



Journal of Sharia and Law

Alpis Sabilillah, Budi Azwar: Analisis Kepuasan Pembeli Dalam Takaran Timbangan Menurut Ekonomi Syariah

Journal of Sharia and Law

Vol. 2, No. 2 April 2023, h. 643-656

Editorial Office: Faculty of Syari'ah and Law Sultan Syarif Kasim State Islamic University, Riau-Indonesia. Jl. H.R Soebrantas KM. 15 Pekanbaru, Riau. Website: <https://jom.uin-suska.ac.id/index.php/jurnalfsh/login>.

E- ISSN: 2964-7436

E- ISSN: 2964-7436

ANALISIS KEPUASAN PEMBELI DALAM TAKARAN TIMBANGAN MENURUT EKONOMI SYARIAH

Alpis Sabilillah¹,

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Email: alpis189@gmail.com

Budi Azwar²

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Email: budi.azwar@uin-suska.ac.id

Corresponding author: budi.azwar@uin-suska.ac.id

Abstrak

Latar belakang penelitian ini yakni, adanya keluhan dari pembeli bahwa mereka kurang puas dengan takaran dan timbangan yang digunakan pedagang dalam menjual barang dagangan. Dipasar tersebut terdapat sebagian pedagang menggunakan timbangan yang sudah tidak layak pakai sehingga pembeli kurang puas dengan ketepatan yang dihasilkan oleh timbangan tersebut. Permasalahan dalam penelitian ini yakni bagaimana kepuasan pembeli dalam takaran timbangan yang ada dipasar Rumbio dan bagaimana tinjauan Ekonomi Syariah tentang kepuasan pembeli dalam takaran timbangan yang ada dipasar Rumbio. Penelitian ini berlokasi di Pasar Rumbio Desa Rumbio Kecamatan Kampar. Populasi dalam penelitian ini adalah para pembeli yang ada dipasar Rumbio sebanyak 50 orang, dengan menggunakan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, wawancara, angket, studi pustaka dan dokumentasi. Setelah data terkumpul penulis melakukan analisa data dengan menggunakan metode *deskriptif kualitatif*, serta menggunakan metode penulisan yaitu *metode deduktif*, *metode induktif* dan *metode dekriptif*. Hasil penelitian analisis kepuasan pembeli dalam takaran timbangan dipasar Rumbio dilihat dari kesesuaian harapan, tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pembeli,

dilihat dari kesediaan untuk berbelanja kembali, pembeli tidak bersedia untuk kembali berbelanja jika kepuasan mereka tidak terpenuhi, dan tidak mau merekomendasikan pedagang tersebut. Tinjauan Ekonomi Syariah tentang analisis kepuasan pembeli dalam takaran timbangan dipasar Rumbio, tidak sesuai dengan prinsip-prinsip dalam ekonomi Syariah. Dalam Islam, seharusnya jual beli itu dilakukan secara transparan antara penjual dan pembeli, tidak merugikan dan tidak menzalimi salah satu pihak.

Kata Kunci: Kepuasan pembeli, takaran timbangan, Ekonomi Syariah.

Abstract

The background of this research is that there are complaints from buyers that they are not satisfied with the measurements and scales used by traders in selling merchandise. In this market, there are some traders using scales that are no longer suitable for use so buyers are not satisfied with the accuracy produced by these scales. The problem in this research is how is the buyer's satisfaction in measuring the scales in the Rumbio market and how is the Islamic economic review of buyer satisfaction in measuring the scales in the Rumbio market. This research is located at Rumbio Market, Rumbio Village, Kampar District. The population in this study was 50 buyers in the Rumbio market, using purposive sampling. The data collection method used is the method of observation, interviews, questionnaires, literature, and documentation. After the data is collected, the writer analyzes the data using a qualitative descriptive method and uses a writing method, namely the deductive method, the inductive method, and the descriptive method. The results of the analysis of buyer satisfaction in measuring scales at the Rumbio market were seen from the conformity of expectations, not in accordance with what was expected by the buyer, seen from the willingness to shop again, the buyer was not willing to return to shopping if their satisfaction was not met, and did not want to recommend the merchant. A review of Islamic Economics regarding the analysis of buyer satisfaction in measuring scales on the Rumbio market is not in accordance with the principles of Islamic economics. In Islam, buying and selling should be carried out transparently between the seller and the buyer, not harming or tyrannizing either party.

Keywords: *Buyer satisfaction, weighing scale, Islamic Economics*

PENDAHULUAN

Islam merupakan agama yang sempurna, hal ini dikarenakan didalamnya dibahas tentang nilai-nilai, etika, & panduan hayati secara menyeluruh. Islam juga adalah kepercayaan penyempurna agama-agama yang terdahulu dan mengatur semua aspek kehidupan umat manusia baik tentang masalah aqidah maupun masalah tentang muamalah. Dalam hal muamalah, Islam mengatur hubungan antar sesama manusia dalam rangka memenuhi

kebutuhan hidupnya sehari-hari, termasuk didalamnya dituntun bagaimanacara pengelolaan pasar & segala bentuk mekanismenya.

Peranan ekonomi Islam dalam mekanisme pasar menyumbangkan peran yang sangat penting ditengah carut-marut kondisi perekonomian bangsa Indonesia. Praktek pasar seharusnya ditampilkan nilai-nilai yang sesuai dengan normal dan nilai yang dibenarkan. Dua paham ekonomi yang selama ini menjadi acuan dunia, yaitu ekonomi kapitalis dan ekonomi sosialis, ternyata tidak dapat mengatur mekanisme kegiatan pasar saat ini yang serba tidak menentu dan tidak jelas.

Pasar adalah tempat bertemunya antara penjual dan pembeli melakukan transaksi barang atau jasa. Pasar merupakan sebuah pertukaran barang dan jasa yang telah berlangsung sejak awal peradaban manusia. Dalam Islam, pasar sangat penting dalam perekonomian.¹

Secara umum praktek jual beli lebih banyak dilakukan dipasar tradisional, Karena pada dasarnya pasar adalah tempat bertemunya antara penjual dengan pembeli, yang memiliki keinginan sama yaitu sama-sama ingin memenuhi kebutuhan. Pedagang mendapatkan uang dari hasil jualan, begitupun, pembeli memperoleh barang yang mereka butuhkan dengan menyerahkan sejumlah uang, sesuai dengan harga yang ditawarkan oleh penjual.

Untuk menunjang kegiatan jual, para pedagang membutuhkan suatu alat yang digunakan untuk menyiapkan jumlah barang sesuai dengan kebutuhan si pembeli, yaitu timbangan. Untuk menimbulkan kejujuran dan kepercayaan yang terjalin antara pembeli dan penjual, maka akurasi timbangan barang atau komoditi lah yang menjadi tolak ukurnya. Tidak seluruh pedagang memiliki akurasi yg sempurna saat menimbang barang yang mereka jual. ada juga pedagang yang dengan sengaja mengurangi berat timbangan yang sebenarnya, hanya untuk mengambil keuntungan lebih. Walaupun demikian, terdapat beberapa pedagang yang amanah pada takaran dan timbangannya.²

Islam mengharamkan seluruh macam penipuan, baik dalam masalah jual beli, maupun dalam seluruh macam muamalah. Salah satu macam penipuan ialah mengurangi takaran dan timbangan. Dalam Al-Quran dan hadis telah jelas larangan dalam persoalan ini sebagai salah satu bagian dari jual beli. Oleh karena itu setiap muslim wajib untuk berlaku adil dan jujur dalam

¹ Ain Rahmi, *Mekanisme Pasar Dalam Islam*, Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan Vol. 4, No. 2. 2015, h. 117-178.

² Eno Fitrah Syahputri, Syarifuddin, *Kesesuaian Timbangan dalam Perspektif Ekonomi Islam Studi pada Pedagang Beras di Pasar Sungguminasa Kabupaten Gowa*, Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah, Vol. 07 Nomor 2, September 2019, h. 128-129.

bermuamalah. Sebagaimana Firman Allah dalam Q.S Al-Mutaffifin / 83 : 1-3 yang berbunyi:

وَيْلٌ ۖ الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ۖ وَإِذَا كَالُوا لَهُمْ أَوْ وَزَنُوا لَهُمْ يُخْسِرُونَ
لِلْمُطَفِّينَ

Artinya: *Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang, (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain mereka mengurangi.* (Q.S Al-Mutaffifin:1-3).³

Dalam ayat diatas dijelaskan bahwa agama Islam mengajarkan manusia untuk selalu melakukan transaksi jual beli secara adil. Islam melarang adanya jual beli yang mengurangi timbangan. Bagi orang yang berani melakukan kecurangan dalam menakar atau menimbang akan memperoleh kehinaan kelak di hari kiamat. Selain itu, segala bentuk kegiatan jual beli hendaknya seorang pedagang memperhatikan etika-etika dalam berdagang. Dimana pedagang tidak boleh berdusta atau melakukan segala bentuk penipuan kepada pembeli, baik berkaitan dengan kuantitas maupun kualitas barang yang dijualnya. Terkhusus dalam hal kuantitas pedagang tidak boleh mengurangi timbangan atau takaran barang yang dijualnya.⁴

Memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan. Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang

³ Quran, Q.s. Al-Mutaffifin:1-3.

