

**PRAKTIK PENGEMBALIAN MENGGUNAKAN PERMEN DAN DONASI
DALAM JUAL BELI DI ALFAMART PASAR KLIWON SURAKARTA:
PERSPEKTIF *FIKIH MU'AMALAH* DAN HUKUM PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada :

Fakultas Syariah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Hukum



Oleh :

MIRANDA EKA PRATIWI

NIM. 162.111.027

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MU'AMALAH)

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SURAKARTA

2020

**PRAKTIK PENGEMBALIAN MENGGUNAKAN PERMEN DAN DONASI
DALAM JUAL BELI DI ALFAMART PASAR KLIWON SURAKARTA:
PERSPEKTIF *FIKIH MU'AMALAH* DAN HUKUM PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Dalam Bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syari'ah

Disusun Oleh :

MIRANDA EKA PRATIWI

NIM. 16.21.1.1.027

Surakarta, 6 Mei 2020

Disetujui dan disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



Sidik, S.Ag., M.Ag.

NIP: 197601202000031001

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : MIRANDA EKA PRATIWI
NIM : 16.21.1.1.027
PROGRAM STUDI : HUKUM EKONOMI SYARIAH

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul **"PRAKTIK PENGEMBALIAN MENGGUNAKAN PERMEN DAN DONASI DALAM JUAL BELI DI ALFAMART PASAR KLIWON SURAKARTA: PERSPEKTIF *FIKIH MU'AMALAH* DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN"**

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 6 Mei 2020


METERAI
TERAPEL
6000
RUPIAH
Miranda Eka Pratiwi

Sidik, S.Ag., M.Ag.
Dosen Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdri : Miranda Eka Pratiwi

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Surakarta
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Miranda Eka Pratiwi NIM : 162111027 yang berjudul **“PRAKTIK PENGEMBALIAN MENGGUNAKAN PERMEN DAN DONASI DALAM JUAL BELI DI ALFAMART PASAR KLIWON SURAKARTA: PERSPEKTIF *FIKIH MU'AMALAH* DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

Sudah dapat dimunaqasyahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah).

Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqsyahkan dalam waktu dekat.

Demikian atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 6 Mei 2020

Dosen Pembimbing



Sidik, S.Ag., M.Ag.

NIP: 197601202000031001

PENGESAHAN

“PRAKTIK PENGEMBALIAN MENGGUNAKAN PERMEN DAN DONASI DALAM JUAL BELI DI ALFAMART PASAR KLIWON SURAKARTA: PERSPEKTIF *FIKIH MU'AMALAH* DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN”

Disusun Oleh:

MIRANDA EKA PRATIWI

NIM. 162111027

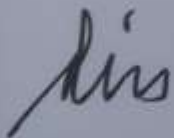
Telah dinyatakan lulus ujian munaqasyah

Pada hari:

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar

Sarjana Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah)

Penguji I



H. Ah. Kholis Hayatuddin, M.Ag

NIP. 19690106 199603 1 001

Penguji II



Dr. Layyin Mahfiana, S.H., M.Hum

NIP. 19750805 200003 2 001

Penguji III



Andi Cahyono, S.H.I., M.E.I

NIP. 19801218 201701 1 110

Dekan Fakultas Syari'ah



Isma
Dr. Ismail Yahya, S.Ag, M.A

NIP. 19750409 199903 1 001

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ

بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

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

QS. An-Nisaa' : (29)

PERSEMBAHAN

Dalam perjuangan yang mengarungi samudera Illahi tanpa batas, dengan keringat dan air mata kupersembahkan karya tulis skripsi ini untuk orang-orang yang selalu hadir dan berharap keindahan-Nya. Kupersembahkan bagi mereka yang tetap setia berada di ruang dan waktu kehidupanku khususnya untuk :

