

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan dunia bisnis saat ini berkembang cukup pesat. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya perusahaan yang didirikan oleh investor dan semakin beragamnya produk yang ditawarkan oleh para pengusaha di pasar. Adanya variasi dan jenis produk yang beragam memberi kesempatan bagi para konsumen untuk membeli produk yang sesuai dengan keinginan mereka. Tetapi meningkatnya jumlah wirausahawan di industri ini berarti meningkatnya persaingan diantara para pebisnis. Mereka harus mampu merebut hati target pasarnya untuk mencapai volume penjualan tertentu sebesar-besarnya agar dapat bertahan (Ishak,2005). Hal ini mendorong pengusaha atau pebisnis untuk memproduksi produk dalam jumlah besar dan variasi yang lebih beragam serta kualitas yang lebih baik. Pengusaha di setiap industri harus terus-menerus berusaha melakukan inovasi terhadap apa yang mereka produksi dan jual. Produk harus bisa didambakan dan menarik konsumen sehingga mau membeli pada tingkat pembelian maksimum dengan frekuensi pembelian tinggi (Susetyarsi, 2013).

Manusia dalam kehidupan sehari-hari sangat dekat dengan istilah bisnis. Perusahaan paling berperan dalam pelaksanaan bisnis, dimulai dari perusahaan produksi sampai perusahaan distribusi. Perusahaan akan memenuhi semua kebutuhan masyarakat sehingga begitu perusahaan akan mendapatkan keuntungan.

Umat Nabi Muhammad SAW. sangat dianjurkan untuk berbisnis (berdagang), karena berbisnis meningkatkan kemandirian dan kemakmuran keluarga daripada bergantung atau membebani orang lain. Nabi Muhammad pernah bersabda: "berdaganglah kamu, karena sepuluh bagian kehidupan, sembilan di antaranya lahir dari perdagangan".

Islam mengatur segala aktivitas manusia, termasuk melakukan muamalah, dengan membatasi apa yang boleh dilakukan (halal) dan apa yang t

tidak boleh (haram). Dalam bisnis syariah, bisnis yang dilakukan harus berdasarkan hukum syariah.

Semua peraturan perundang-undangan yang ada adalah untuk mencegah para pedagang memperoleh kekayaan yang halal dan diridhoi oleh Allah SWT serta untuk mencapai pembagian keuntungan yang adil. Oleh karena itu, etika atau aturan mengenai bisnis syariah juga memegang peranan penting dalam bisnis berbasis syariah (Ariyadi, 2018).

Menurut ekonomi Islam, bisnis dan moralitas tidak perlu dilihat sebagai dua hal yang bertentangan, karena bisnis adalah simbol urusan duniawi dan juga dianggap sebagai bagian integral dari sesuatu yang berinvestasi di akhirat (diniatkan ibadah dan ketaatan kepada Allah), maka bisnis itu sendiri harus sesuai dengan prinsip-prinsip moral yang didasarkan pada keyakinan akan akhirat. Bahkan dalam Islam, konsep bisnis itu sendiri tidak terbatas pada urusan duniawi, tetapi juga mencakup semua aktivitas kita di dunia yang bersifat “bisnis” (bertujuan untuk ibadah) untuk keuntungan atau pahala di akhirat (Anindya, 2017).

Beberapa perusahaan besar di Indonesia banyak yang terkena kasus pelanggaran etika bisnis, mulai dari perusahaan rokok yang mempekerjakan karyawan dibawah umur, pada perusahaan penerbangan ditemukannya status plat merah dari saham perusahaan yang ada di Bursa Efek Indonesia, sehingga para pemilik saham sangat marah karena merasa tertipu, pada perusahaan produksi obat nyamuk ditemukannya kasus penggunaan bahan yang berbahaya sehingga menyebabkan salah satu konsumennya keracunan. Adanya kasus-kasus pelanggaran etika bisnis yang terjadi di beberapa perusahaan ini menyebabkan ketidakpuasan konsumen, selain itu nama perusahaan pun ikut tercoreng (Boston, 2021)

Etika penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen saat membeli atau mengonsumsi produk yang dijual oleh perusahaan (Sinaulan, 2016). Perusahaan membutuhkan etika bisnis untuk melakukan aktivitas bisnis. Apabila suatu perusahaan masih memegang teguh prinsip-prinsip etika dalam proses produksi dan pada saat menjual produknya maka produk yang dijual akan diterima dengan baik oleh konsumen sebagai pihak terakhir untuk

membeli atau mengkonsumsi produk tersebut. Menurut pengalaman penulis belanja di biro Rabbani Kabupaten Kuningan memiliki etika pegawai yang baik sehingga dapat menjadi nilai tambah dan membuat konsumen merasa puas berbelanja disini.

