

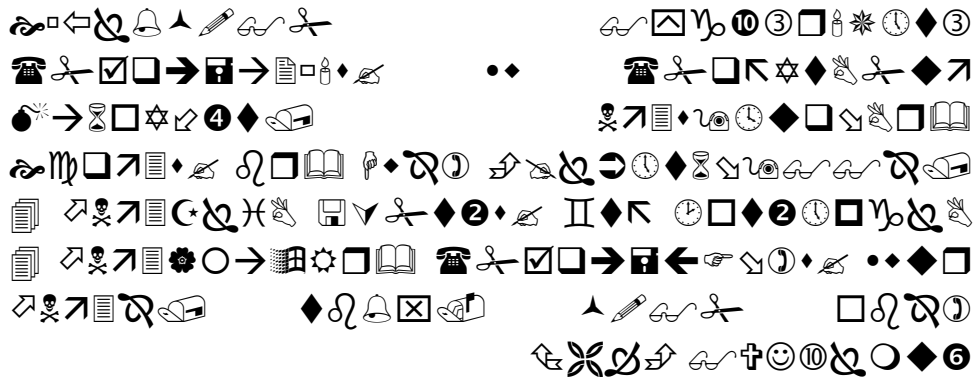
BAB V

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMEBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA BEAT MENURUT SUDUT PANDANG ISLAM

5.1. Citra Merek Menurut Sudut Pandang Islam

Perdagangan atau bisnis adalah suatu pekerjaan yang terhormat didalam ajaran Islam. Karena itu cukup banyak ayat Al-quran dan hadits Nabi yang menyebut dan menjelaskan norma-norma perdagangan. Nabi Muhammad sendiri adalah seorang aktivis perdagangan mancanegara yang sangat handal. Sejak usia muda reputasinya dalam dunia bisnisdemikian bagus, sehingga beliau dikenal luas di Yaman, Syiria, Yordana, Iraq, Basrah, dan kota-kota perdagangan lainnya di Jazirah Arab. (Alifahmi, 2005). Dalam Islam terdapat Sembilan macam etika (akhlak) yang harus dimiliki seorang tenaga pemasaran . Yaitu: 1) Memiliki kepribadian spiritual (taqwa); 2) Berkepribadian baik dan simpatik (shiddiq); 3) Berlaku adil dalam berbisnis (al-‘adl); 4) Melayani nasabah dengan rendah hati (khitmah); 5) Selalu menepati janji dan tidak curang (tahfif); 6) Juju dan terpercaya (amanah); 7) Tidak suka berburuk sangka; 8) Tidak suka menjelek-jelekan; dan 9) Tidak melakukan suap (risywah). (Muhammad,2012).

Dalam hal jual beli juga dijelaskan dalam Al-quran tentang adanya pemuasan konsumen dalam membeli suatu produk, yakni dengan membuat kesepakatan bersama, dengan suatu usulan dan penerimaan, maka penjualan akan sempurna. Hal ini sebagaimana firman Allah:



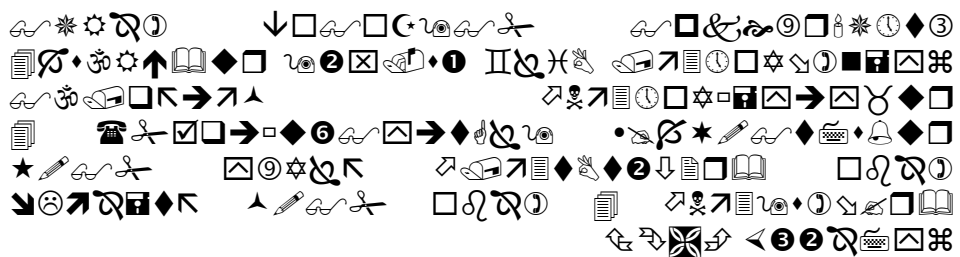
Artinya :

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. Larangan membunuh diri sendiri mencakup juga larangan membunuh orang lain, sebab membunuh orang lain berarti membunuh diri sendiri, karena umat merupakan suatu kesatuan. (QS. An-Nisa [4] : 29).

Ayat ini menerangkan hukum transaksi secara umum, lebih khusus kepada transaksi perdagangan, bisnis jual beli. Sebelumnya telah diterangkan transaksi muamalah yang berhubungan dengan harta, seperti harta anak yatim, mahar, dan sebagainya. Dalam ayat ini Allah mengharamkan orang beriman untuk memakan, memanfaatkan, menggunakan, (dan segala bentuk transaksi lainnya) harta orang lain dengan jalan yang batil, yaitu yang tidak dibenarkan oleh syari'at. Kita boleh melakukan transaksi terhadap harta orang lain dengan jalan perdagangan dengan asas saling ridha, saling ikhlas. Dan dalam ayat ini Allah juga melarang untuk bunuh diri, baik membunuh diri sendiri maupun

saling membunuh. Dan Allah menerangkan semua ini, sebagai wujud dari kasih sayang-Nya, karena Allah itu Maha Kasih Sayang kepada kita.

Dalam islam kita diajarkan untuk saling mengenal satu sama lain agar kuat tali persaudaraan kita. Kegiatan saling mengenal antara seorang dengan orang disekitarnya Hal ini sebagaimana firman Allah :



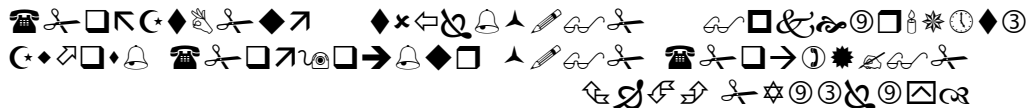
Artinya :

Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling takwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal. (QS. Al-Hujuraat [49] : 13).

Dalam melakukan pembelian sesuatu konsumen peka terhadap suatu berita atau promosi akan suatu objek yang ditujunya, kepekaan tersebut tidak lepas dari rasa keinginan dan kebutuhan dari kosumen untuk memiliki atau menikmati layanan yang ditawarkan oleh produsen. Maka dari itu setiap produsen mendirikan suatu usahanya tidak lepas dari nama yang akan dijadikan bagian dari strategi pemasarannya dan salah satunya adalah *brand (citra)*, yang mana dari

brand tersebut bias menarik konsumennya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang dimiliki oleh konsumen.

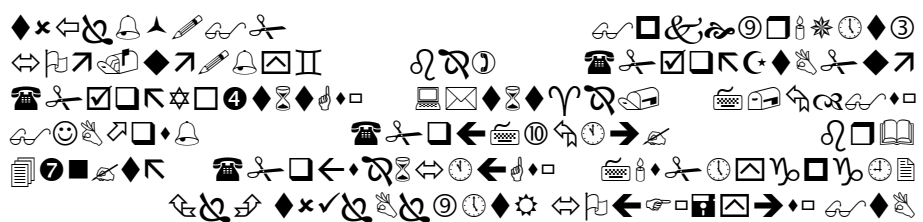
Islam mengajarkan kepada umatnya untuk memberikan suatu kabar berita kepada orang lain hendaknya dengan benar dan jelas yang mana perintah tersebut.



Artinya :

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar. (QS. Al-Ahzab [33] : 70)

Mengenai penafsiran ayat ini, Imam Ibnu Katsir mengatakan: “Allah Ta’ala menyuruh hamba-hambanya yang beriman agar bertqwa kepada-Nya dan menyembah-Nya seolah-olah dia melihat-Nya serta hendaklah mereka mengatakan perkataan yang benar yakni perkataan yang lurus, tidak bengkok, dan tidak menyimpang.”

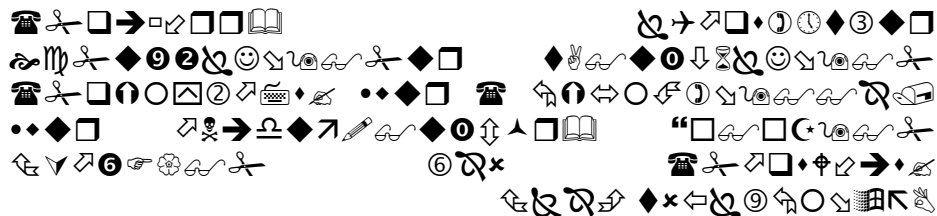


Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu.” (QS. Al-Hujuraat [49] : 6)

Itulah dunia yang memiliki system dan mekanisme praktis dalam menghadapi perselisihan, fitnah, gossip, dan gejolak yang terjadi di dunia itu jika dibiarkan tanpa ditangani.

Selain itu, di dalam Al Qur'an dijelaskan pula bahwa hendaknya dalam melakukan jual beli, sebagai pedagang haram hukumnya untuk mengurangi takaran atau melebih-lebihkan keadaan barang yang dijual. Hal ini sebagaimana Firman Allah :



Artinya:

dan Syu'aib berkata: *"Hai kaumku, cukupkanlah takaran dan timbangan dengan adil, dan janganlah kamu merugikan manusia terhadap hak-hak mereka dan janganlah kamu membuat kejahatan di muka bumi dengan membuat kerusakan.* (QS. Huud [11] : 85)

5.2. Kualitas Produk Menurut Sudut Pandang Islam

Kualitas produk dalam ekonomi islam dipandang sebagai suatu hal yang penting. Imam Ghazali sangat memperhatikan masalah kualitas produksi yang cukup besar dalam upaya kesejahteraan masyarakat. Menurut Imam Ghazali, melakukan kegiatan ekonomi termasuk ibadah individual, sedangkan memproduksi barang-barang untuk memenuhi kebutuhan merupakan kewajiban social. (Karim, 2004:102)

Penipuan dalam perdagangan hukumnya haram. Supaya tidak ada campur tangan orang lain yang bersifat penipuan, maka Rasulullah juga melarang apa yang dinamakan najasyun (menaikan harga) yang menurut penafsiran Ibnu Abbas, yaitu : “Engkau bayar harga barang itu lebih dari harga biasa, yang timbulnya bukan dari hati kecilmu sendiri, tetapi dengan tujuan supaya orang lain menirunya”. Cara ini banyak digunakan untuk menipu orang lain. Kemudian, agar pergaulan kita jauh dari sifat pengelabuan harga, maka Rasulullah SAW melarang mencegat barang dagangan sebelum sampai kepasar (HR. Muslim, Ahmad).

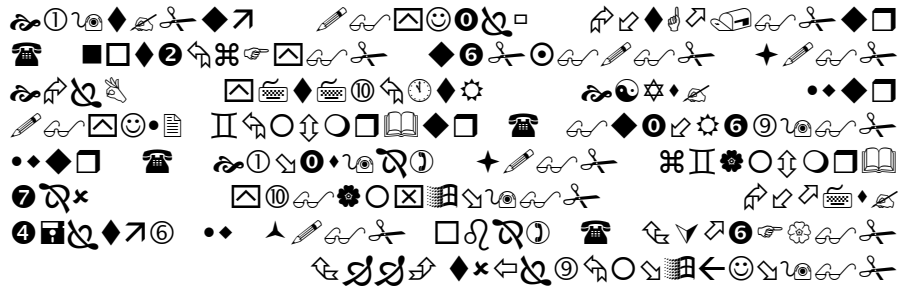
Produksi secara konseptual merupakan aktivitas mewujudkan kemanfaatan atau menambah ilmu nilai manfaat dengan mengeksploitasi sumber daya ekonomi yang tersedia, untuk memenuhi kebutuhan manusia secara material dan spiritual.

Konsep produksi berkaitan dengan hal sebagai berikut:

1. Produksi mempunyai target utama perolehan barang-barang yang halal dan dilaksanakan secara adil dalam memperoleh profit.
2. Produksi merupakan penganggulan masalah-masalah social dengan memperhatikan dampak negative lingkungan merefleksikan kebutuhan dasar masyarakat.
3. Produsen harus memperhatikan nilai-nilai material dan spritualisme, dimana nilai-nilai tersebut dijadikan penyimbangan dalam melakukan produksi.

(Karim, 2004:104)

Hal ini sebagaimana firman Allah :

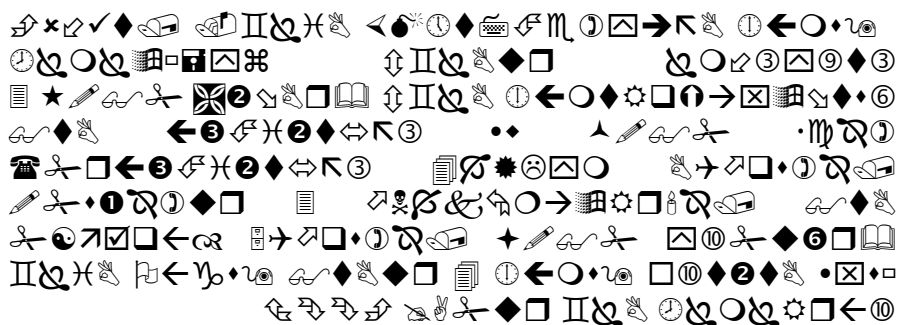


Artinya:

Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan. (QS Al-Qashash [28]:77)

Dari ayat tersebut, produksi harus membawa manfaat, masalah dan kebaikan, produksi harus terhindar dai masalah-masalah negatif, merusak lingkungan, kebisingan maupun gangguan lainnya dan produksi harus mendasarkan pada kebutuhan material dan spiritual. Produsen dalam melakukan produksi harus melakukan perubahan dan menyesuaikan dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat atau konsumen.

Hal ini disebut dengan inovasi produksi, sebagaimana firman Allah :



Artinya:

"Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum. Maka tak ada yang dapat menolaknya, dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia". (QS Ar-Ra'd [13] : 11)

Perubahan yang dimaksud dalam firman Allah tersebut bersifat general. Termasuk perubahan atau inovasi produksi dan perubahan lingkungan bisnis dalam memproduksi komoditas yang berkualitas. Dengan adanya perubahan fisik atau bentuk dan kualitas produk diharapkan mampu mendorong kompetitif bisnis yang sehat dan baik. sebagaimana firman Allah :



Artinya:

"Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. Di mana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu ". (QS. Al-Baqarah [2] : 148).

Ayat tersebut menyebutkan dan memberikan dasar kompetitif yang sehat dan baik, secara umum dimana saja tempatnya baik di organisasi sosial atau

organisasi bisnis dan lainnya. Dalam profesi apapun termasuk dalam kompetitif bisnis.

Penjelasan Al-Quran mengenai kualitas produk dijelaskan dalam firman Allah :



Artinya:

"Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan". (QS. Asy-Syuraa [26] : 181-183).

Pada ayat tersebut memberikan pedoman kepada produsen bahwa pentingnya menjaga kualitas produk yang jual yaitu dengan tidak memanipulasi atau merugikan pembeli dengan kecurangan yang dibuat.

Dalam proses membangun dan menjaga kualitas barang yang dijual oleh perusahaan, produsen harus mencapai kualitas yang menyeluruh. Keberhasilan jangka panjang, pengembangan menuju kearah yang lebih baik sevara terus menerus dengan tujuan untuk memuaskan konsumen serta memperhatikan kualitas sebelum kuantitas, kualitas yang tinggi lebih baik daripada banyak produk tanpa kualitas. Kesuksesan adalah milik para produsen yang menjaga kualitas produknya, yang terus berusaha mengembangkan produknya dan

melakukan perbaikan mutu, sehingga mendapatkan sertifikat mutu, jaminan bagi kelangsungan perusahaan. (Ali Muhammad,2004)

5.3. Keputusan Pembelian Menurut Sudut Pandang Islam

Keterlibatan dalam proses apapun Allah melarang umatnya dalam kerugian, seperti halnya dalam aktivitas pembelian. Manusia harus dapat membedakan antara kebutuhan dan keinginan, antara yang baik dan yang buruk.

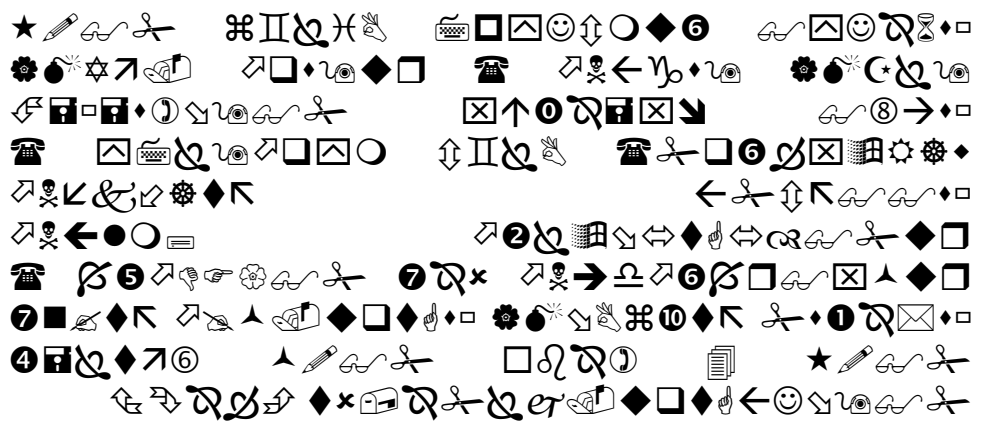
Kebutuhan dalam Islam dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

- 1.Kebutuhan Dharuriyat adalah tingkat kebutuhan yang harus ada atau disebut dengan kebutuhan primer.
- 2.Kebutuhan Hajiyat adalah kebutuhan-kebutuhan sekunder, di mana bila tidak terwujudnya tidak sampek mengancam keselamatannya.
- 3.Kebutuhan Tahsiniyat adalah tingkat kebutuhan yang apabila tidak dipenuhi mengancam eksistensi dan tidak pula menimbulkan kesulitan.

Kaidah lain dalam ushul fiqh terkait manfaat dan mudharat sebagai berikut:

- 1.Lebih besar mudharat daripada manfaatnya, contohnya seseorang merokok atau mengkonsumsi narkoba. Orang ini berarti telah berbuat dharar(bahaya/ kerugian) terhadap dirinya. Oleh karena itu, ia wajib dicegah dan dia wajib berhenti dari tindakannya itu, karena ia telah menzhalimi dirinya sendiri dan membahayakan orang lain.
- 2.Lebih besar manfaat daripada mudharatnya, contoh transaksi jual beli diharuskan terpenuhi semua rukun dan syaratnya, namun untuk mempermudah transaksi tersebut maka diperbolehkan akan salam (pesanan) walaupun pada dasarnya hal itu tidak mengikuti hukum asal.

Dalam Islam, proses pengambilan keputusan ini diterangkan dalam beberapa ayat al-Qur'an yang lebih bersifat umum, artinya bisa diterapkan dalam segala aktifitas. Selain itu konsep pengambilan keputusan dalam Islam lebih ditekankan pada sikap adil hal ini di sandarkan pada contoh sikap hakim yang harus tegas dan adil dalam memutuskan suatu perkara peradilan. Sebagaimana tertuang dalam firman Allah:



Artinya:

"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya." (QS. Al-imran [3] : 159).

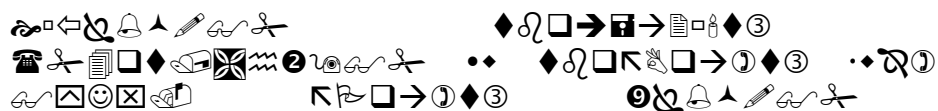
Ayat ini menyatakan, apa yang menyebabkan orang-orang Arab yang bersifat keras dan suka perang berkumpul di sisimu dan beriman kepadamu adalah kelembutan akhlakmu. Sekiranya kamu seperti mereka, maka tak seorangpun datang ke sisimu dan merekapun yang beriman akan berpaling darimu. Oleh

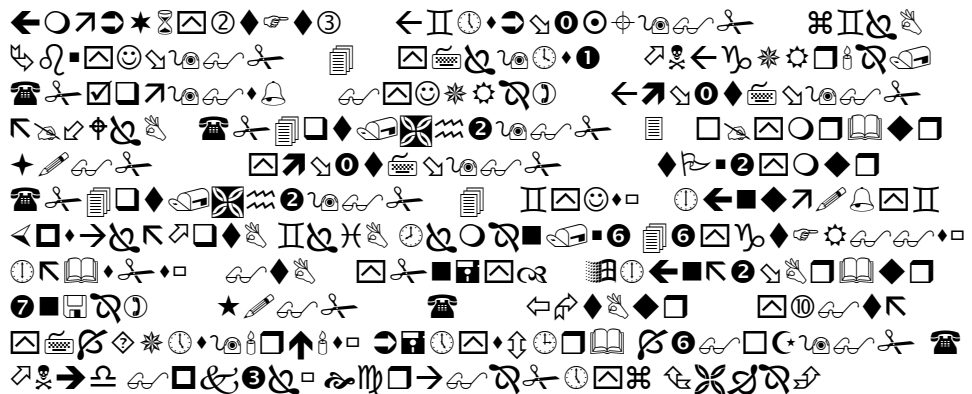
karenanya, maafkanlah ketidaktaatan mereka dalam perang Uhud dan beristigfarlah untuk mereka. Meskipun sebelum perang anda bermusyawarah dengan mereka dan musyawarah ini gagal, namun janganlah anda meninggalkan musyawarah dengan mereka dalam urusan berhubungan dengan mereka. Karena engkau adalah teladan mereka.

Komunitas muslim di seluruh dunia telah membentuk segmen pasar yang potensial dikarenakan pola konsumen khusus mereka dalam mengkonsumsi stu produk. Pola konsumen ini diatur dalam ajaran islam yang disebut dengan ajaran syari'at tersebut.

Ajaran tegas syari'at islam untuk menghindari hal-hal yang dilarang oleh Allah SWT dan melaksanakan apa saja yang diperintahkan membuat konsumen muslim bukanlah bukanlah konsumen yang permissive dalam pola konsumsinya. Mereka dibatasi oleh ke-Haraman yang dimuat dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist yang menjadi panduan utama bagi mereka pemahaman yang semakin baik tentang agama semakin membuat konsumen muslim semakin menjadi selektif dalam pemelihan produk yang digunakan terhadap produk-produk yang menjadi pertimbangan utama dalam proses pemilihannya.

Kegiatan jual beli atau perdagangan merupakan kegiatan ekonomi yang berkembang jauh sebelum islam. Kegiatan perdagangan merupakan kegiatan yang dibolehkan di dalam islam (Marzuki, et all.2002:56). Hal tersebut juga dijelaskan dalam Al-Qur'an Allah berfirman :



