan Murroh Nasution, *Batasan Mengambil Keuntungan Menurut Islam*, Jurnal El-Qanuny, Vol. 4, No. 1, (2018),h,93

tidak mengada-ngada dan tidak ingkar janji. Allah SWT telah menganjurkan kepada seluruh ummat manusia pada umumnya dan kepada pedagang khususnya untuk berlaku jujur dalam menimbang, menakar dan mengukur barang dagangan. penyimpangan dalam menimbang, menakar dan mengukur yang merupakan wujud kecurangan dalam perdagangan sekalipun tidak begitu nampak kerugian dan kerusakan yang diakibatkannya pada manusia dari pada tindak kejahatan yang lebih besar lagi seperti pencurian dan lain sebagainya, tetap saja diharamkan oleh Allah dan Rasul-Nya. Karena kebiasaan melakukan kecurangan menimbang, mengukur dan manakar dalam dunia perdagangan akan menjadi cikal bakal dari bentuk kejahatan lainnya yang jauh lebih besar.⁸

Allah berfirman dalam surah an-nisa ayat 29 Yang artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka antara kamu”*.

Kemudian setiap pedagang harus bertanggung jawab dengan usaha dan pekerjaan yang telah di embannya. Bertanggung jawab yang artinya mampu menjaga kepercayaan masyarakat. Tanggung jawab tersebut seperti menyediakan barang atau jasa kebutuhan masyarakat dengan harga yang wajar, jumlah yang cukup serta kegunaan dan manfaat yang memadai. oleh karena itu islam melarang tindakan-tindakan seperti menimbun barang dagangan. Hal ini merupakan salah satu bentuk kecurangan dari para pedagang dalam rangka memperoleh keuntungan yang berlipat ganda. Rasulullah Saw, selalu memperingatkan kepada para pedagang untuk tidak berpromosi secara berlebihan yang dapat menimbulkan mengada-ngada, hal tersebut dilakukannya agar barang tersebut laris terjual. Jika seorang pedagang berani dalam

⁸ Badroen, Faisal, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta : Kencana, 2006),h.103

hal tersebut yang didapat ialah hanya kerugian. Seorang pedagang dituntut untuk selalu menepati janji baik kepada konsumen maupun ke sesama pedagang. Yang dimaksud dalam menepati janji disini ialah tepat waktu, menyerahkan yang berkualitas, warna dan ukuran barang dan garansi.⁹

Rasulullah Saw, menganjurkan agar para pedagang selalu bermurah hati dalam melaksanakan jual beli, seperti sopan santun, murah senyum dan tetap bertanggung jawab. Jual beli merupakan berdagangan dunia dan melaksanakan kewajiban syariat islam adalah perdagangan akhirat. Keuntungan akhirat pasti lebih utama dibandingkan keuntungan dunia. Maka dari itu, para pedagang muslim sekali-kali tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat.¹⁰

Dalam perspektif islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan konsumen adalah standar syariah, kepuasan konsumen dalam pandangan islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai islam dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan konsumen diartikan sebagai keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk atau seni dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Permasalahan yang terjadi di Desa Muara Baru adalah ketidakpuasan konsumen. ketidakpuasan konsumen banyak disebabkan oleh harga dan kualitas produk yang beredar diantaranya harga yang terbilang tinggi terhadap produk beras lain, perbandingan harga, etika dalam berdagang, dan mengambil keuntungan lebih dari setengah harga. Ketidakpuasan konsumen disebabkan oleh harga, etika berbisnis, dan mengambil keuntungan lebih dari setengah harga, selain dari itu harga yang tinggi juga tidak dibarengi dengan kualitas

⁹ Hasan, N, F, *KONSEP DAN IMPLEMENTASI ETIKA ISLAM DALAM DUNIA BISNIS ISTITHMAR*. Jurnal Of Islamic Economic Development, h.78

¹⁰ Sainuddin, M, Arsyian, *Meraih Surga Dengan Sabar Dan Syukur*, h.52

produk yang baik. Hal tersebut juga diketahui bahwa kualitas dari produk beras ini juga kurang dibandingkan dengan produk-produk beras merk lain yang notaben mempunyai kualitas yang lebih baik dengan harga yang lebih murah termasuk salah satunya adalah PT. Buyung Putra Pangan.