Tujuan dari berisnis ini adalah untuk mendapatkan pelanggan yang puas. Kualitas layanan yang unggul dan konsisten dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan beberapa manfaat kepada konsumen. Kepuasan konsumen ini merupakan respon konsumen terhadap apa yang mereka rasakan sebelum membeli produk atau jasa dan setelah membeli atau menggunakan produk atau jasa (Fauzan,2014).

Penerapan etika bisnis Islam harus mampu dilaksanakan dalam setiap aspek perekonomian termasuk dalam penyelenggaraan produksi, konsumsi maupun distribusi. Ada dua sumber yang akan digunakan sebagai panduan etika bisnis dalam Islam, yaitu Al-Quran dan Sunnah (Muhammad Saifullah,2011). Abu Hurairah ra dari Nabi Muhammad mengatakan yang artinya : “Saya meninggalkan dua hal, kamu tidak akan hilang selamanya selama kamu tatap dengan Al-Quran dan Sunnah Nabi-Nya”.

Bisnis Islam adalah bisnis yang sesuai dengan hukum Syariah. Hukum syariat itu sendiri adalah aturan dan ketetapan Allah bagi hamba-hamba-Nya tentang perilaku yang benar dan salah. Dengan kata lain, Syariah adalah nilai utama yang menjadi payung strategis dan taktis bagi organisasi bisnis. Melalui kontrol Syariah, bisnis bertujuan untuk mencapai empat tujuan utama:

1. Target hasil; profit material dan profit immaterial
2. Pertumbuhan artinya terus berkembang
3. Keberlanjutan, selama mungkin
4. Keberkahan atau keridhaan Allah. (Saputra, 2016)

Dalam berbisnis yang perlu diperhatikan bukan hanya etika bisnis yang baik sesuai ajaran islam tetapi pebisnis juga harus memperhatikan kualitas produknya karena kualitas produk mencerminkan kemampuan produk yang mencakup daya tahan, kehandalan, kemajuan, kekuatan, kemudahan dalam pengemasan, dan reparasi produk dan ciri-ciri lainnya (Kotler,2012). Hal pertama yang dilihat oleh konsumen ketika akan membeli

sebuah produk adalah kualitas produknya bagus atau tidak. Jika kualitasnya kurang bagus dan tidak memenuhi keinginan konsumen maka mereka akan cenderung mencari produk yang sama di tempat lain, ini juga terjadi pada konsumen Rabbani.

Kualitas mewakili karakteristik langsung dari produk oleh karena itu, kualitas merupakan salah satu faktor terpenting dalam menenangkan persaingan. Pada saat ini kualitas lebih penting bagi masyarakat daripada kuantitas. Untuk membuat produk berkualitas tinggi dan memenuhi selera konsumen, perusahaan terlebih dahulu harus mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen. Selain itu, produk berkualitas tinggi terbuat dari bahan baku berkualitas tinggi pula. Semakin baik bahan baku yang digunakan maka semakin baik pula kualitas produk yang dihasilkan (Nasution,2010).

Selain itu, perusahaan memainkan peran yang sangat penting dalam kepuasan konsumen. Secanggih atau sebagus apapun produk perusahaan jika tidak ada gunanya dan konsumen tidak menyukainya karena terlalu mahal atau rumit untuk digunakan maka produk tersebut tidak ada artinya. Disisilain, konsumen mungkin enggan membeli karena kualitasnya buruk, mereka kecewa dengan layanan pada saat pembelian atau setelah pembelian, dan masalah kompleks yang saling terkait (Ishak,2005).

