BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ekonomi adalah ilmu yang mempelajari mengenai perilaku manusia dalam memilih dan menciptakan kemakmuran. Ketidakseimbangan antara kebutuhan manusia yang tidak terbatas dengan alat pemuas kebutuhan (barang dan jasa) yang jumlahnya terbatas, salah satunya adalah dalam hal pemasaran menyebabkannya kelangkaan[1].

Ekonomi islam sebagai ilmu sosial yang mempelajari permasalahan ekonomi masyarakat dilandasi oleh nilai-nilai keislaman. Kegiatan ekonomi islam sama halnya dengan kegiatan perekonomian pada umumnya, seperti kegiatan yang berhubungan dengan produksi, distribusi, konsumsi barang dan jasa dalam kerangka konsep masyarakat yang memiliki nilai-nilai keislaman yang sepenuhnya di dalamnya ditegakkan syariah islami[2]. Dalam perkonomian Islam, jual beli merupakan suatu kegiatan yang memiliki landasan juga aturan jelas yang tertera dalam al-Qur'an dan sunnah.

Jual beli (*Al-bai'*) menurut etimologi adalah "tukar menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain". Secara bahasa pengertian jual beli adalah tukar menukar secara mutlak. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa jual beli adalah tukar menukar apa saja baik antara barang dengan barang, antara barang dengan jasa, maupun jasa dengan jasa. Jual beli menurut islam adalah

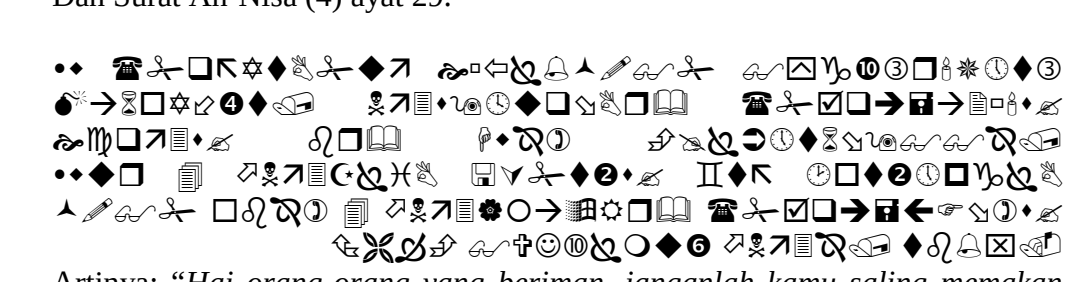
---

[1] Apridar, *Ekonomi Internasional, Sejarah, Teori, Konsep, dan Permasalahan Dalam Aplikasinya***,** (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), Cet. Ke-1, Hlm. 2

[2]Mohamed Aslam Hancer**,** *Pemikiran Ekonomi Islam Kontemporer*, Analisis Komperatif Terpilih, (Jakarta: PT. GrafindoPersada, 2010), Cet. Ke-1, Hlm.17

akad *Mu'awadhah* yakni akad yang dilakukan oleh dua pihak, pihak pertama menyerahkan barang/jasa dan pihak kedua menyerahkan imbalan, baik berupa uang maupun barang.[3]

Jual beli merupakan akad yang diperbolehkan berdasarkan Alqur'an, Sunnah dan fatwa ulama. Dilihat dari aspek hukum, jual beli hukumnya mubah kecuali jual beli yang dilarang oleh syara', adapun dasar hukum dari Alqur'an antara lain terdapat dalam Surat Al-Baqarah (2) ayat 275



Artinya: *"Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba."*

Dan Surat An-Nisa (4) ayat 29.[4]

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 di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu".*

Menurut jumhur ulama syarat sah jual beli ada empat, yaitu terdapat penjual, pembeli, shighat (akad), dan ma'qud 'alaih (barang yang diperjualbelikan). Sementara syarat sah jual beli harus terhindar dari enam macam aib, yaitu ketidakjelasan (jahalah), pemaksaan (al ikrah), pembatasan

---

[3] Wardi Muslich Ahmad, ***Fiqih Muamalah,*** (Jakarta: Amzah, 2010), Cet. Ke-1, Hlm. 173

