

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Gambaran umum Farra Homemade selaku Pelaku Usaha

a. Sejarah Farra Homemade

Farra adalah salah satu usaha yang bergerak dalam bidang pembuatan kue, pempek, penjualan minuman, dan berbagai makanan lainnya. Nama Farra disini merupakan brand yang digunakan dalam produk makanan dan minuman yang bernama Farra BubleDrinks. Objek yang membuat peneliti tertarik melakukan penelitian ditempat ini adalah terkait transaksi dan resikonya. Dalam bertransaksi pelaku usaha atau sebagai pemilik sering sekali mengalami kerugian. Peneliti juga sering melakukan transaksi jual beli dengan pemesanan terlebih dahulu, dan yang menjadi unik adalah ketika ada pesanan, pemilik usaha tidak menanyakan uang jaminan atas pesannya. Akhirnya pada titik itulah yang menjadi daya tarik tersendiri.

Pada awalnya usaha ini hanya melayani pembuatan kue dan pizza saja, pemilik usaha (*owner*) memulai usaha ini hanya dengan coba-coba. Usaha yang beralamatkan di Perumahan Sidomulyo Regency Blok A No 5 Trenggalek ini berawal dari sebuah hobi atau kesenangan. *Owner* suka bereksperimen di dapur dengan peralatan dan bahan-bahan di dapur. Pemilik usaha Farra ini bernama Merlyna Meghawati atau seringkali

dipanggil mbak mey, namun semenjak mempunyai usaha yang bernama Farra akhirnya lebih dikenal dengan panggilan mama Farra. Pemilik usaha ini merupakan lulusan S1 bidang Akuntansi Publik disalah satu Universitas ternama di Kota Malang. Setelah lulus dari kuliahnya tidak langsung bekerja, tetapi menikah dahulu. Kemudian dari awal menikah sampai dengan punya anak yang pertama, pemilik usaha Farra ini bekerja di salah satu Dealer di kawasan Trenggalek sebagai auditor keuangan dealer. Saat mempunyai anak kedua *Owner Farra resign* dari pekerjaan itu, akan tetapi oleh manager dealer tetap diminta untuk meng-*audit* keuangan dealer meskipun tidak bisa ngantor setiap hari.

Berhenti dari rutinitas pekerjaan kantor semenjak mempunyai anak kedua, membuat pemilik usaha Farra ini menjadi bosan dengan kegiatan yang hanya dirumah. Akhirnya, munculah pikiran ingin bekerja tanpa harus meninggalkan anak dan keluarga. Jadi selain bisa *quality time* dengan keluarga, juga bisa menghasilkan uang.

Jika difikir-fikir memang sayang ketika mendengar perkataan yang menyatakan, bahwa lulusan S1 hanya dirumah, tapi saya yakin bahwa rejeki bisa berasal darimana saja tanpa memandang apa yang kita punya. Dahulu waktu hamil anak yang kedua saya sudah tidak aktif bekerja di kantor lagi, atau bisa dikatakan pengangguran. Akan tetapi oleh manager dealer meskipun sudah *resign* tetap disuruh audit keuangan kantor satu bulan sekali. Satu bulan sekali ke kantor dan sisanya jadi pengangguran dirumah, dari disitulah mulai dirasa jenuh, ketika anak saya tidur saya juga ikutan tidur. Semenjak hadir anak kedua sampai dia berumur 2 (dua) tahun kerjaan saya hanya dirumah dan banyak menghabiskan waktu di tempat tidur. Akhirnya mencoba-coba upload foto kue yang pernah saya buat dahulu, dan ternyata banyak sekali yang berminat. Pertama kali saya memberanikan diri menerima orderan kue di tahun 2016. Menurut saya membuat kue tidak semudah *post* foto di sosial media, karena dulu saya juga sering gagal kalau bikin

kue. Begitupun ketika membuat pizza, seringkali gagal karena memang pembuatannya sulit. Setelah beberapa kali mencoba akhirnya berhasil dan bisa mahir seperti sekarang. Di tahun itu pula saya mulai disibukkan dengan berbagai orderan kue dan pizza. Pada awal memulai usaha saya menerima orderan segala jenis kue, entah itu kue basah, brownies, kue ulang tahun atau kue-kue lain. Pernah waktu itu pernah mendapatkan orderan kue basah, kurang lebih sebanyak 3x, dan di orderan yang ke-3 sekaligus menjadi orderan terakhir. Saya merasa sangat kesulitan dan sangat membuang-buang waktu. *Start* habis subuh sampai maghrib, dan itupun belum sepenuhnya selesai, padahal pada waktu proses pembuatan kue itu saya sama sekali tidak meninggalkan dapur, bahkan untuk istirahat saja sudah tidak sempat. Akhirnya saya putuskan untuk mengakhiri dan tidak lagi nerima orderan kue basah. Setelah itu saya hanya menerima pesanan kue ulang tahun, brownies, prolltape, dan pizza saja.¹

Dalam hal ini dapat diketahui bahwa usaha Farra di Trenggalek berdiri sejak tahun 2016. Perjalanan panjang yang telah ditempuh pemilik usaha hingga akhirnya dapat memiliki brand sendiri. Pemilik usaha juga tidak menyangka jika usaha yang awalnya hobi lama-lama bisa menghasilnya pundi-pundi rupiah.

Saya memulai usaha ini pada awalnya hanya mencoba-coba, upload foto aneka kue yang pernah saya buat, dan ternyata banyak yang minat. Begitupun dengan minuman bubble yang saya jual saat ini, berawal ketika weekend pergi ke mall bersama keluarga, dan setiap pergi ke mall selalu membeli minuman bubble. Akhirnya munculan ide untuk jualan bubbledrinks, dengan alasan karena di Trenggalek masih jarang ada minuman jenis ini.²

Dari penuturan pemilik usaha itu, sudah bisa diketahui bahwa usaha yang berkembang sampai sekarang ini tidak murni niat membuka usaha melainkan bisa dikatakan hanya mencoba-coba tetapi berhadiah.

¹ Hasil penelitian dengan owner Farra (Merlyna Meghawati) selaku Pelaku Usaha pada Selasa tanggal 22 Oktober 2019

² *Ibid.*

Namun pada kenyataannya usaha Farra ini justru dapat berkembang sehingga dapat menyediakan pekerjaan baru bagi yang membutuhkan.

Pada awalnya, saya berjualan hanya manual yaitu apabila ada yang pesan kemudian dibuatkan, dan untuk pengambilan sesuai kesepakatan. Apabila sudah waktunya jam pengambilan, pemesan kemudian mengambalnya. Tetapi semenjak ada smartjek dan grab akhirnya untuk para pemesan atau pembeli bisa delivery order pakai ojek online. Awal memanfaatkan jasa delivery order adalah ketika di Trenggalek ada ojek online yang cara menghubunginya hanya memakai WA, kalau tidak salah ditahun 2018, dan Grab masuk ke Trenggalek tahun 2019. Akhirnya saya memutuskan untuk ikut menggunakan jasa transportasi online itu, karena juga mendukung jualan saya yang tidak hanya dirumah.³

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa di tahun 2016 pemilik usaha memulai usaha kue dan pizza, diawal tahun 2019 munculah inovasi baru yaitu minuman bubble yang dibarengi dengan dibukanya kedai Pempek Farra.

Peran serta perkembangan teknologi sangat membantu pelaku usaha untuk mengembangkan usahanya. Karena dengan peran sosial media dapat meningkatkan daya beli konsumen. Salah satunya adalah dengan kehadiran online transportation. Dengan adanya online transportation atau yang lebih terkenal dengan sebutan ojek online/ojol menambah kemudahan untuk berbelanja. Termasuk di usaha Farra ini, sebelum adanya Grab di Trenggalek, Farra sudah menggunakan ojek online dengan media komunikasi Whatsapp. Kehadiran ojek online ini sangat membantu pelaku usaha dan juga konsumen yang tidak bisa pergi langsung ke tempat tujuan.

³ *Ibid.*

Berjualan tidak semata-mata untuk mencari keuntungan, namun bagi saya mencari pelanggan untuk menjalin relasi itu jauh lebih penting. Jika hanya melihat dari segi keuntungan yang saya ambil pasti akan mengurungkan niat untuk berjualan, karena margin keuntungan setiap kue yang saya buat paling banyak Rp5000. Akan tetapi bonus yang menjadikan saya dikenal orang dan mempunyai banyak relasi jauh lebih penting. Terlebih ketika saya membutuhkan sesuatu, atau anak saya yang membutuhkan tetapi saya tidak bisa memberi solusi, alternatifnya adalah dengan membuat *story* di WA hingga nantinya ada yang komen untuk memberi tahu. Syukur alhamdulillah dari niat saya yang seperti itu justru usaha saya juga semakin banyak yang mengenalinya. Sekarang usaha saya sudah mendapatkan izin pendirian industri rumah tangga, izin penggunaan merk, dan sertifikasi halal.⁴

Dikarenakan semakin berkembangnya usaha Farra ini, banyak orang pula yang mengenalinya, akhirnya pemilik usaha Farra mendaftarkan usahanya berupa izin rumah tangga, izin penggunaan merk, dan izin sertifikasi halal.

Usaha Farra yang berawal dari usaha rumahan (*homemade*) berkembang menjadi Kedai Farra yang menjual pempek dan berbagai menu makanan, minuman, ada pula minuman bubble yang juga diberi nama Farra Bubbledrinks. Farra Bubbledrinks sudah mempunyai outlet di Trenggalek. Meskipun sudah mempunyai kedai dan outlet, rumah pemilik usaha Farra yang ada di Perumahan Sidomulyo Regency Blok A No 5 Trenggalek tetap digunakan untuk berjualan kue dan makanan beku (*Frozenfood*) seperti sosis beku, tempura beku, kentang beku, dan masih banyak lagi.

Dengan niat berjualan tidak hanya mencari keuntungan, akhirnya sekarang saya mau berjualan apapun banyak yang minat. Bahkan seringkali saya disuruh mempromosikan (*endorse*) makanan atau

⁴ *Ibid.*

produk orang lain, jadi sering tiba-tiba mendapatkan makanan atau jajam dimana itu dikasih gratis dengan syarat mempromosikannya di status WA.⁵

Dalam berjualan perlu mengikuti perkembangan zaman dan perkembangan teknologi, supaya omset penjualan juga meningkat. Selain itu menjaga relasi yang telah terjalin juga berpengaruh untuk menjadikan seseorang menjadi pelanggan tetap. Namun semakin usaha itu besar, semakin banyak pula resiko yang akan muncul. Baik itu ke penjualnya atau barang yang dijual.

2. Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang menerapkan sistem *Pre-Order*.

Sejak awal memulai usaha, sang owner sudah menerapkan sistem *Pre-Order*. Sistem transaksi seperti ini sudah mulai marak diterapkan semenjak media sosial mulai menunjukkan eksistensinya. Tentu banyak resikonya menerapkan sistem transaksi seperti ini, apalagi jika tidak menggunakan uang DP sebagai jaminannya. Perlindungan hukum untuk pelaku transaksi online sebenarnya sudah ada, seperti halnya adanya Undang-undang ITE, namun pada kenyataannya banyak sekali yang enggan untuk menggunakan. Jika dihadapkan pada ranah hukum, sebenarnya sistem transaksi *Pre-Order* bisa diadakan dengan perjanjian, misalnya : jika ingin memesan harus menggunakan DP sebagai uang jaminan, jika barang tidak diambil maka

⁵ *Ibid.*

uang jaminan yang telah ditinggalkan tidak dapat ditarik kembali, atau dengan kesepakatan-kesepakatan lain.