Sejak awal tahun 2020 Indonesia dilanda pandemi Covid-19. Pandemi ini mempengaruhi segala sektor kehidupan termasuk kebiasaan masyarakat. Selama pandemi Covid-19 pemerintah melakukan *lockdown* di beberapa wilayah yang kasus positif Covid-19nya tinggi. Kegiatan *Lockdown* merupakan bagian dari peraturan perundang-undangan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2018 tentang Kekarantinaan Kesehatan (Yunus, 2020). Peraturan *lockdown* ini mengharuskan masyarakat Indonesia tetap tinggal di rumah masing-masing kecuali ada keperluan yang sangat mendesak, hal ini menyebabkan masyarakat Indonesia lebih menyukai hal-hal yang simple dan sederhana termasuk dalam gaya berpakaian seperti memakai kerudung yang instan namun tetap syar'i, baju yang simpel dan syar'i.

Rabbani merupakan salah satu perusahaan kerudung instan pertama dan terbesar di Indonesia dengan mengeluarkan produk andalan berupa kerudung

instan dan produk lain yang juga telah dikembangkan yaitu busana muslim diantaranya kemko, tunik, kastun, serta perlengkapan lain seperti ciput/inner kerudung dan aksesoris, Rabbani juga termasuk dalam halal fashion.

Perusahaan Rabbani sudah mempunyai biro di berbagai daerah di Indonesia termasuk di Kabupaten Kuningan Jawa Barat. Di Kabupaten Kuningan jumlah penduduk mayoritas umat muslim sebanyak 1.056.301 orang (BPS Jabar, 2020), ini menyebabkan *halal fashion* di Kabupaten Kuningan sangat diminati termasuk produk brand Rabbani. Setiap biro Rabbani di Kabupaten Kuningan mempunyai karyawan sebanyak 2-4 orang dan jam operasionalnya dari jam 09.00-17.00 setiap hari.

Hasil observasi di biro Rabbani Jalaksana ditemukan ketidakpuasan konsumen yang disebabkan oleh kurang ramahnya salah satu pegawai. Kurang ramahnya salah satu pegawai ini berkaitan dengan etika bisnis islam, hal ini berarti penerapan etika bisnis islam di biro Rabbani Jalaksana kurang maksimal.

Dari latar belakang di atas penulis ingin meneliti tentang **“Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen”** pada brand Rabbani.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah etika bisnis Islam berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada brand Rabbani?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada brand Rabbani?
3. Apakah etika bisnis Islam dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada brand Rabbani?

## **C. Batasan Masalah**

Dalam setiap penelitian harus memiliki batasan masalah yang jelas, sehingga penelitian akan lebih terfokus dan terarah serta waktu yang digunakan juga akan lebih efisien. Arah penelitian juga akan lebih jelas maksud dan tujuannya dengan adanya batasan masalah. Fokus pembahasan penelitian ini

adalah *halal fashion* yaitu brand Rabbani. Masalah yang paling urgen untuk diteliti adalah sebagai berikut:

1. Etika bisnis islam terhadap kepuasan konsumen brand Rabbani.
2. Kualitas produk terhadap kepuasan konsumen brand Rabbani.
3. Pengaruh etika bisnis islam dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen brand Rabbani.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh etika bisnis Islam terhadap kepuasan konsumen pada brand Rabbani.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada brand Rabbani.
3. Untuk mengetahui pengaruh etika bisnis Islam dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada brand Rabbani.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoretis
  - a. Kajian ini dapat memberikan lebih banyak informasi dan bahan penelitian tentang etika bisnis Islami dan kualitas produk.
  - b. Sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik pada bidang yang terkait dengan penelitian ini.

2. Manfaat praktis

- a. Untuk akademisi

Sebagai kontribusi ideologis Universitas sebagai lembaga pendidikan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi syariah khususnya etika bisnis syariah dan kualitas produk.

- b. Untuk peneliti

Sebagai tambahan pengetahuan, penulis mampu membandingkan pengetahuan yang ada dalam perkuliahan atau teori dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Serta memberikan pengalaman

mengimplementasikan ilmu penulis di bidang etika bisnis islami dan kualitas produk.

c. Bagi Praktisi (Rabbani)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan etika bisnis Islam dan kualitas produk yang baik terhadap kepuasan konsumen yang akan membawa dampak positif bagi brand Rabbani.