[4] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya,* (Bandung : PT Sygma Examedia Arkanleema, 2009)

dengan waktu (*at-tauqid)*, penipuan (*qharar*), kemudharatan (*dharar*), dan syarat-syarat yang merusak hukum jual beli.[5]

Saat ini masyarakat masih banyak menggunakan cara jual beli secara langsung dimana pembeli bertemu langsung dengan penjual untuk memenuhi kebutuhan primer maupun sekunder. Namun disisi lain dengan semakin berkembangnya zaman menyebabkan aktivitas manusia semakin meningkat. Aktivitas yang tersebut menyebabkan masyarakat tidak mempunyai waktu untuk melakukan aktivitas secara langsung seperti melakukan aktivitas jual beli.

Berkembangnya teknologi saat ini banyak dimanfaatkan manusia untuk mempermudah kegiatan jual beli dalam masyarakat yakni menggunakan teknologi komputer, jual beli tersebut dilakukan secara online, teknologi ini menyajikan informasi mengenai barang dan jasa sehingga pembeli tidak perlu bertatap muka langsung dengan penjual saat bertransaksi. Teknologi (*technology*) merupakan aplikasi ilmu dengan produk-produk baru dan proses-proses baru (cara melakukan sesuatu). Sebagai contoh, kemajuan dalam teknologi mempengaruhi informasi yaitu, memungkinkan orang diberbagai belahan dunia berkomunikasi melalui videokonferensi satelit dan mengirimkan gambar desain yang kompleks melalui internet[6]. Teknologi adalah hasil fitrah manusia yang tidak pernah berhenti berpikir untuk mencari dan menemukan sesuatu[7].

---

[5]*Ibid*, Hlm. 180- 190

[6] Joseph P. Cannon, Ph.D, *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 124.

[7] Rusdin, *Pasar Modal* (Bandung: ALFABETA, 2008), hlm. 64

Transaksi jual beli yang terjadi di internet merupakan lanjutan dari transaksi jual beli yang terjadi pada umumnya dengan sistem yang lebih modern yakni menggunakan jaringan internet. Transaksi jual beli melalui internet adalah transaksi jual beli yang menggunakan perangkat lunak sebagai media transaksi untuk menawarkan berbagai produk-produk yang penjual miliki kepada para calon pembeli tentunya dengan menggunakan jaringan internet yang mereka miliki.

Proses jual beli ini seperti: calon pembeli terlebih dahulu mengakses informasi mengenai toko online yang dituju, setelah calon pembeli tertarik untuk melakukan jual beli maka proses jual beli akan dilanjutkan berupa pemesanan barang yang diinginkan[8]. Penjual akan melakukan pengiriman barang diikuti dengan pengiriman uang yang dilakukan pembeli atas barang yang dipesan. Barang akan dikirim dengan cara yang tradisional yaitu melalui jasa pengiriman barang (kurir) dengan perhitungan biaya yang terpisah dari harga barang yang dibeli. Dalam hal ini ditetapkan mengenai perhitungan biaya pengiriman dengan cara:

1. Antar kota, apabila kota tujuan pengiriman termasuk dalam dafar nama kota, maka perhitungan biaya pengiriman berdasarkan kota tujuan.
2. Untuk kota yang tidak termasuk dalam daftar nama kota, maka perhitungan biaya pengiriman berdasarkan provinsi yang dituju.
3. Antar provinsi, apabila provinsi yang dituju termasuk di daftar nama provinsi, maka perhitungan biaya pengiriman berdasarkan provinsi yang dituju.

---

[8]Ward Hanson, *pemasaran internet,* (Jakarta: Penerbit Salemba Empst, 2000), Hlm. 374-375.

