

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Islam adalah agama sempurna (komprehensif) yang mengatur aspek masalah kehidupan manusia, baik tentang ibadah, akhlak ataupun muamalah.<sup>1</sup> Islam membahas meliputi semua aspek kehidupan manusia. Islam merupakan agama universal yang membahas menyeluruh masalah kehidupan, baik tentang ibadah, akhlak ataupun syariah.<sup>2</sup> Islam membahas meliputi semua aspek kehidupan manusia. Syariah Islam sebagai sesuatu yang telah dibawa oleh Rosul yang telah mempunyai keunikan tersendiri. Syariah bukan hanya secara komprehensif tetapi juga bersifat universal.<sup>3</sup> Syariat Islam merangkum masalah ibadah yang merupakan ajaran yang sangat diperlukan dalam menjaga keharmonisan dan ketaatan hubungan antara sang pencipta dan manusia. Karena dengan beribadah, manusia akan senantiasa mengingat Allah SWT. Syariat sebagai ketentuan Allah yang ditunjukkan sebagai panduan bagi manusia dalam menjalani kehidupannya.<sup>4</sup> Syariat Islam membahas masalah ibadah sebagai hubungan antara Allah dan manusia.

Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri tanpa bantuan orang lain dan saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Dari interaksi tersebut, terjadi hubungan timbal balik sesama manusia yang dapat menciptakan tatanan hidup yang kompleks. Namun dalam berhubungan,

---

<sup>1</sup> Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, Ed. Ke-1, Cet. Ke-4, (Jakarta : Kencana, 2016). 5.

<sup>2</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, Ed. Ke-1, Cet. Ke-1, (Jakarta ; Kencana Prenada Media Group, 2011), 3.

<sup>3</sup> Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah : Dari Teori ke Praktik*, Cet. Ke-1, (Jakarta : Gema Insani, 2011), 4.

<sup>4</sup> Juhaya S Pradja, *Ekonomi Syariah*, Cet. Ke-1, (Bandung : Pustaka Setia, 2012). 102.

manusia memerlukan hukum yang dapat mengatur hubungan antar sesama manusia sebagai makhluk ciptaan Allah SWT. Sebagai makhluk yang tidak bisa hidup sendiri, pasti manusia membutuhkan bantuan dan pertolongan orang lain meskipun dalam ukuran yang kecil. Peraturan yang telah diciptakan oleh Allah dalam mengatur hubungan manusia dengan manusia dalam kehidupannya disebut dengan mu'amalah.<sup>5</sup>

Menurut bahasa mu'amalah berarti bertindak, saling berbuat, dan saling mengamalkan.<sup>6</sup> Mu'amalah yakni ketetapan yang telah diberikan oleh Allah kepada manusia secara langsung yang berhubungan dengan masalah kehidupan sosial manusia dan hanya terbatas pada yang pokok saja. Mu'amalah merupakan aturan atau tuntunan yang digunakan untuk mengatur hubungan antar manusia dengan manusia yang lainnya, yang dapat disebut dengan istilah *hablun minanas*.<sup>7</sup> Misalkan, melakukan jual-beli dengan cara yang adil dan tidak mengurangi takaran dan timbangan, melakukan negosiasi dan transaksi muamalah lainnya. Sebagaimana yang tertuang dalam Qs.al-Hadid [57] :25 yang menyebutkan bahwa :<sup>8</sup>

لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ  
وَأَنْزَلْنَا الْحَدِيدَ فِيهِ بَأْسٌ شَدِيدٌ وَمَنْفَعٌ لِلنَّاسِ وَلِيَعْلَمَ اللَّهُ مَنْ يَنْصُرُهُ وَرُسُلَهُ بِالْغَيْبِ ۚ إِنَّ اللَّهَ  
قَوِيٌّ عَزِيزٌ

---

<sup>5</sup> Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalat*, Ed. ke-1, Cet. Ke-1, ( Jakarta : Prenadamedia Group, 2010), 3.

<sup>6</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah : Membahas Ekonomi Islam Kedudukan Harta, Hak Milik, Jual Beli, Bunga Bank dan Riba, Musyarakah, Ijarah, Mudayanah, Koperasi, Asuransi, Etika Bisnis dan lain-lain*, 1.

<sup>7</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, Ed. Ke-1, Cet. Ke-1, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2011), 5.

<sup>8</sup> Departemen Agama Alqur'an dan Terjemahannya, Bandung : Penerbit Jabal, 2010, Qs.al-Hadid [57] : 25.