Hasil wawancara yang didapat dari masyarakat desa Muara Baru yakni menanyakan terkait dengan harga dan kualitas produk, *“Jadi bik mak mane dengan kualitas beras topi koki ini dan hargenye itu sesuai dak dengan ape yang diharapkan bibik? Jadi beras topi koki ini agak dikit juge urang melinye karne hargenye itu mahal nian dan juge topi koki berasnye agak keras kadang juge ade yang lembut dan juge beras topi koki ini kok paleng tinggi dewek hargenye dibandeng beras kok laennye”*.¹¹

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, maka diketahui bahwasannya beras topi koki secara berdasarkan harga yang jika dibedakan dengan produk-produk beras merk lain beras topi koki inilah yang paling tinggi harganya. Selain itu juga kualitas yang ada pada produk beras topi koki ini masih sangat rendah terhadap produk beras merk lain. Padahal harga dan kualitas merupakan poin penting dalam memberikan kepuasan konsumen atas beras yang dipilih.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk aberas Topi Koki Terhadap Kepuasan Konsumen di Desa Muara Baru Kec. Pemulutan”**

B. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apa harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Desa Muara Baru?

¹¹ Azma, Pekerja Area Beras Topi Koki, (Wawancara 25 Desember 2021)

2. Apa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Desa Muara Baru?
3. Apa kekuatan hubungan harga dan kualitas terhadap kepuasan konsumen di Desa Muara Baru?

C. Tujuan Penelitian

1. Agar mendapat data yang valid mengenai harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Desa Muara Baru
2. Agar mendapatkan data yang valid mengenai kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Desa Muara Baru
3. Agar mengetahui dan mendapatkan data yang valid mengenai pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Desa Muara Baru

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat menambah keilmuan dan manfaat bagi pihak yang terus menerus dalam belajar sehingga menjadi lebih baik lagi.

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk referensi dalam berkarya ilmiah terkhusus pada bidang kewirausahaan di Civitas akademika Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dan pihak lain jika dibutuhkan.

2. Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian yang didapat tentang pengaruh harga dan kualitas produk beras topi koki terhadap kepuasan konsumen di Desa Muara Baru, peneliti dapat menambah ilmu dalam memahami persoalan tentang pengaruh

harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dan memahami perspektif islam mengenai etika berbisnis.

3. Pedagang

Dari hasil penelitian ini yang didapat tentang pengaruh harga dan kualitas produk beras topi koki terhadap kepuasan konsumen di Desa Muara Baru, Peneliti dapat berbagi ilmu kepada para pedagang dalam hal beretika dan batasan-batasan dalam berdagang secara perspektif islam.

4. Masyarakat

Dari hasil yang didapat, peneliti dapat menambah ilmu dan memahami persoalan tentang berniaga secara islam dan berbagi ilmu beretika yang baik kepada para pedagang.

E. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan ini bertujuan agar mengetahui susunan keseluruhan dari skripsi yaitu sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab pertama berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN TEORI

Bab kedua berisi tentang teori mengenai harga, kualitas produk, dan kepuasan konsumen

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan metode yang digunakan dalam penelitian, data dan jenis data, tehnik pengumpulan data, variabel penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, uji validitas data, dan teknik analisis data.

BAB IV :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas gambaran umum obyek penelitian, karakteristik responden, data deskriptif, analisis data sesuai dengan teknis analisis yang digunakan, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan penelitian

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan yang menunjukkan keberhasilan tujuan dari penelitian serta saran-saran keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan.