

BAB V

PEMBAHASAN

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

Konsumen dapat diartikan sebagai setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, masyarakat, keluarga, orang lain, maupun makhluk yang lain dan tidak diperdagangkan. Sedangkan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang dilakukan untuk menjamin keamanan bagi konsumen.¹

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen yang terjadi di Adzkiya Hijab Syar'i dan Husna Collection jika dipandang dari segi manfaatnya ditunjukkan dengan fungsi baju itu sendiri sebagai penutup aurat yang sesuai dengan syariat dan memperhatikan nilai keindahannya. Seperti dalam asas-asas perlindungan konsumen terutama mengenai asas manfaat yang mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.²

¹ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen.....*, hal. 128

² Asyhadie, *Hukum Bisnis.....*, hal. 192

Keadilan merupakan asas yang penting dalam perlindungan hukum. 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.³ Di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection keadilan ditunjukkan dengan apabila terjadi kesalahan dari pihak pebisnis maka pebisnis akan bertanggung jawab. Seperti halnya memberikan *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.

Yang selanjutnya adalah asas keseimbangan, maksudnya perlindungan konsumen memberikan keseimbangan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.⁴ Keseimbangan di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection 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.

Kemudian asas keselamatan dan keamanan konsumen dalam penggunaan dan pemakaian serta pemanfaatan barang yang dikonsumsi. Asas ini memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan dan pemakaian, serta pemanfaatan barang atau jasa yang

³ Asyhadie, *Hukum Bisnis*....., hal. 192

⁴ *Ibid.*

dikonsumsi.⁵ Di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection diterapkan dengan melakukan pengecekan kualitas produk sebelum pengiriman, memakai produknya sendiri, dan juga melakukan testimoni kepuasan penggunaan produk dari konsumen. Namun, menurut saya hal tersebut belum sepenuhnya bisa menjamin keselamatan dan keamanan konsumen. Hal ini dikarenakan belum adanya pensterilan produk yang dijual guna memberikan rasa aman bagi konsumen karena tiap konsumen memiliki tingkat sensitifitas sendiri-sendiri akan pemakaian suatu produk. Oleh karena itu pensterilan produk sangatlah penting guna menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan serta pemanfaatan barang yang dikonsumsi.

Yang terakhir adalah asas kepastian hukum, maksudnya agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.⁶ Asas ini belum diterapkan di bisnis *online* Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection karena keterbatasan pengetahuan pelaku usaha mengenai masalah hukum.

Setelah melakukan pengamatan di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection mengenai perlindungan konsumen, pada dasarnya perusahaan bisnis *online* tersebut belum sepenuhnya menerapkan asas perlindungan konsumen. Adapun asas dari perlindungan konsumen yang telah diterapkan adalah asas manfaat, asas keadilan dan asas keseimbangan. Sedangkan asas

⁵ Asyhadie, *Hukum Bisnis*, hal. 192

⁶ *Ibid.*

keselamatan dan keamanan konsumen serta asas kepastian hukum belum sepenuhnya diterapkan di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa perlindungan konsumen belum bisa sepenuhnya melindungi konsumen dalam transaksi bisnis *online*. Hal tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Bagus Hanindyo Mantri yang berjudul "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce*" yang menyatakan bahwa UU Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 belum dapat melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce* karena keterbatasan pengertian pelaku usaha yang hanya khusus berada di wilayah Negara Republik Indonesia.⁷

Dalam dunia bisnis, etika merupakan salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian. Etika bisnis Islam adalah pedoman moral bagi suatu tindakan manusia dan menjadi sumber pemikiran baik dan buruk tindakan itu yang mengacu kepada Al-Qur'an dan Al-Hadist.⁸

Etika bisnis Islam dapat diwujudkan dengan menerapkan beberapa konsep etika bisnis Islam. Pertama adalah konsep benar. Benar adalah ruh dari keimanan, ciri utama orang mukmin bahkan ciri para nabi. Oleh karena itu salah satu karakter pedagang yang terpenting dan diridhoi Allah adalah kebenaran.⁹ Di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection diwujudkan dengan tidak berbohong saat mempromosikan produk dan menetapkan harga yang sesuai dengan kualitas produk.

⁷ Bagus Hanindyo Mantri, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce", *Tesis*, (semarang: UNDIP, 2007), dalam http://epints.undip.ac.id/16674/1/Bagus_Hanindyo_Mantri.pdf, diakses tanggal 27 Maret 2017

⁸ Ridwan, *Etika Bisnis Islam.....*, diakses 26 Maret 2017

⁹ Zanikhan, *Etika Bisnis Islam.....*, diakses 27 Maret 2017

Kedua adalah amanat. Dalam transaksi jual beli, sifat amanat sangat diperlukan karena dengan amanat maka semua akan berjalan dengan lancar. Dengan sifat amanat para penjual dan pembeli akan memiliki sifat tidak saling mencurigai bahkan tidak khawatir walau barangnya ditangan orang lain.¹⁰ Dalam transaksi jual beli *online* di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection, amanat diwujudkan dengan tidak memberikan barang yang telah dipesan kepada orang lain.

Selanjutnya adalah konsep kejujuran. Islam memerintahkan semua transaksi bisnis dilakukan dengan cara yang jujur dan terus terang. Untuk itu Allah menjanjikan kebahagiaan bagi orang awam yang melakukan bisnis dengan cara yang jujur dan terus terang.¹¹ Kejujuran dalam berdagang di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection dapat dilihat dari cara mempromosikan barang dengan memberikan informasi produk sedetail mungkin kepada konsumen agar konsumen bisa menggunakan haknya dalam memilih barang sesuai yang mereka inginkan.

Dan yang terakhir adalah tata nilai Islam. Dalam menjalankan perannya sebagai khalifah di bumi, manusia harus mengikuti tata nilai yang telah ditetapkan Allah. Manusia tidak boleh melupakan kewajibannya sebagai khalifah di bumi.¹² Konsep ini dimanfaatkan Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection sebagai media dakwah yakni mengajak untuk berpakaian yang menutup aurat sesuai dengan syariat Islam.

¹⁰ Asmadhini, "Konsep Bisnis Islam" dalam <http://www-konsep-bisnis-islam.info.html>, diakses 27 Maret 2017

¹¹ Burhanuddin, *Etika Sosial.....*, hal. 162

¹² Rivai, *Islamic Business.....*, hal. 15

Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, transaksi jual beli *online* di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection sudah sesuai dengan etika bisnis Islam, dimana telah menerapkan beberapa konsep etika bisnis Islam seperti konsep benar, amanat, jujur dan tata nilai Islam.

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

Pada umumnya jual beli *online* dapat diartikan sebagai proses penjualan dan pembelian jasa atau produk melalui pesanan via internet yang dalam Islam dikenal sebagai *bai' salam*. Ali Hasan dalam bukunya yang berjudul Berbagai Macam transaksi dalam Islam mendefinisikan *salam* sebagai menjual barang dengan mendahulukan pembayaran sedangkan barang diserahkan dikemudian hari.¹³ Sesuai dengan data yang diperoleh transaksi *bai salam* merupakan bentuk bisnis yang menggunakan pemasarannya secara *online* atau di media sosial. Dengan melakukan promosi di media *online* yang tujuannya mencari konsumen secara luas. Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection merupakan pebisnis jual beli *online* yang melakukan pemasaran secara *bai salam* atau sistem pemesanan. Pemasaran merupakan salah satu kegiatan penting dalam suatu usaha. Pemasaran merupakan pendorong untuk meningkatkan penjualan dengan tujuan perusahaan dapat tercapai.

¹³ Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi.....*, hal. 143

Sistem pemesanan mempunyai rukun yaitu pertama pihak penjual dan pembeli, kedua barang yang dipesan beserta spesifikasi barang, dan yang ketiga adalah *ijab qabul* atau kesepakatan antara kedua belah pihak.¹⁴ Dalam *fiqh muamalah* rukun dari *ba'i salam* juga merupakan rukun jual beli yang sah dan juga merupakan syarat *ba'i salam* atau pemesanan.¹⁵ Di Adzkiya Hijab Syar'i dan Husna Collection pemesanan menggunakan sistem format order. Format disini berguna untuk mengetahui kejelasan produk apa yang ingin dipesan oleh konsumen seperti kejelasan jenis, warna, ciri-ciri dan ukurannya. Dalam *bai salam* atau pemesanan terdapat kualifikasi khusus mengenai barang yang akan dijual yaitu jenis barang yang sudah jelas, mengenai bahan baku, ukuran harus jelas agar konsumen mengetahui barang yang akan mereka pesan. Jika bahan baku bagus kemudian prosesnya juga baik maka akan menciptakan harga yang tinggi itu merupakan sebuah proses yang sudah saling berkesinambungan antara satu sama lain. Hal ini sesuai dengan ungkapan M. Ali Hasan mengenai syarat yang terkait dengan barang dan harga yang diperjual belikan secara *salam*.¹⁶

Mengenai tentang pengiriman barang dapat ditentukan tanggal dan waktunya, namun tidak semua barang dapat ditentukan demikian karena semua tergantung pada ekspedisi. Dalam *bai salam* pihak pihak yang bertransaksi harus menunjuk tempat untuk penyerahan barang yang dipesan diperlukan biaya pengiriman. Jika kedua belah pihak telah mencantumkan

¹⁴ Muslich, *Fiqh Muamalat.....*, hal. 246

¹⁵ *Ibid.....*, hal. 245

¹⁶ Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi.....*, hal. 146

maka transaksi tersebut dianggap sah, karena ada hadist yang menjelaskannya.¹⁷

Dalam melakukan pengiriman barang di Adzkia, para *marketer* melihat dulu *stock* gamis yang ada kemudian jika konsumen menginginkan gamis yang tidak ada di *stock*, maka Adzkia menginformasikan bahwa pihak produsen akan memproduksi terlebih dahulu gamis yang dipesan, kemudian waktu penyerahan juga akan diinformasikan ketika barang akan dikirim melalui ekspedisi, untuk ongkos kirim atau ongkir di Adzkia Hijab Syar'i melakukan diluar harga dari gamis, karena pengiriman untuk setiap negara berbeda sehingga ongkos kirim dan harga gamis disendirikan. Di Husna Collection lebih sering mengantarkan sendiri pesanan kepada konsumen, namun juga tidak menutup kemungkinan untuk mengirim melalui jasa pengiriman apabila berada di luar wilayah kabupaten Tulungagung. Untuk ongkos kirim atau ongkir di Husna Collection juga melakukan diluar harga dari produknya.

Mengenai pembayarannya Adzkia Hijab Syar'i lebih sering menggunakan sistem transfer antar bank, hal ini dikarenakan konsumennya kebanyakan berasal dari luar daerah bahkan luar negeri. Pembayaran bisa dilakukan ke nomor rekening yang telah disediakan kemudian mengkonfirmasi kepada marketer. Di Husna Collection lebih sering COD (*Cash On Delivery*) karena kebanyakan konsumennya berada di wilayah kabupaten Tulungagung, namun juga tidak menutup kemungkinan untuk

¹⁷ Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi.....*, hal. 146

transfer antar bank jika konsumennya berada di luar wilayah kabupaten Tulungagung. Transfer dilakukan ke nomor rekening yang telah disediakan kemudian mengkonfirmasi kepada owner Husna Collection, sedangkan pembayaran secara COD dilakukan dengan kejelasan tempat bertemu untuk melakukan penyerahan barang dan pembayaran.

Dalam penerapan transaksi jual beli secara *online*, etika juga sangat diperlukan. Etika disini berperan sebagai pedoman moral bagi suatu tindakan manusia dan menjadi sumber pemikiran baik dan buruk.¹⁸ Seperti dalam prinsip-prinsip etika bisnis kejujuran merupakan prinsip yang paling utama yang merupakan kunci keberhasilan suatu bisnis, kejujuran dalam pelaksanaan kontrol terhadap konsumen, dalam hubungan kerja, dan sebagainya.¹⁹

Di Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection dalam bekerja selalu menekankan etika dalam berbisnis seperti kejujuran yang diaplikasikan dalam sistem pemesanan seperti jenis objek atau akad yang ditawarkan sudah sesuai dengan kenyataan dan sudah jelas diketahui oleh konsumen, *size* produk juga jelas, bahan baku selalu disertakan dalam rincian juga harga yang jelas, juga foto dan katalog, sehingga semua telah jelas diketahui oleh konsumen.

Memelihara janji (*promise keeping*) merupakan salah satu cara untuk menjaga kepercayaan konsumen. Memelihara janji dapat diimplikasikan

¹⁸ Ridwan, *Etika Bisnis.....*, diakses 26 Maret 2017

¹⁹ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam.....*, hal. 37

dengan bersungguh-sungguh serta disiplin dalam bekerja.²⁰ Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka dia akan mencapai hasil yang maksimal. Jika seseorang bekerja ada hasilnya maka ia dikatakan produktif.

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 atau istirahat dan dilanjutkan lagi pukul 13.00-16.00. Dan di Husna diimplikasikan dengan menjaga kepercayaan konsumen seperti disiplin dalam pengiriman barang agar konsumen tidak kecewa.

Bisnis apapun selalu mengedepankan keadilan. Prinsip keadilan (*fairness*) bahwa setiap orang yang berbisnis diperlakukan sesuai dengan haknya masing-masing dan tidak boleh ada yang dirugikan.²¹ Karena keadilan adalah bahwa setiap orang tidak didzolimi dan tidak mendzolimi. Kemudian antara penjual dan pembeli merasa diuntungkan satu sama lain agar bisnis dapat berjalan secara kompetitif. Sehingga hasil yang didapat dapat barokah dan manfaat.

Di Adzkia sudah menerapkan prinsip adil yaitu ketika konsumen pertama kali memesan gamis, pihak Adzkia sudah memberikan informasi yang sedetail mungkin dari spesifikasi barang, harga dan juga bukti gambar

²⁰ Anoraga, *Pengantar Bisnis.....*, hal. 113

²¹ *Ibid.*

yang nyata atau sesuai dengan kenyataan, agar konsumen memiliki haknya untuk memiliki barang yang bagus juga pada saat barang sudah sampai ketangan konsumen mereka tidak kecewa dengan barang yang dikirim. Di Husna prinsip keadilan diimplikasikan dengan menerapkan sistem *retur* barang.

Dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa' : 29 dijelaskan bahwa:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِاَلْبَاطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil (tidak benar), kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. (QS. An-Nisa' : 29)*

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. Prinsip-prinsip tersebut sesuai dengan kaidah Al-qur'an surat An-Nisa' ayat 29 dalam buku “Fiqh Muamalat Sistem Transaksi dalam Islam” karangan Abdul Aziz Muhammad Azam yang menjelaskan bahwa dalam berbisnis kita tidak boleh dengan jalan yang bathil serta harus saling merelakan.²²

²² Azzam, *Fiqh Muamalat.....*, hal. 28

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. Seperti pendapat para ulama mazhab yang sepakat bahwa ada enam syarat yang harus dipenuhi agar *salam* menjadi sah yaitu sebagai berikut : jenis objek atau barang yang dipesan harus diketahui, sifatnya jelas, ukuran atau kadarnya diketahui, masanya tertentu atau diketahui, mengetahui harga yang jelas, dan menyebutkan tempat pemesanan atau penyerahan.²³

C. Persoalan yang Terjadi dalam Bisnis *Online* di Adzkiya 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 konsumen. Dalam berbisnis permasalahan memang sering terjadi, begitu pula dalam Adzkiya Hijab Syar'i dan Husna Collection. Persoalan yang dialami oleh produsen merupakan masalah yang sangat serius namun juga kadang masalah kecil yang dapat diselesaikan. Jika produsen mengalami permasalahan yang rumit dan mereka tidak mempunyai solusi maka mereka mempunyai alternatif lain pengganti agar kendala tersebut dapat diatasi.

²³ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat.....*, hal. 245

Persoalan yang dihadapi oleh Adzkia Hijab Syar'i antara lain kesalahan pemilihan *size* yang dilakukan oleh konsumen, gamis yang menjamur saat pengiriman, susahnya menstock bahan baku gamis dan keterlambatan dalam proses pengiriman.

Untuk menghadapi hal tersebut pihak Adzkia melakukan pembinaan terhadap konsumen mengenai standard *size* gamis Adzkia. Pada saat melakukan pemesanan, terlebih dahulu konsumen akan ditanya mengenai tinggi dan berat badannya kemudian pihak Adzkia akan memberikan saran mengenai pemilihan sizenya. 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 menstock 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 Collection terlebih dahulu akan melakukan pemberitahuan kepada konsumen.

Dalam menghadapi persoalan yang terjadi dibisnis *onlinenya*, Adzkia Hijab Syar'i dan Husna Collection mendengarkan keluhan konsumen atas barang yang disunakan serta bertanggungjawab atas wanprestasi yang telah dilakukan. Hal ini sesuai dengan hak-hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 tentang Perlindungan Konsumen yang terletak pada poin hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/jasa yang digunakan serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.²⁴

Selain itu, dengan berbagai cara yang dilakukan pebisnis *online* untuk menghadapi persoalan yang dihadapinya, maka pebisnis telah menerapkan beberapa prinsip etika bisnis Islam seperti kejujuran, menepati janji dan keadilan. Dengan demikian maka akan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap bisnis mereka. Seperti pendapat Post et all dalam buku "Pengantar Bisnis: Pengelolaan Bisnis dalam Era Globalisasi" karangan dari Pandji Anoraga bahwa penerapan etika bisnis seperti kejujuran, menepati janji dan keadilan dapat meningkatkan kualitas hubungan bisnis diantara dua pihak yang melakukan hubungan bisnis.²⁵

²⁴ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999

²⁵ Anoraga, *Pengantar Bisnis.....*, hal. 113