

BAB V

PEMBAHASAN

A. Perilaku *Hit And Run* Konsumen di Toko Fotocopy Riski Print Desa

Plosokandang Tulungagung

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang berkaitan dengan topik penelitian yaitu perilaku *hit and run* konsumen di toko fotocopy Riski Print Desa Plosokandang Tulungagung, dapat diketahui bahwa tindakan konsumen atau pembeli yang melalaikan kewajibannya dengan tidak memberikan pembayaran atas jasa yang sudah diberikan oleh pelaku usaha tanpa adanya konfirmasi maupun kejelasan termasuk dalam tindakan *hit and run*.

Pengertian lain dari *hit and run* adalah sebutan atau istilah yang digunakan untuk customer yang telah sepakat untuk membeli suatu produk, atau menggunakan suatu jasa namun tidak melakukan pembayaran pada waktu yang sudah ditentukan tanpa adanya konfirmasi.⁸⁶ Tindakan *hit and run* yang dilakukan oleh konsumen toko fotocopy Riski Print tersebut tergolong sebagai perilaku yang pastinya dipengaruhi oleh sikap. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi sikap seseorang (konsumen) dalam bertindak, yaitu faktor internal dan eksternal.⁸⁷

Dalam praktiknya, awalnya konsumen mengirimkan file yang akan dicetak dalam bentuk *soft* file kepada pelaku usaha Riski Print melalui

⁸⁶ <https://komerce.id/blog/hit-and-run-artinya/>, (diakses pada tanggal 12 November 2021), pukul 14:41.

⁸⁷ Wibowo, *Perilaku dalam Organisasi*, hal. 49.

Whatsapp, untuk kemudian digandakan ataupun dicetak sesuai keinginan dari konsumen tersebut. Kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen tersebut terjadi secara jarak jauh atau *online*, dengan bukti kesepakatan dari perkataan, misalnya konsumen mengatakan “Pak file ini tolong dicetak dan digandakan, nanti/besok saya ambil jam sekian” dan bersamaan dengan mengirimkan filenya.

Kemudian pelaku usaha menyetujui permintaan dari konsumen tersebut dengan membalas “Ya”, atau “Baik”. Beberapa saat kemudian setelah file yang dikirim oleh konsumen sudah selesai dicetak ataupun digandakan sesuai keinginan dari konsumen tersebut, pelaku usaha langsung memberikan informasi kepada konsumennya melalui *whatsapp*, dengan mengatakan “filenya sudah selesai”, “filenya sudah bisa diambil”, dan seterusnya. Namun pada keesokan harinya, atau pada waktu kesepakatan pengambilan barangnya, ternyata konsumen tersebut tidak datang untuk mengambil, dan tidak ada kejelasan atau konfirmasi kepada pelaku usaha, seperti menghindar dan menghilang begitu saja. Hal tersebut jelas merugikan pelaku usaha secara materil maupun formil karena pelaku usaha sudah kehilangan waktu dan bahan baku untuk mencetak file yang diminta oleh konsumen tersebut.

Dilihat dari sistem transaksi di toko fotocopy Riski Print yang menggunakan media *online* yaitu melalui aplikasi *Whatsapp*, dan pembayaran diberikan pada saat pengambilan barang. Sistem transaksi seperti itu selain

menguntungkan pihak pelaku usaha maupun konsumen, juga ada resiko yang ditimbulkan dari beberapa pihak, resiko tersebut diantaranya:

1. Pelaku usaha mendapat kerugian dari itikad tidak baik yang dilakukan oleh konsumen akibat tindakan *hit and run*, yaitu tindakan konsumen yang tidak mengambil pesanan dan tidak melakukan pembayaran.
2. Selain itu itikad tidak baik konsumen lainnya dengan menanggukkan pembayaran dan pengambilan barang sampai berhari-hari bahkan berbulan-bulan.
3. Ketika ada pihak yang beritikad tidak baik seperti itu, maka otomatis akan menimbulkan kerugian secara materil, seperti file yang sudah terlanjur dicetak atau digandakan terbuang sia-sia karena konsumen yang tidak memberikan konfirmasi, kerugian bahan baku untuk mencetak file tersebut sedangkan konsumen tidak mau mengambil dan membayarnya, kerugian tenaga karena telah membuat pesanan namun tidak kunjung diambil, dan kerugian waktu yang seharusnya dapat digunakan untuk aktivitas lain, atau untuk mencetak pesanan lain justru terbuang sia-sia karena melayani pelanggan yang tidak mau menunaikan kewajibannya sebagai konsumen.

Perjanjian dalam transaksi jual beli baik secara konvensional maupun *online* akan selalu menimbulkan akibat hukum diantara para pihak. Akibat hukum adalah suatu akibat yang ditimbulkan oleh hukum terhadap suatu perbuatan yang dilakukan oleh subjek hukum. Akibat hukum merupakan suatu akibat dari tindakan yang dilakukan, untuk memperoleh suatu akibat

yang diharapkan oleh pelaku hukum.⁸⁸ Akibat hukum yang timbul berupa hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha diatur secara jelas di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Beritikad baik sangatlah penting dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Apabila suatu transaksi dilaksanakan dengan dasar beritikad baik baik dari pihak pelaku usaha maupun konsumen, tentu terjadinya tindak pidana penipuan dalam suatu transaksi jual beli *online* akan terminimalisir kemungkinannya. Itikad baik mempunyai dua arti, yaitu⁸⁹:

1. Arti objektif

Bahwa perjanjian yang dibuat harus dilaksanakan dengan memperhatikan norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Maksudnya dalam suatu transaksi jual beli terdapat suatu keharusan yang harus dipenuhi oleh para pihak untuk tidak melakukan segala sesuatu yang tidak masuk akal sehat, yaitu tidak bertentangan dengan norma kepatutan dan kesusilaan, dengan harapan untuk dapat menimbulkan keadilan bagi para pihak dan tidak menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak.

2. Arti subjektif

Bahwa pengertian itikad baik yang terletak dalam sikap batin seseorang. Maksudnya guna mencegah terjadinya wanprestasi dalam melakukan transaksi jual beli online yang mana para pihaknya tidak bertemu secara langsung maka prinsip dari itikad baik yang terletak dalam sikap batin seseorang sangat diperlukan.

⁸⁸ Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), hal. 36

⁸⁹ Dananjaya, I. G, *Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online*, (Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2018), hal. 7

Temuan lain dari hasil penelitian, bahwa tindakan *hit and run* yang dilakukan oleh konsumen di toko fotocopy Riski Print terjadi tiga hingga lima kali dalam satu semester perkuliahan atau lima bulan, dan untuk nominal kerugiannya satu konsumen sekitar Rp 5.000,00 hingga Rp 15.000,00. Tindakan *hit and run* tersebut kebanyakan dilakukan oleh mahasiswa UIN Satu Tulungagung, karena memang yang menjadi konsumen di toko fotocopy Riski Print ini kebanyakan berasal dari kalangan mahasiswa, dapat dilihat dari lokasi toko yang dekat dengan kampus UIN Satu Tulungagung.

Dari hasil wawancara dengan pelaku usaha fotocopy Riski Print, apabila dianalisis pelaku usaha Riski Print tersebut sudah menjalankan tanggung jawabnya dengan baik dan menjalankan usahanya dengan menerapkan prinsip-prinsip dari Etika Bisnis Islam yang sudah dijelaskan pada Bab 2, yaitu pelaku usaha tetap melayani para konsumen yang bertindak *hit and run* dengan baik, sopan, ramah dan tetap menjalankan tanggung jawabnya dengan menyimpan barang yang belum diambil oleh konsumen tersebut sampai habis satu semester perkuliahan, atau sampai si pemilik mengambil barangnya.

Tindakan *hit and run* konsumen Riski Print tersebut juga dilakukan secara sadar dan dengan sengaja. Alasan konsumen bertindak *hit and run* disebabkan karena kesalahan dari konsumen itu sendiri. Mulai dari kesalahan pada saat mengirimkan file kepada pelaku usaha, maupun karena file yang sudah terlanjur dicetak ataupun digandakan oleh pelaku usaha tersebut sudah

tidak diperlukan lagi sehingga mereka merasa untuk tidak perlu mengambil filenya.

B. Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Perilaku *Hit and Run* Konsumen Toko Fotocopy Riski Print di Desa Plosokandang Tulungagung

Berdasarkan analisis Etika Bisnis Islam terhadap perilaku konsumen kepada pelaku usaha fotocopy Riski Print, yang melalaikan pengambilan pesanan (*hit and run*) merupakan perilaku yang tidak baik. Dalam Islam seseorang melakukan aktivitas jual beli adalah boleh selama tidak melanggar ketentuan Allah SWT dan harus memiliki etika dalam menjalankan sebuah usaha khususnya umat muslim harus menggunakan etika bisnis Islam. Seseorang melaksanakan jual beli harus berdasarkan suka sama suka supaya tidak ada rasa saling dirugikan antara satu sama lain. Hal ini berdasarkan Q.S. An-Nisa ayat 29 yang artinya:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بِالْبَطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ

اللَّهُ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “*Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu*”.

Selain atas dasar suka sama suka, penjual dan pembeli harus memegang teguh etika bisnis dan bagi muslim etika bisnis yang berlandaskan Islami dalam menjalankan usahanya. Etika diterapkan karena sangat penting untuk pemilik usaha, maupun konsumen sebagai pemakai untuk menjadikan usaha yang dijalankan jauh lebih baik.⁹⁰

Dalam melakukan usaha *online* maupun *offline* seorang penjual dan pembeli harus menepati janji yang telah disepakati pada saat melakukan transaksi jual beli, karena penjual harus jujur, amanah dan berlaku sopan kepada konsumen, hal ini juga harus dilakukan oleh konsumen dengan menepati janji yang telah disepakati pada saat melakukan transaksi jual beli, tidak memandang rendah penjual, tidak berbuat sewenang-wenang kepada penjual, memiliki sifat jujur dan perilaku yang menandakan sebagai konsumen yang bertanggung jawab.⁹¹

Perilaku manusia menjadi tolak ukur dalam menjalankan kehidupan sehari-hari, dan seluruhnya diatur dalam ajaran Islam. Islam adalah agama yang penuh dengan etika. Perilaku konsumen yang bertindak *hit and run* tersebut belum memenuhi keseluruhan dari prinsip-prinsip etika bisnis Islam dan tidak sesuai dengan salah satu prinsip Etika Bisnis Islam yaitu tanggung jawab.

Dalam dunia bisnis, tanggung jawab dilakukan kepada dua sisi yaitu kepada Allah dan kepada orang lain (konsumen atau pelaku usaha). Tanggung jawab dalam bisnis harus ditampilkan secara terbuka, jujur, pelayanan yang

⁹⁰ Hasan Aedy, *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*, (Bandung : Alfabeta, 2011), hal. 24

⁹¹ *Ibid.*, hal. 26

optimal, dan berbuat baik dalam segala urusan.⁹² Secara jelas, prinsip ini berhubungan erat dengan kehendak bebas. Ia menetapkan batasan mengenai apa yang boleh dilakukan oleh manusia dengan bertanggung jawab atas semua yang dilakukannya. Hal ini sesuai dengan apa yang ada dalam QS. Al-Muddassir ayat 38:

كُلُّ نَفْسٍ ۖ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ ۗ

Artinya: *“Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya.”*

Begitupun dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa salah satu hak dari pelaku usaha adalah menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan, dan hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Dalam kegiatan bermuamalah, Islam telah memberikan pedoman yang jelas. Bahkan dalam Al-Qur’an disebutkan dasar-dasar dalam bermuamalah, salah satunya dalam Al-Qur’an surat Al-Baqarah ayat 275:

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya : *“Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”.*

⁹²Ahmad Nur Zaroni, *Bisnis dalam Perspektif Islam*, (Telaah Aspek Keagamaan dalam Kehidupan Ekonomi), (Mazayib, Vol.IV, No.2, 2007), hal. 181.