*“Sesungguhnya Kami telah mengutus rasul-rasul Kami dengan membawa bukti-bukti yang nyata dan telah kami turunkan bersama mereka Al-Kitab dan neraca (keadilan) supaya manusia dapat melaksanakan keadilan.”*

Ketentuan bermu’amalah sebagai hubungan antar sesama manusia, termasuk dalam kegiatan ekonomi.<sup>9</sup> Mu’amalah sangat diperlukan untuk menjaga keharmonisan dan hubungan antar manusia serta sebagai aturan dalam kehidupan bermasyarakat. Karena dengan adanya hubungan yang baik maka dapat menciptakan sifat kesejahteraan sesama umat manusia. Mu’amalah sebagai suatu ketetapan dari Allah SWT yang bertujuan untuk mengatur hubungan sesama manusia dalam kehidupannya.<sup>10</sup>

Kegiatan jual beli merupakan salah satu bentuk kegiatan muamalah yang hampir setiap hari dilakukan oleh manusia.<sup>11</sup> Dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya, manusia akan melakukan transaksi jual beli. Jual beli atau perdagangan secara bahasa berasal dari bahasa Arab yaitu *al-bai’*, *at-tijarah* dan *al-Mubadalah* yang artinya memberikan sesuatu atau barter.<sup>12</sup> Dengan kata lain, jual beli merupakan akad pertukaran harta dengan harta dengan dasar saling merelakan. Jual beli dapat diartikan sebagai transaksi yang dilakukan oleh dua orang yaitu penjual dan pembeli atas suatu barang atau jasa yang dijadikan sebagai objek dalam transaksi jual beli.<sup>13</sup> Secara istilah ulama fiqih, mengartikan jual beli secara berbeda-beda pendapat sesuai dengan sudut pandangnya. Menurut Nawawi, jual beli adalah pemilikan harta benda dengan

---

<sup>9</sup>Fordebi ADESy, *Ekonomi dan Bisnis Islam : Seri Konsep dan Aplikasi Ekonomu dan Bisnis Islam*, Ed. Ke-1, Cet. Ke-1, (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2016).6.

<sup>10</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, ...2.

<sup>11</sup> Sapiudin Shidiq, *Fikih Kontemporer*, Cet. Ke-1, Ed. Ke-1, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2016).296.

<sup>12</sup>*Ibid.*, 67.

<sup>13</sup>*Ibid.*, 135.

tukar menukar sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah. Menurut imam Hanafi, menyatakan bahwa jual beli merupakan pertukaran antara harta atau barang dengan cara tertentu dan mempunyai manfaat terhadap pihak yang mengadakan akad.<sup>14</sup>

Dalam jual beli yang dilakukan harus didasarkan atas kerelaan antara kedua belah pihak. Antara penjual dan pembeli harus sama-sama rela dan ridha yang dapat mengandung manfaat diantaranya sehingga dapat terhindar dari kerugian (terutama pembeli) dalam jual beli tersebut. Sebagaimana yang tertuang dalam Qs.an-Nisa'[4] : 29 yang dinyatakan bahwa transaksi yang dilakukan harus berdasar atas suka sama suka atau kerelaan antara kedua belah pihak. Berikut Qs.an-Nisaa' [4]:29:<sup>15</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِإِطْلٍ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ  
مِنْكُمْ ج وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*“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 diantara kamu.”*

Jual beli yang dilarang menurut Syara' adalah jual beli yang mengandung unsur ketidakpastian, gharar, penipuan, riba dan perjudian. Semakin modern suatu perekonomian, menyebabkan jumlah barang yang diproduksi semakin meningkat. Kondisi semacam ini menyebabkan konsumen dihadapkan pada pilihan produk yang variatif, sehingga membuat konsumen bebas dalam memilih jenis produk sesuai dengan keinginannya. Dengan adanya hal ini

---

<sup>14</sup>Imam Mustofa, *Fiqih Mu'amalah Kontemporer*, Ed.Ke-1,Cet.Ke-1, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2016).21.

<sup>15</sup> Departemen Agama Alqur'an dan Terjemahannya, Bandung : Penerbit Jabal, 2010, Qs.an-Nisaa' [4]:29

menyebabkan persaingan yang sangat ketat antar produsen. Sehingga mereka akan melakukan berbagai cara untuk menarik konsumen agar tertarik terhadap produk yang sedang ditawarkan. Sehingga, Produsen akan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan fasilitas yang baik sebagai cara untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga merasa mendapatkan barang sesuai keinginannya sesuai dengan nilai tukar yang dikeluarkan.

Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik demi kenyamanan pada konsumen, salah upaya yang dilakukan oleh produsen adalah berupa layanan purna jual. Layanan purna jual merupakan layanan yang diberikan oleh perusahaan setelah terjadinya transaksinya kepada konsumen.<sup>16</sup> Layanan tersebut sebagai jaminan terhadap produk dari sebuah perusahaan atau produsen kepada konsumen. Berdasarkan kajian Empiris tentang persepsi pelanggan terhadap kualitas produk jasa terfokus pada lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang banyak digunakan adalah jaminan.<sup>17</sup>

Salah satu yang diterapkan dari kelima dimensi tersebut adalah jaminan (*assurance*). Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta sifat-sifat yang dapat dipercaya untuk menangani keluhan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang sopan, ramah, kualitas produk sesuai dengan yang dipromosikan, biaya produk yang

---

<sup>16</sup>Sofyan. S. Harahap, *Etika Bisnis Dalam Prespektif Islam*, (Jakarta : Salemba Empat, 2011),108.

<sup>17</sup> Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, Ed.Rev, (Yogyakarta : ANDI OFFSET, 2003).27.

sesuai dengan kualitas produknya.<sup>18</sup> Kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui layanan sangat dibutuhkan, ketepatan waktu pelayanan penyampaian dan fasilitas pelayanan. Jaminan dapat diartikan sebagai tanggungan produsen bahwa akan mengganti dan menjamin kerusakan atau cacat produk yang tidak diketahui oleh pembeli. Pada umumnya produsen akan mengganti terhadap produk yang mengalami kerusakan dan sepenuhnya akan ditanggung oleh produsen atau produsen akan mengganti produk yang senilai dengan nilai tukarnya. Hal ini sebagai ganti rugi atas kerusakan atau cacat produk yang dialami oleh pembeli. Jaminan ganti rugi sebagai bentuk proteksi risiko dari kerugian yang dialami oleh pembeli yang diemban oleh perusahaan sebagai pertanggungjawaban.

Dalam perspektif ekonomi Islam, terdapat *khiyar* sebagai akad dalam melakukan transaksi jual beli. Akad *khiyar* adalah hak untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli karena ada sesuatu hal dalam mencari yang baik dari kedua belah pihak.<sup>19</sup> *Khiyar* diperbolehkan dalam syariat Islam terhadap orang-orang yang melakukan transaksi agar tidak ada pihak yang dirugikan dalam transaksi tersebut, sehingga dapat tercapai kemaslahatan. Dengan adanya akad *khiyar* dalam suatu transaksi, maka dapat membebaskan pembeli untuk meneruskan atau membatalkan suatu akadnya karena adanya sesuatu hal yang dapat merugikan kedua belah pihak atau salah satunya. Karena salah satu dari prinsip transaksi yang diterapkan dalam syariat Islam adalah prinsip keadilan

---

<sup>18</sup> Hasan, *Marketing Bank Syariah : Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, Cet. Ke-1, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2010). 90

<sup>19</sup> Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat (Sistem Transaksi dalam Fiqh Islam)*, Ed. Ke-1, Cet. Ke-1, (Jakarta : Amzah, 2010). 99.

yaitu tidak ada salah pihak yang dirugikan dengan adanya suatu transaksi. Dengan adanya akad *khiyar* dalam Ekonomi Islam sebagai salah satu kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan terhadap konsumennya.

Persepsi konsumen terhadap dirinya akan mempengaruhi sikap dan perilaku seorang konsumen.<sup>20</sup> Adanya pemberian jaminan dapat mempengaruhi sikap dan perilaku konsumen dalam keputusan pembelian sebuah produk. Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, bisnis yang bergerak di bidang pembudidayaan lebah dan produksi madu ini memberikan sebuah jaminan atas produk yang dihasilkan. Layanan purna jual semacam ini diberikan guna menarik konsumen dan memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap konsumennya. Dengan memberikan pelayanan yang baik, maka akan menciptakan kepuasan terhadap konsumennya. Centra bisnis ini memberikan jaminan terhadap produk madu yang dihasilkannya. Padahal jarang sekali perusahaan madu yang memberikan jaminan terhadap produk madu seperti yang dilakukan oleh centra bisnis Agro Tawon Wisata Petik Madu ini.

Berdasarkan pengamatan sementara yang telah dilakukan oleh penulis terhadap pelaksanaan pemberian jaminan dalam jual beli produk madu di Agro Tawon Wisata Petik Madu yang berada di Puri Kencana Jalan Dr.Wahidin 8 Desa Bedali Kecamatan Lawang Kabupaten Malang, sebagai berikut : pelaksanaan pemberian jaminan terhadap produk madu dilakukan apabila terdapat konsumen yang komplain bahwa terdapat ketidakmurnian atas madu yang telah dibeli. Konsumen yang melakukan komplain atas terjadinya

---

<sup>20</sup> Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Ed. Ke-2, Cet. Ke-1, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2011).74.

ketidakmurniaan produk madu yang telah dibelinya, maka akan mendapatkan jaminan dari pihak perusahaan.