1. Kedua orang tua saya yang tercinta, Bapak dan Ibu yang telah membesarkan, mendidik, membimbing, mengarahkan dan selalu medoakan saya di setiap langkah saya hingga saya dapat menyelesaikan studi saya hingga Sarjana.
2. Adik saya tercinta, semoga kasih sayang Allah selalu bersama kita.
3. Saudara dan seluruh keluarga besar saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas support dan do'a yang telah diberikan kepada saya selama ini.
4. Bapak Sidik, M.Ag., selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah membimbing saya hingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
5. Seluruh dosen IAIN Surakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat untuk saya.
6. Lastika Yuly Kurniawan, S.Pd., yang selalu sabar mendampingi dan memberikan support penuh terhadap saya.
7. Semua rekan-rekan seperjuangan di Fakultas Syariah angkatan 2016, khususnya untuk rekan-rekan program studi Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'amalah).
8. Semua teman-teman di luar kampus yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi di Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta didasarkan pada Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988. Pedoman transliterasi tersebut adalah :

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sedangkan dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf serta tanda sekaligus. Daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin adalah sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	...‘...	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	hamzah	...’...	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	a
ِ	Kasrah	I	i
ُ	Dammah	U	u

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	كتب	Kataba
2.	ذكر	Zukira
3.	يذهب	Yazhabu

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf maka transliterasinya gabungan huruf, yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
أ...ى	Fathah dan ya	Ai	a dan i

أ...و	Fathah dan wau	Au	a dan u
-------	----------------	----	---------

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	كيف	Kaifa
2.	حول	Ḥaula

3. Vokal panjang (Maddah)

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut :

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أ...ي	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
أ...ي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
أ...و	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	قال	Qāla
2.	قيل	Qīla
3.	يقول	Yaqūlu
4.	رمي	Ramā

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua (2), yaitu :

- Ta Marbutah hidup atau yang mendapatkan harakat fathah, kasrah atau dammah transliterasinya adalah /t/.
- Ta Marbutah mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah /h/.
- Apabila pada suatu kata yang di akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang /al/ serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan /h/.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	روضة الأطفال	Rauḍah al-atfāl / rauḍatul atfāl
2.	طلحة	Ṭalḥah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau Tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda yaitu tanda Syaddah atau Tasydid. Dalam transliterasi ini tanda Syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda Syaddah itu.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	رَبَّنَا	Rabbana
2.	نَزَّلَ	Nazzala

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan huruf yaitu ال.

Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyyah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Sedangkan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti dengan huruf Syamsiyyah atau Qamariyyah, kata sandang ditulis dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sambung.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	الرَّجُل	Ar-rajulu
2.	الْجَلال	Al-Jalālu

7. Hamzah

Sebagaimana yang telah disebutkan di depan bahwa Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof, namun itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata maka tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa huruf alif. Perhatikan contoh berikut ini :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	أَكَل	Akala
2.	تَأْخِذُونَ	Ta'khużuna
3.	النَّوْ	An-Nau'u

8. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem bahasa Arab tidak mengenal huruf kapital, tetapi dalam transliterasinya huruf kapital itu digunakan seperti yang berlaku dalam EYD yaitu digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandangan maka yang ditulis

dengan huruf kapital adalah nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan tersebut disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak digunakan.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
	و ما محمد إلا رسول	Wa mā Muhammadun illā rasūl
	الحمد لله رب العالمين	Al-ḥamdu lillāhi rabbil 'ālamīna

9. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata baik fi'il, isim, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkai dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka penulisan kata tersebut dalam transliterasinya bisa dilakukan dengan dua cara yaitu bisa dipisahkan pada setiap kata atau bisa dirangkai.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
	وإن الله هو خير الرازقين	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn / Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn
	فأوفوا الكيل والميزان	Fa aufū al-Kaila wa al-mīzāna / Fa auful-kaila wal mīzāna

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT. atas segala karunia nikmat, rahmat dan hidayah-Nya, sehigga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PRAKTIK PENGEMBALIAN MENGGUNAKAN PERMEN DAN DONASI DALAM JUAL BELI DI ALFAMART PASAR KLIWON SURAKARTA: PERSPEKTIF FIKIH MU’AMALAH DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu’amalah), Fakultas Syariah IAIN Surakarta.

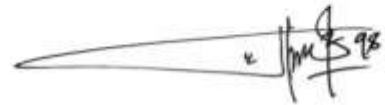
Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak akan mungkin bisa menyelesaikannya tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah menyumbang pikiran, tenaga, dan juga waktunya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mudhofir, S.Ag., M.Pd selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta.
2. Bapak Dr. Ismail Yahya, S.Ag., M.A selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta.
3. Bapak Masjupri, S.Ag.,M.Hum. Selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) dan Pembimbing Akademik, Fakultas Syariah.
4. Bapak Sidik, S.Ag., M.Ag. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh Bapak Ibu Dosen Fakultas Syariah IAIN Surakarta yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak Ibu serta keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan penuh serta do’a yang tidak pernah ada habisnya.
7. Teman-teman angkatan 2016 yang telah kebersamai dalam perjuangan untuk menyelesaikan studi di IAIN Surakarta, terkhusus teman-teman Hukum Ekonomi Syari’ah Kelas A angkatan 2016.

8. Seluruh pihak yang turut membantu hingga selesainya penyusunan skripsi ini, semoga seluruh bantuan dari para pihak yang terlibat di balas oleh Allah SWT. dan kebaikannya dilipatgandakan. Tak lupa juga untuk semua pembaca skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 6 Mei 2020



Miranda Eka Pratiwi

162111027

ABSTRACT

MIRANDA EKA PRATIWI, NIM 16.21.11.027, “**RETURN PRACTICES USING CANDY AND DONATION IN BUYING SELLING IN ALFAMART PASAR KLIWON SURAKARTA: PERFECTIVE MU’AMALAH FIKIH AND LAW OF CONSUMER POTECTION**”. In the practice of returning to use candy and donations in buying and selling is often done on the grounds that there are no coins to change. It is necessary to know whether the value of candy and the value of returns received by the buyer are the same and whether by replacing change using this candy is included in two transactions in one sale and purchase and also must be considered whether there is an element of obscurity and coercion in this sale. In implementing a donation system there must also be transparency about its distribution so that the seller and buyer have mutual trust in the sale and purchase.

This study aims to find out how the practice of returning using sweets and donations is carried out at Alfamart Pasar Kliwon and how mu'amalah fiqh review and the law of consumer protection against the practice of returning to use sweets and donations.

This type of research is field research using a qualitative approach conducted at Alfamart Pasar Kliwon. The population and sample were obtained from the seller, namely Alfamart Pasar Kliwon and 7 respondent buyers. Data collection techniques used in this study are observation, interviews, documentation and data analysis techniques used are descriptive analysis.

From the results of the study, the first conclusion can be drawn, the use of sweets and donations as returns is due to the lack of available coins and the odd pricing. Secondly, according to your fiqh review, the existence of buying and selling using sweets and donations as change does not actually violate the terms of sale and purchase so that the sale and purchase can be said to be valid. However, in buying and selling when candy is used as a return it is indirectly an element of compulsion that the consumer must accept the candy or in other words the consumer buys the candy where the price of the candy used is uncertain, this is where gharar occurs and the sale and purchase is invalid. In the donation system, the buyer ultimately gives up his change to be donated, in this case there is an element of equal willingness in buying and selling. Meanwhile, according to the consumer protection law review, in the practice of returning to use candy and donations there are still buyer rights that have not been fulfilled properly, namely the right to obtain information about the donation system. Given this, it is necessary to explain or deliver information directly by the seller to the buyer so that there is no misunderstanding between the two parties.

Keywords : Buying and Selling, *Mu’amalah Fikih*, Consumer Protection Law

ABSTRAK

MIRANDA EKA PRATIWI, NIM 16.21.11.027, **“PRAKTIK PENGEMBALIAN MENGGUNAKAN PERMEN DAN DONASI DALAM JUAL BELI DI ALFAMART PASAR KLIWON SURAKARTA: PERSPEKTIF *FIKIH MU’AMALAH* DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN”**. Dalam praktik pengembalian menggunakan permen dan donasi dalam jual beli sering kali dilakukan dengan alasan tidak tersedianya uang receh untuk dijadikan kembalian. Hal tersebut perlu diketahui apakah nilai permen dan nilai kembalian yang diterima pembeli itu sama dan apakah dengan mengganti uang kembalian menggunakan permen ini termasuk dalam dua transaksi dalam satu jual beli dan harus diperhatikan juga apakah ada unsur ketidakjelasan dan pemaksaan dalam jual beli ini. Dalam penerapan sistem donasi juga harus ada transparansi tentang penyalurannya agar pihak penjual dan pembeli saling memiliki kepercayaan dalam jual beli tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana praktik pengembalian menggunakan permen dan donasi ini dilakukan di Alfamart Pasar Kliwon dan bagaimanakah tinjauan *fikih mu’amalah* dan hukum perlindungan konsumen terhadap adanya praktik pengembalian menggunakan permen dan donasi tersebut.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang dilakukan di Alfamart Pasar Kliwon. Populasi dan sampel diperoleh dari penjual yaitu pihak Alfamart Pasar Kliwon dan 7 responden pembeli. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan teknik analisa data yang digunakan yaitu analisa deskriptif.

Dari hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan yang *pertama*, penggunaan permen dan donasi sebagai pengembalian disebabkan karena tidak ada ketersediaan uang receh dan adanya penetapan harga yang ganjil. *Kedua*, menurut tinjauan *fikih mu’amalah* adanya jual beli dengan menggunakan permen dan donasi sebagai kembalian ini sebenarnya tidak melanggar rukun-rukun jual beli sehingga jual beli tersebut dapat dikatakan sah. Namun, dalam jual beli pada saat permen digunakan sebagai pengembalian itu secara tidak langsung ada unsur keterpaksaan bahwa konsumen harus menerima permen tersebut atau dengan kata lain konsumen membeli permen tersebut di mana harga permen yang digunakan itu tidak tentu, disinilah terjadi adanya *gharar* dan jual beli tersebut tidak sah. Dalam sistem donasi, pembeli pada akhirnya merelakan uang kembaliannya untuk didonasikan, dalam hal inilah terjadi unsur rela sama rela dalam jual beli. Sedangkan menurut tinjauan hukum perlindungan konsumen, dalam praktik pengembalian menggunakan permen dan donasi ini masih ada hak-hak pembeli yang belum terpenuhi dengan baik, yaitu hak untuk mendapatkan informasi tentang sistem donasi tersebut. Dengan adanya hal ini maka diperlukan penjelasan atau penyampaian informasi secara langsung oleh pihak penjual kepada pihak pembeli agar tidak terjadi kesalahpahaman antara kedua belah pihak.

Kata Kunci : Jual Beli, *Fikih Mu’amalah*, Hukum Perlindungan Konsumen

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xvii
ABSTRACT	xix
ABSTRAK	xx
DAFTAR ISI	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Kerangka Teori	10
G. Metode Penelitian	16

H. Sistematika Penulisan	21
--------------------------------	----

**BAB II TINJAUAN UMUM *FIKIH MU'AMALAH* DAN HUKUM
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK
PENGEMBALIAN MENGGUNAKAN PERMEN DAN DONASI**

A. Jual Beli	23
1. Pengertian Jual Beli	23
2. Dasar Hukum Jual Beli	24
3. Rukun dan Syarat Jual Beli	26
4. Hukum Jual Beli	29
5. Macam-Macam Jual Beli	29
6. Jual Beli yang Dilarang	31
B. Hukum Perlindungan Konsumen	35
1. Pengertian Konsumen	35
2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	37
3. Hak dan Kewajiban Konsumen	39
4. Pengertian Pelaku Usaha	41
5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	41
6. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	43

**BAB III PRAKTIK PENGEMBALIAN MENGGUNAKAN PERMEN DAN
DONASI DALAM JUAL BELI DI ALFAMART PASAR KLIWON**

A. Mengenal Alfamart Pasar Kliwon	45
1. Letak Geografis Alfamart Pasar Kliwon	45

2. Sejarah Alfamart Pasar Kliwon	45
3. Visi, Misi, Budaya	47
4. Struktur Organisasi Alfamart Pasar Kliwon	48
B. Praktik Jual Beli di Alfamart Pasar Kliwon	51
C. Praktik Pengembalian Menggunakan Permen dan Donasi	53
BAB IV MENIMBANG PRAKTIK PENGGUNAAN PERMEN DAN DONASI SEBAGAI PENGEMBALIAN DI ALFAMART PASAR KLIWON	
A. Tinjauan <i>Fikih Mu'amalah</i>	60
B. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen	65
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	70
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	71
DAFTAR LAMPIRAN	77
Pedoman Wawancara dengan Penjual	78
Pedoman Wawancara dengan Pembeli	80
Hasil Wawancara dengan Penjual	81
Hasil Wawancara dengan Pembeli	89
Catatan Lapangan (<i>Field Note</i>).....	103
Gambaran di Alfamart Pasar Kliwon	105
Dokumentasi Wawancara dengan Penjual	113
Dokumentasi Wawancara dengan Pembeli	114
Surat Keterangan Wawancara	121
Daftar Riwayat Hidup	129

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia sebagai makhluk sosial saling memerlukan manusia lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Demi mempertahankan hidupnya maka manusia diberikan kebebasan untuk menentukan apa saja kebutuhannya selama hal tersebut tidak menyimpang dari sosial dan juga Islam. Namun, kebebasan tersebut bukan berarti tidak ada aturan yang membatasinya. Dalam kebebasan tersebut tetaplah ada aturan yang membatasi perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhannya, dan apabila hal tersebut dilanggar maka akan menimbulkan suatu konflik dengan manusia lain dan juga lingkungan sekitarnya.

Kebutuhan manusia memang banyak dan manusia itu sendiri tidak akan pernah merasa cukup. Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia satu melakukan jual beli dengan manusia yang lain. Oleh sebab itu, perlu adanya pemahaman manusia terhadap prinsip-prinsip ataupun metode yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Hal tersebut perlu dilakukan agar manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya tidak menyimpang dan sesuai dengan ajaran agama.

Di dalam ajaran agama Islam terdapat syariat-syariat yang perlu diperhatikan. Syariat tersebut mengatur tentang halal, haram, mubah, dan makruh jual beli yang dilakukan oleh manusia tersebut. Syariat yang

terkandung dalam Islam ini juga memuat prinsip-prinsip yang berkaitan antara hubungan manusia dengan Allah dan juga manusia satu dengan manusia lainnya. Adanya syariat ini juga sebagai pengingat atau pembatas supaya manusia tetap berlaku sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan Islam. Apabila manusia itu sendiri telah menyalahi aturan dan menyimpang dari ajaran Islam, maka manusia tersebut akan cenderung melakukan kegiatan yang menuruti hawa nafsunya tanpa memperhatikan syariat yang sudah ada.

Dalam memenuhi kebutuhannya, manusia terbagi menjadi dua. Yaitu sebagai pelaku usaha (menyediakan kebutuhan manusia lain) dan juga sebagai konsumen (membeli sesuatu untuk memenuhi kebutuhannya pada manusia lain). Suatu perkembangan baru dalam masyarakat dewasa ini, khususnya di negara-negara maju adalah makin meningkatnya perhatian terhadap masalah perlindungan konsumen, sejalan dengan meningkatnya perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia. Praktik monopoli atau oligopoli serta tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan “posisi” konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha (dalam arti yang seluas-luasnya).

Dengan adanya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta munculnya gerakan konsumen akhir-akhir ini dalam bentuk Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

(LPKSM) diharapkan dapat membangkitkan kesadaran masyarakat untuk bersikap kritis dalam membeli atau mengkonsumsi barang dan jasa.¹

Dengan adanya aturan-aturan tersebut, maka sudah sangat jelas bahwa setiap perilaku manusia khususnya dalam hal jual beli telah diatur dalam ajaran agama Islam atau hukum Islam dan juga dalam hukum positif. Apabila ada perilaku manusia dalam transaksi jual beli yang tidak sesuai dengan aturan-aturan yang sudah ada, maka dapat dikenai sanksi. Karena perilaku manusia yang tidak sesuai dengan aturan tersebut dapat merugikan manusia yang satu terhadap manusia yang lain.

Di masyarakat, fenomena-fenomena tersebut sering terjadi dan jarang disadari oleh para pelaku transaksi jual beli. Di berbagai tempat perbelanjaan kita sering menemui fenomena di mana permen digunakan sebagai pengganti pengembalian. Menurut penuturan salah satu karyawan di Alfamart Pasar Kliwon, hal itu dilakukan dengan alasan tidak adanya uang receh di tempat perbelanjaan tersebut dan juga tidak adanya pengembalian yang kemudian dialihkan untuk keperluan donasi.²

Peneliti memilih Alfamart Pasar Kliwon, Surakarta untuk dijadikan sebagai tempat penelitian praktik jual beli menggunakan permen dan donasi sebagai pengembalian karena Alfamart adalah tempat perbelanjaan yang

¹ M. Sofyan Lubis, *Konsumen dan Pasien dalam Hukum Indonesia*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2008), hlm.1-2.

² Bagas Gilang Pradana, Wakil Kepala Toko Alfamart Pasar Kliwon, *Wawancara Pribadi*, 6 Desember 2019, jam 19.00-20.00 WIB.

sudah memiliki banyak cabang yang telah membuka 14.310 gerai hingga akhir tahun 2019 dan tersebar luas di seluruh Indonesia.³ Selain itu, peneliti memilih Alfamart di wilayah Pasar Kliwon karena setelah peneliti melakukan observasi ternyata Alfamart Pasar Kliwon tersebut merupakan tempat yang juga mempraktikkan adanya praktik jual beli dengan menggunakan permen dan donasi sebagai pengembalian dan juga mempraktikkan sistem donasi. Bukan hanya tentang praktik transaksi jual belinya saja, namun juga harus diperhatikan apakah nilai permen yang digunakan sebagai pengganti pengembalian tersebut nilainya sama dengan nominal uang kembalian yang sebenarnya. Apakah nilai permen tersebut lebih kecil atau bahkan lebih besar dari nilai uang kembalian tersebut dan dengan adanya kembalian menggunakan permen ini apakah termasuk dalam dua transaksi dalam satu jual beli serta apakah semua konsumen atau pembeli tersebut rela jika uang kembaliannya didonasikan.

Berdasarkan beberapa hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan menyusun penelitian ini dengan judul **“Praktik Jual Beli Menggunakan Permen dan Donasi Sebagai Pengembalian Dalam Perspektif *Fikih Mu’amalah* dan Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Alfamart Pasar Kliwon, Surakarta)”**

³ Dewi Rina Cahyani, “Alfamart Bakal Buka 1.000 Gerai Baru Tahun Ini”, *Tempo*, 17 Februari 2020.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka penulis menarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik pengembalian menggunakan permen dan donasi dalam jual beli di Alfamart Pasar Kliwon?
2. Bagaimana tinjauan *fikih mu'amalah* dan hukum perlindungan konsumen terhadap praktik pengembalian menggunakan permen dan donasi dalam jual beli di Alfamart Pasar Kliwon?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka penulis menarik tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui praktik pengembalian menggunakan permen dan donasi dalam jual beli di Alfamart Pasar Kliwon.
2. Untuk mengetahui pandangan *fikih mu'amalah* dan hukum perlindungan konsumen terhadap praktik pengembalian menggunakan permen dan donasi dalam jual beli di Alfamart Pasar Kliwon.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Untuk memberikan kontribusi pemikiran mengenai praktik pengembalian menggunakan permen dan donasi dalam jual beli di

Alfamart Pasar Kliwon Surakarta menurut perspektif *fikih mu'amalah* dan hukum perlindungan konsumen.

2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat, antara lain:

a. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam proses transaksi jual beli dengan menggunakan permen sebagai pengembalian.

b. Bagi Pembuat Kebijakan dan Pihak yang Berwenang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk melakukan pengawasan, penertiban dan pembinaan terhadap praktik jual beli yang terjadi di masyarakat.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka ini bermaksud untuk memberikan rujukan dari beberapa skripsi ataupun artikel jurnal yang berkaitan dengan penelitian yang akan disusun, antara lain:

Penelitian dari Wulan Widiya Astuti yang berjudul "*Pandangan Hukum Islam terhadap Pengembalian Sisa Pembelian dengan Barang*" menyimpulkan bahwa dalam pandangan hukum Islam jual beli dilarang untuk memakan harta orang lain secara batil kecuali dengan jalan perniagaan suka sama suka. Pengembalian sisa pembelian dengan barang di