4. Untuk provinsi yang tidak termasuk di dalam daftar nama provinsi, maka perhitungan biaya berdasarkan negara yang dituju dan juga berdasarkan pada berat barang yang akan dikirim.[9]

Praktek model periklanan online yang berlaku, penjual (sebagai pemasang iklan barang maupun jasa) menawarkan kepada konsumen dan jika konsumen tertarik dapat melakukan suatu transaksi yang telah disepakati tanpa adanya suatu pengawasan dari pihak tertentu, pratek ini dapat menimbulkan suatu pelanggaran etika bisnis karena sangatlah rawan terjadinya penipuan ataupun terjadinya salah satu pihak menyalahi etika bisnis yang disebabkan beberapa hal antara lain:

Pertama, sistem transaksinya yang sangat lemah dan tidak jelas. Model jual beli dalam online ini menjadi sesuatu yang negative bagi sebagian masyarakat karena tidak adanya penjaminan dalam system transaksinya.

Kedua, informasi yang disampaikan perihal atau barang ataupun jasa yang ditawarkan terkadang kurang maksimal, hal ini yang menyebabkan pembeli akan merasa dirugikan jika barang yang diperolehnya tidak sesuai harapan.

Menurut kajian fiqh Islam, kebenaran dan keakuratan informasi ketika seorang pelaku usaha mempromosikan barang dagangannya menempati kajian yang signifikan. Islam tidak mengenal sebuah istilah kapitalisme klasik yang berbunyi *"ceveat emptor"* atau *"let the buyer beware"* (pembelilah yang harus berhati-hati), tidak pula *"ceveat venditor"* (pelaku usahalah yang harus

[9]*Ibid,* Hlm. 376

berhati-hati). Tetapi dalam Islam berlaku prinsip keseimbangan (*al- ta'adul*) dimana pembeli dan penjual haruslah berhati-hati di mana hal itu tercermin dalam teori perjanjian (*nazhariyyat al uqud*) dalam Islam[10].

Menurut Kleppner iklan atau *advertising* berasal dari bahasa latin *advertere* berarti "mengalihkan fikiran". Philip Kotler seorang pakar pemasaran mengartikan periklanan adalah segala bentuk penyajian non personal dan promosi ide, barang, atau jasa oleh suatu sponsor tertentu yang memerlukan pembiayaan[11].

Transaksi jual beli di internet dihadapkan pada persoalan yang jauh lebih kompleks dan rumit dari jual beli tradisional. Dalam praktiknya, jual beli online tidak terlepas dari sorotan masyarakat sebagai pelaku ekonomi. Banyak penjual yang menawarkan produk dalam mode periklanan ini tetapi tidak sedikit penjual yang menampilkan produk yang tidak sesuai dengan memberikan kesan dan pesan yang berlebihan, dan tidak jarang mengabaikan norma-norma dan nilai-nilai etika sebagai akibatnya, iklan-iklan tersebut sering menimbulkan citra bisnis yang negatif bahkan dianggap menipu (*gharar*).

Gharar dapat diartikan sebagai ketidakpastian/ketidakjelasan (*uncertanty*). Unsur ini juga dilarang dalam Islam. *Gharar* atau disebut juga *taghriir* adalah sesuatu dimana terjadi *incomplete information* karena adanya

---

[10] Muhammad, *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam,* (Malang: Malang Press, 2007), Hlm. 204

[11] Philip Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia,* (Jakarta: Prenhalindo, 1997), Hlm. 236

uncertainty to both parties (ketidakpastian dari dua belah pihak yang bertransaksi). *Gharar* dapat terjadi dalam empat hal, yaitu:

1. Kuantitas;
2. Kualitas;
3. Harga; dan
4. Waktu penyerahan[12].

Salah satu contoh dari *gharar* di atas adalah seperti *gharar* dalam kualitas, yaitu seorang peternak yang menjual anak sapi yang masih dalam kandungan induknya. Dalam kasus ini terjadi ketidakpastian dalam hal kualitas objek transaksi, karena tidak ada jaminan bahwa anak sapi tersebut akan lahir dengan sehat tanpa cacat, dan dengan spesifikasi kualitas tertentu.

Dalam transaksi jual beli bentuk *gharar* di atas, keadaan sama-sama rela yang dicapai bersifat sementara, yaitu sementara keadaan masih tidak jelas bagi kedua belah pihak, dan ketika keadaan telah jelas, salah satu pihak (penjual atau pembeli) akan merasa terzalimi, walaupun pada awalnya tidak demikian[13].

