

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Alqur'an dan hadits Al-Qur'an dan hadist sebagai sumber ajaran utama dalam Islam tidak hanya membahas persoalan ibadah spiritual, tetapi juga memberikan arahan yang komprehensif mengenai aspek kehidupan lain, termasuk dalam bidang ekonomi. Dalam upaya memenuhi kebutuhan hidup, Allah SWT telah menyediakan berbagai sarana dan sumber daya yang dapat dimanfaatkan oleh manusia. Namun, pelaksanaan aktivitas ekonomi dalam Islam tidak dapat dipisahkan dari dimensi akhlak. Nilai-nilai seperti kejujuran, amanah, keadilan, ihsan, serta prinsip menjalin silaturahmi dan kerja sama menjadi fondasi moral dalam menjalankan kegiatan bisnis.

Oleh karena itu, sebelum terjun dalam dunia usaha, seorang Muslim perlu memahami terlebih dahulu ketentuan hukum Islam yang berkaitan dengan aktivitas ekonomi, agar terhindar dari praktik yang merugikan masyarakat. Pengetahuan terhadap etika transaksi menjadi syarat penting agar pelaku usaha tidak terjerumus dalam tindakan yang keliru akibat ketidaktahuan. Islam secara umum memandang aktivitas ekonomi sebagai suatu hal yang positif dan konstruktif.

Bahkan, Islam memberikan penghargaan yang tinggi terhadap usaha ekonomi yang dilakukan dengan niat yang benar. Aktivitas semacam itu dianggap sebagai bentuk ibadah kepada Allah dan sekaligus sebagai wujud jihad di jalan-Nya. Melalui kerja dan usaha yang dilakukan, seorang individu tidak hanya mencukupi kebutuhan pribadinya, tetapi juga dapat menopang kehidupan keluarganya, membantu kerabat, memberi manfaat kepada sesama, serta turut serta

dalam membangun kemaslahatan umat. Selain itu, sebagian dari hasil usaha tersebut juga dapat digunakan untuk berinfak di jalan Allah sebagai bagian dari komitmen menegakkan nilai-nilai kebenaran dan keadilan yang diajarkan dalam Islam.

Pada masa sebelum ditemukannya uang sebagai alat transaksi, kegiatan jual beli dilakukan melalui sistem barter. Barter merupakan bentuk pertukaran barang dengan barang antara dua pihak atau lebih, yang berfungsi sebagai alat tukar dalam memenuhi kebutuhan. Seiring dengan perkembangan peradaban dan ekonomi, sistem ini secara bertahap tergantikan oleh penggunaan mata uang yang sah, yang kini telah diakui secara luas sebagai alat pembayaran. Di tahap awal pertumbuhan perdagangan, pasar tradisional menjadi pilihan utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari.

Pasar ini menawarkan keunggulan harga yang cenderung lebih murah serta adanya ruang tawar-menawar antara penjual dan pembeli. Namun, kenyamanan dan aspek kebersihan sering menjadi kekurangan yang dirasakan oleh pengunjung pasar tradisional. Memasuki era modern, kehadiran perusahaan retail menjadi alternatif yang memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan baik primer maupun sekunder secara lebih praktis, dengan suasana belanja yang lebih tertata dan bersih.

Dalam perspektif hukum Islam, hak-hak konsumen, khususnya pembeli, sangat diperhatikan. Salah satunya adalah hak untuk mendapatkan pengembalian dana atas barang yang telah dibeli apabila terdapat alasan yang sah, kecuali apabila terdapat kesepakatan atau kerelaan antara kedua belah pihak untuk tidak melanjutkan transaksi pengembalian tersebut. Prinsip ini mencerminkan pentingnya nilai keadilan dan saling ridha dalam setiap transaksi yang

dilakukan. Adanya kerelaan tidak dapat dilihat sebab kerelaan berhubungan dengan hati, tanda yang jelas menunjukkan kerelaan adalah ijab dan Kabul. Rasulullah SAW, bersabda :

قال النبي صلى الله عليه وسلم إنما البيع عن تراضٍ (رواه ابن ماجه)

Artinya : “Sesungguhnya jual beli hanya sah dengan saling merelakan” (Riwayat Ibn Majah).

Jual beli dianggap tidak sah hukumnya, jika salah satu dari penjual atau pembelinya merasa terpaksa yang bukan dalam hal yang benar. Hal ini senada dengan Firman Allah SWT, Surat An-Nisa ayat 29 berbunyi :

يَأَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُكْلِفُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مَّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا

آنفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَّحِيمًا

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Dari ayat yang dimaksud dapat disimpulkan bahwa syarat utama keabsahan suatu transaksi dalam Islam adalah adanya unsur kerelaan atau saling ridha di antara pihak-pihak yang terlibat. Transaksi yang dilakukan tanpa adanya keridhaan dari salah satu pihak dikategorikan sebagai transaksi batil, yakni bentuk pemindahan harta secara tidak sah dan merugikan pihak lain. Dalam prinsip dasar ekonomi Islam, pandangan terhadap kehidupan ekonomi tidak hanya terbatas pada aspek teknis semata, tetapi juga mencakup nilai-nilai moral dan spiritual. Islam

memberikan perhatian terhadap tujuan hidup manusia secara menyeluruh, termasuk bagaimana cara memahami dan menyelesaikan permasalahan ekonomi dalam kerangka nilai-nilai syariah. Oleh sebab itu, dalam setiap akad jual beli, syarat yang paling mendasar adalah adanya kesediaan dan keikhlasan dari kedua belah pihak sebagai bagian dari prinsip keadilan dalam transaksi.