Kantin Syariah UIN Raden Intan Lampung merupakan transaksi yang tidak sesuai dengan kaidah jual beli sesuai syariah Islam. Yakni di mana adanya unsur pemaksaan dari pedagang sehingga tidak adanya persetujuan kepada mahasiswa sebagai pembeli tetapi hanya kebijakan pedagang kantin saja memberikan sisa pengembalian dengan barang. Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung merasa tidak rela dengan adanya pengembalian menggunakan barang, karena mereka menganggap bahwa uang lebih penting daripada permen dan bisa dipergunakan untuk keperluan lainnya. Dengan demikian, praktik pengembalian sisa uang pembeli yang digantikan dengan barang dibolehkan menurut hukum Islam apabila terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak dan adanya unsur saling ridha sehingga tidak ada salah satu pihak yang merasa dirugikan.⁴

Penelitian dari Huswatun Hasana yang berjudul "*Fenomena Praktik Pengembalian Sisa Harga Diganti dengan Barang Menurut Perspektif Ekono Islam (Studi Kasus Kasir Swalayan Royal Mart Samata)*" menyimpulkan bahwa fenomena praktik pengembalian sisa harga diganti dengan barang di swalayan Royal Mart Samata dilakukan dengan beberapa pertimbangan diantaranya saat persediaan uang receh di kas kasir habis dan pada saat ada konsumen yang menginginkan sisa kembaliannya diganti dengan barang. Selama ini, tidak ada keluhan dari konsumen walaupun ada

⁴ Wulan Widi Astuti, "Pandangan Hukum Islam terhadap Pengembalian Sisa Pembelian dengan Barang", *Skripsi*, Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung, Lampung, 2018, hlm. 101-102.

maka pihak swalayan Royal Mart Samata akan menjelaskan kepada konsumen tentunya terlebih dahulu pihak kasir akan menanyakan apakah konsumen tidak keberatan. Dan praktik ini tidak termasuk dalam SOP (Standar Operasional Pelayanan) Swalayan Royal Mart Samata.⁵

Penelitian dari Khusniati Rofi'ah yang berjudul "*Tinjauan Mashlahah terhadap Sisa Pengembalian Pembelanjaan di Swalayan Kebutuhan Keluarga (KK) Wotgaleh Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi*" menyimpulkan bahwa akad jual beli yang terjadi di Swalayan KK merupakan akad jual beli *mu'atah*. Mengenai akad pengalihan sisa kembalian yang tidak bisa diuangkan di Swalayan KK Wotgaleh baik dengan penjelasan secara lisan dan tulisan maupun hanya dengan tulisan ketika dilihat dari sisi *masalah* diperbolehkan dalam Islam. Karena kebijakan ini dibuat untuk menghilangkan kesulitan pihak swalayan dalam menyediakan uang receh dengan nominal kurang dari Rp 100,00 demi mendapatkan kemaslahatan *daruriyah*. Apabila kemaslahatan tersebut tidak diambil maka dapat mengakibatkan kehilangan kebahagiaan di akhirat.⁶

Tindakan pelaku usaha seperti seperti toko, supermarket maupun minimarket yang mengganti uang kembalian menggunakan permen adalah

⁵Huswatun Hasan, "Fenomena Praktik Pengembalian Sisa Harga Diganti dengan Barang Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Kasir Swalayan Royal Mart Samata)", *Skripsi*, Jurusan Ekonomi Islam UIN Alauddin Makassar, Makassar, 2018, hlm. 70.

⁶Khusniati Rofi'ah, "Tinjauan Mashlahah Terhadap Sisa Pengembalian Pembelanjaan di Swalayan Kebutuhan Keluarga (KK) Wotgaleh Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi", *Skripsi*, Program Studi Mu'amalah STAIN Ponorogo, 2016, hlm. 59.