Jika terkait dengan pembayaran dari dulu saya mempermudah saja. Pelanggan saya suruh bayar kalau pesanan sudah jadi. Saya tidak mau pelanggan saya kecewa, kecewa dalam konteks mereka tidak mempunyai ATM namun berkeinginan untuk membeli, kalau seperti pasti pelanggan tidak jadi memesan akhirnya. Kenapa saya menerapkan sistem pembayaran seperti itu, karena kembali ke tujuan saya jualan yang tidak semata-mata ingin mendapatkan keuntungan saja, melainkan juga menambah relasi. Memang sangat beresiko ketika kita menerapkan jual beli dengan sistem *Pre-Order* dan tidak menggunakan uang muka sebagai jaminannya. Tapi saya selalu *positif thinking* dengan para pembeli, meskipun tidak dapat dipungkiri kalau memang ada pembeli yang tidak bertanggung jawab. Dalam pikiran saya kiranya tidak perlu memberikan DP, karena saya beranggapan bahwa rumah mereka kebanyakan juga masih area Trenggalek. Namun, apabila rumah pembeli ada di Jakarta mungkin saya suruh bayar cash sekalian, tidak hanya DP.⁶

Dalam melakukan transaksi *Pre-Order* pemilik usaha Farra ini tidak mau menyulitkan pembelinya, karena sang pemilik memang berprinsip tidak menyulitkan pembeli dan mempunyai pemikiran yang selalau positif *thinking* terhadap calon pembelinya. Segala resiko dapat menghampiri mengenai apapun yang dilakukan, seperti yang diutarakan pemilik usaha Farra ini:

Jikalau berbicara mengenai resiko awalnya saya tidak kepikiran resiko. Niat berjualan saja. Tapi setelah berjalan beberapa waktu akhirnya resiko itu muncul juga, karena setiap orang bekerja pasti ada resiko yang akan ditemuinya. Contohnya saja dari pembeli, awalnya kita tidak bisa men-*judge* sifat dan sikap pembeli, mereka memesan seseui dengan permintaan dan kesanggupan dari saya, kalau sama-sama setuju saya buat. Pada suatu ketika pesanan sudah jadi dan waktunya mengambil terkadang ada pembeli yang banyak kemauan atau bahkan tidak bertanggung jawab. Ada pula yang beralasan sibuk bekerja, ada yang lupa, ada juga yang tiba-tiba tidak bisa dihubungi.

⁶ Hasil penelitian dengan owner Farra (Merlyna Meghawati) selaku Pelaku Usaha pada Selasa tanggal 23 Oktober 2019

Terkadang saya berfikir, memang lucu berhadapan dengan orang-orang yang akan berinteraksi dengan kita. Saat mereka dihubungi karena pesanan tidak segera diambil, justru saya yang diminta untuk mengantarkan, dan ketika dibebani ongkos kirimnya banyak yang keberatan. Keuntungan hanya Rp5000, konsumen minta delivery order tanpa ongkos kirim, bisa rugi saya.⁷

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa dalam menerapkan sistem transaksi *Pre-Order* memang banyak resikonya. Pemilik usaha menyadari akan resiko-resiko yang akan di hadapi. Resiko yang ditemui awalnya hanya dari konsumen, yaitu konsumen yang tidak menepati janji atas transaksi yang telah disepakati. Janji yang dimaksud adalah janji untuk mengambil pesanan. Alasan tidak pengambilan pesanan ada yang dikarenakan sibuk bekerja sehingga tidak bisa mengambilnya, ada yang beralasan lupa mengambil karena ditinggal aktivitas, dan ada pula yang tiba-tiba tidak bisa dihubungi sehingga tidak bisa dipastikan dia mau mengambil atau tidak. Tidak hanya terbatas dari konsumen saja yang lalai atau ada gejala itikad tidak baik, namun ada pula resiko lain yang pelaku usaha temui dari segi sesama pelaku usaha atau orang lain diluar konsumen, hal itu seperti yang diutarakannya:

Berjalan beberapa waktu semenjak saya melayani pesanan pembuatan kue, ada suatu keanehan yang menimpa saya. Suatu ketika saya membuat kue, adonan yang sudah saya buat ketika dimasukkan ke oven seharusnya mengembang seperti kue pada umumnya, namun justru ambles dan menjadi bantet. Awalnya saya pikir itu karena ada kesalahan adonan atau saya lupa masukan telur atau baking sodanya. Saya ulangi lagi membuat dengan adonan yang sama, hal itu masih terjadi lagi, dan itu terulang sampai 3 kali. Hal itu tidak hanya terjadi ketika saya membuat kue saja, namun juga ketika saya membuat pizza. Pizza yang saya buat seharusnya mengembang dan empuk ketika keluar dari oven, justru malah mengeras seperti batu. Dari