⁴ A.Karim, Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan, (Jakarta :PT Raja Grafindo Persada, 2014) ,h. 31.

pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.⁵ Pasar tradisional dicirikan dengan terdapatnya hubungan antara pedagang dan pembeli secara langsung. Interaksi antara pedagang dan pembeli terjadi secara spontan, tawar menawar terjadi secara terang-terangan, dan dengan transaksi yang jelas.⁶

Pasar Rumbio beroperasi sekali dalam seminggu, tepatnya setiap hari Kamis, dari pukul 07.00 sampai dengan pukul 14.00 siang. Pasar ini terletak di sisi kanan Jalan Pekanbaru Bangkinang. Dari jalan jelas terlihat keberadaan ruang-ruang jualan yang berbentuk bangunan terbuka tanpa dinding dengan atap bentuk lontik, bentuk atap khas daerah Kampar.⁷ Pedagang yang ada dipasar Rumbio ini terdapat dari berbagai daerah, seperti dari Bangkinang, Sumatra Barat, Pekanbaru, dan sekitaran daerah yang ada di Kecamatan Kampar.

“Menurut Ibu Yasmi, salah satu pedagang yang ada dipasar Rumbio menyatakan, kalau Pasar Rumbio merupakan salah satu pasar tradisional yang ada di Kecamatan Kampar, karena disetiap kecamatan yang ada di Kabupaten kampar terdapat beberapa Pasar, seperti dikecamatan Kampar terdapat Dua Pasar, yakni Pasar Rumbio dan Pasar Air Tiris.⁸”

“Menurut Ibu Sier, salah seorang pembeli di Pasar Rumbio menyatakan kalau pasar Rumbio ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat sekitar, karena dengan adanya pasar Rumbio ini, aktifitas jual beli dapat terlaksana, membantu pendapatan masyarakat sekitar dengan berjualan dipasar tersebut. Dan juga memenuhi kebutuhan pokok masyarakat, mengingat jarak antara pasar yang satu dengan yang lainnya sangatlah jauh.⁹”

“Ibuk yanti, pembeli yang ada dipasar Rumbio menyatakan kalau ada juga beberapa pedagang yang menggunakan timbangan yang sudah tidak layak pakai, sehingga membuat para pembeli yang ada dipasar tersebut kurang puas dengan takaran yang dihasilkan, dan diragukan ketepatannya.¹⁰ “

⁵ Dr. Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya, Jawa Timur, Unitomo Press, 2019),h. 82-83.

⁶ R. Y. Susanto, “Potensi Pasar Tradisional Blimbing Bagi Masyarakat Di Sekitar Kecamatan Lowokwaru Kota Malang”, *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, Volume 6, Nomor 2 (2018). h.

⁷ Ratna Amanati, Neni Meilani Damanik, Noni Septiani, *Pengaruh Perilaku Masyarakat pada Pembentukan Karakter Pasar Tradisional Melayu Kampar*, Temu Ilmiah IPLBI 2015.

⁸ Yasmi, Pedagang, *Wawancara*

⁹ Sier, Pembeli, *Wawancara*.

¹⁰ Ibuk Yanti, ,Pembeli, *Wawancara*.

Dari tinjauan yang penulis lihat, memang masih ada beberapa pedagang yang timbangannya sudah tidak layak pakai sehingga hasil dari timbangan tersebut patut dicurigai ketepatannya.

Islam sangat menekankan terciptanya pasar bebas dan kompetitif dalam transaksi jual beli, tetapi semua bentuk kegiatan jual beli itu harus berjalan di bawah prinsip keadilan dan mencegah kezaliman, misalnya menimbun barang yang tidak ada gunanya, melakukan transaksi yang curang seperti menambah atau mengurangi takaran atau ukuran demikian telah melanggar prinsip jual beli. Pentingnya pasar sebagai wadah aktifitas tempat jual beli tidak hanya dari fungsinya secara fisik, namun aturan, norma dan yang terkait dengan masalah pasar. Dengan fungsi tersebut, pasar jadi rentan dengan sejumlah kecurangan dan juga perbuatan ketidakadilan yang menzalimi pihak lain. Karena peran pasar rentan dengan hal-hal yang dzalim, maka pasar tidak terlepas dengan sejumlah aturan syariat, yang antara lain terkait dengan pembentukan harga dan terjadinya transaksi di pasar.

Masalah di sini adalah para pedagang masih banyak belum mengikuti aturan-aturan pasar, salah satunya yaitu timbangan yang digunakan dalam berjualan masih ada yang tidak layak pakai. Pembeli (konsumen) merasa kurang puas berbelanja di pasar tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*), dimana data dan sumber datanya diperoleh dari lapangan melalui observasi dan wawancara. Adapun lokasi yang dijadikan objek penelitian adalah pasar Rumbio yang terletak di Desa Rumbio, Kecamatan Kampar. Populasi dalam penelitian ini adalah para pembeli yang ada dipasar Rumbio Desa Rumbio Kecamatan Kampar, penulis mengambil 50 orang pembeli untuk dijadikan sebagai sampel. Teknik yang digunakan adalah purposive sampling. Pengumpulan data dapat menggunakan sumber *primer* dan sumber *sekunder*. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah sebagian dari pembeli di pasar Rumbio yang penulis lakukan. Sedangkan sumber data sekunder berasal dari buku-buku, jurnal dan juga penelitian terdahulu yang relevan dengan judul skripsi penulis. Teknik Pengumpulan Data adalah metode deskriptif-kualitatif difokuskan pada permasalahan atas dasar fakta yang dilakukan dengan cara pengamatan atau observasi, wawancara, dan mempelajari dokumen atau literatur yang ada. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Suharsimi Arikunto, menjelaskan bahwa jenis

penelitian deskriptif yaitu jika peneliti ingin mengetahui status sesuatu dan sebagainya, maka penelitiannya itu bersifat deskriptif yaitu menjelaskan peristiwa dan sesuatu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa data secara deskriptif kualitatif, yaitu setelah semua data terkumpul, maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat difahami secara jelas kesimpulan akhirnya. Dimana dalam mendapatkan suatu kesimpulan dimulai dengan melihat faktor-faktor nyata dan diakhiri dengan penarikan suatu kesimpulan yang juga merupakan fakta dimana kedua fakta tersebut dijumpai oleh teori-teori.¹¹

PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pembeli dalam Takaran Timbangan di Pasar Rumbio

Oliver mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Dalam Islam sendiri kepuasan pelanggan didasari pada tuntunan syariah Islam, bahwa kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kebutuhan, keinginan, masalah, manfaat, berkah, keyakinan, dan kehalalan. Al-Quran telah memberikan konsep layanan yang akan mampu memberikan kepuasan pelanggan diantaranya adalah sikap lemah lembut, murah hati, dan mengutamakan pelanggan (Itsar).

Berdasarkan hasil observasi dan kuisioner, penulis mendapatkan hasil jawaban pada kepuasan pembeli dalam takaran timbangan, yaitu sebagai berikut:

a. Kesesuaian Harapan

Berikut tanggapan dari para pembeli yang ada dipasar Rumbio:

Tabel 1
Hasil Kuisioner

Pertanyaan	Kepuasan	
	Jumlah Responden	Persentase (%)
Apakah anda yakin dengan ketepatan timbangan pedagang dipasar Rumbio?		
a. Ya	21	42%
b. Tidak	29	58%
TOTAL	50	100%

Sumber: *Data yang diolah 2022*

Dari tabel 1 diatas, dapat dilihat kalau 21 responden atau (42%) menjawab yakin akan ketepatan timbangan dari pedagang, dan 29 orang

¹¹ Aslim Rasyad, *Metode Ilmiah, Persiapan Bagi Peneliti*, (Pekanbaru: UNRI Press, 2018), h. 20.

(58%) responden memilih tidak yakin akan ketepatan dari takaran timbangannya. Dari pemaparan dari pembeli, ada beberapa faktor yang menyebabkan pembeli kurang yakin akan ketepatan timbangan, salah satunya karena ada pedagang yang timbangan nya itu sudah tua dan susah tidak layak pakai. Dengan melihat kondisi tersebut menyebabkan para pembeli tidak yakin atas ketepatan yang dihasilkan oleh timbangan tersebut.

Tabel 2
Hasil Kuisisioner

Pertanyaan	Kepuasan	
	Jumlah Responden	Persentase (%)
Apakah anda pernah mengalami takaran timbangan yang kurang dipasar Rumbio?		
a. Ya	30	60%
b. Tidak	20	40%
TOTAL	50	100%

Sumber: *Data yang diolah 2022*

Dari tabel 2 diatas, dapat dilihat kalau dari 50 orang pembeli, terdapat 30 orang (60%) yang menjawab pernah mengalami hal tersebut, pembeli juga menambahkan kalau barang yang mereka beli itu berat nya agak ringan dari biasanya, sehingga dengan rasa penasaran mereka mencoba menimbang kembali barang dagangan yang mereka beli. Sedangkan 20 orang atau (40%) mejawab tidak pernah, dengan alasan mereka tidak merasakan kecurigaan dari hasil takaran timbangan tersebut dan tidak menimbang ulang barang yang sudah mereka beli.

Tabel 3
Hasil kuisisioner

Pertanyaan	Kepuasan	
	Jumlah Responden	Persentase (%)
Apakah anda puas dengan takaran dan timbangan dipasar Rumbio?		
a. Ya	21	42%
b. Tidak	29	58%
TOTAL	50	100%

Sumber: *Data yang diolah 2022*

Dari tabel 3 diatas dapat dilihat, dimana 29 pembeli atau 58% tidak merasa puas dengan takaran timbangan dari pedagang, dan hanya 21 pembeli atau 42% yang merasa puas akan takaran timbangan dari pedagang yang ada dipasar Rumbio tersebut.

b. Kesiediaan pembeli untuk berbelanja kembali.

Tabel 4
Hasil Kuisisioner

Pertanyaan	Kepuasan	
	Jumlah Responden	Persentase (%)
Jika kepuasan anda terpenuhi, apakah anda kembali berbelanja ke padangang tersebut?		
a. Ya	50	100%
b. Tidak	0	0%
TOTAL	50	100%

Sumber: *Data yang diolah 2022*

Dari tabel diatas terlihat bahwa 50 orang atau (100%) pembeli dipasar Rumbio bersedia untuk berbelanja kembali jika kepuasan mereka terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa para pembeli sangat mengutamakan kepuasan mereka dalam berbelanja kebutuhan mereka sehari-hari.

Tabel 5
Hasil Kuisisioner

Pertanyaan	Kepuasan	
	Jumlah Responden	Persentase (%)
Apakah ada pengaruh bagi pembeli jika kurangnya takaran timbangan?		
a. Ya	50	100%
b. Tidak	0	0%
TOTAL	50	100%

Sumber: *Data yang diolah 2022*

Dari tabel diatas, 100% atau 50 orang pembeli mengungkapkan terdapat pengaruh yang dirasakan oleh pembeli itu sendiri, pembeli akan merasa rugi jika barang yang mereka beli takaran timbangannya kurang, walaupun hanya 1 ataupun 2 ons, bagi pembeli itu sangat berarti, karna mereka membeli dengan harga yang sama dengan para pedagang yang lainnya, akan tetapi mereka dirugikan dengan pengurangan takaran timbangan.

c. Kesiediaan pembeli untuk merekomendasikan

Tabel 6
Hasil Kuisisioner

Pertanyaan	Kepuasan	
	Jumlah Responden	Persentase (%)
Jika barang yang anda beli tidak sesuai dengan ekspektasi anda, apakah anda		

merekomendasikan pedagang yang sama ke orang lain?		
a. Ya	8	16%
b. Tidak	42	84%
TOTAL	50	100%

Sumber: *Data yang diolah 2022*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas atau 42 responden tidak ingin merekomendasikan pedagang tersebut, dan 8 orang memilih untuk merekomendasikan pedagang itu ke saudara, kerabat atau orang lain.

2. Tinjauan Ekonomi Syariah tentang kepuasan pembeli dalam takaran timbangan yang ada di pasar Rumbio

Dalam teori ekonomi dikatakan bahwa manusia adalah makhluk ekonomi yang selalu berusaha memaksimalkan kepuasannya dan selalu bertindak rasional. Para konsumen akan berusaha memaksimalkan kepuasannya selama kemampuan finansialnya memungkinkan. Mereka memiliki pengetahuan tentang alternatif produk yang dapat memuaskan kebutuhan mereka. Kepuasan menjadi hal yang yang teramat penting dan seakan menjadi hal utama untuk dipenuhi.¹²

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang pelanggan setelah ia mengalami sesuatu tindakan atau hasil dari tindakan yang sesuai dengan harapan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Dimana faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas barang atau jasa. Definisi kepuasan pelanggan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Beberapa kecurangan dalam transaksi perdagangan atau jual beli terjadi dalam pasar. Dalam transaksi, timbangan dipakai sebagai tolak ukur untuk menjamin isi serta bobot barang yang dibeli oleh pembeli atau konsumen. Namun disisi lain, ada sejumlah pedagang yang ditemukan memainkan alat timbangan atau ukuran. Misalnya, mengurangi bobot takaran atau isi. Pedagang ingin keuntungan lebih, namun dengan merugikan konsumen. Kecuranga-kecurangan dalam transaksi dipasar semestinya tidak terjadi, karena jelas dalam Islam hal tersebut telah dilarang, karena membuat

¹² Sri Wigati, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, Jurnal Maliyah, Vol. 01, No. 01, Juni 2011

pembeli merasa rugi dan tidak puas akan barang yang mereka beli, hal tersebut juga terdapat dalam Al-quran dan hadis yang bunyi:

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كُنْتُمْ وَزُنُوزًا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

“Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.” (QS. Al Isra’: 35)¹³

Dari ayat diatas kita dapat memahai bahwa, pada saat menakar atau menimbang barang jualan, hendaknya dilakukan dengan setepat-tepatnya, tidak boleh dikurangi takarannya karena akan merugikan orang lain. Demikian juga kalau seseorang menakar barang dagangan orang lain yang akan ia terima sesudah dibeli, tidak boleh dilebihkan, karena juga akan merugikan orang lain.

Takaran adalah alat yang digunakan untuk menakar. Dalam aktifitas bisnis, takaran (*al-kail*) biasanya dipakai untuk mengukur satuan dasar ukuran isi barang cair, makanan dan berbagai keperluan lainnya. Untuk menentukan isi dan jumlah besarnya, menggunakan takaran alat ukur yang disebut dengan takaran. Takaran digunakan untuk satuan isi, timbangan (*al-wazn*) dipakai untuk mengukur satuan berat. Takaran dan timbangan adalah dua macam alat ukur yang diberikan perhatian untuk benar-benar dipergunakan dengan secara tepat dan benar dalam prespektif ekonomi syariah.¹⁴

Salah satu prinsip ekonomi Islam yang harus dipegang teguh dalam transaksi jual beli adalah prinsip nubuwah. Prinsip ini merupakan bentuk dari pengamalan sifat-sifat utama yang dimiliki oleh Nabi Muhammad saw, dalam seluruh kegiatan ekonomi. Jual beli yang menggunakan alat timbangan sangat erat hubungannya dengan sifat Rasulullah saw, yaitu Shiddiq (benar dan jujur). Kejujuran seorang pedagang dalam berjualan dapat dilihat dari sifat shiddiq ini. Sebagaimana sabda Rasulullah saw:

عن ابي سحيد اخضري عن النبي صلي اهلل عليه وسلم
قال التاجر الصدوق المين مع النبيين والصديقين والشهداء
(رواه الترمذي)

¹³ Quran, Qs. Al-Isra’:35.

¹⁴ Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag., Op.cit, hal. 159.

“Dari Abu Sa’id Al-Khudri ra beliau berkata bahwa Rasulullah saw. bersabda, “Pebisnis yang jujur lagi dipercaya (amanah) akan bersama para nabi, shiddiqin dan syuhada.”(HR. Tirmidzi).¹⁵

Hadis tersebut menjelaskan sikap yang seharusnya dimiliki oleh seorang pedagang yaitu kejujuran. Salah satu keutamaan dari pedagang yang jujur adalah akan bersama para nabi, shiddiqin dan syuhada yang telah mendapat jaminan syurga dari Allah swt. Apabila prinsip-prinsip ekonomi Islam diterapkan khususnya prinsip kejujuran maka kecurangan-kecurangan khususnya pada timbangan yang disengaja oleh para pedagang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, masih ada para pembeli merasa kurang puas terhadap takaran dan timbangan yang ada dipasar Rumbio.

Faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pembeli dalam takaran timbangan yaitu:

- a. Masih adanya para pedagang yang menggunakan timbangan yang sudah tidak layak pakai, sehingga para pembeli mencurigai ketepatan takaran dari timbangan tersebut.
- b. Adanya pedagang yang memainkan takaran timbangan, sehingga hasil dari timbangan tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para pembeli.
- c. Tidak telitinya pedagang dalam menimbang barang dagangannya.

Islam sangat membantu masyarakat menanamkan kualitas kebaikan seperti ketaatan, kejujuran, integritas kesederhanaan, kebersamaan, keadilan, kesalingmengertian, kerjasama, kedamaian, keharmonisan, dan berperannya fungsi kontrol tingkah laku terhadap hal yang dapat membahayakan masyarakat. Itulah kenapa syariah berpengaruh terhadap konstruksi keseimbangan sumber daya masyarakat. Hal ini didukung dengan ajaran Islam bagi masyarakat tentang tanggung jawab manusia di dunia dan akhirat dan konsepsi *mardatillah* (mengharap ridha Allah SWT.) untuk perilaku dalam berbagai bentuk dan jenisnya. Jadi konsumsi terintegrasi dalam syariah, orientasinya tidak lepas dari upaya menyeimbangkan kebutuhan dunia dan akhirat.¹⁶

Masalah ekonomi merupakan masalah yang universal, karenanya seluruh dunia menaruh perhatian yang besar terhadap permasalahan ekonomi. Dalam realita kehidupan, manusia berusaha mengerahkan tenaga dan juga pikirannya untuk memenuhi berbagai keperluan hidupnya, seperti

¹⁵ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam : Implementasi Etika Islam untuk Dunia Usaha* (Bandung : Alfabeta, 2013), hal. 40.

¹⁶ Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, 11-12

sandang, pangan dan tempat tinggal. Pengerahan tenaga dan pikiran ini penting untuk menyempurnakan kehidupannya sebagai individu maupun sebagai seorang anggota suatu masyarakat. Segala kegiatan yang bersangkutan dengan usaha yang bertujuan untuk memenuhi keperluan ini dinamakan ekonomi.

Islam memandang masalah ekonomi tidak dari sudut pandang kapitalis, tidak dari sudut pandang sosialis, dan juga tidak merupakan gabungan dari keduanya. Islam memberikan perlindungan hak kepemilikan individu, sedangkan untuk kepentingan masyarakat didukung dan diperkuat, dengan tetap menjaga keseimbangan kepentingan publik dan individu serta menjaga moralitas. Islam adalah satu-satunya agama yang sempurna yang mengatur seluruh sendi kehidupan manusia dan alam semesta. Islam memperbolehkan seseorang mencari kekayaan sebanyak mungkin. Islam menghendaki adanya persamaan, tetapi tidak menghendaki penyamarataan. Kegiatan ekonomi harus diatur sedemikian rupa sehingga tidak terlalu banyak harta dikuasai pribadi. Di dalam bermuamalah, Islam menganjurkan untuk mengatur muamalah di antara sesama manusia atas dasar amanah, jujur, adil, dan memberikan kemerdekaan bermuamalah serta jelas-jelas bebas dari unsur riba.

Ekonomi Islam merupakan ilmu yang mempelajari perilaku ekonomi manusia yang perilakunya diatur berdasarkan aturan agama Islam dan didasari dengan tauhid sebagaimana dirangkum dalam rukun iman dan rukun Islam.¹⁷

Segala macam bentuk kecurangan tentunya akan menimbulkan akibat buruk dalam kehidupan. Pada masa lalu, masa Rasulullah, pedagang tradisional mencuri kecil-kecil dengan korupsi timbangan. Pada masa sekarang, selain mengurangi takaran dan timbangan, para pedagang mencuri dengan teknik yang lebih canggih dan skala yang lebih besar. Kecurangan pada dasarnya tidak hanya dalam bidang ekonomi, tapi dalam semua bidang. Kecurangan adalah simbol kebohongan. Setiap pembohong berarti telah berbuat curang.

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ ۖ وَأَوْفُوا
الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ ۖ لَا تَكْلِفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۖ وَإِذَا قُلْتُمْ فَاعْدُوا
وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ ۖ وَبِعَهْدِ اللَّهِ أَوْفُوا ۗ ذَلِكُمْ وَصَّاكُم بِهِ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

"Dan janganlah kamu dekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih bermanfaat, hingga sampai ia dewasa. Dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak memikulkan beban

¹⁷ Faozan Amar, *Ekonomi Islam Suatu Pengantar*, (Jakarta Selatan:Uhamka Press, 2016), hal. 2-5.

kepada seseorang melainkan sekedar kesanggupannya. Dan apabila kamu berkata, maka hendaklah kamu berlaku adil, kendatipun ia adalah kerabat(mu), dan penuhilah janji Allah. Yang demikian itu diperintahkan Allah kepadamu agar kamu ingat. (Q.S Al-An'am 152).

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴾ - ١٨١
وَزِنُوا بِالْقِسْطِاسِ الْمُسْتَوِيمِ - ١٨٢
وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ - ١٨٣

Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain. Dan timbanglah dengan timbangan yang benar. Dan janganlah kamu merugikan manusia dengan mengurangi hak-haknya dan janganlah membuat kerusakan di bumi; (Q.S Al-Syur'ara 181-183).

Dengan demikian, dari ayat diatas akan pentingnya kejujuran dalam menakar dan menimbang pada saat melakukan melakukan transaksi perdagangan sehingga tidak ada pihak yang akan dirugikan.¹⁸

Adapun kenyataan yang terjadi dipasar Rumbio, tentang kepuasan pembeli dalam takaran timbangan, bahwa pembeli tidak merasa puas dalam takaran timbangan tersebut. Faktor yang menyebabkan ketidak puasan pembeli tersebut ialah, masih adanya pedagang yang menggunakan takran timbangnan ang sudah rusak dan tidak layak pakai, terjadinya pengurangan takaran timbangan yang dilakukan oleh sebagian pedagang, dan tidak telitinya pedagang dalam menimbang dagangan mereka.

Adanya kecurangan yang dilakukan oleh beberapa pedagang dalam takaran timbangan. Hal tersebut tidak sesuai dengan prinsip-prinsip jual beli dalam Ekonomi Syariah. Prinsip tersebut yaitu:

- a. Jujur dalam menakar dan menimbang.
- b. Menjual barang yang halal.
- c. Menjual barang yang baik mutunya.
- d. Tidak menyembunyikan cacat barang.
- e. Tidak melakukan sumpah palsu.
- f. Tidak menyaingi penjual lain.
- g. Tidak melakukan riba.
- h. Mengeluarkan zakat bila telah sampai nisab dan haulnya

¹⁸ Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag., Op.cit, hal.160-163.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan analisis yang penulis kemukakan dalam bab-bab sebelumnya, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan yaitu:

Pembeli tidak merasa puas dengan takaran dan timbangan dari pedagang yang ada dipasar Rumbio. Karena masih adanya sebagian pedagang yang masih menggunakan timbangan yang sudah rusak dan tidak layak pakai, adanya pedagang yang melakukan kecurangan dalam takaran dan timbangan, dan tidak teklitinya pedagang dalam menimbang barang dagangan mereka. Sehingga membuat para pembeli yang ada dipasar Rumbio tersebut tidak puas dan merasa dirugikan atas apa yang dilakukan oleh beberapa pedagang tersebut. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan. Tinjauan ekonomi Syariah tentang analisis kepuasan pembeli dalam takaran timbangan dipasar Rumbio, tidak sesuai berdasarkan prinsip-prinsip dalam ekonomi syariah. Karena adanya pedagang yang melakukan kecurangan, dan pembeli tidak merasa puas terhadap takaran dan timbangan dan adanya pedagang yang melakukan kecurangan.

REFERENSI

- A.Karim, Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan, Jakarta :PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Abdul Aziz, Etika Bisnis Perspektif Islam : Implementasi Etika Islam untuk Dunia Usaha Bandung : Alfabeta, 2013.
- Ain Rahmi, Mekanisme Pasar Dalam Islam, Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan Vol. 4, No. 2. 2015.
- Aslim Rasyad, Metode Ilmiah, Persiapan Bagi Peneliti, Pekanbaru: UNRI Press, 2018
- Dr. Meithiana Indrasari, Pemasaran & Kepuasan Pelanggan, Surabaya, Jawa Timur, Unitomo Press, 2019
- Faozan Amar, Ekonomi Islam Suatu Pengantar, Jakarta Selatan:Uhamka Press, 2016.
- Hardani, S.Pd.,M.Si,dkk, Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, Yogyakarta: Cv.Pustaka Ilmu, 2020.
- Muhammad Muflih, Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam,
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017.
- R. Y. Susanto, "Potensi Pasar Tradisional Blimbing Bagi Masyarakat Di Sekitar Kecamatan Lowokwaru Kota Malang", Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi, Volume 6, Nomor 2 2018.
- Ratna Amanati, Neni Meilani Damanik, Noni Septiani, Pengaruh Perilaku Masyarakat pada Pembentukan Karakter Pasar Tradisional Melayu Kampar, Temu Ilmiah IPLBI 2015.
- Sri Wigati, Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam, Jurnal Maliyah, Vol. 01, No. 01, Juni 2011.