Untuk menghindari bentuk *gharar* yang terjadi dalam jual beli, maka dibutuhkan prinsip kejujuran dari kedua belah pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli. Menurut Yusuf Qardhawi mengatakan bahwa diantara nilai transaksi yang terpenting adalah kejujuran. Ia merupakan puncak moralitas iman dan karakteristik yang paling menonjol dari orang-orang beriman. Cacat perdagangan adalah kebohongan, memanipulasi dan mencampuraduk

[12] Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah,* (Jakarta: Kencana, 2012), Hlm. 29
[13] *Ibid, Hlm. 30*

kebenaran dan kebatilan, baik secara dusta dalam menerangkan spesifikasi barang dagangan mengunggulkannya atas yang lainnya, dalam memberitahukan tentang harga belinya atau harga jualnya kepada orang lain maupun tentang banyaknya pemesanan dan lain sebagainya.

Sifat terpenting bagi seorang pedagang yang diridhoi Allah adalah kejujuran. Dalam sebuah hadis dikatakan:

"Pedagang yang jujur dan dapat dipercaya (penuh amanat) adalah bersama para nabi, orang-orang yang membenarkan risalah nabi (shiddiqin) dan para syuhada (orang yang mati syahid)." (HR. At-Tirmidzi dan dihasankannya, dari Abu Sa'id Al-Khudri (1209))[14].

Berkenaan dengan amanat DR Yusuf Qardhawi menjelaskan bahwa di antara nilai-nilai yang terkait dengan kejujuran dan melengkapinya adalah amanat, dan juga merupakan salah satu moralitas keimanan. Allah menyebutkan sifat orang-orang mu'min yang beruntung dengan firman-Nya dalam surat Al-Mu'minun ayat 8 sebagai berikut:

Artinya: *"Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanatnya dan janji-janjinya*." (Al-Mu'minun:8).

Konsekuensi amanat dalam perdagangan adalah mengembalikan setiap hal kepada pemiliknya baik sedikit maupun banyak, tidak mengambil lebih

[14] Muhammad Yusuf, *Bisnis Syariah*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), Hlm. 63

banyak dari yang ia miliki, dan tidak mengurangi hak orang lain baik berupa hasil penjualan, *fee*, jasa, atau upah buruh[15].

Hasil dari pemaparan diatas, bahwa transaksi jual beli online memiliki banyak polemik yang menimbulkan berbagai kekeliruan dan kesalahan dalam transaksinya sehingga dapat dikatakan haram karena sebagian ulama berpendapat, tidak dibenarkan penipuan dalam perdagangan ataupun curang sehubungan dengan harga, haram juga menyembunyikan sifat alamiah komoditas tersebut oleh karena itu pelaksanaan bisnis haruslah berpegang pada norma dan syariat karena hal tersebut merupakan dasar dalam menjalankan strategi bisnis berdasarkan syariat Islam. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai sistem jual beli online terhadap kepuasaan pelanggan yang terdapat pada toko online di kelurahan Sail Pekanbaru untuk mengetahui bagaimana mekanisme sistem jual beli terhadap kepuasaan pelanggan juga untuk mengetahui pandangan ekonomi Islam terhadap jual beli yang dilakukan dengan mengangkat judul sebagai berikut:

"SISTEM JUAL BELI *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Kasus pada Toko Online Kelurahan Sail Pekanbaru)".

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang diteliti maka penulis membatasi masalah penelitian ini pada sistem jual beli online terhadap kepuasan pelanggan pada toko online

[15] *Ibid*, Hlm. 67

yang ada pada kelurahan Sail Pekanbaru ditinjau dari perspektif ekonomi Islam.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana sistem jual beli online terhadap kepuasan pelanggan Kelurahan Sail Pekanbaru ?
2. Bagaimana pandangan ekonomi Islam terhadap sistem jual beli online terhadap kepuasan pelanggan Kelurahan Sail Pekanbaru ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
   a. Untuk mengetahui sistem jual beli online terhadap kepuasan pelanggan Kelurahan Sail Pekanbaru.
   b. Untuk mengetahui siatem jual beli online terhadap kepuasan pelanggan Kelurahan Sail Pekanbaru menurut ekonomi Islam.
2. Manfaat Penelitian
   a. Bagi Peneliti

      Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan pada program strata satu (S1) Fakultas Syariah dan Hukum jurusan Ekonomi Islam pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

b. Bagi Pengembangan Ilmu Ekonomi Islam

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi atau bahan dokumentasi mengenai sistem jual beli online terhadap kepuasaan pelanggan dilihat dari aspek ekonomi islam.

c. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan rujukan dan informasi lebih lanjut bagi penulis lainnya yang ingin membahas kembali masalah ini dimasa yang akan datang.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang mengambil lokasi di kelurahan Sail Pekanbaru. Penelitian ini diambil untuk mengetahui system jual beli online terhadap kepuasaan pelanggan pada toko online yang ada di kelurahan Sail Pekanbaru yang menuntut adanya kejelasan dalam system jual beli (baik dari sisi kualitas, kuantitas, harga, dan waktu penyerahan juga akad jual beli, serta pelayanan terhadap kepuasaan pelanggan), dan pemenuhan rukun dan syarat dalam jual beli, serta segala ketentuan yang berdasarkan syari'at Islam.

2. Subjek dan objek penelitian

Subjek penelitian ini adalah toko online yang ada di kelurahan Sail Pekanbaru. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah sistem jual beli barang secara online di kelurahan Sail Pekanbaru.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dilapangan terhadap permasalahan yang sedang diteliti, melalui wawancara dan diskusi langsung dengan orang-orang yang pernah melakukan transaksi jual beli secara online di kelurahan sail, pekanbaru.

b. Data Sekunder

Riset perpustakaan dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian dan referensi lainnya.

4. Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 16 orang yang terdiri dari 15 orang pemilik toko online yang berada dikawasan Keluran Sail Kecamatan Tenayan Raya dan 1 orang pembeli yang melakukan transaksi jual beli di toko Fitri Family Collection. Adapun sampel yang peneliti ambil yaitu sebanyak 16 orang dengan menggunakan teknik *total sampling* dengan mengambil populasi secara keseluruhan untuk dijadikan sampel.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun data yang dikumpulkan dalam penelitian ini sesuai dengan sifat penelitian yaitu fakta yang terjadi dilapangan, maka dengan landasan tersebut pengumpulan datanya dengan cara:

a. Observasi: yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian.

b. Wawancara: yaitu pengumpulan data dengan cara dialog dan tanya jawab dan bertatap muka langsung dengan para responden atau narasumber untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan yang sifatnya sebagai penunjang studi dalam mempertajam masalah.

c. Studi pustaka: studi pustaka yaitu mengambil bahan dari berbagai buku sebagai referensi yang berkaitan dengan penelitian

6. Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu menganalisa data dengan cara menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya, dan membandingkannya antara praktek dengan teori yang ada, sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan dan disajikan dalam bentuk laporan.

7. Teknik Penulisan

a. Metode deduktif

Uraian penulisan yang diawali dengan mengunakan kaedah-kaedah umum kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.

b. Metode deskriptif kualitatif

Menganalisa data dengan cara menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa mengurangi dan menambah sedikitpun.

F. Sistematika Penulisan

Adapun dalam penulisan ini penulis menyajikan dan memakai sistematika V BAB yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, Batasan masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode penelitian, Teknik pengumpulan data, sistematika penulisan

BAB II : GAMBARAN UMUM TENTANG LOKASI PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan Sejarah Singkat Berdirinya Kelurahan Sail, Keadaan Penduduk, Mata Pencaharian Penduduk, Pendidikan, Agama dan Kepercayaan.

BAB III : TINJAUN UMUM TEORITIS

Bab ini akan dibahas tentang pengertian dan tinjauan ekonomi Islam tentang sitem jual beli online terhadap kepuasan pelanggan

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas bagaimana Sistem Jual Beli Online Terhadap kepuasan Pelanggan dan untuk mengetahui juga pandangan ekonomi Islam tentang Sistem Jual Beli Online Terhadap kepuasan Pelanggan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran..