

**BAB IV**

**ANALISIS KOMPARATIF KONSEP KEPUASAN SEBAGAI  
TUJUAN KEGIATAN KONSUMSI MENURUT EKONOMI  
KONVENSIONAL DAN EKONOMI SYARIAH**

**A. Analisis Komparatif Konsep Kepuasan Menurut Ekonomi Konvensional dan  
Ekonomi Syariah**

1. Konsep Kepuasan Menurut Ekonomi Konvensional (*utility*) dan Konsep  
Kepuasan Menurut Ekonomi Syariah (*masalah*)

Konsep kepuasan menurut ekonomi konvensional berdasarkan pemikiran Philip Kotler (*utility*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Philip Kotler juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dari keterangan tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan menurut Philip Kotler yang diistilahkan dengan *utility* adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya.

Sedangkan konsep kepuasan dalam ekonomi syariah berdasarkan pemikiran Imam al Syatibi yang diistilahkan dengan *maslahah* adalah sesuatu yang baik dan dapat diterima oleh akal yang sehat. Diterima akal sehat mengandung arti mewujudkan manfaat, kebaikan dan kesenangan untuk manusia yang disebut *jalb almanafi'* (membawa manfaat) dan menghindari umat manusia dari kerusakan dan keburukan yang disebut *dar'u almafasiid*. Menurut Imam al Syatibi istilah *maslahah* maknanya lebih luas dari sekedar *utility* atau kepuasan dalam terminologi ekonomi konvensional. Masalahah adalah sifat atau kemampuan barang dan jasa yang mendukung elemen-elemen dan tujuan dasar dari kehidupan manusia dimuka bumi ini bukan hanya sekedar penilaian terhadap barang dan jasa secara materialis tetapi juga menilai sisi spiritual.

## 2. Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat *Utility* dan Tingkat *Maslahah* Konsumen

Dalam menentukan tingkat *utility* konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Adapun juga dimensi-dimensi kualitas yang juga menentukan tingkat *utility* konsumen yaitu *Performance* (kinerja), *Durability* (daya tahan), *Conformance to specifications* (kesesuaian dengan

spesifikasi), *Features* (fitur), *Reliability* (reliabilitas), *Aesthetics* (estetika), *Perceived quality* (kesan kualitas), dan *Serviceability*.

Sedangkan untuk menentukan tingkat *masalah* konsumen tidak hanya menggunakan lima faktor seperti pada *utility* yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya namun juga memperhatikan lima prinsip yaitu prinsip keadilan, prinsip kebersihan, prinsip kesederhanaan, prinsip kemurahan hati, dan prinsip moralitas. Selain itu, ada hal lain yang sangat penting untuk menentukan tingkat *masalah* konsumen yaitu halal dan haram. Menurut Imam al Syatibi ada lima elemen tujuan dasar dari kehidupan manusia dimuka bumi ini, yaitu kehidupan atau jiwa (*al-nafs*), properti atau harta benda (*al mal*), keyakinan (*al-din*), intelektual (*al-aql*), dan keluarga atau keturunan (*al-nasl*). Semua barang dan jasa yang mendukung tercapainya dan terpeliharanya kelima elemen tersebut di atas pada setiap individu dengan tetap memperhatikan lima faktor dan lima prinsip diatas, itulah yang disebut masalah. setiap yang dianggap *masalah* namun bertentangan dengan *nash* atau dalil *qoth'iy*, tidak bisa disebut sebagai *masalah* atau bahkan berlawanan dengan yang dikehendaki oleh *Syari'*.

### 3. Metode Pengukuran *Utility* dan *Maslahah*

Menurut Kotler ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya:

- a. Sistem keluhan dan saran dengan cara memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan.
- b. Ghost shopping, dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
- c. Lost customer analysis, perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi
- d. Survei kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung.

Pada dasarnya untuk mengukur suatu barang atau jasa dapat mencapai tingkat *maslahah* maksimal atau bisa disebut *maslahah* adalah dengan dasar al Quran dan Hadist. Namun dalam kasus tertentu, di dalam al Quran dan dan Hadist tidak ditemukan *nash* atau dalil yang dijadikan sebagai dasar hukum suatu barang atau jasa masuk dalam kategori *maslahah* atau tidak. Jika terjadi

kasus tersebut, maka pengukuran *maslahah* menggunakan cara Melihat *Maslahah* yang terdapat pada kasus yang dipersoalkan (*maslahah al mursalah*), Melihat sifat yang sesuai dengan tujuan *syara'* (*al-Washf al-munasib*) yang mengharuskan adanya suatu ketentuan hukum agar tercipta suatu kemaslahatan, dan Melihat proses penetapan hukum terhadap suatu *maslahah* yang ditunjukkan oleh dalil khusus (*istihlah*). Menurut Imam al Syatibi, kriteria agar *maslahah mursalah* dapat diterima sebagai dasar pembentukan hukum islam pertama, *maslahah* tersebut harus sejalan dengan jenis tindakan *syara'*, karena itu *maslahah* yang tidak sejalan dengan jenis tindakan *syara'* atau berlawanan dengan dalil *syara'* (al Quran, as Sunnah dan *ijma'*) tidak dapat diterima sebagai dasar dalam menetapkan hukum islam. Selain itu *maslahah* juga harus sejalan dengan maksud pembentukan hukum islam, yaitu dalam rangka memelihara agama, jiwa, akal, harta, dan keturunan.

Adapun barang dan jasa bisa mencapai tingkat *maslahah* yang maksimal atau masuk dalam kriteria *maslahah* jika mencakup dan bertumpu pada kepentingan dunia dan akhirat, tidak hanya terbatas pada sisi material semata, tetapi harus juga mengandung nilai-nilai spiritual, dan telah ditetapkan syari'at atau berpijak kepada *maslahah* lainnya yang telah ditetapkan syari'at. Dalam pembagian *maslahah* umum dan *maslahah* pribadi, Islam mendahulukan kemaslahatan umum daripada kemaslahatan pribadi.

Secara garis besarnya, takaran *masalah* tidak didasarkan pada penilaian akal manusia yang bersifat relatif-subyektif dan dibatasi ruang dan waktu tetapi harus sesuai petunjuk *syara'* yang mencakup kepentingan dunia dan akherat. Serta tidak terbatas pada rasa enak atau tidak enak dalam artian fisik tetapi juga dalam artian mental spiritual.

#### **B. Persamaan dan Perbedaan Konsep Kepuasan Menurut Ekonomi Konvensional dan Ekonomi Syariah**

Terdapat persamaan anatar konsep kepuasan menurut ekonomi konvensional (utility) dengan konsep kepuasan ekonomi syariah (masalah) yaitu:

1. Kepuasan salah satu tujuan dari kegiatan konsumsi yang dilakukan oleh manusia.
2. Kepuasan adalah salah satu hal yang dibutuhkan manusia dalam pemenuhan kebutuhannya.
3. Pemenuhan kebutuhan untuk mencapai kepuasan adalah tujuan aktivitas ekonomi
4. Dalam pemenuhan kebutuhan, baik ekonomi Syariah maupun konvensional mengakui bahwa kebutuhan manusia meliputi: kebutuhan primer sebagai kebutuhan dasar manusia, kebutuhan sekunder sebagai pelengkap dan kebutuhan tersier.

5. Ekonomi konvensional dan ekonomi syariah sepakat bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah mengkonsumsi suatu barang atau jasa.
6. Ekonomi konvensional serta ekonomi syariah sama-sama menggunakan kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya sebagai faktor yang menentukan tingkat *utility* dan *masalah*.

Secara umum menurut pandangan Imam al Syatibi yang mewakili ekonomi syariah dan Philip Kotler yang mewakili ekonomi konvensional dalam konsep kepuasan terdapat perbedaan yang signifikan, yang membedakan antara pemikiran Imam al Syatibi dan Philip Kotler yaitu:

1. Sumber dasar pemikiran Imam al Syatibi berasal dari tuntunan Nabi Muhammad melalui Al-Qur'an dan Hadist, yang telah memberikan arahan sesuai dengan prinsip dan kaidah syariat Islam. Sedangkan pemikiran Philip Kotler, bertumpu kepada kepentingan diri sendiri yang menjadi satu-satunya tujuan bagi seluruh aktivitas, dan lebih mendahulukan akal.
2. Imam al Syatibi mengistilahkan kepuasan dalam kegiatan ekonomi dengan istilah *masalah* yang memiliki arti lebih luas dibanding dengan kepuasan dari Philip Kotler yang diistilahkan dengan *utility*
3. Tujuan dari pemenuhan kepuasan, Imam al Syatibi dengan *masalah*-nya tidak hanya memperhitungkan kepuasan dunia tetapi juga

mempertimbangkan akhirat, karena dalam ajaran Islam yakin bahwasanya kehidupan yang kekal yaitu di akhirat nanti. Berbeda dengan pemikiran Philip Kotler dengan *utility*-nya yang hanya memperhitungkan kepuasan dunia tanpa memperhitungkan unsur waktu bahwasanya manusia hidup terbatas hanya di dunia saja tanpa memperhatikan kehidupan setelah mati yaitu kehidupan di akhirat.

4. Dalam konsep *masalah*, Imam al Syatibi mengutamakan pemenuhan kebutuhan terlebih dahulu daripada keinginan untuk mencapai kepuasan. Sedangkan dalam pemikiran Philip Kotler, untuk mencapai *utility* tidak ada keutamaan mana yang harus diutamakan pemenuhannya, keinginan atau kebutuhan untuk mencapai kepuasan.
5. Menurut pemikiran Imam al Syatibi dengan *masalah*-nya, pemenuhan kepuasan adalah salah bentuk ibadah. Sedangkan menurut pemikiran Philip Kotler dengan *utility*-nya hanya sebuah kegiatan duniawi untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai kepuasan serta keberlangsungan hidup.
6. Konsep halal haram, ekonomi Islam sangat berhati-hati berbicara tentang konsumsi untuk mencapai kepuasan, ada batasan-batasan tertentu yang harus diperhatikan oleh umat muslim, yaitu antara halal dan haram, baik dari dzatnya ataupun cara mendapatkannya untuk mencapai kepuasan.



Sedangkan dalam ekonomi konvensional tidak memperhatikan mana yang halal dan mana yang haram.

7. *Maṣlahah* individual akan relatif konsisten dengan maṣlahah sosial, sementara *utility* individu sangat mungkin berbeda dengan utilitas sosial.
8. Faktor-faktor yang menentukan tingkat *maṣlahah* lebih lengkap dan mendalam tidak hanya memperhatikan hubungan antara manusia dengan manusia tetapi hubungan antara manusia dengan Tuhan juga diperhatikan. Sedangkan faktor-faktor yang menentukan *utility* hanya memberatkan pada hubungan antara manusia dengan manusia dengan mengesampingkan tanggung jawab manusia dengan penciptanya.
9. *Maṣlahah* merupakan konsep yang lebih terukur (*accountable*) dan dapat diperbandingkan (*comparable*) sehingga lebih mudah disusun prioritas dan pentahapan dalam pemenuhannya. Hal ini akan mempermudah perencanaan alokasi anggaran serta pembangunan ekonomi secara keseluruhan. Sebaliknya, untuk mengukur tingkat *utility* dan membandingkannya antara satu orang dengan orang lain tidaklah mudah karena bersifat relatif.