Di dalam ayat tersebut dijelaskan bahwa Allah telah menghalalkan kegiatan jual beli dan telah mengharamkan riba. Selain itu Al-Qur'an surat An Nisa' ayat 2:

وَأُولُو الْأَيْمَانِ ~ أَمْوَالُهُمْ وَلَا تَتَبَدَّلُوا الْحَبِيبَ بِالطَّيِّبِ ۖ وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَهُمْ إِلَىٰ أَمْوَالِكُمْ ۚ إِنَّهُ كَانَ حُوبًا

كَبِيرًا

Artinya: *“Dan berikanlah kepada anak-anak yatim (yang sudah dewasa) harta mereka, janganlah kamu menukar yang baik dengan yang buruk, dan janganlah kamu makan harta mereka bersama hartamu. Sungguh, (tindakan menukar dan memakan) itu adalah dosa yang besar.”*

Dalam ayat diatas, dijelaskan bahwa kita tidak diperbolehkan memakan harta sesama dengan cara yang bathil, dan dalam jual beli hendaknya didasari adanya keridhaan.

Mengenai sistem transaksi *online* di toko fotocopy Riski Print dapat dikatakan bahwa transaksi tersebut sama halnya dengan akad pada jual beli *istishna'*, karena penjual membuatkan pesanan barang sesuai dengan kriteria dan ketentuan yang diberikan oleh pembeli/pemesan, dan pembeli/pemesan memberikan harga barang atau pembayarannya dikemudian hari.

Sesuai pula dengan istilah para fuqaha mengenai *istishna'*, yang didefinisikan sebagai akad meminta seseorang untuk membuatkan sebuah barang dalam bentuk tertentu, atau diartikan pula sebagai akad yang

dilakukan dengan seseorang untuk membuat barang tertentu dalam tanggungan.⁹³

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah, *istishna'* adalah jual beli barang atau jasa dalam bentuk pemesanan dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pihak pemesan dan pihak penjual.⁹⁴

Mengenai pembayaran dalam jual beli *istishna'*, ulama fiqh memiliki ketentuan masing-masing. Kalangan madzhab syafi'i berpendapat bahwa perlu menetapkan atau menuliskan jatuh tempo dalam jual beli karena untuk menghindari resiko penipuan.

Imam Syafi'i dalam kitabnya A-Umm juz IV dalam bab penangguhan pembayaran, menerangkan bahwa penangguhan waktu pembayaran sering terjadi pada perjanjian jual beli terutama dengan cara pemesanan atau dalam Islam dikenal dengan jual beli *istishna'* dan *salam*, ini dapat terjadi karena banyaknya faktor yang menjadi alasan dan latar belakang yang beragam. Beliau juga menjelaskan bahwa perjanjian ataupun jual beli dengan menangguhkan waktu sebenarnya kurang baik, karena nantinya mengandung unsur penipuan, walaupun ada penangguhan waktu maka waktu yang ditangguhkan haruslah jelas.⁹⁵ Sedangkan dalam transaksi jual beli di toko fotocopy Riski Print, tempo waktu penangguhan pembayaran yang dilakukan oleh konsumen tidaklah jelas, dan hanya berdasarkan ketentuan si konsumen sendiri, tanpa meminta persetujuan dari pihak pelaku usaha.

⁹³ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syari'ah*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 103

⁹⁴ *Ibid.*, hlm. 105

⁹⁵ Imam syafi'i, *Al Umm Jilid IV, Terjemah Prof. TK. Ismail Yakub*, (Jakarta, 1982), hal.

Apabila dikaitkan dengan Etika Bisnis Islam, perilaku konsumen kepada pelaku usaha fotocopy Riski Print yang melalaikan pengambilan pesanan (*hit and run*) merupakan perilaku yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam.