

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Manusia adalah makhluk hidup yang membutuhkan tempat perlindungan. Salah satunya adalah rumah sebagai tempat tinggal. Tempat tinggal (papan) menjadi kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh manusia selain sandang dan pangan. Jika itu tidak terpenuhi, maka akan menjadi sebuah ancaman yang merugikan manusia bahkan sampai mengancam nyawa atau jiwa (Adityawarman : 2019). Islam sebagai agama yang sempurna tidak luput dari pembahasan aspek seperti ini. Sarwat (2019) dalam bukunya Maqashid Syariah menyebutkan ada lima maqashid syariah, yaitu memelihara agama, jiwa, akal, keturunan dan harta. Sehingga menjaga jiwa tidak akan terpenuhi sempurna tanpa adanya perlindungan dari rumah sebagai tempat tinggal. Seperti firman Allah dalam surat An nisa ayat 29 :

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

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.

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan akan hunian yang nyaman dan berkualitas menjadi semakin penting. PT. Mari Beri Faedah hadir sebagai solusi terpercaya untuk mewujudkan impian terkait properti yang

diinginkan oleh masyarakat luas. Dengan pengalaman bertahun-tahun di industri konstruksi dan pengembangan properti, PT. Mari Beri Faedah telah membuktikan diri sebagai mitra yang handal dan profesional dalam membangun masa depan yang lebih baik bagi masyarakat Indonesia.

PT. Mari Beri Faedah menerapkan SOP (*Standart Operating Procedure*) pada pelayanannya dengan akad *istishna'* mulai dari tahapan perencanaan sampai dengan tahapan pelaksanaan. Tahapan perencanaan merupakan proses pemesanan yang dilakukan oleh *customer* kepada PT. Mari Beri Faedah, kemudian *customer* akan mendapatkan berkas perencanaan meliputi RAB (Rencana Anggaran Biaya), DED (*Detail Engineering Design*), Gambar 3D dan TS (*Time Schedule*). Sedangkan tahapan pelaksanaan merupakan proses pekerjaan pembangunan atau renovasi dengan acuan berkas perencanaan yang telah disepakati bersama.

Mardani (2012) menjelaskan bahwa akad *istishna'* adalah bagian dari perjanjian dalam ekonomi syariah. Fungsinya adalah menata transaksi jual beli untuk barang yang saat perjanjian belum ada wujudnya. Dalam akad *istishna'*, produsen sepakat membuat barang sesuai detail yang disetujui pembeli. Yang khas dari akad ini adalah jual beli meliputi pembuatan barang pesanan. Karena barangnya belum ada, perusahaan wajib terapkan prinsip syariah di tiap tahap transaksi dengan pembeli.

Menurut Kartajaya dan Sula (2006), ada 4 elemen prinsip syariah yang harus diterapkan agar *customer* merasa puas dengan kinerja perusahaan.

Keempat elemen tersebut adalah *Teistis (Rabbaniyyah)*, *Etis (Akhlaqiyyah)*, *Realistis (Waqi'iyah)* dan *Humanistis (Insaniyyah)*. PT. Mari Beri Faedah menawarkan jasa bangun dan renovasi rumah dengan menerapkan prinsip Islam tersebut. Sehingga *customer* merasa puas dengan pelayanan dan produk yang dihasilkan oleh PT. Mari Beri Faedah.

Menurut Tjiptono dan Diana (2022), Kepuasan pelanggan/*customer* adalah hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja produk atau layanan yang mereka terima. Dalam konteks syariah, kepuasan ini tidak hanya berasal dari aspek fungsional produk, tetapi juga dari kesesuaian dengan prinsip-prinsip Islam. Perjalanan PT. Mari Beri Faedah mencerminkan komitmen terhadap inovasi dan kepuasan *customer*. Dengan pengalaman yang solid dalam membangun hunian idaman, perusahaan ini telah mengukuhkan posisinya sebagai salah satu pemain utama di industri properti dan konstruksi di Indonesia.

Menurut Indrasari (2019), indikator kepuasan *customer* adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan hasil yang diterima. Harapan dan keinginan *customer* terwakilkan oleh perencanaan, sedangkan hasil yang diterima merupakan pelaksanaan pekerjaan lapangan dari awal sampai akhir yang terbungkus dalam akad *istishna'*. Selain itu, wujud kepuasan *customer* lainnya adalah keinginan untuk berkunjung kembali atau menggunakan jasa perusahaan lagi dan setidaknya memberikan rekomendasi kepada keluarga, saudara dan masyarakat secara umum.

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dipaparkan terkait kondisional dari PT. Mari Beri Faedah tersebut, maka peneliti memutuskan untuk mengambil judul “*Analisis Kepuasan Customer Atas Implementasi Prinsip Syariah Dalam Akad Istishna’ Pada PT. Mari Beri Faedah*”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang dipaparkan diatas, maka peneliti akan melakukan pengkajian berikut :

1. Bagaimana implementasi prinsip syari’ah dalam akad *istishna’* pada PT. Mari Beri Faedah?
2. Bagaimana kepuasan *customer* terhadap produk dan pelayanan dalam proses jual beli dengan akad *istishna’* pada PT. Mari Beri Faedah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengkaji implementasi prinsip syari’ah dalam akad *istishna’* pada PT. Mari Beri Faedah.
2. Untuk menganalisis kepuasan *customer* terhadap produk dan pelayanan dalam proses jual beli dengan akad *istishna’* pada PT. Mari Beri Faedah.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini antara lain :

1. Bagi Universitas

Secara teoritis, penelitian ini akan menambah pengetahuan dan memperkaya studi di bidang ekonomi syariah. Secara praktis, penelitian ini

dapat membantu universitas dalam meningkatkan sistem pembelajaran, mengatasi masalah dan meningkatkan efektifitas penggunaan sistem.

2. Bagi PT. Mari Beri Faedah

- a. Mendapatkan masukan yang berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan
- b. Memperkuat posisi perusahaan di pasar penyedia jasa bangun dengan prinsip syariah.
- c. Meningkatkan loyalitas *customer*.

3. Bagi Peneliti

- a. Meningkatkan kemampuan analisis dan memperluas wawasan.
- b. Sebagai sarana pengembangan diri, sarana latihan dan pengembangan kemampuan dalam dunia kerja.

4. Bagi Peneliti yang Akan Datang

- a. Menjadi bahan kajian, rujukan dan referensi untuk penelitian selanjutnya.
- b. Menjadi bahan pertimbangan dan memberikan inspirasi ide baru untuk memecahkan permasalahan yang lebih luas.
- c. Menjadi bahan kajian agar peneliti selanjutnya terhindar dari persamaan judul dan topik.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini akan menganalisis secara mendalam kepuasan *customer* PT.

Mari Beri Faedah terhadap implementasi prinsip syariah dalam akad Istishna.

Kami akan memfokuskan studi ini pada *customer* yang telah menggunakan produk atau layanan berbasis akad *istishna* di PT Mari Beri Faedah.

Inti dari penelitian ini adalah bagaimana prinsip-prinsip syariah yang *holistic* yaitu *Rabbaniyyah*, *Akhlaqiyyah*, *Waqi'iyah*, dan *Insaniyyah* diterapkan dalam akad *istishna*. Prinsip *Rabbaniyyah* akan melihat seberapa jauh PT Mari Beri Faedah menjalankan operasionalnya dengan kesadaran akan nilai-nilai ketuhanan dan kepatuhan syariah. Prinsip *Akhlaqiyyah* akan menyoroti aspek etika, kejujuran, dan transparansi dalam setiap transaksi dan interaksi. Selanjutnya, prinsip *Waqi'iyah* akan menilai relevansi dan kemampuan adaptasi akad *Istishna* dalam menjawab kebutuhan riil *customer* di lapangan. Terakhir, prinsip *Insaniyyah* akan mengevaluasi bagaimana PT. Mari Beri Faedah memperhatikan kesejahteraan dan hak-hak *customer* sebagai manusia, menciptakan hubungan yang adil dan saling menguntungkan.

Untuk mengukur kepuasan *customer*, kami akan memfokuskan pada dua dimensi utama yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan. Pada aspek kualitas produk, kami akan mengevaluasi apakah produk yang dihasilkan melalui akad *istishna* sesuai dengan spesifikasi yang standar dan sesuai dengan ekspektasi *customer*. Sementara itu, kualitas pelayanan akan dianalisis secara lebih rinci melalui lensa prinsip-prinsip syariah yang telah disebutkan. Pelayanan yang *Rabbaniyyah* akan tercermin dari kesungguhan dan profesionalisme perusahaan. Pelayanan yang *Akhlaqiyyah* akan terlihat dari kejujuran dan keramahan. Pelayanan yang *Waqi'iyah* akan dinilai dari efisiensi

dan kemudahan akses. Dan pelayanan yang *Insaniyyah* akan diukur dari empati dan perhatian terhadap *customer*.

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT Mari Beri Faedah, dengan mengumpulkan data dari pengalaman *customer* yang bertransaksi dari tahun 2023 hingga 2024 secara *random sampling*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman komprehensif tentang kepuasan *customer* dan analisis mendalam terhadap implementasi prinsip *Rabbaniyyah*, *Akhlaqiyyah*, *Waqi'iyah* dan *Insaniyyah* dalam akad *istishna*. Kami juga berharap dapat mengidentifikasi kesenjangan antara harapan *customer* dan praktik nyata, serta merumuskan rekomendasi konkret untuk peningkatan kualitas produk dan pelayanan. Pada akhirnya, temuan ini diharapkan memberikan kontribusi signifikan bagi literatur dan praktik ekonomi syariah, serta membantu meningkatkan kepercayaan dan loyalitas *customer* terhadap PT Mari Beri Faedah.

F. Definisi Istilah

Istilah istilah yang harus dipahami dalam penelitian ini meliputi:

1. Kepuasan *Customer*

Menurut Tjiptono dan Diana (2022), Kepuasan *customer* atau pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan apa yang diharapkan serta bisa terpenuhi secara baik.

2. Prinsip Syariah

Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam yang mengatur berbagai aspek kehidupan manusia, mulai dari ibadah (hubungan manusia dengan tuhan) hingga mu'ammalah (hubungan antar manusia), berdasarkan Al-Qu'an dan As-Sunnah. (Jazil, Thuba dan Hendraso, Nur: 2021)

3. Akad *Istishna'*

Akad *istishna'* adalah ikatan atau kesepakatan jual beli barang atau jasa dalam bentuk pemesanan dengan kriteria persyaratan tertentu yang disepakati antara pihak pemesan dan pihak penjual atau penyedia jasa. (Mardani: 2012)

