

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data Penelitian

1. Deskripsi Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di salah satu usaha kecil milik perorangan yang berada di Jalan Mastrip No. 33 Kelurahan Jepun Kabupaten Tulungagung. Usaha yang bergerak dalam bidang jual beli *online* pakaian syar'i ini didirikan pada bulan Juni tahun 2013 oleh pemuda yang bernama Arif Fatkhurrahman yang beralamat di RT.02/RW.02, Desa Beji, Kecamatan Boyolangu, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66218. Latar belakang didirikannya usaha ini yaitu karena kebutuhan ekonomi yang mendesak, sebagaimana yang dijelaskan oleh Arif Fatkhurrahman:

Saya merupakan anak pertama dari 4 bersaudara, karena memang dulu itu keluarga saya termasuk keluarga yang hidup kekurangan jadi dengan pengalaman bisnis yang saya dapatkan dari teman saya, saya menjadi bertekad kuat untuk membuka suatu bisnis namun bisnis dengan modal yang minim karena mengingat saya tidak mempunyai modal dan pada saat itu saya juga masih kuliah.¹

Awal berdirinya usaha ini tidak membutuhkan banyak modal. Pada waktu itu pemilik hanya mempunyai modal yang sangat minim, oleh karena itu pemilik berinisiatif untuk menggunakan sistem *pre order*:

¹ Hasil wawancara dengan Mas Arif Fatkhurrahman selaku pemilik Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018

Dulu saya tidak mempunyai modal yang banyak, jadi bisa dikatakan bahwa modal adzkia ini sangat minim, dengan adanya modal yang minim tersebut saya menggunakan sistem pre order yang mana konsumen pesan barang dengan membayar uang dahulu di muka kemudian barang dibuatkan dan kalau sudah jadi barang dikirim.²

Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan sistem *pre order* ini memudahkan pelaku bisnis dalam hal modal maupun resiko tidak lakunya produk karena sistem *pre order* ini barang dibuat ketika ada yang pesan.

Online shop Adzkia Hijab Syar'i ini telah berkembang dengan pesat, setiap bulannya menjual ribuan gamis yang dulu awalnya hanya 1-5 gamis per bulannya. Karyawan yang ada di kantor Adzkia Hijab Syar'i juga semakin bertambah, dulu pemilik Adzkia Hijab mampu menjalankan bisnisnya dengan adik kandungnya dan juga saudaranya yang sebagai penjahit tetapi seiring berjalannya waktu dan juga permintaan konsumen yang semakin meningkat, pemilik Adzkia Hijab Syar'i memperkerjakan orang lain untuk menjadi admin dan tim produksi. Saat ini Adzkia Hijab memiliki 7 admin yang bekerja di kantor, 3 orang bagian *packing* barang, dan 40 tim produksi.³ Berkat ketekunan pemilik dalam menjalankan bisnisnya, Adzkia Hijab Syar'i tidak hanya mencakup dalam negeri saja bahkan banyak konsumennya yang dari luar negeri. Dalam beberapa bulan terakhir omset yang

² *Ibid.*

³ Hasil dokumentasi lembar daftar karyawan Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

diterima pemilik Adzkia Hijab Syar'i mencapai 1-2 M per bulannya, dengan penjualan 4000 lebih gamis perbulannya.⁴

Produk yang ditawarkan oleh Adzkia ini tentunya juga memiliki kualitas yang tinggi dan menggunakan kualitas bahan yang bagus karena mengingat bahwa produknya baju-baju syar'i jadi menggunakan bahan yang tebal dan tidak terlalu membentuk badan ketika dipakai, dengan kualitas dan bahan yang bagus pula maka harga gamis di Adzkia Hijab Syar'i bisa dikatakan harga menengah ke atas.⁵

2. Proses Transaksi Jual Beli *Pre Order* Secara *Online* Di Adzkia Hijab Syar'i Tulungagung

a. Sistem Pemasaran yang digunakan pada Adzkia Hijab Syar'i

Sistem pemasaran Adzkia Hijab Syar'i adalah dengan cara *online*, baik melalui *facebook*, *website*, *instagram*, dan *twitter*. Selain itu, dengan cara memasang iklan berbayar pada media *facebook* dan *instagram*,⁶ sebagaimana yang dikatakan oleh Khoirun Nasichin: “Awalnya saya memasarkan produk adzkia melalui *facebook*, yaitu melalui *facebook* biasa kemudian sekarang saya sudah menggunakan iklan berbayar yang ada pada *facebook*.”⁷

⁴ Hasil dokumentasi catatan keuangan Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

⁵ Hasil observasi di Kantor Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

⁶ Hasil dokumentasi pemasaran produk Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

⁷ Hasil wawancara dengan Mas Khoirun Nasichin selaku penjual Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018

Begitu juga yang dilakukan oleh Yeti Ira Dianti yang menggunakan facebook sebagai media pemasaran:

Saya memasarkan adzkia dengan media sosial, dulu saya menggunakan facebook saja kemudian saya mencoba lebih jauh dengan menggunakan instagram agar lebih banyak lagi konsumen saya, dan sekarang lebih mudah lagi dengan menggunakan whatsapp yang berkembang ada storynya jadi memudahkan saya untuk menyampaikan produk-produk ready kepada konsumen yang sudah pernah beli di saya.⁸

Pemilik Adzkia Hijab mengungkapkan bahwa dalam pemasarannya menggunakan akun media sosial yang sedang marak pada saat ini:

Saya mempromosikan adzkia menggunakan facebook dan iklan berbayar yang ada pada facebook, dengan begitu adzkia dapat menjangkau lebih banyak orang dan tidak hanya yang dalam negeri saja tetapi juga dapat menjangkau orang-orang yang ada di luar negeri, sehingga konsumen-konsumen adzkia saat ini sudah mencapai beberapa daerah di Indonesia dan juga luar negeri misalnya Malaysia, Taiwan dan Hongkong.⁹

Berbeda dengan Nurul yang mencoba untuk memasarkan melalui *market place*:

Saya sedikit berbeda dengan penjual Adzkia yang lain, kenapa berbeda karena saya mencoba untuk memasarkan Adzkia pada shopee dan bukalapak, karena menurut saya ini adalah kesempatan untuk menarik pengguna marketplace untuk mengenal Adzka Hijab Syar'i.¹⁰

⁸ Hasil wawancara dengan Mbak Yeti Ira Dianti selaku penjual Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018

⁹ Hasil wawancara dengan Mas Arif Fatkhurrahman selaku pemilik Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018

¹⁰ Hasil wawancara dengan Mbak Nurul selaku penjual Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 20 Maret 2018

Begitu juga dengan Camelia yang mencoba memasarkan Adzkia Hijab menggunakan website:

Mencoba memasarkan melalui website ternyata memudahkan saya sebagai penjual dan juga pembeli, karena apabila order hanya tinggal membuka websitenya, dan di website produk-produk yang tersedia juga sudah ada spesifikasinya dengan detail.¹¹

Jadi dapat dilihat dengan sistem pemasaran melalui media sosial memudahkan penjual untuk memasarkan produknya dan memudahkan konsumen pula untuk mengetahui Adzkia Hijab Syar'i. Sehingga dengan mudah dan cepat Adzkia Hijab Syar'i dikenal oleh masyarakat khususnya muslimah yang menggunakan gamis-gamis syar'i. Bahkan konsumen Adzkia saat ini sudah tidak hanya dalam negeri saja tetapi sudah mencapai luar negeri.

b. Transaksi pada Adzkia Hijab Syar'i

Transaksi jual beli yang dilakukan Adzkia Hijab Syar'i dengan cara melalui *chatting*, yaitu mulanya konsumen menghubungi *whatsapp* atau *bbm* atau *line* yang sudah tertera dalam akun media sosial penjual adzkia. Kemudian penjual akan menjelaskan barang terlebih dahulu secara spesifik kepada konsumen, yaitu mulai dari model gamisnya, bahannya dan ukurannya.¹² Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ayu Wulansari:

¹¹ Hasil wawancara dengan Mbak Camelia selaku penjual Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 20 Maret 2018

¹² Hasil dokumentasi proses pemesanan di Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

Biasanya saya menjelaskan terlebih dahulu mengenai produk adzkia, yaitu mulai dari bahan yang digunakan, detail size yang digunakan adzkia, serta mengirimkan foto-foto gamisnya.¹³

Aini, penjual Adzkia Hijab ini juga menjelaskan semua detail produk Adzkia Hijab beserta mengirimkan foto produk kepada konsumennya:

Sebelum saya menjelaskan detail produk adzkia saya mengirimkan foto produk adzkia terlebih dahulu kemudian saya menjelaskan bahan yang digunakan untuk setiap model adzkia, menjelaskan detail sizenya, warna-warna yang bisa dipesan, dan sebagainya hingga kualitas jahitan maupun bahannya.¹⁴

Begitu juga dengan Camelia, namun sebelum menjelaskan kepada konsumennya, Camelia mengarahkan untuk melakukan transaksi melalui *chat* seperti *whatsapp*:

Awalnya konsumen yang tanya-tanya pada *facebook* maupun *instagram* saya arahkan pada *line* untuk *fast respon*, kemudian baru memulai transaksi yaitu konsumen tanya-tanya produk terlebih dahulu kemudian saya memberikan penjelasan mengenai masing-masing produk secara detail mulai dari harga, modelnya seperti apa, bahan, dan karakteristik bahannya.¹⁵

Sama halnya dengan penjual lain, Mas Fatah juga menjelaskan detail produk sebelum konsumen membeli:

Ketika konsumen saya mau order saya pasti menjelaskan bagaimana jenis bahan-bahan yang digunakan Adzkia

¹³ Hasil wawancara dengan Mbak Ayu Wulansari selaku penjual Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018

¹⁴ Hasil wawancara dengan Mbak Aini selaku penjual Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018

¹⁵ Hasil wawancara dengan Mbak Camelia selaku penjual Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 20 Maret 2018

Hijab, modelnya seperti apa bahkan saya kirimkan foto yang tanpa model jadi konsumen bisa melihat model gamisnya melalui foto, kemudian saya jelaskan harga masing-masing gamisnya.¹⁶

Begitu juga yang dilakukan oleh Defi Setyowati, menjelaskan produk untuk konsumen yang belum pernah membeli di Adzkia Hijab

Untuk konsumen yang belum pernah beli di Adzkia saya menjelaskannya secara lebih, misalnya saya kirimkan foto gamis permodelnya sekaligus saya jelaskan detail model, bahan, karakteristiknya, jahitannya, serta harganya, tetapi kalau yang sudah pernah beli di Adzkia biasanya hanya bahan dan harganya, dan untuk modelnya biasanya mereka sudah tau kecuali kalau gamis model baru.¹⁷

Berbeda dengan Yeti Ira Dianti yang selain menjelaskan detail produk, Yeti juga mengirimkan testimoni agar konsumen tidak meragukan Adzkia Hijab:

Sepertinya sama saja dengan penjual Adzkia yang lain saya menjelaskan juga bahan, karakteristik bahannya seperti apa, model gamisnya bagaimana, harganya kisaran berapa, jahitannya seperti apa, dan bagaimana testimoni konsumen yang sudah pernah membeli gamis Adzkia, saya beri testi agar konsumen percaya bahwa Adzkia *online shop* yang amanah.¹⁸

Penjual Adzkia di sini sudah berusaha menjelaskan bagaimana detail, spesifikasi, dan kualitas produk-produk Adzkia bahkan ada yang mengirimkan testimoni untuk konsumen sebelum

¹⁶ Hasil wawancara dengan Mas Fatah selaku penjual Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 20 Maret 2018

¹⁷ Hasil wawancara dengan Mbak Defi selaku penjual Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 20 Maret 2018

¹⁸ Hasil wawancara dengan Mbak Yeti Ira Dianti selaku penjual Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018

konsumen memutuskan untuk membelinya.¹⁹ Karena mengingat bahwa Adzkia merupakan jual beli *online* yang konsumen tidak mengetahui barang secara langsung tidak seperti jual beli *offline* yang konsumen dapat melihat dan memegang barang secara langsung sehingga bisa menilai barang pada saat itu juga, jadi penjual berusaha untuk memberikan pengetahuan tentang produk-produk Adzkia Hijab Syar'i.

c. Metode Pembayaran pada Adzkia Hijab Syar'i

Metode pembayaran pada Adzkia Hijab Syar'i yaitu konsumen membayar sejumlah total belanjanya di awal, jadi konsumen membayar pesannya di awal dan barang dibuatkan setelah konsumen membayar pesannya, kemudian setelah barang jadi barang akan dikirim ke alamat konsumen Adzkia.²⁰ Hal ini diungkapkan oleh beberapa penjual Adzkia Hijab Syar'i, seperti yang diungkapkan oleh Rahmah Fauziah:

Metode pembayarannya yaitu di bayar di awal sebelum gamis di produksi karena memang sistemnya *pre order*, konsumen pesan dan bayar dulu kemudian baru gamis dibuatkan dan apabila sudah *ready* baru barang tinggal kirim ke alamat konsumen.²¹

Mas Fajar juga mengungkapkan bahwa di Adzkia Hijab pembayarannya harus dibayar sebelum barang diproduksi: “*untuk*

¹⁹ Hasil observasi di Kantor Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

²⁰ Hasil dokumentasi transaksi jual beli Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

²¹ Hasil wawancara dengan Rahmah Fauziah selaku penjual Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018

pembayarannya konsumen wajib membayar dahulu totalnya sebelum barang diproduksi”²²

Begitu juga yang diungkapkan oleh Defi Setyowati yang pembayaran harus dibayar diawal transaksi:

Saat konsumen sudah *deal* dengan pilihannya, saya langsung memberi total harga gamis dan juga ongkos kirimnya, kemudian konsumen, pembayarannya dilakukan maksimal sebelum gamis diproduksi.²³

Aini juga mengungkapkan bahwa Adzkia Hijab menerapkan sistem *pre order* yang pembayarannya diawal:

Sama dengan penjual yang lain, konsumen saya bayarnya sebelum barang diproduksi, soalnya di Adzkia menggunakan sistem *pre order* yang mana barang akan diproduksi apabila konsumen sudah membayar.²⁴

Adzkia Hijab Syar’i merupakan jenis usaha jual beli *online* yang mana konsumennya dari berbagai daerah di Indonesia bahkan sampai luar negeri, untuk memudahkan konsumen membayar pesannya Adzkia menggunakan metode *transfer* seperti halnya yang dilakukan oleh para penjual *online* umumnya.²⁵ Hal itu diungkapkan oleh pemilik Adzkia Hijab Syar’i:

Konsumen adzkia itu kan banyak dan dari berbagai daerah bahkan ada konsumen dari Malaysia, Singapura, Taiwan dan Hongkong, jadi untuk memudahkan konsumen Adzkia

²² Hasil wawancara dengan Mas Fajar selaku penjual Adzkia Hijab Syar’i pada hari Selasa tanggal 20 Maret 2018

²³ Hasil wawancara dengan Mbak Defi selaku penjual Adzkia Hijab Syar’i pada hari Selasa tanggal 20 Maret 2018

²⁴ Hasil wawancara dengan Mbak Aini selaku pemilik Adzkia Hijab Syar’i pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018

²⁵ Hasil dokumentasi transaksi jual beli di Adzkia Hijab Syar’i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

kami menggunakan metode pembayaran transfer ke rekening Adzkia langsung, dan Adzkia juga menawarkan beberapa pilihan rekening dari beberapa bank agar konsumen Adzkia yang ada di Indonesia tidak kena *cash* pada saat transfer karena akan menambah total pembayaran, jadi kasihan.²⁶

Selain pemilik Adzkia Hijab, penjual Adzkia Hijab, Mas Fatah juga mengungkapkan cara pembayaran di Adzkia Hijab Syar'i:

Pembayaran gamis Adzkia dilakukan dengan cara transfer ke rekening pusat yaitu langsung ke rekening Adzkia, bayarnya *full* 100% dari total sebelum gamis diproduksi, karena memang sistem di Adzkia *pre order*.²⁷

Mas Toni juga mengungkapkan metode pembayaran di Adzkia Hijab Syar'i yang menggunakan metode transfer: *"kebijakan Adzkia kan bayar dulu sebelum gamis diproduksi, jadi konsumen saya bayarnya juga sebelum gamis diproduksi, transfer ke salah satu rekening Adzkia"*²⁸

Jadi metode pembayaran di Adzkia Hijab Syar'i yaitu konsumen memesan barang dahulu kemudian konsumen diharuskan membayar pesannya di awal sebelum pesannya dibuat, apabila konsumen sudah membayar maka pesanan mulai dibuatkan, setelah pesanan jadi pesanan dikirim ke alamat konsumen yang sudah diberikan kepada penjual.

²⁶ Hasil wawancara dengan Mas Arif Fatkhurrahman selaku pemilik Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018

²⁷ Hasil wawancara dengan Mas Fatah selaku penjual Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 20 Maret 2018

²⁸ Hasil wawancara dengan Mas Toni selaku penjual Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018

Pembayarannya di Adzkie Hijab Syar'i dengan cara transfer di rekening yang sudah disediakan. Adzkie Hijab menawarkan beberapa rekening bank agar memudahkan konsumen ketika transfer karena apabila sesama bank maka tidak ada potongan saldo saat transfer.

d. Metode Penyerahan Barang

Adzkie Hijab Syar'i menggunakan jasa ekspedisi yang ada di Tulungagung untuk penyerahan barang ke konsumen, tidak hanya ekspedisi dalam negeri saja karena memang konsumen Adzkie Hijab banyak yang dari luar negeri, untuk ekspedisi luar negeri Adzkie menggunakan jasa ekspedisi khusus pengiriman ke luar negeri. Adzkie juga menawarkan beberapa ekspedisi, jadi tidak hanya mematok satu atau dua ekspedisi saja karena di setiap daerah ada yang menggunakan ekspedisi tertentu murah namun di daerah lain dengan ekspedisi yang sama harga ongkos kirim bisa sangat mahal dibanding ekspedisi yang lain,²⁹ hal ini diungkapkan oleh salah satu penjual Adzkie, Ayu Wulansari:

Untuk pengiriman barang yaitu dengan menggunakan ekspedisi jne, pos, wahana, tiki, j&t, dan pahala ekspres. Saya memberikan pilihan ekspedisi kepada konsumen saya karena biasanya konsumen meminta menggunakan ekspedisi dengan ongkos kirim paling murah, tetapi kadang juga ada yang takut menggunakan jasa ekspedisi dengan

²⁹ Hasil dokumentasi resi pengiriman barang Adzkie Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

ongkos yang murah, jadi yang memilih jasa ekspedisi bukan saya tetapi konsumen.³⁰

Kemudian diungkapkan juga oleh salah satu penjual Adzkia Hijab Syar'i, Yeti Ira Dianti bahwa penyerahan barang ke konsumen melalui jasa ekspedisi:

Untuk pengiriman adzkia saya menggunakan jasa ekspedisi, tetapi kadang saya menggunakan ekspedisi sesuai permintaan konsumen selama ekspedisi yang diminta konsumen ada di Tulungagung, dan untuk pengiriman luar negeri juga sama sesuai permintaan konsumen tetapi menggunakan ekspedisi khusus pengiriman luar negeri, namun ada juga konsumen yang baru mengirim barang ke luar negeri jadi saya memberikan pilihan yang paling sering saya gunakan untuk mengirim ke konsumen luar negeri.³¹

Begitu juga dengan Aini, diawal transaksi Aini meminta alamat konsumen secara lengkap untuk pengiriman barang melalui jasa ekspedisi:

Saat awal order biasanya kan saya langsung meminta alamat lengkap beserta nama penerima dan nomor telfonnya, jadi kalau gamisnya sudah selesai produksi bisa langsung dikirim ke alamat tersebut dengan ekspedisi permintaan konsumen, dan mengirimkan nomor resi pengiriman ke konsumen.³²

Hal itu juga dilakukan oleh Khoirun Nasichin, karena konsumen Adzkia tidak hanya di Tulungagung, tetapi jaraknya

³⁰ Hasil wawancara dengan Mbak Ayu Wulansari selaku penjual Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018

³¹ Hasil wawancara dengan Mbak Yeti Ira Dianti selaku penjual Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018

³² Hasil wawancara dengan Mbak Aini selaku penjual Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018

jauh-jauh maka Adzkia Hijab menggunakan jasa ekspedisi untuk penyerahan barangnya:

Pengiriman barang ke konsumen Adzkia menggunakan jasa ekspedisi karena konsumen Adzkia jauh-jauh, kalau yang dalam kota biasanya langsung ambil barang ke kantor, untuk yang luar negeri juga menggunakan jasa ekspedisi, tetapi khusus untuk pengiriman luar negeri.³³

Begitu juga yang dilakukan oleh Fikri, yang konsumennya hampir keseluruhan dari luar kota

Pengiriman barang Adzkia tentunya menggunakan jasa ekspedisi yang ada di Tulungagung karena konsumen saya hampir semua dari luar kota, jadi tidak mungkin kalau penyerahan barang diambil di kantor atau *cash on delivery*.³⁴

Jadi dapat dinyatakan bahwa dalam hal penyerahan barang, Adzkia menggunakan jasa ekspedisi yang ada di Tulungagung. Konsumen dimintai alamat yang dapat dituju untuk pengiriman barang, kemudian barang akan *dipacking* dan diberi alamat sesuai tujuan dan barang diantar ke jasa ekspedisi untuk dilanjutkan dikirim ke alamat konsumen. Begitu juga halnya untuk konsumen luar negeri, bedanya jasa ekspedisi yang digunakan ada dua yaitu jasa ekspedisi yang ada di Tulungagung untuk diantarkan ke jasa ekspedisi khusus pengiriman luar negeri.

e. Kepuasan Konsumen atas Produk Adzkia Hijab Syar'i

³³ Hasil wawancara dengan Mbak Khoirun Nasichin selaku penjual Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018

³⁴ Hasil wawancara dengan Mas Fikri selaku penjual Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 20 Maret 2018

Sejak Adzkia berdiri hingga sekarang, Adzkia sudah mendapat nama baik di konsumen-konsumennya, hal itu terbukti adanya *repeat order* dari konsumen yang dijelaskan oleh pemilik Adzkia Hijab:

Untuk kepuasan konsumen Adzkia kira-kira 70%-80% konsumen puas, hal itu terbukti dengan banyaknya konsumen yang *repeat order* yaitu konsumen yang sudah pernah order, order lagi ke Adzkia Hijab.³⁵

Hal itu juga diungkapkan oleh Tri Handasih, salah satu pembeli Adzkia yang sangat menyukai produk-produk Adzkia Hijab:

Saya salah satu pembeli gamis adzkia, bahkan bisa dibilang saya termasuk pelanggan setia adzkia hijab, karena memang produk adzkia itu bagus, bahan yang digunakan bukan bahan pasaran yang terawang dan panas, pemakai baju syar'i pastinya akan memilih bahan gamis yang nyaman dipakai terutama yang tidak terawang dan tidak panas, maka dari itu saya sangat puas terhadap produk adzkia.³⁶

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Nivera Padung yang pernah membeli produk Adzkia Hijab beberapa kali saja:

Saya pernah beli di adzkia mbak tapi hanya beberapa kali saja dan saya merasa puas dengan produk adzkia, modelnya yang modern cocok untuk saya, warnanya juga sangat manis, kalau untuk bahannya saya merasa cocok dengan bahan yang digunakan adzkia, karena bahannya nyaman dipakai dalam cuaca apapun dan untuk acara apapun.³⁷

³⁵ Hasil wawancara dengan Mas Arif Fatkhurrahman selaku pemilik Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018

³⁶ Hasil wawancara dengan Tri Handasih salah satu pembeli Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

³⁷ Hasil wawancara dengan Nivera Padung salah satu pembeli Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

Riska Septiana, salah satu pembeli Adzkia Hijab yang awalnya penasaran dengan foto-foto yang ada di media sosial akhirnya tertarik untuk membeli dan memberi komentar positif tentang produk Adzkia Hijab:

Pernah mbak saya membeli gamis adzkia, waktu itu saya penasaran dengan gamisnya karena saya lihat di facebook itu gamisnya kok cantik makanya saya tertarik, saya suka dengan gamis adzkia mulai dari model, bahan, warnanya, menurut saya cocok untuk anak muda seperti saya.³⁸

Berbeda dengan Fatonah, salah satu pembeli yang berstatus mahasiswa yang mengungkapkan bahwa Adzkia Hijab cocok untuk mahasiswa namun untuk harganya tidak cocok untuk mahasiswa:

Saya baru pertama kali membeli gamis Adzkia, memang Adzkia itu sangat bagus gamisnya dan saya sangat cocok dengan model bahkan bahannya, tetapi untuk harganya memang terbilang agak mahal untuk mahasiswa seperti saya.³⁹

Tiara Silvia, pembeli Adzkia Hijab yang baru sekali membeli produk Adzkia Hijab mengungkapkan sebagai berikut: *“baru pertama saya coba membeli gamis Adzkia, dan alhamdulillah saya suka dengan gamisnya, untuk selanjutnya saya pengen order lagi karena memang cantik gamisnya”*⁴⁰

Konsumen Adzkia menyatakan bahwa mereka sangat puas dengan produk Adzkia Hijab, mulai dari yang hanya membeli

³⁸ Hasil wawancara dengan Riska Septiana salah satu pembeli Adzkia Hijab Syar’i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

³⁹ Hasil wawancara dengan Fatonah salah satu pembeli Adzkia Hijab Syar’i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Tiara Silvia salah satu pembeli Adzkia Hijab Syar’i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

sekali saja sampai yang pernah membeli berkali-kali karena memang mereka cocok dengan gamis Adzkia Hijab. Begitu juga yang dinyatakan oleh pemilik Adzkia Hijab Syar'i bahwa banyak konsumen yang melakukan *repeat order* yaitu beli lagi. Namun, menurut pemilik Adzkia Hijab Syar'i hanya 70%-80% konsumen yang puas dengan produk Adzkia Hijab, artinya ada 20%-30% konsumen yang tidak puas dengan produk Adzkia Hijab Syar'i:

Memang tadi saya mengatakan 70%-80% konsumen Adzkia puas, maksudnya dengan begitu ada beberapa konsumen Adzkia yang komplain dengan produk Adzkia, misalnya komplain karena barang tidak sesuai dengan warna pada foto, kancing lepas saat diterima konsumen, jahitan kasar, jahitan sobek.⁴¹

Jadi tidak sedikit juga konsumen yang tidak puas dengan produk yang diterimanya, misalnya warna gamis tidak sesuai dengan fotonya, jahitan yang kasar, jahitan yang sobek sampai kancingnya lepas saat barang diterima oleh konsumen Adzkia. Hal itu yang membuat pelanggan Adzkia merasa kecewa, karena memang harga di Adzkia mahal jadi konsumen berharap produk akan sebanding dengan harganya.⁴²

Kekecewaan tersebut diungkapkan oleh salah satu pembeli Adzkia Hijab yang menerima gamis dengan kancing yang lepas:

“waktu saya beli gamis adzkia kemarin saya merasa kecewa, waktu

⁴¹ Hasil wawancara dengan Mas Arif Fatkhurrahman selaku pemilik Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018

⁴² Hasil dokumentasi transaksi jual beli di Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

*itu produk yang saya terima kancingnya lepas padahal itu saya sudah membelinya mahal*⁴³

Berbeda dengan Rahmatul Jannah yang menerima gamis dengan kancing yang lepas, Mega Krisnawati menerima gamis dengan jahitan lepas bagian lengannya:

Saya pernah beli gamis adzkia mbak, bagus bahannya juga modelnya saya suka, tapi saya sedikit kecewa karena ternyata jahitannya gamis yang saya terima sobek, jadi bagian lengannya jahitannya lepas.⁴⁴

Sedangkan Khumaira, salah satu pembeli Adzkia Hijab yang mendapatkan barang tidak sesuai pesanan, yaitu warna jilbab yang dipesannya tidak sama dengan gamis yang dipesannya terlebih dahulu:

Kecewa saya waktu membeli jilbabnya saja, jadi dulu saya sudah pernah membeli gamisnya saja dan setelah saya fikir-fikir ternyata bagus kalau satu set dengan jilbabnya jadi saya pesen jilbabnya saja, tapi setelah jilbabnya nyampe ternyata warnanya tidak sama dengan gamis sebelumnya, warnanya lebih pucat daripada gamisnya.⁴⁵

Sama halnya dengan Khumaira, Nunung juga kecewa dengan bahan gamis yang didapatkan dari Adzkia Hijab, namun kecewanya bukan dengan hal warna bahan melainkan menerima gamis dengan bahan yang tipis sehingga dipakai terlihat terawang:

⁴³ Hasil wawancara dengan Rahmatul Jannah salah satu pembeli Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Mega Krisnawati salah satu pembeli Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Khumaira salah satu pembeli Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

Sekarang bahan yang dipakai Adzkia sedikit mengecewakan mbak, saya beli gamis Adzkia bahannya tidak seperti saat awal saya order, ini dipakai terawang, padahal baju syar'i seharusnya menggunakan bahan yang tidak terawang.⁴⁶

Berbeda dengan Nunung, Almira menerima gamis yang jahitannya kurang bagus, jahitan bagian saku gamis lupa tidak di jahit: *“sedikit kecewa mbak, baju yang saya terima kemarin sakunya bolong seperti tidak dijahit, kalau buat naruh uang atau handphone bisa jatuh itu”*⁴⁷

Begitu juga halnya Susanty yang mengungkapkan bahwa jahitan gamis yang dikirim Adzkia Hijab tidak rapi: *“itu mbak bajunya kemarin jahitannya tidak rapi sama sekali, harganya lumayan mahal jadi kalau barangnya ngecewain saya merasa rugi”*⁴⁸

Banyaknya konsumen komplain atas barang yang diterimanya tidak membuat pemilik Adzkia Hijab berdiam, konsumen yang menerima barang cacat diberikan *cashback* apabila konsumen membeli lagi.⁴⁹ Hal itu juga diungkapkan oleh pemilik Adzkia Hijab Syar'i:

Untuk konsumen yang menerima barang cacat atau tidak sesuai dengan standart adzkia, biasanya kami memberikan

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Nunung salah satu pembeli Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Almira salah satu pembeli Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Susanty salah satu pembeli Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

⁴⁹ Hasil observasi di Kantor Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 28 Februari 2018

cashback kepada konsumen, yaitu apabila konsumen membeli gamis Adzkia lagi maka Adzkia akan mengembalikan sebagian uang sebagai bentuk permintaan maaf kepada konsumen.⁵⁰

Konsumen Adzkia Hijab Syar'i menyatakan bahwa walaupun mereka mendapat barang yang tidak sesuai dengan yang dijelaskan oleh penjual Adzkia Hijab namun mereka tetap mendapatkan layanan yang baik dengan bentuk tanggungjawab Adzkia Hijab terhadap barang cacat yang diterima konsumennya.

B. Temuan Penelitian

1. Sistem pemasaran pada Adzkia Hijab Syar'i merupakan sistem pemasaran *online shop*, memasarkan produk melalui media sosial.
2. Adzkia Hijab Syar'i merupakan jual beli yang transaksinya melalui *chatting* antara penjual dan pembeli.
3. Metode pembayarannya yaitu pembayaran harus lunas di depan sebelum barang dibuatkan dengan cara *transfer* ke rekening yang disediakan Adzkia Hijab Syar'i.
4. Penyerahan barang dilakukan dengan cara pengiriman barang melalui jasa ekspedisi yang ada di Tulungagung.
5. Banyak konsumen yang merasa puas dengan produk-produk Adzkia Hijab Syar'i, namun tidak sedikit juga konsumen yang tidak puas atau merasa kecewa dengan produk Adzkia Hijab Syar'i.

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Mas Arif Fatkhurrahman selaku pemilik Adzkia Hijab Syar'i pada hari Selasa tanggal 27 Februari 2018

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Proses Transaksi Jual Beli *Pre Order* Secara *Online* Di Adzkia Hijab Syar'i Tulungagung

a. Sistem Pemasaran yang digunakan pada Adzkia Hijab Syar'i

Sistem pemasaran pada Adzkia Hijab Syar'i merupakan sistem pemasaran *online shop* pada umumnya, yaitu memasarkan produk melalui berbagai macam media sosial, misalnya *facebook*, *instagram*, *website*, *whatsapp*, dan *marketplace*.⁵¹ Selain memasarkan di media sosial secara gratis Adzkia Hijab Syar'i juga menggunakan iklan berbayar yang disediakan oleh *facebook*, dengan iklan ini produk-produk Adzkia Hijab Syar'i akan lebih cepat dikenal oleh masyarakat luas.

Pemasaran produk melalui media sosial membawa keuntungan, bukan saja pada pihak penjual, pihak pembeli pun mendapat keuntungan yang sama. Keuntungan bagi penjual yaitu memilikinya suatu lahan baru yang mempunyai potensi yang sangat besar untuk mendapatkan pendapatan yang lebih besar, dibandingkan dengan metode pemasaran secara konvensional. Sedangkan pembeli juga memiliki keuntungan diantaranya, pembeli tidak perlu meluangkan waktu khusus untuk berbelanja ke luar rumah, cukup dengan membuka situ *e-commerce* yang diinginkan kapan saja dengan pilihan yang sangat beragam sesuai dengan

⁵¹ Haris Faulidi Asnawai, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam...*, hal. 13-14

keinginan. Walaupun demikian tetap saja kemungkinan-kemungkinan penyimpangan di dunia maya dapat terjadi.⁵²

b. Transaksi pada Adzkia Hijab Syar'i

Transaksi pada Adzkia Hijab Syar'i di sini menggunakan sistem transaksi *e-commerce*. Transaksi jual beli melalui *e-commerce*, biasanya akan didahului oleh penawaran jual, penawaran beli, dan penerimaan jual atau penerimaan beli. Sebelum itu terjadi penawaran secara *online*, misalnya melalui *website*, atau media sosial lainnya.⁵³ Dengan bermodalkan sebuah akun media sosial Adzkia Hijab dapat memberikan informasi sehubungan dengan profil usaha dan produk yang ditawarkan, hal ini disebut sebagai *information sharing*.⁵⁴

Setelah aktivitas *information sharing*, pembeli melakukan pemesanan pada Adzkia Hijab dengan menghubungi nomor telepon atau *whatsapp* yang sudah disediakan oleh penjual Adzkia Hijab. Kemudian penjual akan menjelaskan produk secara detail mulai dari model, bahan hingga harga yang dibandrol. Apabila pembeli tertarik dengan barang tersebut maka penjual akan memberikan total belanja yang harus dibayar oleh pembeli sebelum barang dibuatkan, karena pada Adzkia Hijab menerapkan sistem *pre order* yaitu transaksi jual beli dengan memesan barang terlebih dahulu

⁵² *Ibid.*, hal. 20

⁵³ *Ibid.*, hal. 28

⁵⁴ *Ibid.*, hal. 25

dengan pembayaran di muka dan barang akan diserahkan pada waktu yang telah disepakati di awal.⁵⁵

c. Metode Pembayaran pada Adzkie Hijab Syar'i

Prakteknya pada Adzkie Hijab Syar'i pembayaran oleh pembeli dilaksanakan setelah kedua belah pihak sepakat menjelaskan spesifikasi atau detail produk, harga serta jumlah pesanan dan dibayar sebelum pembuatan barang, artinya pembayaran harus lunas di depan sebelum barang dibuatkan dengan cara *transfer* ke rekening yang sudah disediakan Adzkie Hijab Syar'i.

Pembayaran yang dilakukan oleh Adzkie Hijab Syar'i tersebut sebagaimana yang dilakukan jual beli *online* pada umumnya. Dalam bisnis konvensional sehari-hari, biasanya seseorang melakukan pembayaran terhadap produk atau jasa yang dibelinya melalui berbagai cara. Cara yang paling umum adalah membayar langsung dengan alat pembayaran yang sah (uang) secara tunai (*cash*). Proses pembayaran biasanya dilakukan di tempat diperjualbelikannya produk atau jasa tersebut. Lokasi tersebut biasa disebut POS (*Point of Sale*). Prinsip pembayaran dalam *e-commerce* sebenarnya tidak jauh berbeda dengan dunia nyata, hanya saja internet berfungsi sebagai POS yang dapat dengan mudah diakses melalui sebuah komputer. Di dunia internet saat ini

⁵⁵ <http://academy.blazbluz.com/2016/08/10/apa-sih-pre-order-itu/> diakses pada tanggal 20 Februari 2018 pukul 17.50

banyak terdapat metode pembayaran yang ditawarkan. Sebagian besar *merchant* menjalankan bisnis mereka di internet dengan menawarkan sistem pembayaran dengan kartu kredit/debit. Tetapi tersedia juga beberapa menawarkan pembayaran selain dengan kartu kredit/debit, pada pembayaran *online* melalui internet, seperti dengan menggunakan cek elektronik (*e-check*) dan uang digital (*digital cash*).⁵⁶

d. Metode Penyerahan Barang

Sistem pengiriman yang di praktekkan pada Adzkia Hijab Syar'i adalah dengan cara pengiriman barang melalui jasa ekspedisi yang ada di Tulungagung misalnya JNE, JNT, Kantor Pos, TIKI dan lain-lain, dan dipastikan barang sampai sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada konsumen dan sesuai dengan permintaan konsumen. Dan kenyataannya, memang barang sampai sesuai dengan permintaan pembeli dan sesuai dengan waktu pengiriman yang dijanjikan oleh penjual, bahkan ada konsumen lain yang mengakui pengiriman lebih cepat daripada yang dijanjikan. Dalam bisnis *online* pada umumnya, penyerahan barang ke pembeli juga dilakukan dengan jasa ekspedisi yang telah disediakan di setiap daerah.

e. Kepuasan Konsumen atas Produk Adzkia Hijab Syar'i

⁵⁶ *Ibid.*, hal. 34-36

Setelah transaksi usai dilakukan dan produk telah didistribusikan ke tangan konsumen, barulah proses terakhir, yaitu aktivitas purnajual, dijalankan. Pada tahapan ini penjual dan pembeli melakukan berbagai aktivitas atau komunikasi, seperti:⁵⁷

- a. Keluhan terhadap kualitas produk;
- b. Pertanyaan atau permintaan informasi mengenai produk-produk lain;
- c. Pemberitahuan akan produk-produk baru yang ditawarkan;
- d. Diskusi mengenai cara menggunakan produk dengan baik.

Target dari interaksi ini adalah agar di kemudian hari terjadi kembali transaksi bisnis antara kedua pihak yang didasari pada kepuasan pelanggan.

Pada Adzkia Hijab Syar'i kepuasan konsumen juga menjadi salah satu hal yang diutamakan. Namun tidak sedikit pula konsumen yang merasa kurang puas dengan produk yang diterimanya. Untuk menyampaikan hal itu, konsumen juga menghubungi atau melakukan komunikasi mengenai barang yang diterimanya.

- 2. Proses Transaksi Jual Beli *Pre Order* Secara *Online* Di Adzkia Hijab Syar'i Tulungagung Menurut Fiqh Muamalah**
 - a. Sistem Pemasaran yang digunakan pada Adzkia Hijab Syar'i**

⁵⁷ *Ibid.*, hal. 26

Sistem pemasaran pada Adzkia Hijab Syar'i merupakan sistem pemasaran *online shop* pada umumnya, yaitu memasarkan produk melalui berbagai macam media sosial, misalnya *facebook*, *instagram*, *website*, *whatsapp*, dan *marketplace*. Selain memasarkan di media sosial secara gratis Adzkia Hijab Syar'i juga menggunakan iklan berbayar yang disediakan oleh *facebook*, dengan iklan ini produk-produk Adzkia Hijab Syar'i akan lebih cepat dikenal oleh masyarakat luas.

Pemasaran produk melalui media sosial memudahkan penjual maupun pembeli dalam melakukan transaksi. Karena hanya dengan melalui media sosial yang bisa diakses di masing-masing *handphone* pengguna media sosial, mereka bisa dengan mudah membeli sesuatu yang diinginkan tanpa harus melakukan perjalanan yang membutuhkan waktu dan tenaga. Dengan media sosial penjual dan pembeli hanya melakukan *chatting* bisa menjual dan menerima barang tanpa harus keluar rumah.

b. Transaksi pada Adzkia Hijab Syar'i

1) Penjual dan Pembeli

Dalam praktek jual di Adzkia Hijab Syar'i, penjual dan pembeli ini sebenarnya sama-sama ada dan sama-sama sah, sebagaimana telah dijelaskan dalam bukunya Fiqh Muamalat, Ahmad Wardi Muslich yang memaparkan bahwa rukun pertama dalam akad dan yang paling penting adalah *'Aqid*,

yaitu orang yang berakad seperti pihak- pihak yang terdiri dari penjual dan pembeli. Masing-masing pihak terdiri dari satu orang atau lebih. Keberadaannya sangat penting karena tidak akan pernah terjadi akad manakala tidak ada 'aqid.⁵⁸

Penjual dan pembeli disini juga sudah memenuhi syarat sebagai penjual dan pembeli yaitu memiliki kecakapan melakukan tindakan-tindakan hukum dan kepatutan (ahliyah) serta mempunyai hak dan kewenangan (wilayah) yang sesuai syariat untuk melakukan suatu transaksi. Dan tidak sah akad orang yang tidak cakap bertindak, seperti orang gila, orang yang berada dibawah pengampuan (mahjur) karena boros atau yang lainnya.⁵⁹

Selain syarat-syarat yang disebutkan di atas, aspek etika bisnis menjadi sangat penting karena dalam transaksi perdagangan. Perdagangan yang jujur sangat disukai oleh Allah, dan Allah memberikan rahmat-Nya kepada orang-orang yang berbuat demikian. Upaya mengantisipasi terjadinya kecurangan-kecurangan dalam jual beli, Islam tampil memberikan segala ketentuan yang pasti dan menjauhkan berbagai pelanggaran-pelanggaran. Semuanya dalam rangka memperlihatkan hak individu yang mesti terlindungi dan

⁵⁸ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2015), hal. 186

⁵⁹ Haris Faulidi Asnawai, *Transaksi Bisnis E-Commerce Prespektif Islam*, (Yogyakarta: Magistra Insania Press, 2004), hal. 99

menegakkan solidaritas yang tinggi dalam masyarakat.⁶⁰ Kejujuran dan kebenaran merupakan nilai yang paling penting bagi pengusaha muslim untuk meningkatkan keuntungan dan mendorong meningkatkan kualitas produk dan pelayanan penjualan. Prinsip tanggungjawab juga penting dalam perdagangan sehingga setiap orang tidak akan semena-mena melakukan tindakan yang tidak bermoral.⁶¹

Menurut peneliti, penjual Adzkia Hijab Syar'i disini kurang memenuhi etika bisnis dalam Islam, hal itu terbukti dengan adanya barang cacat yang diterima oleh pembeli Adzkia Hijab Syar'i. Penjual Adzkia Hijab Syar'i seharusnya meneliti barang terlebih dahulu sebelum barang dikirim ke konsumen karena itu merupakan tanggungjawab sebagai penjual, apabila ada kecacatan pada barang lebih baik disampaikan ke konsumen agar konsumen tidak merasa kecewa dengan barang yang diterimanya.

2) Objek Transaksi

Objek transaksi dalam jual beli pakaian syar'i di Adzkia Hijab Syar'i ini barang yang ditransaksikan termasuk barang yang bernilai dan sudah pasti ada ketika sudah disetujui, artinya bukan termasuk barang yang tidak jelas walaupun penyerahannya tidak langsung yaitu menggunakan

⁶⁰ Kutbuddin Aibak, *Kajian Fiqh Kontemporer*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2017), hal. 213-214

⁶¹ Haris Faulidi Asnawai, *Transaksi Bisnis E-Commerce Prespektif Islam...*, hal. 81-83

tempo waktu yang telah disepakati. Dalam hal objek akad ini juga sah menurut hukum Islam karena tidak termasuk barang atau perkara yang haram untuk diperjualbelikan, sebagaimana yang dijelaskan oleh Suhrawardi K. Lubis dalam bukunya *Hukum Ekonomi Islam* bahwa objek transaksi harus memenuhi beberapa persyaratan sebagai berikut:⁶²

- a) Bersih barangnya, maksudnya adalah benda yang diperjualbelikan bukanlah benda najis atau benda haram misalnya minuman keras. Dalam Adzkiya Hijab Syar'i jelas barang yang diperjualbelikan adalah bukan barang haram karena yang diperjualbelikan adalah pakaian syar'i.
- b) Dapat dimanfaatkan, maksudnya adalah barang tersebut pemanfaatannya tidak bertentangan dengan norma-norma agama (syariat). Jelas barang produk Adzkiya Hijab Syar'i dapat dimanfaatkan karena pakaian merupakan kebutuhan sehari-hari manusia, dan pakaian yang dijualbelikan adalah pakaian syar'i yang merupakan pakaian kewajiban seorang muslimah.
- c) Milik orang yang melakukan akad, maksudnya bahwa orang yang melakukan perjanjian jual beli atas sesuatu barang adalah pemilik sah barang tersebut dan/atau telah mendapat izin dari pemilik sah barang tersebut. Dalam

⁶² Suhrawardi K. Lubis, Farid Wajdi, *Hukum Ekonomi Islam*, hal. 140-146

Adzkia Hijab Syar'i jelas barang milik *owner* pribadi karena Adzkia produksi sendiri dan untuk distributor maupun marketer Adzkia sudah jelas mendapat izin dari *owner* karena untuk menjadi distributor dan marketer harus melalui beberapa pendaftaran terlebih dahulu.

- d) Mampu menyerahkan, maksud dari mampu menyerahkan ialah penjual (baik sebagai pemilik maupun sebagai kuasa) dapat menyerahkan barang yang dijadikannya sebagai objek jual beli sesuai dengan bentuk dan jumlah yang diperjanjikan pada waktu penyerahan barang kepada pembeli. Adzkia Hijab juga mampu menyerahkan barang kepada konsumennya, hal itu terbukti dari adanya testimoni dari konsumen Adzkia walaupun penyerahannya tidak secara langsung tetapi melalui jasa ekspedisi karena memang konsumen Adzkia tidak hanya dalam kota saja.
- e) Mengetahui, maksudnya adalah apabila dalam suatu jual beli keadaan barang dan jumlah harganya tidak diketahui, maka perjanjian jual beli itu tidak sah. Sebab bisa saja perjanjian tersebut mengandung unsur penipuan. Dalam transaksi di Adzkia ini konsumen mengetahui barangnya yaitu melalui foto-foto yang dikirimkan oleh penjual Adzkia maupun konsumen datang ke kantor Adzkia sendiri. Sedangkan untuk pembayarannya jelas yaitu

penjual langsung memberikan jumlah harga yang telah dipesan pembeli dan penjual juga memberikan jangka waktu tertentu untuk pembayarannya.