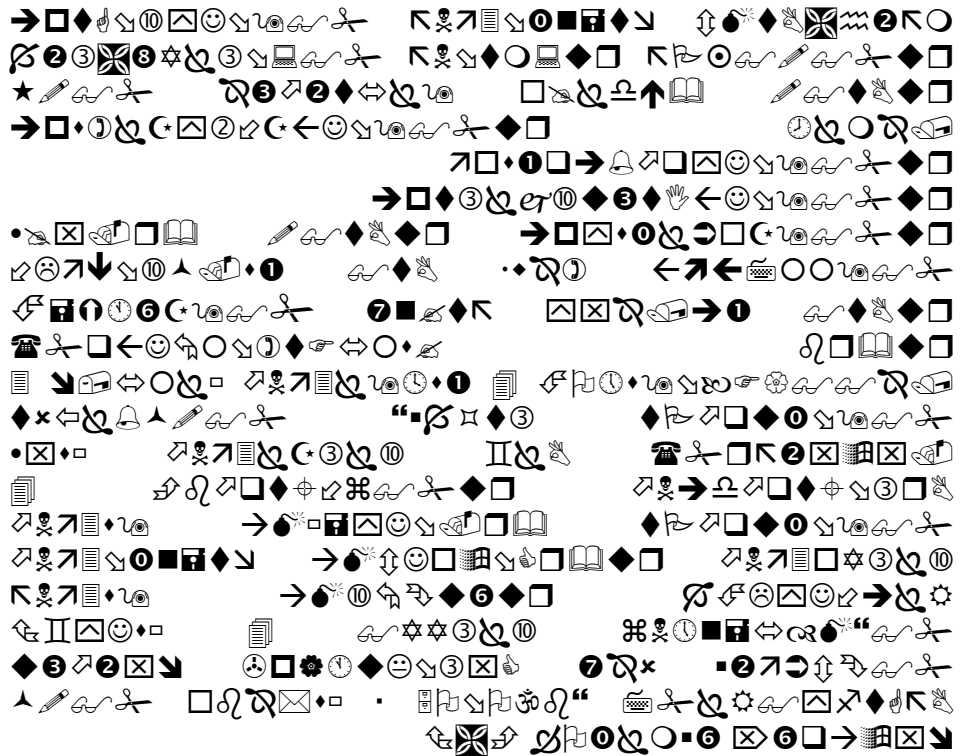


Artinya:

”Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dalam mengambil riba). Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”.
(QS. Al-Baqarah [2] : 275).

Ayat ini menyatakan Allah menegaskan bahwa telah dihalalkan jual-beli dan diharamkan riba. Orang-orang yang membolehkan riba dapat ditafsirkan sebagai pembantahan hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah Yang Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana. Riba yang dahulu telah dimakan sebelum turunnya firman Allah ini, apabila pelakunya bertobat, tidak ada kewajiban untuk mengembalikannya dan dimaafkan oleh Allah. Sedangkan bagi siapa saja yang kembali lagi kepada riba setelah menerima larangan dari Allah, maka mereka adalah penghuni neraka dan mereka kekal di dalamnya.

Selain itu dijelaskan pula bahwa umat Islam hendaknya menjauhi segala yang haram seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an Allah berfirman :



Artinya:

“Diharamkan bagimu (memakan) bangkai, darah, daging babi, (daging hewan) yang disembelih atas nama selain Allah, yang tercekik, yang terpukul, yang jatuh, yang ditanduk, dan diterkam binatang buas, kecuali yang sempat kamu menyembelinya, dan (diharamkan bagimu) yang disembelih untuk berhala. Dan (diharamkan juga) mengundi nasib dengan anak panah, (mengundi nasib dengan anak panah itu) adalah kefasikan. Pada hari ini orang-orang kafir telah putus asa untuk (mengalahkan) agamamu, sebab itu janganlah kamu takut kepada mereka dan takutlah kepada-Ku. Pada hari ini telah Kusempurnakan untuk kamu agamamu, dan telah Ku-cukupkan kepadamu nikmat-Ku, dan telah Ku ridhai

Islam itu jadi agama bagimu. Maka barang siapa terpaksa karena kelaparan tanpa sengaja berbuat dosa, sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang” (QS. Al-Maidah [2] : 3).

Dari beberapa ayat diatas dapat diketahui bahwa penting bagi umat Islam untuk mengkonsumsi segala sesuatu yang halal. Halal disini tidak hanya sekedar bahan-bahan yang terkandung saja, melainkan juga dari sisi cara pengolahannya, tempat pengolahannya serta cara mendapatkannya.

5.4. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Menurut Sudut Pandang Islam

Dari sudut pandang Islam berniaga diperbolehkan apabila tidak mengandung unsur penipuan. Pada dasarnya ada tiga unsur etika yang harus dilaksanakan oleh seorang produsen muslim untuk menciptakan brand image yang baik diminta oleh konsumen, yakni bersifat jujur, amanat, dan nasihat.

Dalam membangun citra merek dan menjaga kualitas barang yang dijual oleh perusahaan, produsen harus mencapai kualitas yang menyuruh, bersifat jujur ketika ada barang yang cacat segera memberitahukan kepada konsumen tidak di sembunyikan dengan tujuan memuaskan untuk konsumen serta memperhatikan kualitas sebelum kuantitas.

Keputusan pembelian dalam sudut pandang Islam Ketika tidak mempunyai pengetahuan tentang hal membeli suatu produk maka sebaiknya periksa dan teliti terlebih dahulu sebelum akhirnya menyesal dikemudian hari.