Dari gambaran tersebut yang menarik adalah produsen memberikan jaminan terhadap produk pangan atau produk madu tersebut. Berbeda dengan yang lainnya, pada umumnya pemberian jaminan itu pada barang-barang elektronik dan lainnya. produsen akan menjamin pengembalian uang 10 kali lipat jika terdapat kerusakan atau cacat barang terhadap produk madu yang dihasilkan. Dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penulis akan meneliti bagaimana pengaruh pemberian jaminan terhadap minat konsumen di Agro Tawon Wisata Petik Madu jika ditinjau dari perspektif Ekonomi Islam. Maka dari itu penulis mengambil judul dari penelitian ini adalah **“PENGARUH PEMBERIAN JAMINAN TERHADAP MINAT KONSUMEN DI AGRO TAWON WISATA PETIK MADU DI TINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian terkait :

1. Bagaimana pelaksanaan pemberian jaminan terhadap produk madu di Agro Tawon Wisata Petik Madu, Kecamatan Lawang, Kabupaten Malang?
2. Bagaimana pengaruh pemberian jaminan terhadap minat konsumen?

3. Bagaimana pemberian jaminan pada produk madu di Agro TawonWisata Petik Madu di Tinjau dari Perspektif Ekonomi Islam?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas,maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui pelaksanaan pemberian jaminan pada produk madu di Agro Tawon Wisata Petik Madu, Kecamatan Lawang, Kabupaten Malang;
  - b. Untuk mengetahui pengaruh pemberian jaminan terhadap minat konsumen di Agro Tawon Wisata Petik Madu, Kecamatan Lawang, Kabupaten Malang;
  - c. Untuk mengetahui pemberian jaminan pada produk madu di Agro Tawon Wisata Petik Madu, Kecamatan Lawang, Kabupaten Malang di tinjau dari Perspektif Ekonomi Islam.
2. Kegunaan Penelitian

- a. Bagi praktisi industri perbankan syariah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan dan masukan dalam pelaksanaan pemberian jaminan pada produk pangan yang telah dietrapkan di Centra Bisnis Agro Tawon Wisata Perik Madu Kecamatan

Lawang Kabupaten Malang. Selain itu dapat memberikan penjelasan mengenai jaminan dalam Ekonomi Islam.

b. Bagi kalangan akademisi

Guna memperoleh penjelasan tentang akad yang digunakan dalam pemberian jaminan pada produk madu di di Agro Tawon Wisata Petik Madu, Kecamatan Lawang, Kabupaten Malang. Selain ini guna memperoleh penjelasan bagaimana penerapan jaminan terhadap produk madu di Agro Tawon Wisata Petik Madu.

c. Masyarakat umum

Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan mengenai pemberian jaminan pada produk madu di Agro Tawon Wisata Petik Madu, Kecamatan Lawang, Kabupaten Malang.

#### **D. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan dalam pembahasan dalam penulisan penelitian skripsi yang berjudul “ *Pengaruh Pemberian Jaminan Terhadap Minat Konsumen di Agro Tawon Wisata Petik Madu Malang di Tinjau dari Perspektif Ekonomi Islam*”, peneliti membagi ke dalam beberapa bab yang didalamnya terdiri dari beberapa sub bab sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi beberapa hal dasar dalam melakukan penelitian antara lain, latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian

pustaka, dan sistematika pembahasan. Bab ini tentunya akan menjadi pedoman dalam pembahasan yang akan menjadi kajian dalam penelitian kedepannya.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang telaah pustaka serta penjelasan mengenai teori yang digunakan dalam penelitian. Tujuannya adalah sebagai landasan untuk pembahasan terkait masalah yang diteliti agar mudah dipahami oleh pembaca. Dalam hal ini penulis menjelaskan seputar Pengaruh Pemberian Jaminan Terhadap Minat Konsumen di Tinjau dari Perspektif Ekonomi Islam. Kedua, adanya penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dibahas oleh peneliti sehingga dapat memudahkan peneliti dalam membahas penelitiannya.

## BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian. Seperti lokasi penelitian, jenis penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel, ukuran besarnya sampel, teknik penentuan sampel, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan membahas tentang gambaran umum tempat penelitian dan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Penulis akan menjelaskan tentang pelaksanaan pemberian jaminan yang pada produk madu di Agro Tawon Wisata Petik Madu Kecamatan Lawang Kabupaten

Malang, kemudian penulis akan membahas tentang pengaruhnya terhadap minat konsumen setelah adanya jaminan tersebut, setelah itu penulis akan menganalisis pelaksanaan pemberian jaminan ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berisi penutup yang didalamnya terdapat kesimpulan yang merupakan hasil penelitian dan analisa dari peneliti. Selain itu juga berisi saran-saranyang membangun untuk kemajuan bagi penelitian selanjutnya yang mengambil variabel atau obyek yang serupa dengan peneleitian ini.