

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Adzkia Hijab Syar'i yang berada di Jl. Mastrip No. 33 Kelurahan Jepun Kabupaten Tulungagung dan Husna Collection yang beralamatkan di Desa Babadan RT 001 / RW 001 Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung. Adapun yang diteliti adalah perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online* perspektif etika bisnis Islam.

1. Adzkia Hijab Syar'i

a. Latar Belakang Berdirinya Adzkia Hijab Syar'i

Usaha gamis syar'i merupakan industri kecil pakaian jadi. Industri kecil ini merupakan salah satu usaha pembuatan gamis yang desainnya modern tetapi sesuai dengan syari'at Islam. Usaha ini didirikan pada tahun 2013 oleh pemuda yang bernama Arif Fatkhurrahman yang beralamat di RT 002/ RW 002, Desa Beji, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung Jawa Timur 66218. Latar belakang berdirinya adalah berawal dari adik perempuan sang pemilik yang gemar menggunakan baju syar'i (gamis), kemudian pemilik berinisiatif untuk memesan baju syar'i untuk adiknya ditempat

saudaranya yang seorang penjahit. Setelah bajunya jadi sang adik mengunggah fotonya yang memakai baju syar'i tersebut ke akun facebooknya dan kemudian ada salah seorang yang menanyakan atau berminat untuk membeli baju syar'i tersebut. Dari hal ini pemilik menjadi terinspirasi untuk memproduksi baju syar'i kemudian dijual. Dengan tekad yang kuat untuk berwirausaha maka beliau mencoba untuk mendirikan usaha baju syar'i (gamis) yang diberi nama Adzkia Hijab Syar'i. Pada mula usaha ini berdiri Bapak Arif dibantu oleh keluarga sebagai sumber modalnya dan dibantu saudara lainnya untuk menjahit.

Berikut penuturan dari Itsna selaku dari pendiri Adzkia Hijab Syar'i:

“Awal mula berdirinya dari produksi gamis adalah dulu saya gemar mengenakan gamis syari kemudian waktu itu kan lagi booming facebook dan twitter kemudian saya mengupload nya ke facebook saya, dari postingan itu ada yang berkomentar untuk membuat gamis, disitu kakak saya mas Arif Fatkhurrahman mempunyai ide untuk membuat sebuah usaha produksi gamis syar'i yang pada saat itu masih sangat jarang sekali produsen baju muslim yang membuat gamis sesuai dengan syariat islam disitulah adzkia hijab syari terbentuk pada tahun 2013, nama adzkia sendiri diambil dari nama adik terkecil saya yang saat itu masih baru lahir”¹

Berdasarkan dari penuturan Itsna tersebut Adzkia hijab syari didirikan pada tahun 2013 yang memulainya dengan modal dari keluarga kemudian dikembangkan seiring waktu meskipun mengalami pasang surut pada saat awal mula produksi gamis.

¹ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar'i, tanggal 09 Juni 2017

Kemudian dapat diterima masyarakat luas memerlukan waktu yang tidak sebentar melihat pada saat itu fashion yang berkembang adalah baju konvensional.

Hasil dari produksinya, beliau sendiri dan saudara-saudaranya yang mempromosikan produknya lewat situs online yaitu *facebook* dan *twitter*. Dengan bertambahnya modal, bertambahnya pemasar (*marketer*) dan semakin dikenalnya gamis Adzkia Hijab Syar'i oleh konsumen, maka beliau memperluas usahanya dengan cara menambah tenaga kerja menjahit agar produksinya semakin meningkat, dan merekrut karyawan-karyawan, selain itu beliau juga menyewa sebidang ruko untuk beroperasinya usaha tersebut. Usaha baju syar'i (gamis) Adzkia Hijab Syar'i mampu bertahan dan mengalami peningkatan karena baju syar'i (gamis) yang dihasilkan memiliki kualitas produk yang bermutu, disamping itu Bapak Arif mampu memimpin dan mengembangkannya. Hal ini dapat dilihat dari semakin bertambahnya jumlah permintaan.

b. Lokasi Perusahaan

Lokasi usaha baju syar'i (gamis) Adzkia Hijab Syar'i di Jl. Mastrip No. 33, Jepun , Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung Jawa Timur 66218. Tepatnya adalah perempatan jepun keselatan sekitar 500 meter kiri jalan. Karena lokasinya

yang strategis yang berada diwilayah kota maka gamis adzkia hijab syar'i store ini mudah sekali dicari oleh konsumen.

c. Produk

Produk yang ditawarkan oleh Usaha baju syar'i (gamis) Adzkia Hijab Syar'i ini adalah jenis pakaian yang menutup aurat sesuai dengan syariat Islam. Jenis pakaian ini juga sering kita jumpai di butik-butik atau toko-toko yang menjual pakaian muslim. Disamping memiliki kualitas bahan yang bermutu dari produk Adzkia Hijab Syar'i juga menyediakan pilihan model produk yang syar'i namun tetap modern dengan pilihan warna produk yang bervariasi. Hal itu dilakukan agar kosumen tertarik dan puas terhadap produk yang ditawarkan. Adapun produk Adzkia Hijab Syar'i yang dihasilkan dari tahun-tahun adalah :

Tabel 4.1

Daftar Tahun Produksi dan Nama Gamis

Tahun Produksi	Nama Gamis
2013	Gamis Sifon dan Gamis ManisQ
2014	Gamis Jusmin Dan J-daily
2015	Gamis Blacksweet Dan Vintage
2016	Gamis Ghaida Dan Gamis Etnik
2017	Gamis Ghaida dan Gamis Ied

Sumber : Data diolah

d. Harga

Penetapan harga baju syar'i (gamis) ditentukan melalui total biaya produksi dan biaya lain-lain. Harganya bervariasi, harga gamis mulai dari Rp 235.000 – Rp 315.000 dan harga jilbab mulai dari Rp 100.000 – Rp 160.000. seperti dalam table berikut ini:

Tabel 4.2

Daftar Harga Gamis Adzkia

No	Jenis Gamis dan bergo (Hijab)	Harga
1	Gamis ManisQ	235.000
	Bergo (Hijab)	135.000
2	Gamis J-dayli	260.000
	Bergo (Hijab)	100.000
3	Gamis Vintage	300.000
	Bergo (Hijab)	150.000
4	Gamis Ghaida	235.000
	Bergo (Hijab)	115.000
5	Gamis jusmin	235.000
	Bergo (Hijab)	150.000

Sumber : Data diolah

e. Promosi

Promosi yang dilakukan oleh Adzkia Hijab Syar'i adalah menggunakan strategi periklanan melalui internet dan promosi penjualan seperti memberi subsidi ongkos kirim dan diskon-diskon. Hal itu dilakukan untuk menarik minat konsumen untuk membeli produk dari Adzkia Hijab Syar'i.

Berikut penuturan dari Itsna selaku pendiri Adzkia Hijab

Syar'i:

“Promosi dari adzkia hijab syari dilakukan melalui internet seperti facebook, instagram, twitter, fanspage dan shopee yang paling sering dilakukan adalah di fanspage arena disitu terdapat banyak follower yang bisa kita jangkau yang tidak hanya dari dalam negeri namun juga dari luar negeri kemudian kita mengadakan diskon bagi pembelian beberapa gamis dan juga untuk menarik konsumen kita membebaskan ongkir pada saat-saat tertentu”²

Menurut penuturan karyawan dari Adzkia Hijab

Syari Rahma:

“Kami melakukan promosi melalui media online dan juga kami menggunakan iklan berbayar di web untuk menarik konsumen kita juga menggunakan beberapa diskon dan pembebasan dari ongkir untuk wilayah pulau jawa pada saat-saat tertentu” ucapnya³

f. Distribusi

Hasil dari produksi gamis ini sebagian didistribusikan ke para distributor yang telah bekerjasama dengan Adzkia Hijab Syar'i. Distributor berperan penting dalam proses pendistribusian, semakin banyak distributor secara langsung akan meningkatkan jumlah produksi gamis ini serta penjualannya juga akan meningkat. Selain itu, usaha ini juga melayani pembeli yang langsung datang ke pusat usaha Adzkia Hjiab Syar'i store untuk memilih – memilih baju syar'i (gamis)

² Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar'i, tanggal 09 Juni 2017

³ Wawancara dengan Rahma Karyawan Adzkia Hijab Syar'i, tanggal 09 Juni 2017

sesuai dengan keinginan tanpa adanya batas minimum pembelian.

g. Layout

Ruko yang dimiliki beralamat di Jalan Mastrip No.33 Kelurahan Jepun Kabupaten Tulungagung ini selain untuk pusat usaha/distribusi gamis, juga digunakan sebagai kantor dan tempat gamis-gamis hasil produksi diletakkan. Dimana dalam ruko ini pengunjung/pembeli yang akan melakukan pembelian secara langsung juga dapat memilih-milih sendiri gamis yang ingin dibeli dan juga ada karyawan yang akan siap melayani pembelian.

h. Sasaran dan Tujuan Pendirian Adzkia Hijab Syar'i

i. Sasaran konsumen Adzkia Hijab Syar'i

1. Seluruh wanita muslimah yang menggunakan gamis syari yang sesuai dengan syariat Islam di dalam negeri maupun luar negeri.
2. Wanita berhijab
3. Ibu rumah tangga, ibu-ibu pengajian, anak muda, mahasiswa, wanita karir dll.

ii. Tujuan Gamis Adzkia Hijab Syar'i

1. Mencari keuntungan yang halal dan barokah.
2. Memenuhi kebutuhan wanita muslimah yang menutup aurat sesuai dengan syariat Islam.
3. Memenuhi kebutuhan seragam ibu-ibu pengajian.

4. Melakukan usaha perdagangan sesuai dengan yang diajarkan Rasulullah.
5. Menciptakan lapangan pekerjaan baru bagi orang lain.

i. Visi dan Misi Adzkia Hijab Syar'i

a. Visi

Menjadikan gamis syari sebagai *trend* berpakaian yang sopan dan bernilai bagi seluruh masyarakat pada umumnya terutama bagi para wanita muslimah. Untuk kedepannya menjadi industri fashion gamis syari yang banyak dikenal oleh konsumen dunia.

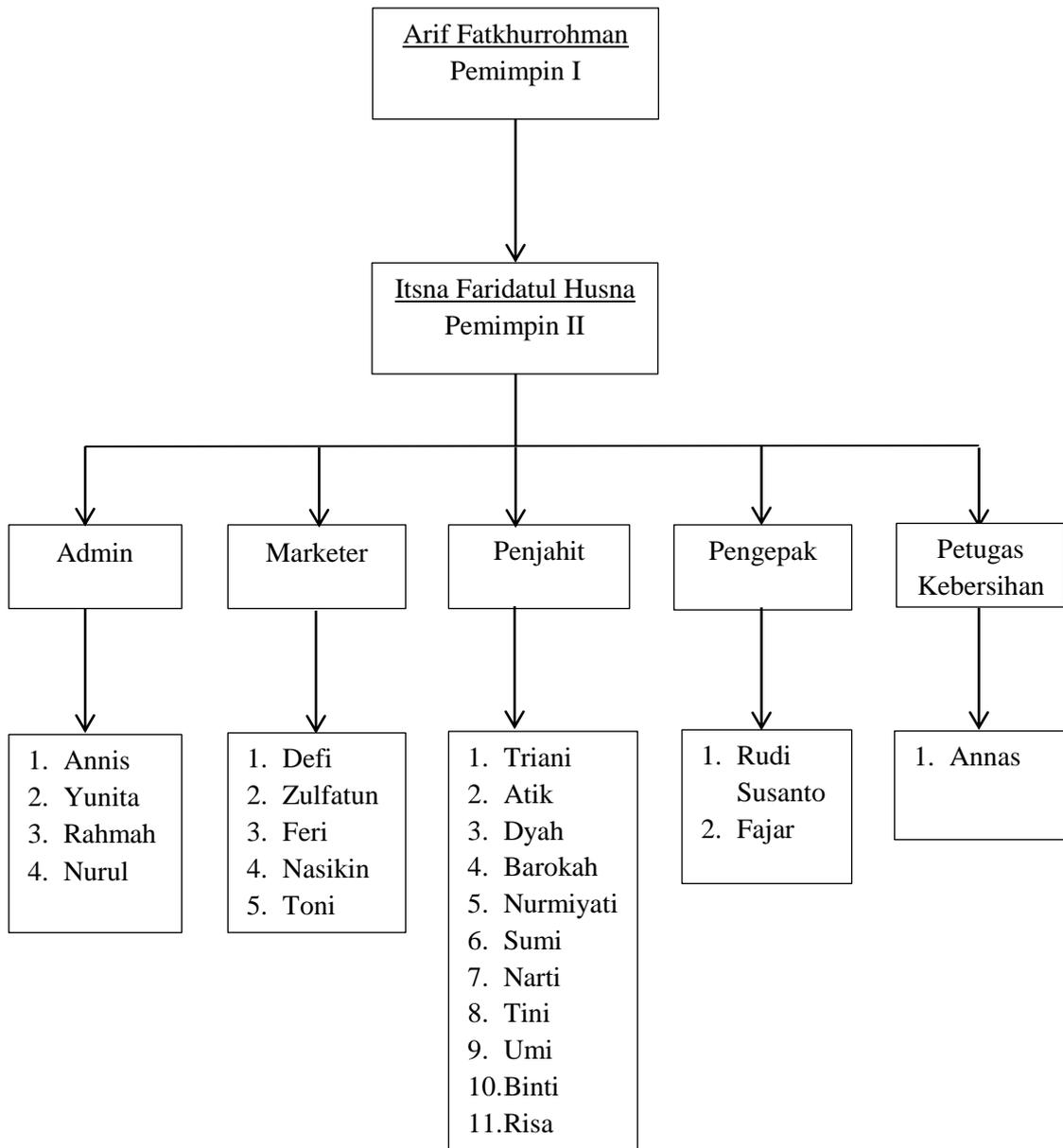
b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan cara yang sopan dan ramah.
- 2) Memenuhi kebutuhan wanita muslimah tentang fashion.
- 3) Membantu meningkatkan ekonomi dan kualitas masyarakat sekitar melalui industri fashion.
- 4) Menjadi industri produsen gamis syari yang lebih dikenal didalam maupun diluar negeri.⁴

⁴ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar'i, tanggal 09 Juni 2017

j. Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Adzkie Hijab Syar'i



Sumber : Dokumentasi Adzkie Hijab Syar'i⁵

⁵ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkie Hijab Syar'i, tanggal 09 Juni 2017

2. Husna Collection

a. Latar Belakang Berdirinya Husna Collection

Usaha ini didirikan pada tahun 2013 oleh gadis yang bernama Qusnatun Nisak yang beralamatkan di Desa Babadan RT 001/RW 001 Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung. Latar belakang berdirinya adalah berawal dari perkataan ibunya yang mengatakan bahwa dirinya sudah besar tetapi belum bisa mengumpulkan uang sendiri. Kemudian ia termotivasi untuk membuka usaha bisnis *online* yang diberi nama Husna Collection. Pemilik berinisiatif memilih bisnis *online* karena bisa disambi sebab pada saat itu ia masih duduk di bangku sekolah yaitu kelas 2 SMK. Selain itu bisnis *online* tidak memerlukan modal yang besar.

Pada mula usaha ini berdiri Qusnatun Nisak dibantu oleh orang tuanya sebagai sumber modal. Pertama-tama ia mencari-cari *supplier* dari *facebook* kemudian lama-lama ia bisa menemukan distributor pusatnya. Ia tidak memproduksi sendiri busan muslim yang dijual, karena ia belum memiliki kemampuan tersebut. Setelah ia mendapatkan *supplier*, kemudian ia mempromosikan produknya lewat situs *online* yaitu *facebook*. Dengan bertambahnya modal, kini ia sudah memiliki beberapa *reseller* yang membantunya dalam menjualkan produk.

b. Lokasi Perusahaan

Lokasi usaha Husna Collection berada di Desa Babadan RT 001/RW 001 Kecamatan Karangrejo, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur.

c. Produk

Produk yang ditawarkan oleh Husna Collection adalah jenis beragam busana muslim, seperti gamis, jilbab, baju koko dan berbagai pakaian lain yang menutup aurat.

d. Harga

Penetapan harga ditentukan melalui total biaya yang dikeluarkan ditambah keuntungan yang diharapkan. Harga bervariasi mulai dari Rp 75.000,00 - Rp 200.000,00.

e. Promosi

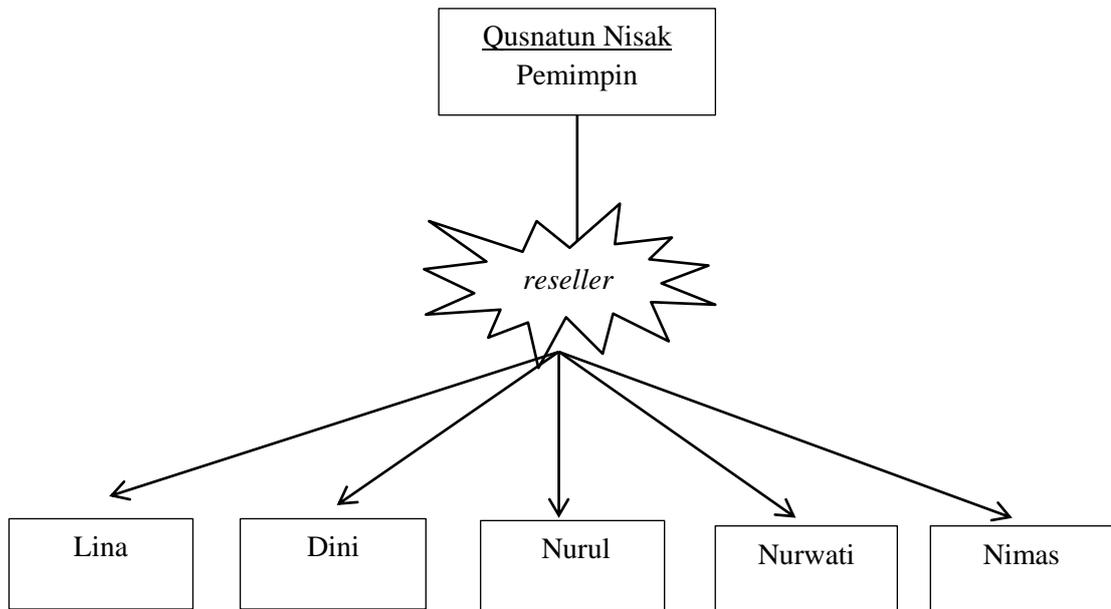
Promosi yang dilakukan oleh Husna Collection adalah menggunakan strategi periklanan melalui internet dan promosi penjualan seperti memberi subsidi ongkos kirim dan diskon-diskon. Hal itu dilakukan untuk menarik minat konsumen untuk membeli produk dari Husna Collection.

f. Distribusi

Pendistribusian dilakukan langsung oleh Husna Collection kepada konsumen dan para *reseller* yang telah bekerjasama dengan Husna Collection.

g. Struktur Organisasi

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Husna Collection



Sumber : Dokumentasi Husna Collection⁶

⁶ Wawancara dengan Qusna Pemilik Husna Collection, Tanggal 12 Juni 2017

B. Temuan Penelitian

1. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online* Perspektif Etika Bisnis Islam

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sedangkan transaksi jual beli *online* adalah suatu proses pembelian dan penjualan jasa atau produk melalui pesanan via internet atau pertukaran dan distribusi informasi antara dua pihak di dalam satu perusahaan dengan menggunakan internet.

Dengan adanya perlindungan konsumen diharapkan dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi konsumen. Perlindungan konsumen dapat diselenggarakan berdasarkan lima asas yang sesuai dengan pembangunan nasional yaitu manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Begitu juga dalam Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection di dalam perusahaannya terdapat perlindungan konsumen. Berikut hasil wawancara dengan Itsna pemilik Adzkia Hijab Syar'i:

“Adzkia hijab syari saat pertama kali dibentuk sudah memikirkan secara matang mengenai apa yang akan kita jual nanti, yang mana konsumen suka dan menjadi sebuah trend bagi muslimah modern, sehingga kami mencari bahan baku yang bagus kualitasnya, kan kalo syari itu menutup seluruh aurat ya, jadi kita mencari bahan yang adem dipakai konsumen dan kalo dipakai terlihat elegan seperti bahan yang kami gunakan adalah kain jenis manisee dan justmine, kemudian design nya saya sendiri yang membuat, design nya syari namun ada kombinasi modern sehingga tidak hanya panjang dan

longgar namun ada kombinasi nya, didalam proses produksi gamis kami saat teliti sekali, kami mencari penjahit yang handal juga profesional, penjahit yang hasil jaitannya rapi dan juga halus.”⁷

Qusna selaku pemilik Husna Collection juga menuturkan:

“Saat memilih produk dari supplier saya akan memilah dan memilih produk-produk tersebut yang menutup aurat. Selain itu, saya juga melihat keadaan pasar kira-kira yang trend pada saat itu seperti apa”⁸

Jadi, dalam Adzkia Hijab Syar’i gamis yang diproduksi sangat memperhatikan akan kesesuaian pemakaian dalam syariat Islam selain itu juga memperhatikan nilai estetikanya. Begitu pula dalam Husna Collection juga menawarkan manfaat dengan berpakaian yang menutup aurat.

Selain itu, asas dalam perlindungan konsumen yang selanjutnya adalah asas keadilan. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan kewajibannya secara adil. Berikut wawancara dengan Itsna:

“Pada saat pertama kali konsumen memesan barang kami selalu memberikan informasi yang sedetail mungkin agar konsumen tidak kecewa ketika barang nya datang, mengenai spesifikasi barang, harga, dan juga bukti gambar yang sesuai dengan kenyataan, agar konsumen memiliki haknya untuk membeli barang yang bagus, juga kami mendapatkan penghasilan yang barokah karena kami merasa tidak merugikan konsumen dengan memberikan informasi yang salah”⁹

⁷ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar’i, tanggal 09 Juni 2017

⁸ Wawancara dengan Qusna Pemilik Husna Collection, tanggal 12 Juni 2017

⁹ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar’i, tanggal 09 Juni 2017

Itsna menambahkan:

*“Selain itu, kami juga berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Dulu pernah ada kejadian gamis yang menjamur saat pengiriman yang disebabkan karena penjahit kita pernah memakai setrika uap dan penjemurannya belum sampai kering kemudian di packing, karena lama dipengiriman jadi menjamur. Karena itu kesalahan dari kita maka kita memberikan fasilitas retur dengan free ongkir”.*¹⁰

Dalam usaha Husna Collection, Qusna juga pernah mengalami retur barang. Berikut penuturan dari Qusna:

*“Saat melakukan promosi, aya akan mengupload gambar-gambar baju yang dijual disertai informasi yang lengkap seperti size, warna, bahan, harga, serta format order dan contact yang bisa dihubungi. Saya juga pernah meretur barang. Biasanya yang sering salah pengiriman itu dari pihak supplier, jadi yang menanggung ongkos kirimnya adalah supplier. Kesalahan dari saya pun juga pernah, waktu itu saya pernah salah mengirim warna kepada konsumen jadi barang bisa diretur dan ongkos kirim saya yang menanggung. Kalau kesalahan dari konsumen, maka barang tidak bisa diretur.”*¹¹

Berdasarkan penuturan Itsna dan Qusna, dalam usahanya menerapkan sistem retur barang yang dimana disini memberikan keadilan baik dipihak konsumen maupun produsen itu sendiri. Selain itu, usaha tersebut juga memperhatikan keseimbangan seperti dalam masalah harga, mereka tidak hanya semata-mata memperhatikan keuntungan saja.

Itsna menuturkan:

“Dalam memberikan harga kita tidak semata-mata hanya memperhitungkan profit, namun juga keselarasan manfaat serta bahan dari produk yang kami jual. Kami juga memberikan

¹⁰ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar'i, tanggal 09 Juni 2017

¹¹ Wawancara dengan Qusna Pemilik Husna Collection, tanggal 12 Juni 2017

*informasi secara detail mengenai kejelasan katalog, seperti lama pengiriman barang, bahan baku, harga, dll.*¹²

Itsna menambahkan:

*“Karena kami ingin menjual produk yang berkualitas dan berkelas, sehingga kami berani membandrol harga gamis kami sedikit lebih mahal karena antara bahan baku kemudian proses pembuatan hingga bahan jadi udah saling seimbang”.*¹³

Hal senada juga dituturkan oleh Qusna:

*“Saya tidak mengambil untung yang banyak mbak, kira-kira sekitar 10-20 ribu per baju. Karena saya belum bisa memproduksi sendiri jadi ya cuma segitu kira-kira keuntungannya.”*¹⁴

Bentuk perlindungan konsumen selanjutnya adalah dengan memperhatikan asas keselamatan dan keamanan konsumen dalam penggunaan dan pemakaian serta pemanfaatan barang yang dikonsumsi. Penerapannya salah satunya dengan melakukan pengecekan kualitas atau semacamnya sebelum produk dikirim kepada pembeli. Dan hal ini juga diterapkan dalam transaksi jual beli *online* di Adzkia Hijab Syar’i dan Husna Collection. Itsna mengatakan:

*“Untuk menjaga keamanan pemakaian konsumen, maka terlebih dahulu diadakan pengecekan keamanan terhadap bahan baku yang akan dibuat untuk gamis maupun hijab. Saya juga menggunakan gamis produksi adzkia sendiri dan saya pastikan gamis adzkia aman dipakai. Dan untuk mengetahui pendapat dari konsumen maka admin adzkia akan melakukan testimony pembelian dari konsumen.”*¹⁵

¹² Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar’i, tanggal 09 Juni 2017

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Wawancara dengan Qusna Pemilik Husna Collection, tanggal 12 Juni 2017

¹⁵ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar’i, tanggal 09 Juni 2017

Itsna menambahkan:

“Pengecekan sebelum pengiriman itu ada dan dilakukan oleh penjahit. Setelah produksi selesai maka semua akan dicek satu persatu, misalnya kalau ada benang yang panjang itu dipotongi, kancing juga kadang ada yang belum terpasang, maka pengecekan itu wajib hukumnya.”¹⁶

Hal senada juga diungkapkan oleh Qusna:

“Saat barang datang dari supplier maka terlebih dahulu akan saya cek sebelum barang tersebut saya kirim ke konsumen.”¹⁷

Berdasarkan penuturan di atas dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa untuk menjaga keamanan dan keselamatan dari konsumen saat menggunakan produk, maka pengecekan barang sebelum dikirim wajib hukumnya.

Kemudian yang terakhir adalah asas kepastian hukum. Kepastian hukum disini dimaksudkan agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Dalam kasus Adzkia Hijab Syar’i, pernah mengalami *complain* mengenai kesalahan alamat pengiriman oleh pihak jasa ekspedisi. Namun, pihak Adzkia tidak sampai menggugatnya, akan tetapi diselesaikan secara baik-baik. Itsna mengatakan:

“Dulu pernah mbak ada kesalahan dari pihak ekspedisi pengiriman karena salah alamat. Konsumen kami complain kenapa pesannya kog tidak kunjung sampai. Setelah kami cek ternyata itu kesalahan dari pihak ekspedisi. Saya complain, dan pihak ekspedisi dengan baik menanggapi keluh kesah saya. Jadi

¹⁶ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar’i, tanggal 09 Juni 2017

¹⁷ Wawancara dengan Qusna Pemilik Husna Collection, tanggal 12 Juni 2017

permasalahan ini diselesaikan secara baik-baik tidak sampai keranah hukum.”¹⁸

Hal ini berbeda dengan yang berada di Husna Collection. Dalam masa karirnya belum pernah mengalami kekeliruan pengiriman kepada konsumen, karena Husna Collection kebanyakan mengantarkan sendiri pesanan konsumennya. Berikut penuturan Qusna:

“Saya belum pernah mengalami kasus yang seperti itu mbak. Karena yang pesan kebanyakan dari kabupaten Tulungagung, jadi saya lebih sering COD.”¹⁹

Jadi, menurut penuturan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa perlindungan hukum masih bersifat lemah karena keterbatasan pengertian pelaku usaha mengenai hukum.

Dalam dunia bisnis, etika merupakan salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian. Bagi seorang muslim, kegiatan berdagang sebenarnya lebih tinggi derajatnya yaitu dalam rangka beribadah kepada Allah SWT. Berdagang adalah sebagian dari hidup kita, yang harus ditunjukkan untuk beribadah kepadanya dan wadah berbuat baik pada sesama.

Dalam agama Islam, kita diajarkan bagaimana berbisnis yang baik, menurut penuturan Nurul:

“Cara memasarkan produk yang benar itu harus sesuai dengan ajaran Islam, dimana kita tidak boleh menyembunyikan kecacatan barang. Dan disini kami memberikan informasi

¹⁸ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar’i, tanggal 09 Juni 2017

¹⁹ Wawancara dengan Qusna Pemilik Husna Collection, tanggal 12 Juni 2017

*secara detail mengenai produk kami, seperti bahan baku, ukuran (size), harga dan warna.*²⁰

Imbuan dari Qusna :

*“Selain itu saya juga berusaha menjaga kepercayaan pelanggan dengan tidak memberikan barang yang sudah dipesan kepada orang lain.”*²¹

Begitu juga menurut penuturan Annis selaku admin di Adzkia

Hijab Syar’i:

*“Dalam melayani konsumen kami berusaha sebaik mungkin dalam memuaskan hati konsumen, seperti memberikan informasi sedetail mungkin mengenai produk adzkia contohnya bahannya seperti apa, harganya berapa, sizenya berapa, cara ordernya bagaimana seperti itu. Selain itu kami tidak akan memberikan barang yang telah dipesan kepada orang lain dan memberikan harga yang sesuai dengan kualitas dan manfaat produk.”*²²

Itsna menambahkan :

*“Dengan memproduksi gamis syar’i juga bisa menjadi ajang media dakwah untuk mengajak para muslimah menutup aurat sesuai dengan aturan syariat Islam.”*²³

Berdasarkan penuturan tersebut, di Adzkia Hijab Syar’i dan Husna Collection telah menerapkan beberapa konsep etika bisnis Islam seperti konsep benar yang ditunjukkan dengan tidak berbohong saat mempromosikan barang dan menetapkan harga, menjaga amanat yang ditunjukkan dengan tidak memberikan barang yang telah dipesan kepada orang lain, bersikap jujur serta memperhatikan tata nilai Islam yang menjalankan perannya sebagai khalifah di bumi.

²⁰ Wawancara dengan Nurul Reseller Husna Collection, tanggal 12 Juni 2017

²¹ Wawancara dengan Qusna Pemilik Husna Collection, tanggal 12 Juni 2017

²² Wawancara dengan Annis Admin di Adzkia Hijab Syar’i, tanggal 10 Juni 2017

²³ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar’i, tanggal 09 Juni 2017

2. Penerapan Transaksi Jual Beli *Online* di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection Perspektif Etika Bisnis Islam

Pada transaksi jual beli secara *online* sama halnya dengan transaksi jual beli yang dilakukan dalam dunia nyata, dilakukan oleh pihak terkait, meskipun dalam dalam jual beli secara *online* ini pihak-pihaknya tidak bertemu secara langsung satu sama lain, tetapi berhubungan melalui internet.

Kepercayaan merupakan kunci utama dalam segala bentuk bisnis baik dalam lingkungan *online* maupun *offline*. Di dunia *offline* kepercayaan dibangun dengan saling kenal mengenal secara baik, ada proses ijab qabul, ada materai, ada perjanjian dan lain-lain. Dalam dunia *online* demikian pula, harmonisasi antara aspek norma, nilai dan etika dipadukan dengan mekanisme-mekanisme pembangunan kepercayaan secara total dalam proses keseluruhan.

Perencanaan pemasaran Adzkia Hijab Syar'i juga sudah direncanakan dari awal, dengan lebih menekankan pada pemasaran sektor *online* dari pada *offline*. Seperti yang dikatakan oleh Itsna berikut ini:

*“Kami lebih tertarik menggunakan pemasaran secara online karena sejak dari awal kami ingin mengenalkan produk adzkia secara luas ke konsumen, jadi dari awal memang kami sudah merencanakan menggunakan pemasaran secara online”.*²⁴

Sistem pemesanan yang dilakukan oleh gamis Adzkia Hijab Syar'i sebagai berikut seperti yang disampaikan Itsna:

²⁴ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar'i, tanggal 09 Juni 2017

“Sistem pemasaran adzkia syari adalah secara online atau sistem pemesanan, adzkia hijab syari memiliki karyawan selain admin juga mempunyai beberapa marketer yang memasarkan produk adzkia lewat online jadi konsumen melakukan order melalui marketer adzkia yang langsung berhubungan dengan adzkia pusat. Konsumen dapat melakukan pemesanan gamis lewat marketer di sosial media seperti Whatsapp, BBM, facebook, instagram dsb. Selain dibantu oleh marketer admin adzkia juga melakukan berbagai promosi untuk menarik konsumen agar mengenal produk adzkia”²⁵

Hal serupa juga dilakukan oleh Husna Collection, berikut penuturan saudari Qusna:

“Pertama-tama saya akan memasarkan produk melalui akun sosial media saya di facebook, kemudian di instagram, BBM dan WA. Tapi peminatnya sebagian besar berasal dari facebook. Selain itu, pemasaran juga akan dibantu oleh reseller saya melalui akun sosial pribadi mereka.”²⁶

Berdasarkan penjelasan di atas, Itsna menegaskan bahwa pemasaran yang dilakukan oleh gamis Adzkia Hijab Syar’i menggunakan pemasaran secara *online* yang pemesanannya dibantu oleh *marketer*. Begitu juga dengan Husna Collection, pemasarannya dilakukan secara *online* melalui akun sosial pribadi. Dengan pemasaran secara *online* ini lebih menguntungkan karena dapat menjangkau konsumen secara luas yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu.

Cara pemesanan di Adzkia Hijab Syar’i menggunakan format order atau konsumen yang ingin memesan gamis mengisi format order

²⁵ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar’i, tanggal 09 Juni 2017

²⁶ Wawancara dengan Qusna Pemilik Husna Collection, tanggal 12 Juni 2017

yang telah disediakan oleh admin Adzkia seperti yang dituturkan oleh

Itsna berikut ini :

“Dalam melakukan pemesanan kami mempunyai format order yaitu berisikan nama, alamat lengkap, size yang ingin dibeli, kadang saya juga menambahkan berat badan dan juga tinggi badan karena kadang baju yang konsumen beli ditoko tidak sesuai dengan patokan ukuran dari adzkia, agar konsumen tidak salah pilih ukuran gamis, karena biasanya ketika gamis sudah sampai ditangan konsumen ukurannya tidak sesuai dengan bentuk tubuh, agar konsumen tidak kecewa.”²⁷

Tabel 4.3

Format Order Konsumen

Nama Lengkap	
Alamat	
Nomer Hp	
Nama Produk	
Jumlah	

Sumber : Dokumentasi Adzkia Hijab Syar'i

Adzkia Hijab Syar'i ini merupakan salah satu produsen gamis syar'i yang baru berdiri 5 tahun, namun sudah merambah pasar internasional. Diluar negeri gamis syari lebih diminati oleh wanita muslimah untuk menutup auratnya. Konsumen gamis ini meliputi Singapura, Malaysia, Taiwan, Hongkong dan sampai ke Arab Saudi. Seperti yang dijelaskan oleh Itsna :

²⁷ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar'i, tanggal 09 Juni 2017

“Pasar adzkia bukan hanya di dalam negeri namun juga diluar negeri kebanyakan dari luar negeri dari pada dalam negeri karena kami menargetkan luas promosi untuk menarik konsumen dari manapun.kebanyakan konsumen kami diluar negeri adalah dari malaysia, singapura, taiwan, thailand, hongkong sampai yang paling jauh adalah saudi arabia”²⁸ucapnya

Namun di dalam negeri juga mulai banyak peminatnya seperti diarea Jawa Timur, Jawa Tengah, hingga ke Jakarta. Untuk menarik konsumen dari area Jawa Timur, Adzkia melakukan strategi bebas ongkir. Seperti yang dituturkan oleh marketer Zulfatun seperti berikut ini :

“Kami sebagai marketer harus mempunyai banyak inovasi untuk menarik konsumen secara luas. Untuk area yang dekat dengan adzkia store cara kami menarik konsumen adalah dengan cara membebaskan biaya ongkir seperti untuk area Jawa Timur”²⁹

Waktu pengiriman barang tergantung pada perjanjian antara pihak Adzkia dengan konsumen karena jika barang yang dipesan belum produksi maka pihak konsumen harus menunggu terlebih dahulu agar barang dipesan siap untuk dikirim, pihak Adzkia juga mengkonfirmasi jika barang yang dipesan konsumen telah dikirim melalui ekspedisi.

Berikut hasil wawancara dengan Itsna mengenai waktu pengiriman barang:

“Kami melakukan pengiriman barang melihat dulu stock gamis yang ada di adzkia, kadang ada konsumen yang ingin sekali dengan gamis ini tapi kami belum memproduksi, jadi sebelum

²⁸ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar’i, tanggal 09 Juni 2017

²⁹ Wawancara dengan Zulfatun Marketer Adzkia Hijab Syar’i, tanggal 10 Juni 2017

*konsumen melakukan pemesanan kami meberikan list gamis apa saja yang sudah ready, jika konsumen tetep kekeh ingin memesan gamis dan sudah transfer uang maka pihak kami memberi konfirmasi untuk menunggu gamis ready baru kami akan mengirimnya lewat ekspedisi, jika kami sudah mengirimnya kami juga mengkonfirmasi kepada konsumen bahwa barang telah dikirim”.*³⁰

Dalam Husna Collection, mekanisme transaksinya menggunakan sistem *pre order* (PO) yaitu pembelian barang dengan memesan dan membayar terlebih dahulu sebelum produksi dimulai dengan tenggang waktu tunggu (estimasi/perkiraan) sampai barang tersedia. Seperti apa yang dikatakan oleh saudari Qusna:

*“Saya menggunakan sistem pre order. Apabila ada pemesanan, baru akan saya pesankan ke supplier, jadi konsumen harus menunggu sekitar satu minggu.”*³¹

Format order pada transaksi Husna Collection hampir sama dengan format order yang berada di Adzkia, yaitu berisikan nama, kode barang, alamat, nomor hp serta jumlah pemesanan. Berikut penuturan Qusna:

*“Saat pemesanan, konsumen terlebih dahulu harus mengisi format order. Hal ini untuk memudahkan saya dalam memesankan produk kepada supplier. Format ordernya antara lain bersikan nama, alamat, nomor hp, jumlah pemesanan dan yang paling penting adalah kode barang.”*³²

³⁰ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar’i, tanggal 09 Juni 2017

³¹ Wawancara dengan Qusna Pemilik Husna Collection, tanggal 12 Juni 2017

³² *Ibid.*

Tabel 4.4
Format Order Konsumen

Nama Lengkap	
Alamat	
Nomer Hp	
Kode Barang	
Jumlah	

Sumber : Dokumentasi Husna Collection

Dalam jual beli pesanan selain biaya pokok dari barang yang dijual juga ada biaya tambahan yaitu ongkos kirim (ongkir). Biaya ongkir muncul karena waktu pengiriman menggunakan ekspedisi, di Adzkie ongkir atau biaya pengirimannya tidak termasuk dalam harga gamis karena pengiriman pada beda tempat juga beda ongkirnya, semakin jauh pengiriman barang semakin mahal ongkirnya. Seperti pengiriman keluar negeri biayanya juga berbeda dengan dalam negeri. Biaya ongkir keluar negeri biasanya kisaran 200.000 keatas perkilonya sedangkan di dalam negeri biaya ongkirnya tidak akan sampai 100.000 lebih perkilonya.

Seperti dalam wawancara dengan Itsna beriku ini :

“Di adzkie biaya ongkir atau pengiriman tidak termasuk dalam harga gamis, karena kita mengirim ke banyak tempat dan setiap tempat yang dituju kadang berbeda-beda maka biaya ongkirnya kami sendirikan, kadang untuk luar neger biaya ongkirnya lebih

*mahal ketimbang didalam negeri karena jarak tempuhnya juga lebih jauh”.*³³

Begitu pula di Husna Collection, biaya ongkir juga tidak termasuk ke dalam harga. Biaya ongkir akan dikenakan apabila yang memesan produk berasal dari daerah luar kabupaten Tulungagung, tapi kalau masih di area kabupaten Tulungagung tidak akan dikenakan biaya ongkir. Qusna mengatakan:

*“Kalau yang memesan di luar daerah Tulungagung, biasanya saya memilih jasa JNE untuk mengirim. Namun saya lebih sering COD, karena konsumen saya kebanyakan masih berada di wilayah kabupaten Tulungagung.”*³⁴

Setelah pemesanan selesai, maka konsumen diharuskan melakukan pembayaran. Ada beberapa sistem pembayaran dalam bisnis *online*, dan yang sering digunakan adalah transfer antar bank dan COD (*Cash On Delivery*).

Qusna mengatakan:

*“Setelah konsumen mengisi format pemesanan barang, maka ia akan mengirim uang melalui transfer. Setelah konsumen konfirmasi pengiriman uang, maka saya akan mengeceknya di ATM. Setelah saldo masuk, maka saya akan memesan barang tersebut kepada supplier dan apabila barang sudah datang maka akan segera saya kirim melalui JNE. Namun, saya lebih sering menggunakan sistem COD karena kebanyakan konsumen saya berada di wilayah kabupaten Tulungagung. Jadi biasanya kita janjian disuatu tempat, kemudian pembayaran dilakukan secara langsung.”*³⁵

³³ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar’i, tanggal 07 Juni 2017

³⁴ Wawancara dengan Qusna Pemilik Husna Collection, tanggal 12 Juni 2017

³⁵ *Ibid.*

Jadi dalam sistem pembayarannya, Husna Collection lebih sering menggunakan sistem COD. Hal ini berbeda dengan yang terjadi di Adzkia Hijab Syar'i yang lebih sering menggunakan sistem transfer antar bank, hal ini dikarenakan konsumennya kebanyakan adalah dari luar daerah bahkan luar negeri. Seperti yang dituturkan oleh Itsna:

“Kebanyakan konsumen dari Adzkia berasal dari luar negeri, seperti Taiwan, Arab, Malaysia, Singapur dan Hongkong. Namun saat ini dari Indonesia juga sudah lumayan banyak. Jadi, Adzkia lebih sering menggunakan sistem transfer antar bank. Adzkia memiliki marketer yang kemudian promosi kepada konsumen. Apabila konsumen ingin melakukan pembelian maka mengisi format order dan kemudian biaya langsung dikirim ke pusat. Setelah itu, Adzkia akan mengirimkan gamis tersebut kepada konsumen.”³⁶

Dalam berbisnis selalu mempunyai pedoman yaitu etika bisnis. Semua hal yang akan dilakukan selalu mempunyai tata cara atau pedoman. Karena dalam etika bisnis mempunyai tujuan jangka panjang yang jika terpenuhi maka akan mencapai kesuksesan dimasa yang akan datang. Seperti halnya didalam Adzkia Hijab syar'i berikut ini:

Hasil wawancara dengan Itsna :

“Dalam bekerja di adzkia hijab syari kami selalu menekankan etika dalam berbisnis seperti kejujuran, kesungguhan, kedisiplinan, dan keadilan, agar hasil yang kita dapat barokah maka kita selalu menanamkan etika bisnis”.³⁷

³⁶ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar'i, tanggal 09 Juni 2017

³⁷ *Ibid.*

Itsna menambahkan:

*“Seperti halnya kejujuran, di adzkia dalam melakukan pemesanan selalu mengedepankan kejujuran seperti jenis atau objek yang kami tawarkan sudah jelas diketahui oleh konsumen, kemudian ukuran gamisnya jelas, bahan dari gamis selalu kami sertakan di rincian, dan harga yang jelas yang disertai dengan foto dan katalog dari adzkia sehingga semuanya sudah jelas diketahui oleh konsumen”.*³⁸

Dalam beretika terdapat kesungguhan dan kedisiplinan yang termasuk dalam prinsip etika mengenai menepati janji. Berikut hasil wawancara dengan Rahmah:

*“Kami sebagai karyawan bekerja di adzkia hijab syari mempunyai aturan-aturan tertentu terutama kedisiplinan dalam bekerja, kami diberikan jam kerja yang sudah ditentukan oleh pihak pemilik adzkia, seperti kami harus sampai kantor adzkia pukul 09.00 kemudian pada jam 12.00-13.00 istirahat dan dilanjutkan lagi hingga pukul 16.00, kemudian kesungguhan dalam bekerja kami dilarang mengabaikan konsumen sekecil apapun, jika ada yang bertanya ketika kita post gambar meskipun kami semua sibuk kami tidak boleh mengabaikan konsumen yang bertanya, juga konsumen yang sedang komplain selalu kita tangani”*³⁹

Itsna menambahkan:

*“Iya, di adzkia mempunyai aturan sendiri dalam bekerja agar hasil yang dicapai dapat maksimal seperti waktu yang kami berikan untuk karyawan bekerja. Dan selalu saya ingatkan jangan sekali-kali mengabaikan konsumen karena konsumen adalah raja yang harus kita layani, sehingga kedisiplinan dan kesungguhan sudah diterapkan untuk saat ini di adzkia”.*⁴⁰

Di Husna Collection juga menerapkan beberapa etika bisnis demi menjaga kepercayaan konsumen dan juga kelangsungan usahanya. Berikut penuturan dari Qusna:

³⁸ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar'i, tanggal 09 Juni 2017

³⁹ Wawancara dengan Rahmah Admin Adzkia Hijab Syar'i, tanggal 11 Juni 2017

⁴⁰ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar'i, tanggal 09 Juni 2017

“Kejujuran merupakan modal utama dalam berbisnis. Seperti halnya dalam pemasaran barang. Cara memasarkan produk yang benar itu harus sesuai dengan ajaran Islam, dimana kita tidak boleh menyembunyikan kecacatan barang. Dan disini kami memberikan informasi secara detail mengenai produk kami, seperti bahan baku, ukuran (size), harga dan warna.”⁴¹

Qusna menambahkan:

“Untuk memenuhi permintaan konsumen, saya juga berusaha semaksimal mungkin menerapkan kedisiplinan dalam pengiriman barang. Barang dikirim sesuai dengan waktu kesepakatan agar konsumen tidak kecewa. Selain itu, saya juga berusaha sebaik mungkin dalam melayani konsumen jika ada yang complain. Karena kepuasan konsumen itu bisa berdampak serius dalam usaha bisnis.”⁴²

Prinsip yang terakhir adalah keadilan. Keadilan diartikan bahwa antara penjual dan pembeli merasa diuntungkan agar bisnis yang berjalan dapat kompetitif sehingga hasil dari bisnis dapat barokah. Seperti halnya penjualan produk berkualitas dengan harga yang mahal. Meskipun mahal konsumen tidak terdholimi karena keseimbangan antara kualitas barang dengan harganya yang mahal. Begitupun dengan produsen, ia akan mendapat keadilan karena mendapatkan keuntungan dan tidak menipu konsumen. Seperti ini diterapkan di Adzkia, Itsna menyatakan:

“Pada saat pertama kali konsumen memesan barang kami selalu memberikan informasi yang sedetail mungkin agar konsumen tidak kecewa ketika barangnya datang, mengenai spesifikasi barang, harga, dan juga bukti gambar yang sesuai dengan kenyataan, agar konsumen memiliki haknya untuk membeli barang yang bagus, juga kami mendapatkan penghasilan yang barokah karena kami merasa tidak merugikan konsumen dengan memberikan informasi yang salah.”⁴³

⁴¹ Wawancara dengan Qusna Pemilik Husna Collection, tanggal 14 Juni 2017

⁴² *Ibid.*

⁴³ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar'i, tanggal 09 Juni 2017

Keadilan di sini juga diterapkan dalam jual beli *online* di Husna Collection. Salah satunya adalah dengan menerapkan sistem *retur* barang. Berikut penuturan dari Qusna:

“Saya juga pernah meretur barang. Biasanya yang sering salah pengiriman itu dari pihak supplier, jadi yang menanggung ongkos kirimnya adalah supplier. Kesalahan dari saya pun juga pernah, waktu itu saya pernah salah mengirim warna kepada konsumen jadi barang bisa diretur dan ongkos kirim saya yang menanggung. Kalau kesalahan dari konsumen, maka barang tidak bisa diretur.”⁴⁴

Berdasarkan penuturan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa di Adzkiya Hijab Syar’i dan Husna Collection sudah menggunakan etika berbisnis secara Islam dengan sistem pemesanan yang sesuai dengan prinsip syariah, karena telah menerapkan prinsip-prinsip beretika bisnis seperti kejujuran, menepati janji, dan keadilan. Kemudian dalam sistem pemesanan menggunakan syarat-syarat *ba’i salam* yaitu jenis objek yang diketahui dan jelas, sifatnya diketahui, ukurannya diketahui dan jelas dicantumkan dalam gambar, mengetahui harga, menyebutkan tempat atau kantornya.

⁴⁴ Wawancara dengan Qusna Pemilik Husna Collection, tanggal 14 Juni 2017

Tabel 4.5**Data Penjualan Adzkiia Hijab Syar'i Dari Tahun Ke Tahun**

Bulan	Tahun 2013 (Gamis/pcs)	Tahun 2014 (Gamis/pcs)	Tahun 2015 (Gamis/pcs)	Tahun 2016 (Gamis/pcs)	Tahun 2017 (Gamis/pcs)
Januari	-	476	472	953	756
Februari	-	436	387	873	1003
Maret	-	360	282	711	980
April	-	281	411	793	765
Mei	-	564	321	1129	980
Juni	-	466	605	932	2500
Juli	-	456	600	913	540
Agustus	153	301	576	780	-
September	231	344	855	689	-
Oktober	288	154	690	691	-
November	345	230	810	460	-
Desember	405	388	873	657	-
Total Penjualan	1422	4456	6882	9581	7515
Prosentase	6%	20%	31%	43%	37%

Sumber : Data Adzkiia Hijab Syar'i Tulungagung per bulan Juli 2017

3. Persoalan yang Terjadi dalam Bisnis *Online* di Adzkiia Hijab Syar'i dan Husna Collection serta Solusi dari Pihak Pebisnis *Online* untuk Mengatasinya

Menciptakan bisnis *online* yang sukses memang bukan tugas yang mudah. Tak peduli seberapa bagus atau uniknya produk serta layanan, tetap saja perlu berkompetisi dengan banyak bisnis lain untuk mendapat perhatian audiens target. Permasalahan pun sering terjadi. Terkadang ada pelanggan yang *complain*, seperti mengenai bahan atau pun kesalahan memilih *size*. Seperti yang dituturkan oleh Itsna:

“Permasalahan yang sering dikeluhkan konsumen yaitu mengenai kesalahan memilih size, bahan baku dan barang yang

datang ada cacatnya. Bahan yang datang dari pabrik itu terkadang tidak sama walaupun satu merk. Misalnya, produksi minggu ini bahannya lembut tapi minggu depan bahan agak kasar. Dan konsumen itu kalau sudah pernah beli sebelumnya terkadang complain, misalnya minggu lalu beli dan barangnya itu bagus kainnya halus tapi sekarang kenapa kog kainnya beda seperti itu.”⁴⁵

Untuk menghadapi persoalan tersebut, maka dari pihak Adzkia memberikan pengertian kepada konsumen serta konsumen juga bisa melakukan *retur* barang dengan *free ongkir* apabila kesalahan berasal dari Adzkia. Itsna mengatakan:

*“Untuk menghindari kesalahan pemilihan size, maka pada saat pemesanan konsumen saya tanya terlebih dahulu berapa tinggi dan berat badannya. Kemudian saya jelaskan bahwa standard gamis Adzkia itu besar jadi saya sarankan dalam pemilihan sizenya. Kemudian mengenai bahan baku, dari pihak kami akan memberikan pengertian kepada konsumen bahwa bahan pengeluaran dari pabrik itu terkadang tidak sama meskipun satu merk. Mengenai kecacatan barang, pernah ada permasalahan gamis yang menjamur. Hal ini terjadi karena penjahit kita pernah memakai setrika uap dan penjemurannya belum sampai kering kemudian di packing, karena lama dipengiriman jadi menjamur dan itu bisa diretur dengan *free ongkir* karena kesalahan dari kita.”⁴⁶*

Saudari Yunita menambahkan mengenai prosedur *retur* di Adzkia Hijab Syar’i:

*“Retur dengan *free ongkir* dapat dilakukan apabila kesalahan berasal dari pihak Adzkia. Misalnya, konsumen memesan gamis dengan size S akan tetapi Adzkia mengirimnya dengan size L, maka itu bisa diretur dengan ongkos kirim ditanggung oleh Adzkia. Namun, apabila kesalahan berasal dari konsumen maka bisa diretur akan tetapi ongkos kirim ditanggung oleh konsumen. Misalkan pada saat pemesanan konsumen disarankan untuk memilih size S, akan tetapi dia ngeyel dan memilih size L. Pada saat barang datang ternyata kebesaran,*

⁴⁵ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar’i, tanggal 09 Juni 2017

⁴⁶ *Ibid.*

*dan itu bisa dituker dengan ongkos kirim yang menanggung konsumen. Ada juga produk yang tidak bisa diretur, misalnya saat pembelian konsumen memilih warna merah dan pada saat sudah dikirim dia menginginkan warna hijau, nah itu tidak bisa ditukar.*⁴⁷

Hal demikian juga pernah terjadi di usaha jual beli *online* di

Husna Collection. Qusna menuturkan:

*“Biasanya saya mendapat complain mengenai warna yang tidak sesuai, kadang lebih tua kadang juga lebih muda.”*⁴⁸

Untuk menghadapi situasi tersebut, maka dari pihak Husna Collection juga memberikan pemahaman kepada *reseller* dan konsumen, seperti yang dituturkan Qusna berikut:

*“Jika ada complain mengenai warna, saya akan terlebih dahulu memberikan pemberitahuan kepada reseller dan konsumen bahwa warna memiliki kemiripan 95% dengan gambar, dan kebanyakan konsumen menerima hal tersebut.”*⁴⁹

Dalam sistem jual beli di Husna Collection juga menerapkan adanya *retur* barang, seperti yang sudah di jelaskan di atas.

Dalam proses pengiriman barang kepada konsumen, tidak dipungkiri sering adanya keterlambatan, baik itu dari pihak perusahaan maupun dari pihak jasa pengiriman. Menurut penuturan

Itsna:

“Keterlambatan pengiriman itu sering terjadi, apalagi kalau puasa seperti ini. Konsumen juga harus diberi pengertian harus sabar, karena orderannya itu banyak jadi harus antri. Dalam sehari itu tidak bisa kirim banyak karena takutnya juga salah. Konsumen itu hubungannya dengan marketer, dan marketer sudah diberitahu dari pusat kalau pengiriman selama bulan puasa itu overload jadi konsumen harap sabar, kita kirim

⁴⁷ Wawancara dengan Yunita Admin Adzkia Hijab Syar'i, tanggal 09 Juni 2017

⁴⁸ Wawancara dengan Qusna Pemilik Husna Collection, tanggal 14 Juni 2017

⁴⁹ *Ibid.*

barang sesuai antrian. Keterlambatan dari pihak ekspedisi pengiriman juga ada dan itu diluar tanggungjawab kita.”⁵⁰

Saudari Qusna juga mengatakan:

“Keterlambatan juga pernah terjadi, dan saya akan memberitahukan kepada konsumen untuk bersabar karena pengiriman mengalami sedikit keterlambatan.”⁵¹

Selain itu, persoalan yang sering dihadapi oleh Adzkia adalah mengenai keterlambatan akan bahan baku. Berikut hasil wawancara dengan Itsna:

“Untuk kendala di adzkia itu ada kendala dalam stock bahan gamis, kami mengambil bahan gamis dari beberapa kota seperti tulungagung dan Suarabaya, kadang ketika orderannya banyak yang menjadi masalah utama adalah kami kekurangan bahan gamis, dan membutuhkan waktu beberapa minggu untuk menstock kembali bahan baku tersebut, karena kami pembeliannya dalam jumlah yang banyak mengingat orderan kami juga banyak. Kadang dari situ ada konsumen yang kompalin kalo barangnya belum sampai dan lama sekali”.⁵²

Imbuh Itsna:

“Apalagi jika bahan baku yang kami cari semakin langka maka kendala tersebut makin susah untuk mencari solusinya, karena di adzkia menggunakan bahan baku yang bagus kadang kelangkaan muncul ketika permintaan yang banyak tapi stock dari gudangnya menipis”.⁵³

⁵⁰ Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar’i, tanggal 09 Juni 2017

⁵¹ Wawancara dengan Qusna Pemilik Husna Collection, tanggal 14 Juni 2017

⁵² Wawancara dengan Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syar’i, tanggal 09 Juni 2017

⁵³ *Ibid.*

C. Analisis Data

1. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online* Perspektif Etika Bisnis Islam

Setelah melakukan pengamatan di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection mengenai perlindungan konsumen, pada dasarnya perusahaan tersebut telah menerapkan sebagian asas dari perlindungan konsumen. Adapun asas dari perlindungan itu sendiri adalah asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keselamatan dan keamanan konsumen, asas kepastian hukum.

Di Adzkia menawarkan gamis syari sesuai dengan ketentuan syariat yaitu panjang dan longgar dengan kualitas yang bagus dimana pemilihan bahan baku sangat diperhatikan guna pencapaian kualitas produk yang baik. Selain itu nilai estetikanya sangat diperhatikan, hal ini dapat dilihat dari *design* gamis yang terdapat kombinasi modernnya, sehingga gamis tidak terkesan kuno dan jika dipakai akan terlihat lebih elegan. Sedangkan di Husna Collection menawarkan busana muslim dengan manfaat menutup aurat serta pemilihan busana muslim dengan melihat keadaan pasar yang sedang *trend* saat itu.

Persamaannya adalah Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection menawarkan manfaat busana muslim yang menutup aurat dan memperhatikan nilai keindahannya, sedangkan perbedaannya adalah di Adzkia sangat memperhatikan akan pemilihan bahan baku namun di Husna kurang memperhatikan hal tersebut. Oleh karena itu, dapat diambil

kesimpulan bahwa di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection menerapkan asas manfaat yang ditunjukkan dengan fungsi baju itu sendiri sebagai penutup aurat yang sesuai dengan syariah dan memperhatikan nilai keindahannya.

Dalam pemasarannya, Adzkia Hijab Syar'i memberikan informasi yang sedetail mungkin seperti spesifikasi barang, harga dan bukti gambar yang sesuai dengan kenyataannya agar konsumen memiliki haknya untuk memilih dan memperoleh produk yang bagus. Selain itu, Adzkia juga berusaha memberikan *service* sebaik-baiknya. Dulu pernah terjadi gamis yang menjamur saat pengiriman yang disebabkan karena kesalahan dari pihak Adzkia. Oleh karena itu Adzkia memberikan fasilitas *retur* dengan *free* ongkir. Selain itu, dalam Husna Collection juga pernah mengalami kasus pereturan barang dimana sering terjadi kesalahan pengiriman yang dilakukan oleh *supplier* dari Husna oleh karena itu barang bisa diretur dengan ongkos kirim ditanggung oleh *supplier*. Hal lain yang pernah terjadi adalah kesalahan dari Husna dalam pengiriman produk dengan warna yang tidak sesuai pesanan, dan Husna menerima pereturan barang dengan ongkir ditanggung oleh pihak Husna.

Dari hal tersebut persamaannya adalah sama-sama berusaha memberikan informasi sedetail mungkin kepada konsumen mengenai produk yang ditawarkan, selain itu pebisnis juga menerapkan layanan *retur* dengan *free ongkir* apabila kesalahan berasal dari pihak pebisnis. Perbedaannya adalah di Adzkia pernah mengalami kasus penjamuran gamis

saat pengiriman yang disebabkan karena kesalahan dari pihak Adzkia, sedangkan di Husna kesalahan sering terjadi dari pihak *supplier* yang mengirimkan barang tidak sesuai dengan pesanan.

Berdasarkan kasus tersebut, Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection menerapkan asas keadilan dimana apabila terjadi kesalahan dari pihak pebisnis maka pebisnis akan bertanggung jawab. Seperti halnya *retur*, fasilitas retur dengan *free* ongkir akan diberikan apabila kesalahan berasal dari pebisnis, namun apabila kesalahan berasal dari konsumen maka ada yang bisa diretur dengan syarat ongkir ditanggung oleh konsumen ada juga yang tidak boleh diretur.

Dalam menetapkan harga, Adzkia berani membandrol dengan harga yang tinggi hal ini dikarenakan ia menjual produk yang berkualitas dan berkelas mulai dari segi bahan baku kemudian proses pembuatan hingga menjadi bahan jadi. Adzkia tidak hanya memperhitungkan *profit oriented*, namun ia juga memperhatikan kenyamanan konsumen dengan menyelaraskan manfaat dari produk. Hal itu tidak sama dengan yang terjadi di Husna Collection. Husna tidak berani membandrol harga tinggi, hal ini dikarenakan ia belum bisa memproduksi sendiri barang yang dijual, ia masih mengambil produk dari *supplier*. Oleh karena itu, ia mengambil keuntungan rendah berkisar antara sepuluh sampai dua puluh ribu per baju.

Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa perbedaan terletak dalam penentuan harga. Adzkia berani menetapkan harga yang tinggi dengan diimbangi dengan kualitas bahan yang bagus, sedangkan Husna tidak berani

menetapkan harga tinggi karena ia tidak memproduksi sendiri jadi kualitas bahan baku kurang diperhitungkan. Persamaannya adalah mereka tidak hanya mengambil keuntungan semata, namun juga memperhatikan manfaat dari produk.

Oleh karena itu, dalam perlindungan konsumen hal tersebut dikategorikan sebagai asas keseimbangan yang tercipta antara penentuan harga dan kualitas bahan baku. Keseimbangan disini terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, dimana konsumen memperoleh produk dengan kualitas yang diinginkan serta pelaku usaha memperoleh keuntungan yang berkah.

Bentuk perlindungan konsumen yang selanjutnya adalah dengan memperhatikan asas keselamatan dan keamanan konsumen dalam penggunaan dan pemakaian serta pemanfaatan barang yang dikonsumsi. Penerapannya salah satunya dengan melakukan pengecekan kualitas atau semacamnya sebelum produk dikirim kepada pembeli.

Pengecekan produk sebelum pengiriman merupakan suatu kewajiban bagi Adzkia. Pengecekan dilakukan oleh penjahit Adzkia, yang setelah proses produksi selesai maka gamis akan dicek dengan teliti satu per satu. Produk adzkia juga telah dipakai sendiri oleh *owner* serta karyawan adzkia, sehingga pihak Adzkia tidak meragukan lagi akan keselamatan pemakaian produk Adzkia. Husna collection juga menerapkan hal yang sama, ia melakukan pengecekan produk sebelum dikirim kepada konsumen. *Owner* Husna Collection juga biasa memakai produknya sendiri. Untuk

mendapatkan pendapat dari konsumen, maka Husna dan Adzkia selalu melakukan testimoni pembelian dari konsumen.

Berdasarkan hal tersebut, pihak Adzkia dan Husna telah sama-sama melakukan pengecekan kualitas produk sebelum pengiriman, memakai produknya sendiri, dan juga melakukan testimoni kepuasan penggunaan produk dari konsumen.

Kemudian yang terakhir adalah perlindungan konsumen mengenai asas kepastian hukum. Pernah suatu ketika Adzkia mengalami kasus dimana pihak ekspedisi pengiriman melakukan kesalahan dalam mengirim produk ke alamat yang salah. Konsumen melakukan *complain* kepada pihak Adzkia, kemudian pihak menanggapi *complain* tersebut dengan baik dengan menyelesaikan dengan pihak ekspedisi. Adzkia tidak menuntut pihak ekspedisi dikarenakan ia berani bertanggungjawab dalam kesalahan yang diperbuat. Sementara itu, Husna Collection belum pernah mengalami kasus yang seperti itu, karena kebanyakan pengiriman barang dilakukan oleh Husna sendiri dengan sistem COD (*Cash On Delivery*), dan ia juga belum pernah terlibat dalam kasus hukum.

Oleh karena itu, dapat dilihat bahwa persamaannya adalah di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection belum pernah terlibat dengan masalah hukum. dan perbedaannya adalah Husna lebih sering mengantar produknya langsung kepada konsumen, sedangkan Adzkia lebih sering menggunakan jasa pengiriman barang. Berdasarkan hal tersebut perlindungan konsumen mengenai asas kepastian hukum belum diterapkan di bisnis *online* Adzkia

Hijab Syar'i dan Husna Collection karena keterbatasan pengetahuan pelaku usaha mengenai masalah hukum.

Dalam dunia bisnis, etika merupakan salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian. Begitupun bisnis online di Adzkia Hijab Syar'i yang memperhatikan cara pemasaran seperti memberikan informasi yang lengkap, tidak memberikan barang yang telah dipesan kepada orang lain, memberikan harga yang sesuai dengan kualitas produk, dan menjadi media dakwah untuk mengajak muslimah menutup aurat sesuai dengan aturan syariat Islam. Begitu pula di Husna Collection, etika bisnis Islam ditunjukkan dengan pemasaran yang sesuai dengan syariat dimana tidak boleh menyembunyikan kecacatan barang, memberikan informasi sedetail mungkin, berusaha menjaga kepercayaan pelanggan dengan tidak memberikan produk yang telah dipesan kepada orang lain.

Berdasarkan hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection telah menerapkan beberapa konsep etika bisnis Islam seperti konsep benar yang ditunjukkan dengan tidak berbohong saat mempromosikan barang dan menetapkan harga, menjaga amanat yang ditunjukkan dengan tidak memberikan barang yang telah dipesan kepada orang lain, bersikap jujur serta memperhatikan tata nilai Islam yang menjalankan perannya sebagai khalifah di bumi dengan mengajak untuk berpakaian yang menutup aurat sesuai dengan syariat Islam.

2. Penerapan Transaksi Jual Beli *Online* di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection Perspektif Etika Bisnis Islam

Pada transaksi jual beli secara *online* sama halnya dengan transaksi jual beli yang dilakukan dalam dunia nyata, perbedaannya adalah dalam jual beli secara *online* pihak-pihaknya tidak bertemu secara langsung satu sama lain, tetapi berhubungan melalui internet. Pada mulanya, terlebih dahulu pebisnis *online* akan melakukan pemasaran melalui situs *online*.

Dalam Adzkia pemasaran dilakukan secara *online* yang pemesanannya dibantu oleh *marketer*. Jika ingin memesan, pertama-tama konsumen harus mengisi format order konsumen yang telah disediakan. Adzkia menerapkan sistem *ready stock* dan *pre order*, jadi jika ada pemesanan Adzkia akan melihat terlebih dahulu *stock* gamis yang ada dan apabila *stock* telah habis maka konsumen bisa menunggu terlebih dahulu, atau bisa juga *cancel*. Untuk sistem pembayarannya, Adzkia lebih sering menggunakan sistem transfer antar bank, hal ini dikarenakan konsumennya kebanyakan berasal dari luar daerah bahkan luar negeri. Setelah selesai, maka produk akan dikirim melalui jasa pengiriman barang dan harga bukan termasuk ongkir.

Di Husna Collection pemasarannya juga dilakukan secara *online* melalui akun social pribadi. Saat melakukan pesanan bisa langsung mengisi format order konsumen dan menghubungi nomor yang telah disediakan. Husna menerapkan sistem *pre order* (PO), jadi konsumen harus menunggu terlebih dahulu sampai barang tersedia. Hal ini dikarenakan Husna tidak membuat sendiri produknya, ia memesan produk kepada *supplier*. Dalam

sistem pembayarannya husna lebih sering COD (*Cash On Delivery*) karena kebanyakan konsumennya berada di wilayah kabupaten Tulungagung, namun juga tidak menutup kemungkinan untuk transfer antar bank jika konsumennya berada di luar wilayah kabupaten Tulungagung. Dalam pengirimannya Husna biasa mengantar sendiri barangnya kepada konsumen jika pembayarannya secara COD, jika luar kota maka akan memanfaatkan jasa JNE.

Persamaan penerapan transaksi di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection adalah sistem pemasaran dilakukan secara *online* dengan mengisi format order konsumen apabila ingin melakukan pemesanan, sama-sama menerapkan sistem *pre order* dalam pemesanannya dan transfer antar bank dalam sistem pembayarannya. Perbedaannya adalah Adzkia juga menerapkan sistem *ready stock* dalam perusahaannya, selain itu Adzkia lebih sering menggunakan transfer antar bank sedangkan Husna lebih sering COD dalam pembayarannya.

Bisnis selalu menekankan etika, maka didalam bisnis terdapat etika bisnis agar bisnis yang dikerjakan mencapai tujuan dan sasaran. Prinsip-prinsip etika bisnis adalah kejujuran, memelihara janji dan keadilan. Di Adzkia Hijab Syar'i sudah menekankan prinsip-prinsip etika bisnis seperti kejujuran. Kejujuran di Adzkia Hijab Syar'i diimplikasikan pada proses *bai salam* atau pemesanan yang memenuhi syarat *salam* seperti harga, spesifikasi, jumlah, kualitas, tanggal dan tempat penyerahan yang jelas serta disepakati oleh pihak konsumen dan produsen. Yang kedua adalah

memelihara janji yang diimplikasikan dengan bersungguh-sungguh serta disiplin dalam bekerja. Di Adzkia memiliki sebuah peraturan dimana konsumen adalah raja maka harus dilayani dengan setulus hati, sehingga bersungguh-sungguh dalam bekerja diimplikasikan pada tidak mengabaikan konsumen ketika hendak ingin memesan. Kemudian kedisiplinan di Adzkia para karyawan di berikan prosedur kerja atau jam kerja yang harus dipatuhi seperti masuk pada jam 09.00-12.00 kemudian istirahat dan dilanjutkan lagi pukul 13.00-16.00. Yang terakhir adalah keadilan dimana kedua belah pihak tidak merasa didholimi dan terdholimi, sehingga antara konsumen dan penjual tidak ada yang merasa dirugikan. Hal ini diimplikasikan dengan keseimbangan antara kualitas barang dengan harga yang tinggi.

Di Husna Collection juga menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam. Pertama adalah kejujuran yang diimplikasikan dengan keterbukaan mengenai pemasaran produk yang tidak menyembunyikan kecacatan barang serta memberikan informasi secara detail mengenai produk yang dijual. Kedua adalah memelihara janji yang diimplikasikan dengan menjaga kepercayaan konsumen seperti disiplin dalam pengiriman barang agar konsumen tidak kecewa. Ketiga adalah keadilan yang diimplikasikan dengan menerapkan sistem *retur* barang.

Berdasarkan hal tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection sudah menggunakan etika berbisnis

secara Islami dengan sistem pemesanan yang sesuai dengan prinsip syariah, karena telah menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam.

3. Persoalan yang Terjadi dalam Bisnis *Online* di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection serta Solusi dari Pihak Pebisnis *Online* untuk Mengatasinya

Dalam berbisnis permasalahan memang sering terjadi, begitu pula dalam Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection. Persoalan yang dihadapi oleh Adzkia Hijab Syar'i antara lain kesalahan pemilihan size yang dilakukan oleh konsumen, gamis yang menjamur saat pengiriman, susahnya menstok bahan baku gamis dan keterlambatan dalam proses pengiriman. Untuk menghadapi hal tersebut pihak Adzkia melakukan pembinaan terhadap konsumen mengenai standard *size* gamis di Adzkia. Pada saat melakukan pemesanan, terlebih dahulu konsumen akan ditanya mengenai tinggi dan berat badannya kemudian pihak Adzkia akan memberikan saran akan pemilihan *size* nya. Selain itu, Adzkia juga memberikan fasilitas *retur* barang. Apabila kesalahan berasal dari pihak Adzkia maka bisa dilakukan *retur* barang dengan *free* ongkir. Untuk mengatasi susahnya menstok bahan baku gamis maka pemilik Adzkia Hijab Syar'i membeli bahan baku dari kota lain seperti Surabaya, karena kadang di Tulungagung baru beberapa minggu lagi bisa menstock bahan baku yang dibutuhkan. Dan untuk mengatasi akan keterlambatan pengiriman barang, maka pihak Adzkia

melakukan pemberitahuan terlebih dahulu kepada *marketer* agar menyampaikannya kepada konsumen.

Sedangkan persoalan yang dihadapi oleh Husna Collection adalah konsumen yang *complain* mengenai warna yang tidak sesuai dan keterlambatan pengiriman barang. Untuk menghadapi situasi tersebut pihak Husna Collection memberikan pemahaman kepada *reseller* dan konsumen bahwa warna memiliki kemiripan 95% dengan gambar. Husna Collection juga memberikan fasilitas *retur* barang dengan *free* ongkir apabila kesalahan berasal dari perusahaan. Dan untuk menghadapi permasalahan mengenai keterlambatan dalam pengiriman barang maka pihak Husna terlebih dahulu akan melakukan pemberitahuan kepada konsumen.

Persamaan dari persoalan yang dihadapi oleh Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection adalah keterlambatan dalam pengiriman barang, sedangkan perbedaannya yakni dalam Adzkia Hijab Syar'i lebih sering mengalami kesalahan pemilihan *size* yang dilakukan oleh konsumen, gamis yang menjamur saat pengiriman dan susahny menstok bahan baku gamis. Sedangkan di Husna Collection terjadi *complain* mengenai warna yang tidak sesuai dengan catalog.