⁷ *Ibid.*

keanehan-keanehan itulah akhirnya saya memberanikan diri untuk menelusuri. Ternyata benar, memang ada pihak yang tidak suka dengan pekerjaan yang saya lakukan, dan yang membuat heran lagi orang itu adalah orang sesama bakul (pelaku usaha).⁸

Pernyataan tersebut menggambarkan adanya pihak yang tidak menyukai terhadap hasil kerja seseorang. Persaingan dalam dunia usaha memang ada, entah itu dapat dilihat langsung maupun tidak. Persaingan usaha yang sehat tidak menimbulkan kerugian yang dibuat-buat. Pernyataan pemilik usaha Farra tersebut menggambarkan adanya hambatan yang ia alami saat mengawali usahanya. Namun, pemilik usaha Farra ini tidak mau putus asa dengan keadaan yang menimpa usahanya, karena ada masalah pasti ada solusinya. Tidak berhenti disitu, perkembangan usaha Farra yang semakin membaik didukung dengan kecanggihan teknologi dizaman sekarang, menambah deretan cerita perjalanan usahanya. Seperti halnya yang diungkapkan sang *owner*:

Ketika pelanggan tidak bisa mengambil pesanan terkadang saya beri saran untuk *delivery order* memakai ojek yang ada. Cara menghubunginya adalah via WA. Pada waktu itu ojek langganan yang biasa mengantarkan pesanan pelanggan dan sudah biasa saya mintai tolong untuk *delivery order* apapun sedang berhalangan. Oleh sebab itu saya ditawari driver lain. Karena memang saya dan pelanggan saya membutuhkan jasa pengantaran maka saya terima tawaran itu. Sebuah kejadian yang tidak diinginkan terjadi, tiba-tiba saya mendapat keluhan bahwasanya kue yang dipesan pelanggan saya hancur berantakan. Berdasar keterangan foto kue yang dikirim pelanggan, saya sedikit menyimpulkan bahwa kue tersebut jatuh ketika sedang dalam perjalanan. Seketika itu tanpa pikir panjang saya langsung menawarkan pelanggan saya untuk diganti rugi dengan uang kembali atau dibuatkan kue lagi, tapi pelanggan saya menolaknya. Dia beranggapan bahwa saya tidak bersalah dan kejadian ini bukan karena kesalahan saya. Saya pun juga sangat yakin bahwa tidak ada kesalahan yang berasal dari pihak saya, karena pada saat akan dikirim

⁸ *Ibid.*

atau sebelum *driver* menerima kue untuk diantarkan itu sudah saya foto dan sudah saya kirimkan ke pelanggan. Dari kejadian itu pelanggan saya pun juga bisa menyimpulkan penyebab kerusakan kue. Sebenarnya hal ini adalah kejadian yang memalukan, biasanya saya yang dikecewakan pelanggan justru pada waktu itu saya yang membuat kecewa pelanggan. Ketika ojek langganan saya beritahu ada kejadian seperti itu dia juga sangat kecewa, bahkan dia yang tidak melakukannya justru menawarkan ganti rugi.⁹

Kembali kepada sebuah pernyataan bahwa tidak ada pekerjaan yang tidak beresiko. Sebagai pelaku usaha harus siap menghadapi segala resiko dan tindakan apa yang bisa dilakukan. Resiko bisa muncul dari segi mana saja, jika diawal diungkapkan bahwa resiko muncul dari pihak konsumen karena adanya gejala itikad tidak baik, pada pernyataan diatas dapat diketahui bahwa resiko yang ditimbulkan adalah dari pihak ketiga. Namun, beruntungnya hal-hal seperti ini tidak terjadi di kedai, karena disana kebanyakan kalau pesan melalui aplikasi Grab maupun sejenisnya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh beberapa karyawannya:

Untuk pesanan yang di kedai itu jarang sekali, sekalipun ada itu pasti kenal sama mbak mey (owner), kebanyakan kalau yang ke kedai itu malah Grab.¹⁰

Pernyataan itu juga dikuatkan oleh satu karyawannya lagi:

Jadi sampai saat ini kemungkinan untuk resiko yang di kedai sangat minim. Dulu pernah ada masalah, tetapi itu masalah internal saja yang berkaitan dengan human error dari mantan karyawan dulu. Tetapi kalau sekarang sudah kondusif lagi.¹¹

Dalam menghadapi segala resiko yang akan atau telah timbul, seorang pelaku usaha juga harus siap mental dan mempersiapkan segala

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Hasil penelitian dengan karywan Farra (Salma) selaku Pelaku Usaha pada Selasa tanggal 11 Januari 2020

¹¹ Hasil penelitian dengan karywan Farra (Katy) selaku Pelaku Usaha pada Selasa tanggal 11 Januari 2020

kemungkinan. Selain kerugian, terkadang reputasi pun juga akan turun dengan adanya kejadian yang kurang baik. Kerugian seperti ini membuat pelaku usaha tidak ada cara lain selain berani menanggung resiko sebagai pelaku usaha yang juga menerapkan sistem online karena tidak memiliki perlindungan secara hukum. Kebanyakan perlindungan hukum yang ada lebih kepada konsumennya.

Sebagai salah satu upaya preventif menghadapi segala resiko, pemilik usaha Farra ini kini sudah mendaftarkan izin usahanya. Izin usaha itu berupa izin Pendirian Industri Rumah Tangga yang menganalisis mengenai kelayakan bahan baku, kelayakan tempat produksi, dan kelayakan barang jadi untuk dipasarkan, izin selanjutnya adalah izin sertifikasi halal untuk mendapatkan legalisasi dan logo resmi halal yang menunjukkan bahwa makanan atau minuman yang diproduksi memang benar-benar halal, dan izin yang paling penting adalah izin terkait Pendaftaran Merk “Farra” sebagai legalisasi atau pengakuan bahwa pemilik memang telah memiliki brand bernama Farra untuk segala jenis produksi makanan dan minuman yang dibuatnya. Izin usaha sifatnya preventif, sehingga untuk mengantisipasi resiko maupun sengketa yang mungkin terjadi dimasa depan. Namun beruntungnya usaha yang bernama “Farra” ini untuk kategori makanan dan minuman belum ada yang menggunakannya. Pelaku usaha berharap dengan izin usaha yang telah dilakukan dapat mengurangi munculnya resiko di masa mendatang. Hal ini seperti yang diutarakan pemilik usaha ini:

Dahulu, ketika hendak mengurus izin sudah kepikiran akan mengalami kesulitan dan pasti akan membuang waktu. Tapi syukurnya, ketika saya akan mendaftarkan izin usaha, sertifikasi halal, dan pendaftaran merk ini, di Trenggalek ada program pendaftaran segala perizinan usaha dan tidak dipungut biaya. Beruntung sekali saya waktu itu, karena tidak perlu kesana kemari menempuh perjalanan Trenggalek Surabaya untuk mengurus perizinan. Semoga dengan izin usaha ini nggak ada masalah ke depannya.¹²

Keterangan yang diutarakan oleh pemilik usaha Farra menjadi sebuah data yang didukung dengan mengambil beberapa dokumentasi dari setiap penelitian dengan pelaku usaha/pemilik usaha “Farra Homemade”.

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, peneliti menemukan temuan penelitian yang berkaitan dengan fokus penelitian yaitu mengenai sistem transaksi dan risikonya, adanya itikad tidak baik dari pihak konsumen dengan melakukan kesepakatan yang telah dibuat dan tidak ada perlindungan secara hukum. Pada kenyataan di lapangan jika terjadi kerugian terhadap salah satu pihak maka penyelesaian dilakukan secara pribadi dan tidak melalui jalur hukum karena belum ada Undang-Undang yang mengatur secara khusus tentang perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang menerapkan sistem transaksi online.

Temuan selanjutnya adalah terkait perizinan usaha yang digunakan sebagai legalitas pelaku usaha dalam menjalankan usaha, selain itu peneliti juga mendapatkan keterangan terkait bagaimana penyelesaian permasalahan dan cara menghadapi resiko

¹² *Ibid.*