

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data Penelitian

1. Deskripsi Objek Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian yaitu terletak di Desa Kates Kecamatan Kauman Kabupaten Tulungagung. Letak geografis Kabupaten Tulungagung pada garis Bujur Timur $111^{\circ} 43'$ – $112^{\circ} 07'$ dan Lintang Selatan $7^{\circ} 51'$ - $8^{\circ} 18'$.¹ Desa Kates mempunyai batas-batas wilayah yaitu sebelah Utara Kecamatan Karangrejo, sebelah Selatan Kecamatan Gondang, sebelah Timur Kecamatan Kota, dan sebelah Barat Kecamatan Pagerwojo.

Desa Kates ini merupakan sebuah desa yang mayoritas penduduknya mempunyai *home industry* yang salah satunya yaitu meubel. Banyak meubel yang berdiri di Desa Kates, namun tidak semua meubel sudah mempunyai plakat nama seperti di meubel Permata Wood. Meubel yang belum mempunyai plakat nama ada beberapa, yaitu di meubel milik Bapak Rebo yang terletak di RT. 01/RW. 03 Dsn. Sendung Desa Kates, meubel ini menerima pesanan gawang, pintu rumah, dan almari.²

Meubel milik Bapak Midin yang terletak di RT. 02/RW. 03 Dsn. Sendung Desa Kates, menerima pesanan gawang rumah, pintu rumah,

¹<http://www.tulungagung.go.id/index.php/145-uncategorised/55-kondisi-geografis>
diakses tanggal 8-03-2016

²Hasil observasi dengan Bapak Rebo pada hari Rabu tanggal 20 April 2016

kursi, meja makan, buffet dan almari.³ Meubel selanjutnya yaitu milik Bapak Syahlan yang terletak di RT. 01/RW. 03 Dsn. Jatisari Desa Kates menerima pesanan berupa gawang rumah, pintu, dan lemari.⁴ Meubel milik Bapak Sunar yaitu meubel “Tribuna” yang terletak di RT. 01/RW. 02 Dsn. Sendung Desa Kates, meubel ini menerima pesanan kursi sofa, almari, meja makan dan buffet.⁵

Meubel “Permata Wood” adalah meubel yang menjadi objek penelitian peneliti. Meubel Permata Wood ini terletak di RT. 02/RW. 03 Dsn. Sendung Desa Kates Kecamatan Kauman Kabupaten Tulungagung, merupakan meubel yang berdiri sejak delapan tahun yang lalu, meubel ini sudah banyak dikenal oleh masyarakat sehingga banyak pesanan yang diterimanya. Dalam meubel Permata Wood menerima pesanan yaitu kursi, meja makan, almari, dipan, buffet, gawang, pintu rumah dan sebagainya sesuai permintaan dari konsumen.⁶

Banyaknya meubel yang berdiri di Desa Kates mengakibatkan pesan barang dalam rumah tangga sering dilakukan oleh masyarakat. Mengingat pesan barang mempunyai kualitas lebih awet daripada membeli langsung di toko. Dengan demikian praktik pesan barang di meubel sudah sejak lama dilakukan oleh masyarakat Desa Kates. Namun, dalam pelaksanaan pesan barang di meubel hanya dengan lisan tanpa

³Hasil observasi dengan Bapak Midin pada hari Rabu tanggal 20 April 2016

⁴Hasil observasi dengan Bapak Syahlan pada hari Kamis tanggal 21 April 2016

⁵Hasil observasi dengan Bapak Sunar Pemilik meubel Tribuana pada hari Kamis tanggal 21 April 2016

⁶Hasil observasi dengan Bapak Sasmito pemilik meubel Permata Wood pada hari Kamis tanggal 31 Maret 2016

adanya hitam di atas putih. Hal ini sudah menjadi kebiasaan dan dengan modal kepercayaan dari masing-masing pihak dalam melakukan transaksi.

2. Mekanisme Praktik Akad Istishna' di Meubel Permata Wood Desa Kates

a. Pelaksanaan Pemesanan di Meubel Permata Wood Desa Kates Kecamatan Kauman Kabupaten Tulungagung

Pelaksanaan akad istishna' atau dalam pemesanan barang, yang dilakukan oleh masyarakat yang memesan di meubel Permata Wood yaitu, sebagaimana yang dituturkan oleh Bapak Sasmito:

Konsumen datang langsung ke sini, kemudian langsung pesan barang. Ada juga dengan menggunakan telpon untuk tanya-tanya terkait dengan meubel. Ada juga yang lewat teman dalam memesan. Pesan bisa lewat telepon atau langsung datang ke sini.⁷

Dalam hal ini pemilik meubel memberikan kebebasan dalam memesan barang, pemesanan yang dilakukan dengan tiga cara, yaitu dengan pesan langsung (dengan tatap muka), lewat telepon atau dengan lewat teman.

Meubel ini melayani berbagai macam pemesanan, yaitu seperti pemesanan gawang rumah, pintu, meja kursi, dipan, almari, meja makan dan lain sebagainya sesuai permintaan dari konsumen. Kebanyakan dalam pemesanan yaitu yang berbahan dari kayu semua

⁷Hasil wawancara dengan Bapak Sasmito selaku pemilik meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 14 April 2016

tanpa spon. Akan tetapi jika ada yang minat memesan kursi dengan ada sponnya tetap dilayani. Sebagaimana yang dituturkan Bapak Sasmito selaku pemilik meubel Permata Wood:

Misalnya ada pesanan kursi yang ada spon tetap saya terima tetapi saya bekerjasama dengan orang lain yang seprofesi, pola dan rangka sudah saya siapkan tinggal dikasih spon. Seperti dalam proses mlitur kayu saya juga meminta tukang panggilan karena tidak nutut sendiri.⁸

Secara garis besar pihak pembuat barang menerima semua pesanan dalam bentuk apapun sesuai keinginan dari pemesan. Karena pihak pembuat sudah mempunyai kerjasama dengan meubel lain jika ada pesanan yang tidak memungkinkan bisa dikerjakan sendiri. Pada pembuatan spon dalam kursi pernah meminta bantuan Bapak Sunar.

Meubel Permata Wood tidak hanya melayani dalam bentuk pemesanan, melainkan juga ada yang membuatkan. Sebagaimana yang dituturkan oleh Bapak Sasmito:

Di meubel ini tidak hanya melayani dalam pesanan saja tetapi juga “ndandakne”. Perbedaan “pesan” dengan “ndandakne” yaitu, jika “pesan” maka bahan/kayu dari sini (saya yang mencarikan kayu), tetapi kalau “ndandakne”, konsumen sudah membawa bahan/kayu dan tinggal membuatkan sesuai dengan permintaan.⁹

Dalam membuatkan pesanan, maka bahan/kayunya dari konsumen sendiri. Membuatkan (*ndandakne*) kebanyakan dalam membuat gawang rumah beserta candela dan pintunya. Karena kayu yang dari daerah Timur (Njasem) dengan kayu yang dari sini (Desa

⁸*Ibid.*

⁹*Ibid.*

Kates) mempunyai kualitas yang berbeda, sehingga tinggal konsumennya sendiri yang memilih.

Pelaku usaha sudah menyiapkan bahan/kayu untuk persiapan orang yang memesan meubel. Kayu-kayu yang dipersiapkan yaitu meliputi, kayu jati, kayu agasia, kayu mahoni dan kayu trembesi. Sebagaimana penjelasan Bapak Sasmito terkait kualitas kayu:

Kayu dari daerah Njasem, itu kelihatan subur, kayunya besar-besar tapi setelah digergaji dan dihaluskan kayunya bengkok. Kalau kayu yang dari Daerah Kates mempunyai kualitas kayu yang baik, meskipun hanya kayu agasia tapi hasilnya bagus.¹⁰

Kayu yang mempunyai kualitas yang paling baik yaitu kayu jati, ini harganya paling mahal, tetapi kayu yang paling laku dalam pembuatan meubel yaitu kayu agasia. Kayunya mempunyai kualitas nomor dua, dan hasilnya juga tahan lama dalam pembuatan meubel. Dari berbagai macam kayu/bahan yang telah disediakan oleh pembuat barang, konsumen dibebaskan dalam memilih jenis kayu/bahan yang diinginkan.

Meskipun meubel ini belum lama berdiri, namun sudah banyak dikenal oleh masyarakat sehingga banyak pesanan. Pemesan tidak hanya dari Desa Kates saja, ada yang luar dari desa Kates, luar Kecamatan dan ada pula yang sampai ke Bali.

Pembuatan pesanan di meubel Permata Wood, Bapak Sasmito dibantu oleh Ayahnya yang bernama Bapak Tarmuji, tidak hanya

¹⁰*Ibid.*

dengan Bapak Tarmuji namun juga mempunyai karyawan lain yaitu yang bernama Bapak Endik yang membantu dalam penyelesaian proses pembuatan meubel saat banyak pesanan. Akan tetapi dalam proses mlitur atau penghalusan dan pengecatan Bapak Sasmito meminta bantuan kepada Bapak Man, beliau bekerja di meubel Permata Wood hanya pada saat ada pekerjaan mlitur saja.

Alat yang digunakan dalam pengerjakan atau proses pembuatan pesanan sudah cukup modern. Karena alat-alat yang digunakan sudah menggunakan mesin, seperti alat untuk menghaluskan kayu, memotong kayu maupun memasang alat pintu semuanya sudah menggunakan mesin, sehingga dalam pengerjaannya hasilnya lebih maksimal.

Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pesanan biasanya satu minggu misalnya, dalam pembuatan pintu dapat selesai dalam waktu tiga hari, untuk almari dapat selesai dalam waktu satu minggu, namun karena banyak pesanan sehingga antri, menunggu bahan sampai proses pemituran, sehingga bisa seminggu lebih dalam penyelesaian satu barang. Lamanya dalam pembuatan meubel itu juga tergantung dari barang yang dipesan, sebagaimana yang dituturkan Bapak Endik:

Lama pembuatan tergantung barang mbak, misalnya kursi 3 ini dapat selesai dalam waktu 5 hari. Selesai tiga hari itu masih

rancangan mbak, belum mliturnya. Kalau pintu kadang tiga hari kadang empat hari sudah selesai.¹¹

Pada dasarnya dalam pemesanan di meubel Permata Wood memberikan kebebasan dalam memesan barang apapun sesuai yang diinginkan oleh konsumen, tidak hanya pesan barang akan tetapi membuatkan juga bisa. Waktu penyelesaiannya pada dasarnya tidak lama, namun karena banyaknya pesanan sehingga harus antri.

Ibu Eko selaku konsumen juga menuturkan terkait pembuatan kontrak pesanan di meubel Permata Wood ini, berikut penuturan dari Ibu Eko:

Saya memesan langsung datang kerumahnya Pak Sas mbak. Saya menginginkan pesanan sesuai dengan barang yang kita inginkan mbak, sekiranya bisa memenuhi pesanan saya ya lanjut.¹²

Konsumen lain yang memesan yaitu Bapak Komar juga menuturkan terkait pelaksanaan pesan barang di meubel Permata Wood, yaitu:

Pas awal pesan lewat telepon untuk memastikan sana bisa apa tidak. Kemudian janji ketemu di sini (rumah saya), mengenai harga sudah cocok terus menentukan pesanan, harga dan sampai kesepakatan. Saya kemarin memesan daun candela sebanyak 14 cendela.¹³

¹¹Hasil wawancara dengan Bapak Endik selaku karyawan meubel Permata Wood pada hari Kamis tanggal 28 April 2016

¹²Hasil wawancara dengan Ibu Eko selaku Konsumen meubel Permata Wood pada hari Selasa tanggal 26 April 2016

¹³Hasil wawancara dengan Bapak Komar selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 6 Mei 2016

Selanjutnya konsumen yang melaksanakan pesan barang di meubel Permata Wood yaitu Bapak Wahid. Berikut penjelasan Bapak Wahid:

Saat pesan pintu itu, saya datang ke rumahnya Pas Sasmito. Saya meminta nomernya, Setelah kenal saya pesannya lewat telepon. Saya pesan ke Pak Sasmito lawang kamar empat kemudian di plitur. Dan kemudian lawang depan ini saya suruh mlitur.¹⁴

Setelah terjadi kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha, maka keduanya telah terikat dalam akad tersebut. Dalam pelaksanaanya setelah pembuatan akad, pesan barang yang dilakukan dengan menggunakan media masa maupun bertatap muka, maka dalam pembuatan kontrak tidak menggunakan hitam di atas putih, sebagaimana yang dijelaskan Bapak Sasmito:

Kalau untuk yang memesan instansi ada kontrak hitam di atas putih, itu juga tidak semua menggunakan hanya satu atau dua saja mbak. Tetapi untuk perorangan tidak pernah menggunakannya karena dengan sistem kepercayaan. Untuk pesan barang tidak ada, untuk pesan barang mentah/kayu ada nota.¹⁵

Ibu Eko juga menjelaskan dalam pemesanan barang di meubel Permata Wood tidak menggunakan hitam di atas putih berikut penjelasannya:

Pesanan tidak menggunakan kontrak hitam di atas putih, hanya dengan kepercayaan saja. Saya menaruh kepercayaan pada Pak

¹⁴Hasil wawancara dengan Bapak Wahid selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 6 Mei 2016

¹⁵Hasil wawancara dengan Bapak Sasmito selaku pemilik meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 14 April 2016

Sas mbak. Saya pernah melihat kerjanya mbak, jadi tidak khawatir.¹⁶

Bapak Komar selaku konsumen juga menjelaskan pesan barang tanpa adanya hitam di atas putih, berikut penjelasannya:

Tidak ada kontrak hitam di atas putih, cuma lisan sekaligus. Masalah harga saya suruh nulis dalam oret-oretan kertas nilai dari barang yang dibutuhkan, ukuran segini, nilainya sekian. Garansi tidak ada kesepakatan secara lisan.¹⁷

Bapak Wahid memberikan penjelasan bahwa dalam pembuatan kontrak tidak menggunakan hitam di atas putih, berikut penuturannya:

Saat pesan tidak ada hitam di atas putih, hanya dengan manual saja mbak, dengan lisan saja. Pak Sas percaya sama saya dan begitu juga saya percaya dengan Pak Sas, meskipun saya tidak DP. Tetapi pada saat pengerjaan ya saya memberikan dana.¹⁸

Pelaksanaan pembuatan kontrak hitam di atas putih hanya dilakukan pada instansi yang memerlukan, dan ini juga jarang dilakukan. Karena kebanyakan hanya dengan *siqhot* lisan, sebagaimana yang dituturkan Bapak Endik, berikut penjelasannya:

Tinta diatas materai jarang dilakukan mbak. Kadang instansi, kadang orang yang tidak memberikan DP, dibuatkan tinta di atas hitam. Tetapi kalau orang biasa, ya hanya dengan lisan saja mbak.¹⁹

Tidak adanya kontrak hitam di atas putih, hal ini tidak menyurutkan konsumen dalam pesan barang. Karena pelaksanaan

¹⁶Hasil wawancara dengan Ibu Eko selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Selasa tanggal 26 April 2016

¹⁷Hasil wawancara dengan Bapak Komar selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 6 Mei 2016

¹⁸Hasil wawancara dengan Bapak Wahid selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 6 Mei 2016

¹⁹Hasil wawancara dengan Bapak Endik selaku karyawan meubel Permata Wood pada hari Kamis tanggal 28 April 2016

pemesanan dengan menggunakan lisan sudah biasa dilakukan, mereka sudah saling percaya dengan pelaksanaan kontrak lisan, karena ada pemberitahuan kepada pihak yang memesan atau konsumen sebelum barang dikerjakan sebagai cara yang dilakukan pembuat barang agar konsumen juga mengetahui bahwa pesanan sudah dikerjakan, sehingga sama-sama tahu meskipun tidak bertatap muka. Sebagaimana yang dituturkan oleh Ibu Eko:

Pemberitahuan yang dilakukan oleh Pak Sas, saat barang akan dikerjakan dan pada saat barang telah selesai dikerjakan dan akan dikirim, ya sebagai konsumen saya siap-siap dana mbak. Pemberitahuan hanya dengan lewat telepon mbak.²⁰

Bapak Komar juga menjelaskan mengenai pemberitahuan yang dilakukan dari pihak pelaku usaha, yaitu:

Pemberitahuan saat barang yang seharusnya dikirim belum dikirim, kemudian Pak Sasmito menelpon saya bahwa ada kesalahan teknis mengenai tenaga sehingga terlambat mengirim barang.²¹

Pemberitahuan pada konsumen dilakukan dengan menggunakan telepon. Hal ini dilakukan pada saat barang akan dikerjakan maupun saat barang akan dikirim ke konsumen. Ataupun dilakukan pada saat terjadi kesalahan teknis. Namun hal ini tidak dilakukan pada semua konsumen.

²⁰Hasil wawancara dengan Ibu Eko selaku Konsumen meubel Permata Wood pada hari Selasa tanggal 26 April 2016

²¹Hasil wawancara dengan Bapak Komar selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 6 Mei 2016

b. Kriteria Barang Pesanan di Meubel Permata Wood

Pemesanan di meubel Permata Wood yang dilakukan konsumen dengan menyebutkan kriteria yang diinginkan. Sebagaimana penuturan Bapak Endik selaku karyawan meubel Permata Wood terkait sistem pemesanannya, yaitu:

Pesan barang tergantung yang pesan Mbak misalnya, pesan lawang sekaligus bahannya, kebanyakan yang pesan bahannya dari sini. Pesan pintu misalnya minimalis nanti ya dibuatkan minimalis, gawang minimalis nanti dibuatkan juga. Nanti kalau yang rumit seperti minta bunder yang tengah juga bisa. Tergantung mintanya dari konsumen.²²

Sebagaimana yang dijelaskan Bapak Sasmito mengenai kriteria barang pesanan yang diinginkan konsumen, yaitu:

Begini mbak, konsumen yang memesan barang memberikan spesifikasi barang yang akan dipesan. Jika konsumen meminta gambar rancangan maka saya akan membuatkan. Apabila pemesan hanya menyebutkan barang pesanan, misal dalam memesan almari, hanya menyebutkan model gantungan dan lipat dengan bentuk/model terserah. Maka akan saya buat seperti itu. Jadi dalam pemesanan ada yang pesannya rumit, ada juga yang simple.²³

Dapat terlihat bahwa model pesanan ada yang rumit ada juga yang tidak. Ini menjadikan waktu yang berbeda dalam proses penyelesaiannya, jika model tidak rumit maka cepat terselesaikan dan begitu juga sebaliknya, namun dalam pengerjaan tidak hanya dari segi model tetapi kualitas juga diperhitungkan.

²²Hasil wawancara dengan Bapak Endik selaku karyawan meubel Permata Wood pada hari Kamis tanggal 28 April 2016

²³Hasil wawancara dengan Bapak Sasmito selaku pemilik meubel Permata Wood pada hari Kamis tanggal 31 Maret 2016

Ibu Eko, menjelaskan kriteria barang yang diinginkan pada saat ia memesan barang di meubel Permata Wood, yaitu:

Pada saat memesan saya membawa contoh gambar meubel yang saya inginkan, Kemudian saya menentukan ukurannya sesuai yang saya inginkan. Saya juga meminta kayu yang pemotongan pada bulan April, karena untuk menghindari kayu yang dimakan nonol. Dan kesepakatan harga juga ditentukan saat itu mbak.²⁴

Bapak Komar juga menuturkan terkait kriteria pemesanan barang di meubel Permata Wood, yaitu: “Kriteria ya sebenarnya konsumen mintanya sesuai dengan keinginan dengan model rumah. Pemilihan dari produsen dari kualitas dan harga”.²⁵

Selain Bapak Komar, konsumen lain yang menjelaskan terkait kriteria barang dalam pemesanan di meubel Permata Wood yaitu Bapak Wahid. Bapak Wahid menuturkan bahwa kriteria barang yang dipesannya, yaitu:

Kriteria terserah peminat yang memesan, saya suruh begini saja yang sesuai dengan rumah. Sebenarnya kalau saya minta yang lain bisa misalnya model baru, tetapi keinginan saya ya seperti itu. Yang biasa mbak, serasi dengan rumah. Saat memesan barang, seperti dipan, saya menyebutkan modelnya, kemudian Mas Sas mengabarinya, model-model dipan dan saya suruh memilih yang sesuai dengan keinginan saya. Kalau kesini Mas Sas tidak membawa gambar, gambarnya pas di sini mbak, pas kesepakatan akad.²⁶

²⁴Hasil wawancara dengan Ibu Eko selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Selasa tanggal 26 April 2016

²⁵Hasil wawancara dengan Bapak Komar selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 6 Mei 2016

²⁶Hasil wawancara dengan Bapak Wahid selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 6 Mei 2016

Dalam pemesanan, kriteria atau model barang yang dipesan dibebaskan sesuai dengan keinginan konsumen. Akan tetapi, pihak meubel juga mempunyai contoh barang yang sudah jadi. Sebagaimana penuturan Bapak Tarmuji, yaitu:

Konsumen kadang tidak memberikan model yang pasti. Namun misalnya, kursi makan sudah ada contohnya tinggal memilih. Karena pesan bulan ini dengan bulan depan mesti beda mbak modelnya, jadi saat ada yang memesan kursi misalnya pesan 2 kursi, saya membuatnya 4 yang sisanya untuk contoh.²⁷

Dalam pesan barang di meubel Permata Wood, konsumen jarang yang membawa gambar, mereka hanya menyebutkan modelnya dan pelaku usaha menggambarkannya di kertas. Ada juga yang melihat contoh yang sudah jadi.

c. Kesepakatan Waktu Selesai Pesanan di Mebel Permata Wood

Kesepakatan waktu selesainya barang yang dipesan di meubel Permata Wood boleh ditentukan oleh konsumen atau tidak ditentukan. Apabila konsumen menentukan waktu selesainya pesanan, tetapi masih banyak pesanan lain yang belum selesai, maka sebagaimana yang dijelaskan Bapak Sasmito apabila banyak pesanan, dan ada orang yang memesan, yaitu:

Iya begini mbak, saya akan menjelaskan jika pesanan sudah banyak, dan belum bisa nggarap/mengerjakan. Kalau konsumen kanten (mau nunggu) saya akan menerimanya. Dan jika pesanan akan dikerjakan maka saya mengabarinya terlebih

²⁷Hasil wawancara dengan Bapak Tarmuji selaku karyawan meubel Permata Wood pada hari Kamis tanggal 5 Mei 2016

dahulu. Biar yang pesan mengetahui kalau pesannya sudah mulai dikerjakan.²⁸

Pesanan dalam meubel bisa dibidang musiman, karena tidak setiap minggu ada pesanan. Bapak Endik menjelaskan saat banyak pesanan, yaitu:

Yang pesan dijanji mbak, misalnya pesanan banyak, maka yang memesan harus menunggunya mbak. Jika pesanan sedikit maka juga cepat selesai. Kadang juga ada yang pesan terus dibatalkan.²⁹

Dalam pesan barang yang dilakukan oleh konsumen, konsumen dibebaskan untuk menentukan waktu selesainya barang yang dipesan. Karena setiap konsumen tidak sama dalam penggunaan pentingnya barang yang dipesan. Sebagaimana yang dituturkan Bapak Sasmito:

Penentuan, biasanya konsumen yang menentukan, jika sini sanggup, yaitu telah terjadi kesepakatan waktu. Jika sini tidak sanggup bisa mencari yang lain atau mau menunggu. Atau waktunya sini yang menentukan dan yang sana ikut kita, karena tidak sama tiap konsumen.³⁰

Pesan barang, antara konsumen satu dengan yang lainnya berbeda-beda, yaitu seperti dalam penetapan waktu selesainya pesanan. Ada yang ditetapkan pada awal akad ada pula yang tidak ditetapkan di awal akad. Sebagaimana Bapak Sasmito menuturkan:

Berbeda-beda mbak dalam penentuan waktunya, ada yang ditentukan tanggal dan bulannya harus selesai pada waktu itu

²⁸Hasil wawancara dengan Bapak Sasmito selaku pemilik meubel Permata Wood pada hari Kamis tanggal 31 Maret 2016

²⁹Hasil wawancara dengan Bapak Endik selaku karyawan meubel Permata Wood pada hari Kamis tanggal 28 April 2016

³⁰Hasil wawancara dengan Bapak Sasmito selaku pemilik meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 14 April 2016

(melingkari kalender) ini maksudnya pesanan akan diambil tepat tanggal itu. Dan saya mensyaratkan jika ada keterlambatan waktu satu atau dua hari mohon dimaklumi. Ada pula yang terserah saya artinya tidak menentukan waktu selesainya. Biasanya yang menentukan waktunya itu dalam pembuatan gawang rumah, karena benar-benar dibutuhkan dan bisa fatal jika tidak selesai.³¹

Penentuan waktu selesainya pesanan yang diminta dari konsumen, diperbolehkan. Ini juga akan menjadikan produsen lebih semangat dalam membuat pesanan. Dalam pesanan yang dilakukan oleh Ibu Eko terdapat penentuan waktunya, sebagaimana yang beliau tuturkan: “Iya saya cuma menentukan sebelum lebaran. Pesanan harus selesai. Memang ada sedikit keterlambatan mbak, tapi iya saya memakluminya. Mungkin masih ada pesanan lain”.³²

Penentuan waktu penyerahan barang pesanan juga ditentukan oleh sebagian konsumen, seperti Bapak Komar yang menentukan selesainya barang pesanan. Sebagaimana penuturan Bapak Komar, yaitu:

Kita menentukan maksimal penyelesaian pesanan, yaitu maksimal ketentuan waktunya saya mintanya dua minggu selesai, namun ada penundaan penyerahan antara dua sampai tiga hari, karena ada kesalahan teknik katanya.³³

Konsumen lain yang juga menentukan selesainya barang yang dipesan yaitu, yang dilakukan oleh Bapak wahid, berikut penjelasan

Bapak Wahid:

³¹*Ibid.*

³²Hasil wawancara dengan Ibu Eko selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Selasa tanggal 26 April 2016

³³Hasil wawancara dengan Bapak Komar selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 6 Mei 2016

Saya meminta waktu sekitar satu bulan dan saya tidak tergesa-gesa. Saya menentukan waktu iya itu mbak selama satu bulan dan disepakati, kira-kira berapa hari selesainya, dan terdapat selisih dari penentuan waktu yang saya inginkan, yaitu sekitar dua sampai tiga hari, barang kemudian dikirim.³⁴

Dalam penentuan waktu selesainya barang yang dipesan dari konsumen, masing-masing tidak sama. Penentuan waktu yang telah ditetapkan oleh konsumen terdapat keterlambatan waktu penyerahan barang yang dipesan yaitu sekitar satu sampai dua hari.

d. Kesesuaian Barang yang Dipesan dan Modelnya

Penyebutan model dan bahan yang dipilih dalam pesan barang merupakan hal yang sangat diperlukan karena kesesuaian model dan hasil yang dipesan oleh konsumen merupakan hal yang sangat diharapkan. Dalam pesan barang di meubel Permata Wood, Bapak Komar selaku konsumen menjelaskan:

Model sesuai dengan pesan, artinya ada pengerjaan kecil yang tidak sesuai dengan keinginan. namun sedikit ada permasalahan, yaitu dari pengerjaan. Prosentase yang sangat kecil dari pengerjaan, yaitu kondisi kayu melengkung terus saya komplain. Terus Mas Sasmito menggantinya kayu yang melengkung. Kayu dari sana saya memilih kayu jati, iya saya percaya dengan Mas Sas karena saya juga masih kurang paham mengenai kayu. Mungkin pas kayu jatinya masih muda sehingga bengkok setelah kering dan dihaluskan.³⁵

Kondisi kayu yang tidak bagus memengaruhi barang yang telah dibuatnya, mengakibatkan barang yang dihasilkan tidak bagus.

³⁴Hasil wawancara dengan Bapak Wahid selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 6 Mei 2016

³⁵Hasil wawancara dengan Bapak Komar selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 6 Mei 2016

Bapak Wahid juga menuturkan terkait kondisi kayu yang sudah dipilihnya, yaitu sebagai berikut:

Saya memilih kayu agasia, kayunya keras sehingga sangat sulit dimakan oleh hewan dan tahan lama. Namun pas musim kemarau pintu lemari gerot tidak dapat ditutup. Mungkin kayunya masih muda sehingga gerot saat musim kemarau.³⁶

Pada dasarnya dalam pesan barang di meubel Permata Wood konsumen dibebaskan untuk memilih kayu. Kayu yang mempunyai kualitas paling bagus yaitu kayu jati, dan kayu agasia menempati nomer dua. Akan tetapi yang harus diketahui konsumen kayu yang berkualitas kadang juga tidak menjanjikan apabila kayunya masih muda, sebab kayu yang masih muda hasilnya kurang memuaskan.

e. Sistem Pembayaran Dalam Pesan Barang di Meubel Permata Wood

Pembayaran dalam pesanan, pada dasarnya pelaku usaha atau pembuat barang tidak menentukan secara pasti. Pembayaran sesuai kemampuan dan keinginan konsumen. Sebagaimana yang dituturkan Bapak Sasmito, berikut ini:

Pembayaran dalam pesanan disini berbeda-beda mbak, saya tidak menentukannya. Tetapi biasanya pembayaran yang dilakukan oleh konsumen yaitu pada saat pembuatan akad kesepakatan, konsumen memberikan DP kemudian sisanya saat barang sudah jadi. Namun, ada juga yang membayar lunas di awal akad, ada juga yang pembayarannya masih menunggak seperti tidak ada DP dan barang yang sudah jadi tetapi belum membayar, menunggu sampai gajian, itu juga ada mbak. Tetapi biasanya konsumen memberikan DP, kemudian di

³⁶Hasil wawancara dengan Bapak Wahid selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 6 Mei 2016

tengah-tengah membayar lagi dan sisanya pada saat barang sudah selesai.³⁷

Dalam praktik pesanan, pembayaran dilakukan dengan tiga cara, yaitu dengan DP di awal akad dengan pelunasan pada saat barang sudah selesai. Ada juga yang pembayaran langsung tunai di awal akad, ini biasanya orang yang menengah ke atas, dan pembayaran tanpa DP dengan pembayaran langsung tunai di akhir pembuatan barang selesai. Ini semua diperbolehkan mengingat tidak dalam perekonomian antara konsumen yang satu dengan yang lain tidak sama. Akan tetapi biasanya memberikan DP terlebih dahulu sebagaimana penuturan Bapak Endik, yaitu:

Biasanya saat memesan memberikan DP berapa persen. DP terserah dari konsumen, tetapi biasanya separo harga. Terus kalau barang dikirim dilunasi pembayarannya. Kadang kalau yang pesan penak, itu langsung di cash/bayar lunas. Kalau tidak DP biasanya ada yang membatalkan mbak.³⁸

Pembayaran dengan menggunakan DP pada awal akad merupakan sebagai ikatan akad antara pelaku usaha dengan konsumen. Bapak Tarmuji juga menjelaskan dalam pembayaran, yang biasa dilakukan konsumen dalam pesan barang di meubel Permata Wood, yaitu:

Konsumen biasanya memberikan DP. Karena kalau tidak memberikan DP takut terjadi pembatalan saat pesanan dibuatkan sebab akan rugi waktu, tenaga dan menunda pesanan

³⁷Hasil wawancara dengan Bapak Sasmito selaku pemilik meubel Permata Wood pada hari Kamis tanggal 31 Maret 2016

³⁸Hasil wawancara dengan Bapak Endik selaku karyawan meubel Permata Wood pada hari Kamis tanggal 28 April 2016

yang lain. Pembayaran dilunasi ketika pesanan sudah dikirim.³⁹

Ibu Eko menuturkan terkait pembayaran dalam pemesanan di meubel Permata Wood, yaitu: "Pembayaran saya lakukan saat barang datang. Saya tidak memberikan DP. Iya percaya saja mbak, barang selesai, ada uang langsung dikirimkan mbak".⁴⁰

Sistem pembayaran yang dilakukan oleh Bapak Komar selaku pemesan barang di meubel Permata Wood, yaitu sebagaimana penuturannya: "Sistem pembayaran dengan DP waktu itu, DP yang disepakati terus saya memberikan DP satu juta. Kemudian pada waktu barang sudah selesai saya membayarnya lunas".⁴¹

Bapak Wahid juga menuturkan terkait sistem pembayaran saat pesan barang di meubel Permata Wood. Berikut penjelasan dari Bapak Wahid:

Pembayaran pertama saya DP, kemudian saya lunasi kalau sudah jadi. Kadang saya tidak memberikan DP mbak, tetapi saat barang sudah setengah jadi saya memberikan dana separo harga, dan dilunasi saat pengiriman. Saya sudah sering memesan mbak soalnya.⁴²

Pembayaran dalam pesan barang di meubel Permata Wood dilakukan dengan DP pada waktu kesepakatan akad. Kemudian sisa pembayaran dilunasi oleh konsumen pada saat barang yang dipesan

³⁹Hasil Wawancara dengan Bapak Tarmuji selaku karyawan meubel Permata Wood pada hari Kamis tanggal 5 Mei 2016

⁴⁰Hasil wawancara dengan Ibu Eko selaku Konsumen meubel Permata Wood pada hari Selasa tanggal 26 April 2016

⁴¹Hasil wawancara dengan Bapak Komar selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 6 Mei 2016

⁴²Hasil wawancara dengan Bapak Wahid selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 6 Mei 2016

sudah jadi dan diantar ke rumah konsumen. Sistem pembayaran ini sudah biasa dilakukan oleh konsumen yang memesan barang.

f. Penyebab Terjadinya Keterlambatan dan Sikap Konsumen

Keterlambatan dalam membuat pesanan merupakan hal yang tidak diinginkan oleh konsumen. Karena konsumen menginginkan barang yang dipesan dapat selesai tepat waktu. Sebagaimana yang dituturkan oleh Bapak Sasmito, saat pesanan belum dapat terselesaikan:

Biasanya sekiranya tidak dapat tepat waktu, kita memberitahu seminggu atau dua minggu sebelum waktu yang ditentukan kita upayakan. Terus kita upayakan, jika ada keterlambatan sudah berupaya maksimal mungkin ada waktu waktu, alat rusak atau tukang tidak masuk kerja, kita terus terang saja, kepada konsumen kita minta maaf dan biasanya konsumen memaklumi.⁴³

Jika terjadi keterlambatan dalam membuat pesanan maka kebanyakan konsumen memakluminya. Dipertegas oleh Bapak Sasmito bahwa inti dari keterlambatan agar konsumen tidak marah yaitu dengan pemberitahuan sebelumnya. Jika tidak ada pemberitahuan keterlambatan kepada sebagaimana yang dituturkan Bapak Sasmito:

Konsumen akan komplain mbak jika tidak ada pemberitahuan sebelumnya. Konsumen saja marah itu masih umum, ada yang sampai meminta *sudho*/potong harga dalam bayar barang, tapi minta *sudhone* tidak banyak.⁴⁴

⁴³Hasil wawancara dengan Bapak Sasmito selaku pemilik meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 14 April 2016

⁴⁴*Ibid.*

Mengingat proses dalam membuat barang dalam pesan di meubel membutuhkan waktu yang lama. Sebagaimana yang dituturkan oleh Bu Eko selaku konsumen:

Saya merasakan, ada rasa kecewa mbak, saat dikabarinya, katanya ada kesalahan teknis. Tetapi saya memaklumiya jadi tidak ada sampai perselisihan dalam pesanan. Mungkin ada pekerjaan lain, jadi ya sabar.⁴⁵

Keterlambatan dalam pembuatan pesanan biasa terjadi, namun dalam keterlambatan tidak ada sengketa dari konsumen dan pelaku usaha karena konsumen menyadari adanya keterlambatan. Sebagaimana penjelasan Bapak Endik, keterlambatan disebabkan yaitu:

Keterlambatan biasanya satu hari dua hari. itu disebabkan karena listrik mati, kadang ya capek jadi pembuatan ditunda. Kadang juga dari yang mlitur mbak. Kan yang mlitur itu tidak mlitur di meubel ini saja, kadang mlitur di Nggender, Mojosari, jadi ya menunggu yang mlitur juga mbak.⁴⁶

Keterlambatan dalam membuat pesanan juga dirasakan oleh Bapak Komar selaku konsumen di meubel Permata Wood, berikut penuturannya:

Keterlambatan yang terjadi karena tenaga mereka ada yang kurang, seharusnya dikerjakan 3 orang, namun hanya dikerjakan 2 orang sehingga ada keterlambatan sedikit. Saya pikir jika produsen menjelaskan dengan cukup baik saya terima dengan baik, artinya saya juga terima, kadang kendala teknis dari produsen ya saya terima. Saya sebenarnya target

⁴⁵Hasil wawancara dengan Ibu Eko selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Selasa tanggal 26 April 2016

⁴⁶Hasil wawancara dengan Bapak Endik selaku karyawan meubel Permata Wood pada hari Kamis tanggal 28 April 2016

yang saya keluarkan tidak sesuai, dan saya sudah punya target lagi di belakang.⁴⁷

Bapak Wahid selaku konsumen juga merasakan keterlambatan dalam penyerahan barang pesanan yang dikirim. Berikut penjelasan Bapak Wahid:

Saya tidak tahu mbak penyebabnya, karena tidak ada pemberitahuan. Tetapi saat barang terlambat dikirim saya memakluminya, tidak ada potongan harga atau saya sebagai pembeli tidak terima itu tidak ada. Saya menerima apa adanya yang dikerjakan.⁴⁸

Pada intinya dalam pesan barang yang dilakukan konsumen di meubel Permata Wood, ada keterlambatan waktu yaitu yang disebabkan oleh teknis, yaitu seperti kurangnya tenaga karena banyak pesanan. Yang harusnya dikerjakan oleh tiga orang pekerja hanya dikerjakan oleh dua orang pekerja, sehingga barang yang seharusnya sudah jadi belum siap dikirim.

3. Perlindungan Konsumen yang Diberikan Pelaku Usaha di Meubel Permata Wood

Perlindungan terhadap konsumen sangat diperlukan dalam berbagai transaksi untuk menghindari adanya wanprestasi. Karena itu, pelaku usaha berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumennya sebagai tanggung jawabnya. Menepati perjanjian yang telah dibuat dalam kontrak. Pelaku usaha dalam pembuatan kontrak pesanan

⁴⁷Hasil wawancara dengan Bapak Komar selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 6 Mei 2016

⁴⁸Hasil wawancara dengan Bapak Wahid selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 6 Mei 2016

rela datang ke rumah konsumen untuk pembuatan perjanjian antara keduanya. Pelaku usaha juga berusaha menyelesaikan pesanan tepat waktu dan dengan hasil yang memuaskan. Kesungguhan pelaku usaha dalam menyelesaikan pesanan dilakukan sampai lembur malam hari untuk mendapatkan targetnya, pelaku usaha juga memberikan info sebelumnya kepada konsumen jika benar-benar tidak dapat menyelesaikan tepat waktu. Selain itu, apabila ada kerusakan barang yang masih tenggang penyerahan sampai dua bulan, diberikan garansi dan menggantinya apabila barang yang dipesan rusak parah.

Setelah terjadinya akad kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha, mereka harus sadar mengenai perlindungan konsumen atas hak dan kewajiban masing-masing. Pelaku usaha membuat pesanan yang sesuai dengan kriteria, waktu kesepakatan penyerahan barang, dan sistem pembayarannya. Konsumen harus membayar sesuai dengan harga yang telah dibuatnya dan begitu pula pelaku usaha berhak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan harga yang telah ditentukan.

Dalam pesan barang di meubel Permata Wood bentuk perlindungan konsumen yang diberikan, sebagaimana yang dituturkan oleh pemilik meubel yaitu Bapak Sasmito berikut penuturannya: “Perlindungan yang diberikan yaitu memberikan pelayanan yang terbaik

dalam pesanan, misalnya menepati janji, memberikan garansi pada barang yang telah dipesan”.⁴⁹

Perlindungan yang diberikan pelaku usaha terlihat sederhana, namun perlindungan konsumen tersebut dirasakan oleh konsumen, dalam pesanan di meubel Permata Wood, sebagaimana yang dijelaskan Ibu Eko, yaitu: “Saya tidak mengetahui perlindungan konsumen mbak. Tetapi yang saya rasakan, saya merasa barang yang saya pesan sesuai dengan keinginan, meskipun ada sedikit keterlambatan waktu mbak”.⁵⁰

Perlindungan konsumen juga dirasakan oleh Bapak Komar selaku konsumen di meubel Permata Wood yaitu sebagaimana penjelasannya:

Perlindungan tidak disampaikan secara langsung, tapi saya sebagai konsumen mencari tahu sendiri untuk melindungi diri kita sendiri, yaitu masalah garansi, tidak ada penyampaian langsung dari produsen hanya kita yang mencari tahu. Dan garansi itu diberikan pada barang yang saya pesan.⁵¹

Pemberian garansi dalam pesan barang di meubel hanya diberikan pada konsumen yang memesan, bukan dari barang yang dari konsumen atau *ndandake*, sebagaimana yang dituturkan Bapak Sasmito:

Saya memberikan garansi, namun selama ini jarang yang ada garansi, karena orang yang “ndandakne” tidak ada garansi, sebabnya orang yang “ndandakne” jarang memberikan bahan yang bagus. Kalau pesan barang dari saya, saya memberikan

⁴⁹Hasil wawancara dengan Bapak Sasmito selaku pemilik meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 14 April 2016

⁵⁰Hasil wawancara dengan Ibu Eko selaku Konsumen meubel Permata Wood pada hari Selasa tanggal 26 April 2016

⁵¹Hasil wawancara dengan Bapak Komar selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 6 Mei 2016

garansi, seperti orang Ngledok. Pesan almari, sampai sana pintu lemari tidak bisa ditutup.⁵²

Pada dasarnya garansi diberikan oleh konsumen yang mau menyepakati harga pesanan dari pelaku usaha, karena pelaku usaha memberikan pelayanan yang bagus. Jika dalam pesanan yang kayunya dari konsumen, pelaku usaha tidak memberikan garansi, karena bahan yang dari konsumen berbeda dari segi kualitas dengan bahan yang dari pelaku usaha.

Garansi yang diberikan oleh pelaku usaha, pada konsumen sebagaimana yang dituturkan Ibu Eko, berikut ini:

Pada saat barang yang saya pesan tidak pas, saya meminta Pak Sas untuk membenarkan. Saya menelponnya, kemudian pak Sas langsung ke sini mbak. Cuma garansi tidak disebutkan di awal akad.⁵³

Penuturan Bapak Komar dalam pemberian garansi yang diterima dari pelaku usaha di muebel Permata Wood, yaitu:

Garansi tidak disebutkan pada waktu akad, namun pada saat pengerjaan saya meminta konfirmasi jika ada yang tidak sesuai gimana? Iya saya siap pak memperbaiki, dan kebetulan kondisi kayu melengkung, dan saat itu saya langsung menelpon Mas Sasmito, kemudian Mas Sasmito ke sini memperbaiki dan membawa kayu.⁵⁴

⁵²Hasil wawancara dengan Bapak Sasmito selaku pemilik meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 14 April 2016

⁵³Hasil wawancara dengan Ibu Eko selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Selasa tanggal 26 April 2016

⁵⁴Hasil wawancara dengan Bapak Komar selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 6 Mei 2016

Selain Bapak Komar konsumen lain yang merasakan pemberian garansi tanpa adanya penyebutan di awal akad yaitu yang dijelaskan oleh Bapak Wahid, berikut penuturannya:

Garansi ada, tapi tidak terus disalin, misalnya ada pintu yang gerot. Seperti pas musim kemarau biasanya pintunya gerot itu bisa dibenahi lagi dan tidak ada biaya. Tidak ada waktu, terserah dari kita, misalnya ada yang gerot, terus saya menelpon Pak Sas, suruh benahi dia bisa.⁵⁵

Pemberian garansi memang tidak disebutkan pada pembuatan kontrak tetapi pada dasarnya pelaku usaha memberikan fasilitas perbaikan/service pada semua konsumen jika ada barang yang dipesan tidak pas, sebagaimana penjelasan Bapak Endik:

Garansi ada, namun selama ini tidak ada garansi. Jika dilihat dari pembuatannya langsung kuat tidak seperti di toko, misalnya di toko berapa tahun sudah ugah-ugah kayunya. Karena pembuatan langsung dibuat yang kuat. Kalau dalam pemasangan pintu kadang ada yang tidak bisa ditutup pintunya, iya siap membenahi mbak.⁵⁶

Pemberian garansi merupakan salah satu bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha. Meskipun pemberian garansi tidak diberikan pada semua barang yang dipesan. Garansi akan diberikan pada barang yang mempunyai kualitas bagus atau yang harga standar yang dari pelaku usaha, bukan harga dari konsumen.

⁵⁵Hasil wawancara dengan Bapak Wahid selaku konsumen meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 6 Mei 2016

⁵⁶Hasil wawancara dengan Bapak Endik selaku karyawan meubel Permata Wood pada hari Kamis tanggal 28 April 2016

4. Penyelesaian Masalah dalam Pesan Barang di Meubel Permata Wood Desa Kates

Permasalahan atau sengketa dalam sebuah transaksi biasa terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen. Permasalahan tersebut disebabkan adanya salah satu pihak yang melanggar perjanjian yang telah dibuatnya. Akan tetapi penyelesaian masalah biasanya hanya diselesaikan dalam kekeluargaan. Sebagaimana terjadi permasalahan dalam waktu penyelesaian barang pesanan adanya keterlambatan, dan sikap konsumen biasa saja artinya konsumen masih memakluminya, karena konsumen memahami sehingga tidak ingin mempermasalahkannya. Sebenarnya ini bukan merupakan penyelesaian masalah, karena masih ada pihak yang dirugikan yaitu konsumen. Hal ini membuktikan bahwa antara pelaku usaha dan konsumen belum memahami perlindungan konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 maupun Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah .

Sebagaimana yang dituturkan oleh Bapak Sasmito, dalam menyelesaikan masalah di meubel Permata Wood, yaitu: “Penyelesaian masalah yang terjadi diselesaikan dengan musyawarah. Dan biasanya konsumen memaklumi pada saat terjadi keterlambatan, sehingga tidak ada permasalahan mbak”.⁵⁷

Penyelesaian masalah dilakukan dengan musyawarah dalam meubel tersebut, namun dalam pelaksanaannya jarang ada penyelesaian

⁵⁷Hasil wawancara dengan Bapak Sasmito selaku pemilik meubel Permata Wood pada hari Jumat tanggal 14 April 2016

masalah apabila terjadi masalah/sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, seperti keterlambatan dalam menyerahkan pesanan ataupun dalam pemberian garansi. Penyelesaian masalah di meubel Permata Wood dilakukan dengan musyawarah untuk menjaga hak masing-masing antara pelaku usaha dan konsumen. Penyelesaian masalah dengan menggunakan musyawarah karena hal ini merupakan cara yang paling efektif digunakan. Selain itu karena dilatarbelakangi pembuatan kontrak dengan cara lisan, sehingga dalam pelaksanaannya penyelesaian masalah masih bersifat kekeluargaan tidak berdasarkan ketentuan yang telah dibuat oleh Pemerintah yaitu dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 maupun dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

B. Temuan Penelitian

1. Mekanisme Praktik Akad Istishna' di Meubel Permata Wood Desa Kates Kecamatan Kauman Kabupaten Tulungagung

a. Pelaksanaan Pemesanan di Meubel Permata Wood Desa Kates

Pelaksanaan pesan barang di meubel Permata Wood yang dilakukan oleh masyarakat, dilakukan dengan dua cara yaitu secara langsung dan tidak langsung. Dalam pesan secara langsung konsumen mendatangi langsung ke meubel, sedangkan secara tidak langsung dilakukan dengan menggunakan telepon atau meminta teman untuk memesan. Pembuatan perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha tidak menggunakan kontrak hitam di atas putih,

sehingga dalam pembuatan perjanjian antara keduanya hanya dengan lisan. Penggunaan perjanjian hitam di atas putih jarang digunakan hanya pada instansi yang sangat memerlukannya. Meskipun pesan barang tidak menggunakan hitam di atas putih, konsumen tidak keberatan karena pelaku usaha akan memberikan informasi apapun terkait pesanan melalui telepon. Adapun dalam pesan barang, konsumen bebas menentukan pesanan sesuai dengan keinginannya, yaitu:

- 1) Konsumen dapat menentukan kriteria barang yang ingin dipesan;
- 2) Konsumen dapat menentukan waktu penyelesaian barang yang diinginkan;
- 3) Kesesuaian barang yang dipesan dapat dilihat pada waktu barang yang dipesan telah dikirim;
- 4) Konsumen dapat menentukan pembayaran yang dilakukan dalam pemesanan tersebut.

Di meubel Permata Wood ini, tidak hanya melayani dalam pesan barang saja, melainkan juga membuatkan/*ndandakne* pesanan. Perbedaan pesan barang dengan membuatkan yaitu jika pesan barang konsumen tidak membawa bahan/kayu, namun jika membuatkan/*ndandakne*, konsumen membawa bahan/kayu sendiri. Lama penyelesaian pembuatan pesanan pada dasarnya dapat selesai

dalam waktu lima hari, namun belum proses mlitur, jika sampai proses akhir pembuatan pesanan melebihi lima hari.

b. Kriteria barang Pesanan di Meubel Permata Wood Desa Kates

Dalam pesan barang di meubel Permata Wood, konsumen menyebutkan kriteria barang yang akan dipesannya. Konsumen dalam memesan barang di meubel Permata Wood menyebutkan kriteria barang, ada yang membawa contoh gambar yang ingin dipesannya, kemudian menentukan ukurannya dan memilih kayu/bahan. Ada juga yang tidak membawa contoh gambar, namun konsumen menyebutkan model, ukuran, dan kayu/bahan yang diinginkannya. Pelaku usaha sebagai produsen membuat pesanan yang telah ditentukan oleh konsumen tersebut. Namun, apabila konsumen tidak menyebutkan kriteria secara pasti, pelaku usaha sudah menyiapkan contoh barang seperti pada pemesanan kursi makan, sehingga konsumen tinggal memilih model, menentukan kayu/bahan dan waktu penyerahannya.

c. Kesepakatan Waktu Selesaiannya Pesanan di Meubel Permata Wood

Konsumen yang memesan barang di meubel Permata Wood diberikan kebebasan untuk menentukan waktu penyelesaiannya barang yang dipesan, sehingga pelaku usaha dapat menyelesaikan barang yang dipesan sesuai dengan kesepakatan. Apabila konsumen menentukan waktu penyelesaian, tetapi masih banyak pesanan lain, konsumen diberikan pilihan untuk mau mengantri atau pindah ke

meubel lain. Hal ini dilakukan untuk menghindari penumpukan yang mengakibatkan pesanan tidak cepat terselesaikan.

Dalam pesan barang yang telah ditentukan waktu penyelesaiannya terdapat keterlambatan waktu, sehingga dalam pengiriman barang seharusnya barang sudah dikirim, konsumen harus menunggu melebihi waktu yang telah ditentukannya. Keterlambatan waktu penyelesaiannya antara dua sampai tiga hari kadang ada yang melebihi. Hal yang demikian ini mengecewakan konsumen.

d. Kesesuaian Barang yang Dipesan dan Modelnya

Kesesuaian barang yang dipesan merupakan hal yang diharapkan konsumen pada barang yang dipesannya. Barang pesanan yang telah dipesan oleh konsumen sudah sesuai dengan yang telah disebutkan dalam perjanjian yaitu memenuhi kriteria dan model pesanan. Namun dari segi kualitas kayu/bahan, ada kayu/bahan yang tidak sesuai dengan yang diinginkan. Bahan/kayu yang telah dipilih oleh konsumen ada yang melengkung pada barang yang dipesannya, dilihat dari segi kualitas kayu yang dipilihnya sudah bagus, namun kayu yang bagus kadang tidak menjamin barang yang dihasilkan bagus, jika kayu/bahannya masih muda dalam pemotongannya.

Kondisi kayu tidak hanya melengkung, namun ada juga yang kayunya gerot, misalnya pada pemesanan almari pintunya tidak dapat ditutup. Hal tersebut juga disebabkan dari bahan/kayu yang

masih muda sudah dipotong sehingga meskipun kualitas kayunya bagus namun dalam hasil produksi hasilnya tidak maksimal.

e. Sistem Pembayaran Dalam Pesan Barang di Meubel Permata Wood

Pembayaran barang pesanan yang dilakukan di meubel Permata Wood ditentukan pada saat pembuatan akad. Pembayaran dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu dengan pembayaran tunai, pemberian DP dengan pelunasan di akhir saat barang telah dikirim dan pembayaran di akhir. Konsumen yang memesan barang melakukan pembayaran dengan memberikan DP dari separo harga kemudian melunasi pada saat barang dikirim. Pemberian DP ini dilakukan untuk mengikat perjanjian pesanan antara kedua pihak agar konsumen tidak membatalkan secara sepihak pada waktu barang telah dikerjakan oleh pelaku usaha. Namun, ada juga konsumen yang tidak memberikan DP, tetapi pembayaran dilakukan pada saat barang telah mulai diproduksi oleh pelaku usaha. Ini dilakukan pada konsumen yang sudah pernah memesan dan mempunyai riwayat bagus dalam pemesanan.

f. Penyebab Terjadinya Keterlambatan dan Sikap Konsumen

Pemesanan barang yang diinginkan oleh konsumen yaitu pesanan sesuai dengan yang diharapkan. Konsumen dalam memesan barang yang menentukan waktu penyelesaiannya terdapat keterlambatan waktu penyelesaian. Keterlambatan barang yang dipesan oleh konsumen akan tetapi konsumen memaklumi adanya

keterlambatan barang yang dipesan mungkin karena banyaknya pesanan lain, sehingga tidak dapat selesai tepat waktu.

Keterlambatan barang pesanan disebabkan oleh kesalahan teknis yaitu listrik padam, tenaga, maupun dari bahan. Dilihat dari tenaga yang membuatkan pesanan di meubel Permata Wood masih kurang yaitu seharusnya pesanan diselesaikan oleh tiga orang, namun dikerjakan dua orang, selain itu proses pemlituran, dengan menggunakan tenaga panggilan, sehingga harus menunggu orangnya senggang. Hal tersebut menyebabkan penghambatan dalam pembuatan pesanan. Tidak hanya tenaga yang menghambat penyelesaian pesanan, tetapi jika bahan yang digunakan dalam membuatkan pesanan habis, maka pelaku usaha harus mencarikan bahan. Hal ini juga menjadikan pesanan tidak dapat selesai tepat waktu. Keterlambatan tersebut membuat konsumen yang memesan kecewa.

2. Perlindungan Konsumen yang diberikan Pelaku Usaha di Meubel Permata Wood Desa Kates

Perlindungan konsumen pada pesan barang di meubel Permata Wood masih sederhana yaitu dalam perlindungan yang diberikan pelaku usaha dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, hal ini terlihat dalam barang yang dihasilkan dari produksinya. Hasil produksi yang dihasilkan pelaku usaha dalam pembuatan barang langsung dikuatkan,

sehingga dapat bertahan sampai bertahun-tahun. Perlindungan konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen, yaitu:

- a. Memberikan garansi pada barang yang dipesan;
- b. Memberikan ganti kerugian berupa penggantian barang apabila bahan tidak memungkinkan untuk diperbaiki dalam waktu yang telah ditentukan;
- c. Garansi diberikan pada konsumen yang memesan barang dengan harga dari pelaku usaha, bukan pada konsumen yang membuatkan/*ndandakne*.

Namun dalam pemberian garansi, pelaku usaha tidak menyebutkan pada awal akad, sehingga konsumen tidak dapat menggunakan garansi tersebut, hanya konsumen yang kritis yang menanyakan garansi. Pemberian garansi pada penggantian bahan/kayu dilakukan seperti pada barang yang telah dikirim, namun kayunya melengkung, sehingga pelaku usaha menggantinya.

3. Penyelesaian Masalah di Meubel Permata Wood Desa Kates

Masalah antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan masalah yang biasa terjadi. Karena dalam sebuah transaksi memungkinkan terdapat cedera baik yang ditimbulkan dari barang yang dipesan maupun dari perjanjian yang dibuat terdapat ingkar janji dari salah satu pihak. Penyelesaian masalah yang timbul dalam pesan barang di meubel Permata Wood diselesaikan dengan musyawarah. Namun,

dalam pesan barang yang dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha, masalah yang terjadi tidak menimbulkan sengketa yang berkelanjutan. Karena masalah yang timbul dapat teratasi dengan musyawarah. Antara konsumen dan pelaku usaha tidak menyelesaikan melalui lembaga peradilan. Apabila timbul permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha, masing-masing pihak segera menyelesaikan permasalahan tersebut dengan jalan musyawarah.

C. Analisis Temuan Penelitian

1. Mekanisme Praktik Akad Istishna' di Meubel Permata Wood Desa Kates Kecamatan Kauman Kabupaten Tulungagung

a. Pelaksanaan Pemesanan di Meubel Permata Wood Desa Kates

Pemesanan dalam sebuah meubel merupakan hal yang sudah biasa dilakukan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Pemesanan di meubel Permata wood sudah banyak dikenal oleh masyarakat. Dalam mempromosikan meubelnya pelaku usaha membuat kartu nama meubel yang biasanya diberikan pada temannya jika ada yang pesan kayu untuk rumah, ataupun pesan meubel dalam rumah tangga bisa melayani. Tidak hanya itu, dari teman ke teman yang pernah memesan barang di meubel tersebut. Dengan cara itu lama-kelamaan meubel Permata Wood dikenal oleh masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang berdatangan untuk memesan barang.

Akan tetapi pelaku usaha tidak mempromosikan lewat brosur. Namun, meubel Permata Wood sudah banyak dikenal oleh masyarakat dan sudah dipercaya dalam pemesanannya. Dilihat dari lokasi meubel Permata Wood yang letaknya kurang strategis, karena terletak diantara rumah warga sehingga tidak kelihatan dari jalan, tetapi meubel ini tetap banyak dikunjungi oleh orang-orang yang akan memesan.

Praktik pelaksanaan pesan barang di meubel Permata Wood hanya dilakukan dengan lisan, konsumen yang akan memesan barang ada yang langsung datang ke meubel ada yang hanya lewat telepon tanpa adanya hitam di atas putih. Masyarakat telah mempraktikkan akad pesanan atau *ba'i istishna'* secara luas dan terus menerus tanpa ada keberatan sama sekali.⁵⁸ Sebagaimana syarat syahnya suatu perjanjian, pada dasarnya perjanjian dibuat atas kesepakatan antara kedua belah pihak yang didasari atas ridha dan suatu sebab yang halal.

Dalam Islam pemesanan barang atau dalam akad *istishna'* harus memenuhi rukun, sebagai berikut:⁵⁹

- a. Pelaku akad, yaitu *mustashni'* (pembeli);
- b. Objek akad, yaitu barang atau jasa (*mashnu'*) dengan spesifikasinya dan harga (*tsaman*); dan
- c. Shighah, yaitu ijab dan qabul.

Dalam suatu pemesanan, akad yang dibuat dengan kesepakatan kedua belah pihak dengan menggunakan kontrak agar orang lain atau

⁵⁸Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah...*, hal. 114

⁵⁹Ascarya, *Akad dan Produk Syariah...*, hal. 97

pelaku usaha membuat barang untuk konsumen. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dari hasil penelitian pesan barang yang dipraktikkan di meubel Permata Wood melibatkan dua pihak yaitu, antara konsumen dan pelaku usaha, namun ada juga yang menggunakan pihak ketiga yaitu meminta teman untuk memesan. Setelah terjadinya kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen, maka konsumen memilih bahan/kayu yang sesuai dengan keinginan, Jenis kayu yang ditawarkan oleh pelaku usaha yaitu jati, agasia, mahoni dan trembesi. Setelah pemilihan bahan/kayu kemudian menentukan model pesanan yang diinginkan, kesepakatan waktu penyelesaian serta pembayaran yang dilakukan dalam pesan barang tersebut.

b. Kriteria Barang Pesanan di Meubel Permata Wood Desa Kates

Pesan barang yang dilakukan masyarakat di meubel Permata Wood dengan menyebutkan kriteria barang yang dipesannya. Penyebutan kriteria dari barang yang akan dipesan memang dianjurkan dalam bentuk pesanan. Pesan barang dalam Islam disebut dengan *istishna'*, dimana pihak konsumen melakukan pemesanan produk dengan menyebutkan bentuk, ciri-ciri dan harga dari produk yang dipesan (*purchase by order or manufacture*). Spesifikasi yang disyaratkan dalam *al-mashnu'* (produk pesanan) sesuai yang

disyaratkan konsumen dan produsennya dengan harga yang disepakati.⁶⁰

Transaksi *istishna'* mempunyai beberapa syarat sebagai berikut:⁶¹

- a. Menjelaskan jenis, macam, ukuran, dan sifat-sifat yang diinginkan dari barang yang diminta untuk dibuat.
- b. Ditentukan tenggang waktunya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dalam pelaksanaannya pesan barang di meubel Permata Wood, pesan barang dilakukan dengan penyebutan kriteria barang, model pesanan, ukuran barang dan penyelesaian waktu serta pembayaran yang dilakukannya. Kriteria barang sesuai keinginan konsumen. Konsumen ada yang membawa contoh gambar yang akan dipesannya, ada juga yang menyebutkan bentuk, ukuran, model secara jelas kepada pelaku usaha tanpa membawa contoh gambar.

- c. Kesepakatan Waktu Selesai Pesanan di Meubel Permata Wood

Kesepakatan waktu selesainya pesanan dalam sebuah transaksi memang tidak sama dalam setiap konsumen. Maka dalam pesan barang yang menentukan batas waktunya diperbolehkan. Dalam Islam, pelaksanaan pesan barang tidak dilarang. Akad *istishna'* membolehkan menentukan batas waktu selesainya barang yang dipesan. Abu Hanifah berpendapat bahwa akad ini tidak termasuk

⁶⁰Muhammad Aswad, "Sistem Transaksi Islam", *Diktat...*, hal. 31

⁶¹Abdullah bin Muhammad Ath-Thayyar, et.al., *Ensiklopedi Fiqih...*, hal. 152

dalam bagian syarat, sehingga akad ini tetap dianggap *istishna'* baik waktunya ditentukan maupun tidak, sebab kebiasaan yang terjadi adalah adanya penentuan waktunya.⁶²

Data yang diperoleh peneliti dari lapangan menunjukkan, konsumen di meubel Permata Wood dalam pesan barang ada yang menentukan batas waktunya ada yang tidak menentukan batas waktunya, akan tetapi kebanyakan dari konsumen yang memesan menentukan batas waktu penyelesaian barang yang dipesannya. Namun dalam penentuan waktu yang telah ditentukan konsumen, dalam pesan barang di meubel Permata Wood ada keterlambatan waktu dalam penyelesaiannya. Hal ini menjadikan konsumen harus menunggu keterlambatan waktu tersebut sampai barang yang dipesan dikirim.

d. Kesesuaian Barang yang Dipesan dan Modelnya

Pesan barang merupakan sudah menjadi kebiasaan masyarakat, karena kebutuhan dalam rumah tangga yang beraneka ragam menjadikan pesan barang sering dilakukan. Dalam pesan barang diperbolehkan selama tidak bertentangan dengan syariah Islam. Pesan barang harus sesuai dengan kriteria barang yang telah disebutkan dalam akad. Ketentuan tentang barang dalam akad *istishna'* adalah sebagai berikut:⁶³

a. Harus jelas ciri-cirinya dan dapat diakui sebagai hutang;

⁶²Muhammad Aswad, "Sistem Transaksi Islam", *Diktat...*, hal. 32

⁶³Muhammad Aswad, "Sistem Transaksi Islam", *Diktat...*, hal. 33

- b. Harus dapat dijelaskan spesifikasinya;
- c. Penyerahannya dilakukan kemudian;
- d. Waktu dan tempat penyerahan barang harus ditetapkan berdasarkan kesepakatan;
- e. Pembeli (pemesan, *mustashni*) tidak boleh menjual barang sebelum menerimanya;
- f. Tidak boleh menukar barang kecuali dengan barang sejenis sesuai kesepakatan;
- g. Dalam hal terdapat cacat atau barang tidak sesuai dengan kesepakatan, pemesan memiliki hak *khiyar* (hak memilih) untuk melanjutkan atau membatalkan akad.

Dari hasil penelitian menunjukkan pesan barang yang dilakukan oleh konsumen di meubel Permata Wood dilakukan dengan pemilihan barang/kayu yang telah disediakan oleh pelaku usaha. Bahan/kayu yang disediakan oleh pelaku usaha meliputi kayu jati, agasia, mahoni dan trembesi. Konsumen diberikan kebebasan memilih kayu sesuai yang diinginkannya. Namun dalam pemilihan kayu yang mempunyai kualitas bagus belum tentu hasilnya sesuai yang diinginkan yaitu ada kayu yang melengkung saat barang telah dikirim. Hal ini disebabkan kayunya masih muda sehingga hasilnya kurang memuaskan. Model barang dalam pesan barang di meubel Permata Wood sudah sesuai dengan permintaan dari konsumen akan tetapi terkadang ada kecacatan dari bahan/kayu yaitu kayu melengkung maupun kayunya gerot.

Dalam hal ini terdapat cacat barang terdapat hak *khiyar*, tetapi hak *khiyar* hanya dapat dilakukan pada barang yang belum dibuat/diproduksi oleh pelaku usaha. Apabila barang sudah diproduksi oleh pelaku usaha maka *khiyar* tidak boleh dilakukan.

e. Sistem Pembayaran Dalam Pesan Barang di Meubel Permata Wood

Pembayaran dalam pesan barang merupakan hal yang sangat penting. Karena pembayaran merupakan harga yang telah disepakati antara konsumen dan pelaku usaha. Pembayaran merupakan kewajiban konsumen yang harus dipenuhi dalam setiap transaksi dan hak pelaku usaha adalah menerima pembayaran tersebut. Dalam *istishna'* ketentuan pembayaran yaitu.⁶⁴

- a. Alat pembayaran harus diketahui jumlah dan bentuknya, baik berupa uang, barang atau manfaaat.
- b. Pembayaran dilakukan sesuai dengan manfaat.
- c. Pembayaran tidak boleh dalam bentuk pembebasan hutang.

Dalam transaksi pesan barang/*istishna'* pembayaran boleh dilakukan di muka secara keseluruhan atau secara angsuran tertentu sampai beberapa kali dalam tempo tertentu.⁶⁵ Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti, sistem pembayaran dalam pesan barang di meubel Permata Wood ada tiga cara yaitu dengan tunai, DP dengan pelunasan saat barang dikirim dan pembayaran di akhir. Namun dalam pelaksanaan pembayaran yang dilakukan oleh konsumen kebanyakan dengan menggunakan DP kemudian pembayaran lunas saat penyerahan barang pesanan.

f. Penyebab Keterlambatan dan Sikap Konsumen

Keterlambatan dalam pesan barang merupakan hal yang biasa karena keterlambatan dalam penyelesaian itu mempunyai sebab yang

⁶⁴ *Ibid.*, hal. 32

⁶⁵ Abdullah bin Muhammad Ath-Thayyar, et.al., *Ensiklopedi Fiqih...*, hal. 152

berbeda-beda pula. Dalam pesan barang yang dilakukan konsumen di meubel Permata Wood keterlambatan terjadi karena kurangnya tenaga kerja sebab banyak pesanan yang diterima pelaku usaha akan tetapi masih minimnya tenaga kerja, sehingga seharusnya barang yang dipesan dapat selesai tepat waktu menjadi terlambat dalam menyelesaikannya.

Meskipun waktu penyerahan tidak harus ditentukan dalam akad *istishna'*, pembeli dapat menetapkan waktu penyerahan maksimum yang berarti bahwa jika perusahaan terlambat memenuhinya, pembeli tidak terikat untuk menerima barang dan membayar harganya. Namun demikian, harga dalam *istishna'* dapat dikaitkan dengan waktu penyerahan. Jadi, boleh disepakati bahwa apabila terjadi keterlambatan penyerahan harga dapat dipotong sejumlah tertentu perdagangan dari keterlambatan.⁶⁶

Dalam penentuan waktu selesainya pesanan di meubel Permata Wood keterlambatan penyerahan barang masih dimaklumi oleh konsumen dan tidak adanya pemotongan harga dari harga yang ditentukan pada awal akad saat barang yang dipesan terdapat keterlambatan. Meskipun terdapat kekecewaan pada diri konsumen akibat keterlambatan tersebut.

⁶⁶Ascarya, *Akad dan Produk...*, hal. 98

2. Perlindungan Konsumen dalam Praktik Akad Istishna' di Meubel Permata Wood Desa Kates Kecamatan Kauman Kabupaten Tulungagung dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

Keberadaan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memang merupakan sebuah peraturan yang di dalamnya untuk melindungi konsumen. Namun, Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut tidak memberikan jaminan secara pasti dalam keberhasilannya melindungi konsumen. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (1) menjelaskan, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepala konsumen”.⁶⁷ Dalam Pasal 1 ayat (1) tersebut telah disebutkan mengenai aturan dalam melindungi konsumen dalam berbagai bahaya yang menimpa konsumen. Hak konsumen yang seharusnya diterima oleh konsumen seakan dilalaikan oleh pelaku usaha dalam Pasal 4 huruf (a dan b) mengenai hak konsumen kurang dipahami pelaku usaha. Sebagaimana Pasal 4 dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yaitu:⁶⁸

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

⁶⁷ *Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999...*, hal. 3

⁶⁸ *Ibid.*, hal. 7

Begitu pula kewajiban pelaku usaha yang telah dijelaskan dalam Pasal 5 masih belum dipahami, Pasal 5 mengenai kewajiban Pelaku Usaha sebagai berikut:⁶⁹

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Mengenai larangan pelaku usaha telah dijelaskan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelanggaran yang sering dilakukan oleh pelaku usaha di meubel Permata Wood Desa Kates yang terdapat dalam Pasal 16, yaitu:⁷⁰

Pasal 16, pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Sebagaimana penjelasan dalam Pasal 16 UUPK tentang pemesan, pada huruf (a) tentang tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan, pelaku usaha di meubel Permata Wood Desa Kates membuat kesepakatan di awal akad mengenai penyelesaian pesanan, namun dalam pelaksanaannya pelaku usaha tidak menepati waktu yaitu terjadi keterlambatan dalam membuatkan pesanan. Hal ini menunjukkan pelaku usaha telah

⁶⁹*Ibid.*, hal. 8

⁷⁰*Ibid.*, hal. 17

mengingkari perjanjian yang telah disepakatinya. Karena keterlambatan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang disebabkan banyaknya pesanan sehingga tidak dapat selesai dengan tepat waktu, begitu pula mengingat proses pembuatannya membutuhkan waktu yang lama.

Pelanggaran pelaku usaha yang lain yaitu dalam pelaksanaannya hukum kontrak sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 25 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:⁷¹

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan;
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
 - a. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Dalam Pasal 25 angka (1), pelaku usaha di meubel Permata Wood Desa Kates tidak menyebutkan garansi dalam pembuatan kontrak, namun pelaku usaha hanya memberikan garansi pada barang tertentu saja, seperti yang memesan dengan kualitas yang nomor 1 dan 2 maka akan ada garansi, tetapi barang pesanan yang biasa tidak ada garansi, sehingga konsumen tidak dapat mendapatkan fasilitas tersebut. Seharusnya pelaku usaha memberikan garansi pada semua konsumen yang memesan barang di meubel tersebut, sehingga terlihat tidak membedakan konsumen yang satu dengan lainnya.

⁷¹*Ibid.*, hal. 23

Namun dalam ketentuan Pasal 25 UUPK konsumen tetap mempunyai hak untuk meminta garansi dari pelaku usaha meskipun garansi tidak disebutkan pada saat akad. Akan tetapi dalam ketentuan Pasal 26 UUPK menyatakan, “Pelaku usaha yang memperdagangkan jenis jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan”.⁷² Dalam ketentuan Pasal 26 UUPK apabila garansi tidak disebutkan dalam perjanjian, maka konsumen tidak boleh menuntut garansi.

Meskipun dalam kontrak pelaku usaha tidak menyebutkan dalam pemberian garansi, namun dalam pelaksanaannya jika ada kerusakan maka pelaku usaha bisa memperbaikinya. Tetapi konsumen jarang yang meminta perbaikan, dengan demikian seharusnya pelaku usaha menyebutkan garansi dalam pembuatan akad sebagaimana Pasal 26, karena barang pesanan ini pemanfaatannya lebih dari satu tahun.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga dijelaskan bagi pelaku usaha yang melanggar dari ketentuan yang telah disebutkan dalam pasal 16, sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 62 ayat (2), yaitu:⁷³

Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

⁷²*Ibid.*, hal. 24

⁷³*Ibid.*, hal. 45

Selain ketentuan dalam Pasal 62 ayat (2) pelanggaran dari pelaku usaha dalam Pasal 25 dan Pasal 26 akan dikenakan sanksi sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 60 ayat (1 dan 2), sebagai berikut:⁷⁴

1. Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 49 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
2. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Bentuk-bentuk pelanggaran dari pelaku usaha di meubel Permata Wood Desa Kates terbagi menjadi:

1. Pelanggaran yang dialami konsumen yaitu berupa keterlambatan waktu selesainya pesanan sehingga pengiriman barang terlambat pula.
2. Tidak adanya garansi secara pasti yang diberikan pelaku usaha, karena tidak disebutkan dalam pembuatan kontrak/akad.

Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan, ketidakpuasan konsumen dalam memesan di meubel Permata Wood terhadap pelaku usaha, yaitu:

- a. Terjadinya keterlambatan waktu penyerahan barang

Berkaitan dengan bentuk pesan barang yang dilakukan di meubel Permata Wood yang memiliki berbagai macam kriteria barang pesanan juga mempengaruhi dalam proses pembuatan. Ketika konsumen melakukan pemesanan barang yang bahannya dari pelaku

⁷⁴*Ibid.*

usaha, dan memilih bahan yang bagus seperti kayu jati atau kayu agasia, kadang bahan yang diminta konsumen belum ada ataupun kurang sehingga pelaku usaha harus mencarikan kayu sesuai yang diinginkan, sehingga pelaku usaha dalam menyerahkan barang pesanan tidak tepat pada waktu yang ditetapkannya.

Hal yang demikian itu terjadi karena banyaknya faktor yang mempengaruhi, seperti tenaga yang membuat pesanan, maupun alat yang digunakan dalam menyelesaikan barang pesanan, sehingga pelaku usaha di meubel Permata Wood Desa Kates dalam menyerahkan barang yang dipesan konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati pada pembuatan akad, dimana pada penerimaan barang pesanan, konsumen harus menunggu dua sampai tiga hari, seharusnya barang yang dipesan sudah datang tetapi belum juga dikirim.

Perlindungan yang diberikan oleh pelaku usaha masih sangat lemah, dapat dilihat yaitu dalam kontrak adanya ingkar janji yaitu berupa keterlambatan waktu penyerahan barang pesanan. Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 16 huruf (a) mengenai keterlambatan dalam pemesanan merupakan wanprestasi, pelanggaran atas pasal 16 huruf (a) yaitu sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 62 ayat (2). Selain itu pelanggaran dari pelaku usaha tidak dapat terpisahkan dari ketentuan Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yang

menyebutkan: “Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.⁷⁵

b. Garansi yang diberikan hanya pada barang tertentu

Garansi hanya diberikan pada barang yang mempunyai kualitas yaitu pada barang yang nomor satu dan dua saja seperti dalam kayu jati dan agasia. Untuk barang yang mempunyai harga yang murah tidak ada garansi yang diberikan oleh pelaku usaha. Begitu pula untuk yang barang dari konsumen atau membuatkan (*ndandakne*) tidak ada garansi. Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf (g) dinyatakan bahwa, “Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.⁷⁶ Jadi pelaku usaha tidak boleh membedakan dalam pesan barang yang dilakukan oleh konsumen.

Selain itu, pemberian garansi yang tidak diberikan pada semua barang pesanan, hanya pada barang yang berkualitas saja, pemberian garansi tidak disebutkan dalam pembuatan akad sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 26 UUPK. Hal ini juga disebabkan faktor dari pelaku usaha dan konsumen yang sama-sama tidak memahami terhadap hukum khususnya tentang perlindungan konsumen.

⁷⁵Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999..., hal. 7

⁷⁶*Ibid.*, hal. 7

Dilihat dari pelaku usaha, yang memberikan garansi dengan membeda-bedakan, terlihat pelaku usaha tidak mempunyai iktikad baik sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen huruf (a), yaitu: “Kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan usahanya”.⁷⁷

Dalam hubungan pelaku usaha dengan konsumen, tidak adanya pembuatan kontrak secara tertulis, dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebut dengan klausula baku, sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 1 ayat (10), yaitu:

Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.⁷⁸

Apabila dalam suatu perjanjian telah ditetapkan klausula baku dari pelaku usaha, maka pihak konsumen akan merasa lebih nyaman karena apabila timbul suatu masalah dapat melaporkan atau menyelesaikan secara resmi.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, menyatakan bahwa tidak adanya klausula baku dalam suatu akad. Kontrak yang digunakan dalam pesan barang di meubel Permata Wood hanya dengan lisan, sehingga dalam pemberian garansi tidak

⁷⁷*Ibid.*, hal. 9

⁷⁸*Ibid.*, hal. 4

disebutkan pada saat pembuatan kontrak. Pelaku usaha memberikan perlindungan kepada konsumen yaitu dalam pemberian fasilitas perbaikan atau garansi pada barang yang dipesan dengan harga dari pelaku usaha, bukan konsumen yang *ndandakne*.

c. Bahan yang dipilih tidak sesuai dengan kualitasnya.

Setiap konsumen yang memesan barang di meubel Permata Wood diberikan kebebasan dalam memilih bahan/kayu sesuai yang diinginkannya. Pemilihan kayu ini menjadi penting, karena untuk mendapatkan hasil yang bagus dari barang pesanan tersebut. Pada pemilihan bahan/kayu tidak semua konsumen yang memesan mengetahui tentang kualitas kayu, maka ada yang mempercayakan pada pelaku usaha dalam memilihnya. Akan tetapi kadang dari bahan/kayu yang sudah dipilihnya tidak sesuai yang diharapkan yaitu kayunya kerot ataupun melengkung setelah jadi barang pesanan. Hal demikian yang menimbulkan ketidaknyamanan konsumen dalam memesan barang karena barang yang dipesan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari lapangan, pelaku usaha telah melakukan pelanggaran terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu:

1. Pelanggaran terhadap Pasal 8 ayat 1 (e):⁷⁹
Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu

⁷⁹*Ibid.*, hal. 10

sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.

2. Pelanggaran terhadap Pasal 8 ayat 1 (f):⁸⁰

Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

Bahan/kayu yang telah dipilih oleh konsumen, maka pelaku usaha mengerjakannya. Kayu jati yang mempunyai kualitas bagus, namun ada juga yang hasilnya tidak bagus setelah barang diproduksi. Hal ini dikarenakan kayu jati masih muda saat pemotongan. Seperti juga kayu agasia yang bersifat keras sehingga tidak dimakan oleh hewan, namun pada kenyataannya bisa gerot pada musim tertentu sehingga pada pintu yang tidak bisa ditutup.

Ketentuan di atas menunjukkan pelaku usaha berhak untuk mendapatkan ganti rugi dari kerugian yang ditimbulkan, sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 4 huruf (h) UUPK, yaitu: “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.⁸¹

⁸⁰*Ibid.*

⁸¹*Ibid.*, hal. 7

3. Perlindungan Konsumen Pada Akad *Istishna'* di Meubel Permata Wood Desa Kates Kecamatan Kauman Kabupaten Tulungagung dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Pesan barang adalah suatu akad yang biasa dilakukan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan yang mereka inginkan. Pesan barang dalam fiqh disebut dengan *istishna'*. *Istishna'* merupakan suatu kontrak jual beli antara pembeli (*mushoni'*) dan penjual/pembuat (*soni'*) dan barang yang dipesan disebut *mashnu'*. Pembayaran di muka dengan kontan atau cicilan, sedangkan barang diserahkan kemudian.⁸² Jual beli *istishna'* ini sudah dipraktikkan oleh masyarakat dan dibolehkan dalam Islam. Pembayaran dalam *istishna'* dapat dibedakan menjadi tiga cara yaitu:⁸³

1. Pembayaran di muka secara keseluruhan.
Proses pembayaran dilakukan secara keseluruhan harga barang dan/atau jasa pada saat akad sebelum aktiva *istishna'* yang dipesan diserahkan kepada pembeli akhir.
2. Pembayaran secara angsuran selama proses pembuatan.
Proses pembayaran dilakukan oleh pemesan secara bertahap atau angsuran selama proses pembuatan barang dan/atau jasa. Cara pembayaran memungkinkan adanya pembayaran dalam beberapa termin sesuai *istishna'*. Penyerahan piutang *istishna'* oleh pembeli akhir dengan cara pembayaran pada saat penyerahan aktiva.
3. Pembayaran setelah penyelesaian barang.
Proses pembayaran dilakukan oleh pemesan kepada lembaga keuangan syariah setelah aktiva *istishna'* yang dipesan diserahkan kepada pembeli akhir, baik pembayaran secara keseluruhan maupun pembayaran secara cicilan/angsuran.

⁸²Ahmad Dahlan, *Bank syari'ah...*, hal. 196

⁸³Muhammad Aswad, *Diktat Sistem Transaksi...*, hal. 32

Sebagaimana transaksi pesan barang di meubel Permata Wood Desa Kates ketika melakukan pemesanan barang, konsumen dapat menentukan pembayaran yang diinginkan yaitu tunai, cicilan (DP kemudian pelunasan di akhir) dan pembayaran di akhir sesuai dari keinginan dari konsumen itu sendiri. Dalam Islam, pesan barang atau jasa disebut dengan *istishna'*. Buku II Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah mengatur mengenai akad, sebagaimana akad *istishna'* yang terdapat dalam pasal 104-108 KHES.

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah yang terdapat dalam pasal 104-108 mengatur mengenai:⁸⁴

Pasal 104

Bai' *istishna'* mengikat setelah masing-masing pihak sepakat atas barang yang dipesan.

Pasal 105

Bai' *istishna'* dapat dilakukan pada barang yang dapat dipesan.

Pasal 106

Dalam bai' *istishna'*, identifikasi dan deskripsi barang yang dijual harus sesuai permintaan pemesan.

Pasal 107

Pembayaran dalam bai' *istishna'* dilakukan pada waktu dan tempat yang disepakati.

Pasal 108

1. Setelah akad jual-beli pesanan mengikat, tidak satu pihak pun boleh tawar-menawar kembali terhadap isi akad yang sudah disepakati.
2. Jika objek dari barang pesanan tidak sesuai dengan spesifikasinya, maka pemesan dapat menggunakan hak pilihan (*khiyar*) untuk melanjutkan atau membatalkan pesanan.

Ketentuan Pasal di atas, dalam pelaksanaannya pesan barang di meubel Permata Wood belum sepenuhnya diterapkan. Hal ini disebabkan

⁸⁴*Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, pdf...*, hal. 38

karena pelaku usaha dan konsumen masih kurang memahaminya, dan dari hasil penelitian dimana masih terdapat hak konsumen yang belum dipenuhi oleh pelaku usaha.

Hak konsumen yang belum terpenuhi oleh pelaku usaha dalam pelaksanaannya pesan barang di meubel Permata Wood, yaitu:

1. Pelanggaran yang dialami konsumen yaitu berupa keterlambatan waktu selesainya pesanan sehingga pengiriman barang terlambat pula.
2. Tidak adanya garansi yang secara pasti yang diberikan pelaku usaha, karena tidak disebutkan dalam pembuatan kontrak/akad.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang diperoleh dari lapangan mengenai pelanggaran pelaku usaha di meubel Permata Wood Desa Kates, yaitu:

- a. Terjadinya keterlambatan waktu penyerahan barang

Pelaksanaan pesan barang di meubel Permata Wood sebagaimana telah diketahui konsumen menerima barang yang dipesan menunggu sampai dua tiga hari melebihi dari perjanjian yang telah dibuatnya, setelah itu barang dikirim kepada konsumen.

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah memang tidak disebutkan waktu penyerahan barang, namun dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 06 /DSN/MUI/2000 disebutkan terkait waktu dan tempat penyerahan barang sebagaimana yang terdapat dalam ketentuan 2 ayat (3), yaitu: “Penyerahan dilakukan kemudian”, dan ayat (4): “Waktu dan tempat penyerahan barang harus ditetapkan

berdasarkan kesepakatan”.⁸⁵ Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam ketentuan tersebut, menunjukkan bahwa antara pelaku usaha dan konsumen yang telah membuat kesepakatan waktu penyerahan barang yang dipesan telah terikat dalam akad tersebut.

Maka pelaku usaha harus menunaikan kewajibannya yaitu menyerahkan barang pesanan tepat waktu, dan konsumen juga menunaikan kewajibannya yaitu melakukan pembayaran sesuai yang telah disepakati. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat al-Maidah ayat 1, yaitu:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءٰمَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ ۗ

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu”.

(Qs. Al-Maidah: 1).⁸⁶

b. Garansi yang diberikan hanya pada barang tertentu

Data yang peneliti peroleh dari hasil penelitian, bahwa pemberian garansi tidak disebutkan dalam kontrak perjanjian yang dibuat pada awal akad, begitu pula pemberian garansi tidak diberikan pada semua barang yang dipesan, hal ini terlihat membeda-bedakan konsumen, perjanjian yang dibuat antara konsumen dan pelaku usaha hanya dengan lisan, maka konsumen sedikit kehilangan haknya. Dalam suatu transaksi seharusnya pembuatan perjanjian dituliskan

⁸⁵Fatwa DSN No.06/DSN-MUI/IV/2000, pdf..., hal. 2

⁸⁶Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemah...*, hal. 192

dalam sebuah hitam diatas putih. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat al-Baqarah 282, yaitu:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ^ج

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya”. (Qs. Al-Baqarah: 282).⁸⁷

Dalam pelaksanaannya pesan barang di meubel Permata Wood Desa Kates, pembuatan perjanjian tidak dituliskan. Dari hasil penelitian, perjanjian dibuat secara lisan. Bahkan ada yang membuat perjanjian dengan lewat telepon. Hal ini kurang tepat karena dalam pembayaran yang dilakukan oleh konsumen dengan tidak secara tunai, seharusnya perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha dan konsumen secara tertulis sebagaimana yang telah dijelaskan dalam surat al-Baqarah ayat 282 tersebut.

c. Bahan yang dipilih tidak sesuai dengan kualitasnya.

Bahan dalam pembuatan barang pesanan menjadi hak konsumen untuk memilihnya. Memilih bahan/kayu yang berkualitas baik atau yang berkualitas sedang diperbolehkan. Dari hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kayu yang berkualitas bagus belum tentu hasilnya bagus, begitupula yang berkualitas sedang hasilnya juga belum tentu baik. Konsumen yang memesan dengan kualitas

⁸⁷*Ibid.*, hal. 85

kayu/bahan yang baik ternyata tidak sesuai yang diharapkan, karena kayu yang pemotongannya masih muda terlihat mempunyai kualitas baik namun, ternyata setelah jadi pesanan dapat melengkung atau kayunya jadi kerot.

Tindakan yang demikian ini sesungguhnya merugikan konsumen, dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah yang terdapat Pasal 106 menjelaskan, “Dalam *bai’ istishna’*, identifikasi dan deskripsi barang yang dijual harus sesuai permintaan pemesan”.⁸⁸ Terlihat dari penjelasan Pasal 106 KHES tersebut mempunyai tujuan bahwa pelaku usaha untuk memenuhi barang harus sesuai yang dipesan. Pelanggaran atas tindakan pelaku usaha, dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dijelaskan dalam Pasal 38 KHES, yaitu:

Pihak dalam akad yang melakukan ingkar janji dapat dijatuhi sanksi:

- a. membayar ganti rugi;
- b. pembatalan akad;
- c. peralihan risiko;
- d. denda; dan/atau
- e. membayar biaya perkara.⁸⁹

Data yang didapatkan dari hasil penelitian, barang yang dikirim tidak sesuai dengan bahan yang telah dipilih, yaitu kayunya bengkok. Konsumen sudah menjelaskan dalam pemilihan bahan, namun setelah barang dikirim ada kecacatan dari barang pesanan. Barang yang sudah dikirim tidak dapat ditukar kecuali dengan kesepakatan, sebagaimana yang dijelaskan dalam Fatwa Dewan

⁸⁸ *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, pdf...*, hal. 38

⁸⁹ *Ibid.*, hal. 21

Syariah Nasional No. 06/DSN/MUI/IV/2000 ketentuan 2 ayat (6) yaitu: “Tidak boleh menukar barang, kecuali dengan barang sejenis sesuai kesepakatan”.⁹⁰ Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Pasal 108 ayat (2) menjelaskan, “Jika objek dari barang pesanan tidak sesuai dengan spesifikasinya, maka pemesan dapat menggunakan hak pilihan (*khiyar*) untuk melanjutkan atau membatalkan pesanan”.⁹¹ Namun hak *khiyar* dapat digunakan jika barang belum diproduksi, jika barang belum diproduksi, boleh melakukan *khiyar*.

Perlindungan terhadap konsumen memang diperlukan, karena dalam setiap transaksi tidak memungkiri adanya masalah yang timbul dari keduanya. Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah perlindungan hukum tidak disebutkan secara jelas, akan tetapi perlindungan yang diberikan yaitu adanya hak *khiyar*, yang diberikan kepada konsumen. *Khiyar* adalah hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual-beli yang dilakukannya.⁹² Namun hak *khiyar* dalam pemesanan sebagaimana akad *istishna'* boleh dilakukan apabila pelaku usaha belum memproduksinya, apabila pelaku usaha sudah memulai memproduksinya maka hak *khiyar* tidak diperbolehkan.

Konsumen juga diperbolehkan dalam melihat barang yang dipesan sebelum barang tersebut selesai. Sebagaimana dalam KHES yaitu *khiyar ru'yah* yang terdapat dalam Pasal 232, yaitu.⁹³

⁹⁰Fatwa DSN No.06/DSN-MUI/IV/2000, pdf..., hal. 2

⁹¹Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, pdf..., hal. 38

⁹²Ibid., hal. 12

⁹³Ibid., hal. 65

- 1) Pembeli berhak memeriksa contoh benda yang akan dibelinya.
- 2) Pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan akad jual-beli benda yang telah diperiksanya.
- 3) Pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan akad jual-beli jika benda yang dibelinya tidak sesuai dengan contoh.
- 4) Hak untuk memeriksa benda yang akan dibeli, dapat diwakilkan kepada pihak lain.

Pada ayat (1) konsumen diberikan kebebasan dalam memeriksa contoh benda yang dibelinya. Sebagaiman di meubel Permata Wood sudah disediakan contoh barang seperti kursi makan, dengan penyediaan contoh barang maka menguatkan konsumen akan barang yang berkualitas.

Dalam KHES praktik pesan barang atau *istishna'* yang terdapat dalam Pasal 108, menjelaskan mengenai bentuk perlindungan konsumen yang diberikan kepada konsumen dijelaskan sebagai berikut:

1. Setelah akad jual-beli pesanan mengikat, tidak satu pihak pun boleh tawar-menawar kembali terhadap isi akad yang sudah disepakati.
2. Jika objek dari barang pesanan tidak sesuai dengan spesifikasinya, maka pemesan dapat menggunakan hak pilihan (*khiyar*) untuk melanjutkan atau membatalkan pesanan.

Sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 108 ayat (2) bahwa *khiyar* diberikan apabila objek barang pesanan tidak sesuai dengan spesifikasinya, konsumen boleh meneruskan atau membatalkan pesanan. Hal ini merupakan perlindungan konsumen yang diberikan dalam KHES.

Hasil penelitian praktik pesan barang di meubel Permata Wood setelah terjadi kesepakatan akad antara pelaku usaha dan konsumen,

konsumen tidak pernah melihat barang yang dibuatnya hanya pemberitahuan dari pelaku usaha saat barang akan dibuat, sehingga hak *khiyar* jarang digunakan oleh konsumen karena konsumen akan mengetahui barang yang dipesan saat barang sudah dikirim. Akan tetapi ada juga konsumen yang membatalkan kontrak secara sepihak saat barang mulai pengerjaan.

Meskipun Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah mempunyai tujuan untuk melindungi konsumen dalam melakukan transaksi, namun dalam praktiknya masih banyak yang belum memahami adanya KHES terutama konsumen dan pelaku usaha yang melakukan transaksi, sehingga masih banyak wanprestasi dalam transaksi, seperti dalam halnya pesanan.

4. Penyelesaian Masalah Pada Akad Istishna' di Meubel Permata Wood Desa Kates Kecamatan Kauman Kabupaten Tulungagung dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Penyelesaian masalah merupakan suatu hal yang dianjurkan dalam sengketa yang terjadi antara para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan dan di luar pengadilan. Sebagaimana dalam pasal pasal 45 ayat (1 dan 2) yaitu:⁹⁴

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan

⁹⁴Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999..., hal. 34

- sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Dalam ketentuan Pasal 45 ayat 2 dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan yaitu penyelesaian melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan dan melalui lingkungan peradilan umum. Penyelesaian masalah pada prinsipnya diserahkan kepada pilihan para pihak konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan apakah diselesaikan melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Sebagaimana penyelesaian di luar pengadilan yang terdapat dalam Pasal 47 UUPK, yaitu:⁹⁵

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Ketentuan Pasal di atas menyatakan bahwa penyelesaian di luar pengadilan memang banyak diminati oleh para pihak, karena lebih tertutup dan tidak memakan waktu yang lama. Penyelesaian di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan arbitrase. Hukum Islam menjelaskan dalam penyelesaian masalah yang terjadi dari para pihak yaitu dengan cara perdamaian. Perdamaian merupakan cara yang paling baik dalam menyelesaikan sengketa. Karena damai akan membawa kemaslahatan dalam masyarakat.

⁹⁵*Ibid.*, hal. 36

Penyelesaian sengketa dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah lebih diutamakan dalam perdamaian antara para pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen untuk mencapai kesepakatan. Perdamaian yang dilakukan dengan musyawarah yaitu untuk mencapai mufakat. Sebagaimana firman Allah SWT dalam perdamaian yaitu yang terdapat dalam surat al-Hujarat ayat 9 yaitu:

وَإِنْ طَآئِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ أَخْتَلَوْا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا ط

“Dan jika dua golongan dari orang-orang mukmin berpendapat, maka damaikanlah antara keduanya”. (al-Hujarat: 9).⁹⁶

Perdamaian merupakan hal yang terbaik dalam menyelesaikan masalah. Permasalahan yang terjadi dalam penyelesaiannya dengan cara damai dapat dilakukan antara pelaku usaha dengan konsumen, sebagaimana yang terdapat dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pasal 528 ayat (1), yaitu: “Perdamaian dapat dilakukan sendiri oleh pihak yang berperkara atau orang yang dikuasakan untuk itu sepanjang disebutkan dalam surat kuasa”.⁹⁷

Permasalahan yang terjadi di meubel Permata Wood dalam penyelesaiannya dengan menggunakan musyawarah, tidak melalui lembaga yang berwenang menyelesaikan. Penyelesaian dengan cara musyawarah untuk mencapai mufakat. Masalah yang timbul dari pesan barang di meubel Permata Wood berupa keterlambatan dalam

⁹⁶Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemah...*, hal. 1033

⁹⁷*Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, pdf...*, hal. 132

penyelesaian pesanan sehingga pengiriman barang otomatis menjadi terlambat. Dalam kasus tersebut antara pelaku usaha dan konsumen menyelesaikannya dengan musyawarah.

Apabila barang yang dipesan tidak sesuai dengan pesanan, seperti halnya kayu yang dipilih tidak sesuai harapan pelaku usaha memberikan ganti rugi berupa penggantian kayu jika benar-benar parah kerusakannya, akan tetapi jika kerusakan tidak parah maka pelaku usaha memberikan fasilitas perbaikan.