- f) Barang yang diakadkan di tangan, maksudnya adalah barang yang diperjual belikan berada dalam penguasaan penjual. Hal ini jelas Adzkia Hijab menguasai barang yang diakadkan karena memang Adzkia Hijab produksi barang sendiri.

3) *Ijab dan Qabul*

Ijab adalah pernyataan yang timbul dari orang yang memberikan kepemilikan, meskipun keluarnya belakangan. Sedangkan *qabul* adalah pernyataan yang timbul dari orang yang akan menerima hak milik meskipun keluarnya pertama.⁶³ Pada waktu *ijab qabul*, penjual dan pembeli melakukan transaksi atau akad dengan cara *online* yang mana mereka dipertemukan dalam media *online* baik *facebook* maupun *instagram*. Kedua belah pihak juga sudah sepakat baik harga, spesifikasi barang maupun penyelesaian orderan serta pengirimannya dan juga tidak ada unsur pemaksaan baik dari pihak pembeli maupun penjual.

Unsur utama dari transaksi *salam* adalah kerelaan kedua belah pihak, sama halnya dalam transaksi jual beli.

⁶³ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat...*, hal. 180-181

Kerelaan yang terpendam dalam hati dapat dikukuhkan dengan *sighat (ijab dan qabul)* sebagai manifestasinya. Hal ini menunjukkan bahwa *ijab* dan *qabul* merupakan unsur penting dalam melakukan transaksi *salam* selain dua unsur lainnya, yaitu subjek dan objek transaksi.

Tujuan yang terkandung dalam pernyataan *ijab qabul*-nya harus jelas. Antara *ijab* dan *qabul* terdapat kesesuaian, artinya terdapat kesamaan diantara keduanya tentang kesepakatan, maksud, dan objek transaksi. Adanya pertemuan antara *ijab* dan *qabul*, artinya *ijab qabul* dilakukan dalam satu majelis, akan tetapi satu majelis tidak harus bertemu secara fisik dalam satu tempat.⁶⁴

c. Metode Pembayaran pada Adzkia Hijab Syar'i

Prakteknya pada Adzkia Hijab Syar'i pembayaran oleh pembeli dilaksanakan setelah kedua belah pihak sepakat menjelaskan spesifikasi produk, harga serta jumlah pesanan dan dibayar sebelum pembuatan barang, artinya pembayaran harus lunas di depan sebelum barang dibuatkan dengan cara *transfer* ke rekening yang sudah disediakan Adzkia Hijab Syar'i. Dalam hal jual beli dengan model ini sah menurut hukum Islam, sebagaimana yang dijelaskan pada pengertian jual beli *salam* bahwa *salam* merupakan salah satu bentuk jual beli di mana uang harga barang

⁶⁴ Haris Faulidi Asnawai, *Transaksi Bisnis E-Commerce Prespektif Islam...*, hal. 97

dibayarkan secara tunai, sedangkan barang yang dibeli belum ada, hanya sifat-sifat, jenis, ukurannya serta penyerahan barang sudah dijelaskan pada waktu perjanjian dibuat.⁶⁵ Dalam jual beli *salam*, harga, spesifikasi, jumlah, kualitas, waktu dan tempat penyerahan harus disepakati ketika akad dan tidak boleh ada perubahan atau keputusan dari salah satu pihak setelah selesai akad tersebut, kecuali telah disepakati oleh kedua belah pihak dan tidak ada unsur pemaksaan.

d. Metode Penyerahan Barang

Sistem pengiriman yang di praktekkan pada Adzkiya Hjab Syar'i adalah dengan cara pengiriman barang melalui jasa ekspedisi yang ada di Tulungagung misalnya JNE, JNT, Kantor Pos, TIKI dan lain-lain, dan dipastikan barang sampai sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada konsumen dan sesuai dengan permintaan konsumen. Dan kenyataannya, memang barang sampai sesuai dengan permintaan pembeli dan sesuai dengan waktu pengiriman yang dijanjikan oleh penjual, bahkan ada konsumen lain yang mengakui pengiriman lebih cepat daripada yang dijanjikan. Dalam hal sistem pengiriman ini menurut hukum islam dihukumi boleh atau sah karena waktu pengiriman barang sudah sesuai dengan perjanjian dan bahkan lebih cepat dari yang dijanjikan.

⁶⁵ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat.....*, hal. 242

e. Kepuasan Konsumen atas Produk Adzkia Hijab Syar'i

Dengan adanya sistem *pre order* secara *online* yang digunakan oleh Adzkia Hijab Syar'i, banyak konsumen yang merasa puas dengan produk-produk Adzkia Hijab Syar'i, namun tidak sedikit juga konsumen yang tidak puas atau merasa kecewa dengan produk Adzkia Hijab Syar'i karena yang mereka terima adalah barang cacat yang tidak sesuai dengan perjanjian saat pemesanan. Dengan adanya hal ini, pemilik Adzkia Hijab Syar'i memberikan bentuk tanggungjawab atas kecacatan produk tersebut dengan memberikan *cahsback* uang ketika konsumen yang menerima barang yang cacat membeli produk Adzkia Hijab Syar'i lagi.

Dalam mengantisipasi terjadinya perselisihan pembeli dengan penjual serta agar unsur keadilan dan kerelaan antara penjual dan pembeli dapat diciptakan dalam jual beli, maka syariat Islam memberikan hak *khiyar*, yaitu hak kebebasan memilih untuk melangsungkan atau tidak melangsungkan jual beli tersebut karena suatu hal, bagi kedua belah pihak. Hak *khiyar* dimaksudkan guna menjamin agar transaksi yang dilaksanakan benar-benar terjadi atas kerelaan penuh pihak-pihak yang bersangkutan karena kerelaan merupakan asas bagi sahnya suatu transaksi.⁶⁶

⁶⁶ *Ibid.*, hal. 84-85

Sesuai dengan penjelasan di atas seharusnya pemilik Adzkia Hijab Syar'i tidak hanya memberikan *cashback* uang kepada konsumen tetapi juga memberikan hak *khiyar* agar unsur keadilan dan kerelaan dalam jual beli dapat terlaksana. Selain itu asas kerelaan merupakan asas sah tidaknya suatu transaksi. Jadi apabila konsumen merasa tidak rela dengan bentuk tanggungjawab yang diberikan oleh pihak Adzkia Hijab Syar'i, maka transaksi jual beli tersebut tidak sah.