Secara umum, etika bisnis dalam Islam merupakan pedoman yang berfungsi untuk membedakan antara tindakan yang benar dan salah, serta membekali individu dalam menjalankan aktivitas bisnis secara bertanggung jawab. Etika tersebut mencakup seluruh aspek yang berhubungan dengan perilaku individu, operasional perusahaan, struktur industri, hingga relasi dengan masyarakat luas.

Etika ini mengarahkan pelaku usaha agar berperilaku adil, tunduk pada hukum yang berlaku, dan tidak menyalahgunakan posisi sosial atau ekonomi dalam masyarakat. Dalam pelaksanaannya, praktik bisnis yang etis harus mencerminkan nilai-nilai luhur seperti kejujuran, empati, serta kesadaran nurani yang menjunjung tinggi hak-hak konsumen maupun mitra usaha.

Dalam konteks ini, pengelolaan transaksi khususnya yang berkaitan dengan pengembalian uang kembalian (uang receh) perlu mendapat perhatian khusus. Dalam perspektif ekonomi syariah, aspek terpenting dari pengalihan dana—baik dalam bentuk donasi maupun kontribusi sosial lainnya—adalah adanya kerelaan dari pihak konsumen sebagai pemilik sah dana tersebut. Konsumen sepatutnya memiliki hak penuh untuk memutuskan apakah sisa uang kembalian ingin disumbangkan atau tidak. Oleh karena itu, jika konsumen tidak memberikan persetujuan eksplisit, maka tindakan pengalihan dana tersebut tidak dapat dibenarkan secara etis maupun hukum.

Studi kasus yang akan dianalisis adalah praktik pengalihan uang kembalian di gerai Indomaret, salah satu jaringan retail besar yang menyediakan berbagai kebutuhan pokok. Dalam praktiknya, pengalihan sisa uang belanja dalam bentuk donasi sering kali dilakukan tanpa persetujuan langsung dari konsumen. Hal ini berpotensi menyalahi prinsip etika bisnis Islam karena mengandung unsur paksaan terselubung dan berisiko merugikan pihak konsumen apabila tidak disertai dengan kejelasan informasi.

Pada beberapa kasus, konsumen tidak mengetahui secara jelas kepada siapa dana donasi tersebut disalurkan, dan proses pengalihan sering kali hanya merupakan keputusan sepihak dari manajemen gerai. Walaupun secara substansi perbuatan menyumbangkan uang kembalian ke lembaga sosial termasuk dalam kategori amal yang dianjurkan oleh Islam, seperti sedekah, hibah, atau infaq, namun prosedurnya tetap harus menjunjung asas keterbukaan, keadilan, dan persetujuan kedua belah pihak.

Praktik pengalihan uang receh dalam transaksi yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif apabila tidak dilaksanakan dengan prinsip transparansi dan relasi yang setara. Ketidakjelasan mengenai tujuan penggunaan dana, serta kurangnya komunikasi dengan konsumen tentang pemanfaatan uang tersebut, dapat menyebabkan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Padahal, dalam sistem ekonomi Islam, setiap bentuk transaksi harus dilandasi oleh keikhlasan dan keterbukaan agar terhindar dari unsur kezhaliman. Meskipun Indomaret telah menyediakan berbagai alternatif metode pembayaran, seperti uang elektronik, dompet digital, dan kartu debit, kenyataannya sebagian besar masyarakat masih lebih nyaman menggunakan uang tunai. Hal ini

menyebabkan problematika dalam penyediaan uang kembalian menjadi isu yang relevan.

Masalah lain yang sering ditemui dalam praktik di lapangan adalah tidak tersedianya pecahan uang kecil, seperti koin Rp200,00 yang seharusnya menjadi bagian dari kembalian konsumen. Sebagai contoh, produk sabun mandi cair dengan ukuran 450 ml dihargai Rp26.700, namun karena keterbatasan uang koin di kasir, selisih tersebut tidak dikembalikan dengan tepat. Situasi seperti ini berpotensi menimbulkan ketimpangan karena salah satu pihak, yaitu konsumen, kehilangan haknya atas uang kembalian. Praktik semacam ini menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap integritas pelaku usaha. Permasalahan ini juga mencerminkan kurangnya pemahaman konsumen tentang hak-hak perlindungan yang seharusnya mereka peroleh dalam proses transaksi.

Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Kepuasan Konsumen Terhadap Pengalihan Uang Kembalian Perspektif Etika Bisnis Islam di Minimarket Indomaret Aceh Utara*”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka penyusun merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Pengalihan Uang Kembalian ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut untuk mengetahui Apakah Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Pengalihan Uang Kembalian

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Praktis, hasil dari penelitian ini berkaitan dengan praktik pengalihan sisa uang kembalian dalam transaksi jual beli, yang dapat dimanfaatkan oleh beberapa pihak:

- a. Untuk Pihak Indomaret

Temuan dari penelitian ini dapat menjadi masukan yang berguna bagi Indomaret dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen serta lebih memperhatikan hak-hak konsumen.

- b. Untuk Penulis

Penelitian ini menjadi sarana untuk mengkaji dan menerapkan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam realitas sosial, sehingga diharapkan dapat memberi nilai tambah bagi pihak-pihak yang ingin mendalami lebih lanjut mengenai praktik pengalihan uang kembalian dalam transaksi di Indomaret Matangkuli.

- c. Untuk Masyarakat/Konsumen

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi masyarakat atau konsumen agar memahami pentingnya adanya kesepakatan atau akad antara penjual dan pembeli sebelum melakukan pengalihan sisa uang kembalian dalam transaksi jual beli.

2. Manfaat Akademik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran terhadap perkembangan ilmu syariah, khususnya dalam lingkup ekonomi dan bisnis Islam, serta menjadi salah satu rujukan untuk penelitian selanjutnya terkait penggunaan sisa uang kembalian untuk keperluan sosial dalam aktivitas transaksi jual beli.