bentuk pelanggaran dari adanya hak-hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam setiap transaksi pembayaran di kasir minimarket, ada yang terlebih dahulu menanyakan dan menginformasikan kepada konsumen bahwa kembalian uang yang merupakan hak konsumen akan digantikan dengan permen, dan ada juga yang tidak. Kedua kondisi tersebut diatas dapat dikatakan sama, karena penginformasian tersebut hanya merupakan kata-kata yang tidak memberikan pilihan kepada konsumen dan konsumen tidak mempunyai pilihan lain untuk menerimanya. Pada umumnya masyarakat belum sepenuhnya menyadari hak-haknya sebagai konsumen, bahwa pengembalian dalam bentuk permen sangat merugikan konsumen karena permen bukan merupakan alat pembayaran yang sah. Tindakan pelaku usaha yang tidak memberikan uang kembalian masyarakat yang bukan dalam bentuk uang atau sesuai akan menyebabkan konsumen mengalami kerugian materiil, meskipun dalam jumlah kecil.⁷

Perbedaan penelitian-penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah penelitian saya lebih membahas tentang bagaimana transaksi jual beli dengan menggunakan permen dan donasi sebagai pengembalian ini dilakukan. Penelitian saya lebih membahas tentang bagaimana pandangan *fikih mu'amalah* dan hukum perlindungan konsumen terhadap hal tersebut. Apakah diperbolehkan jika permen digunakan sebagai pengembalian,

⁷ Oktivana D, dkk. "Penyuluhan Hukum Mengenai Hak Konsumen dalam Mendapatkan Pengembalian Pembayaran dalam Bentuk Uang pada Transaksi Jual Beli", *Jurnal Aplikasi Ipteks untuk Masyarakat*, (Bandung), Vol. 3, No. 1, 2014, hlm. 41.

apakah permen tersebut nilainya sama dengan nilai kembalian yang sebenarnya dan apakah pengembalian menggunakan permen tersebut termasuk dalam jual beli yang *gharar* serta apakah diperbolehkan jika sisa uang kembalian tersebut digunakan sebagai donasi serta ke mana donasi tersebut diserahkan.

F. Kerangka Teori

Akad yang digunakan dalam hal ini adalah akad jual beli, di mana akad jual beli ini dipraktikkan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

1. Jual Beli

a. Pengertian Jual Beli

Kata *Al-Buyu'* adalah bentuk jamak dari lafadz *bay'un* yaitu jual beli. Menurut bahasa ialah suatu bentuk akad penyerahan sesuatu dengan sesuatu lain. Sedangkan menurut *syara'* jual beli adalah memiliki suatu harta (uang) dengan mengganti sesuatu yang berdasarkan atas *syara'* atau sekedar memiliki manfaatnya saja diperbolehkan oleh *syara'*. Sedangkan menurut ulama Hanafiyah mengemukakan bahwa jual beli merupakan pertukaran harta (benda) dengan harta berdasarkan cara khusus (yang diperbolehkan).⁸

Secara terminologi, jual beli adalah saling menukar harta dengan harta dalam bentuk pemindahan kepemilikan.⁹ Jual beli

⁸Rahmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), hlm. 74.

⁹Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), hlm. 111.

adalah tukar menukar harta yang dimiliki dengan dasar suka sama suka. Islam mengatur masalah harta dan pertukarannya, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan tukar-menukar harta atau benda yang termasuk di dalamnya mengenai jual beli.¹⁰

b. Dasar Hukum Jual Beli

Islam telah menawarkan beberapa aturan dasar dalam transaksi, perjanjian, atau mencari kekayaan sebagai berikut:

Q.S. An-Nisa : 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya :

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam pandangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.”¹¹

Q.S Al-Baqarah : 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ
ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهَا مَوْ
عِظَةً مِّن رَّبِّهَا فَانْتَهَا فَلَهَا مَا سَلَفَ وَأَمْرُهَا إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ
هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya :

¹⁰Ibrahim Lubis, *Ekonomi Islam Suatu Pengantar II*, (Jakarta: Kalam Mulia, 1995), hlm, 330.

¹¹Departemen Agama RI, “Al-Qur’an dan Terjemahannya”, (Klaten: CV Sahabat, 2014), hlm. 83.

“Orang-orang yang memakan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.”¹²

Dalil Sunnah, Rasulullah SAW. bersabda :

أَفْضَلُ الْكَسْبِ عَمَلُ الرَّجُلِ بِيَدِهِ وَكُلُّ بَيْعٍ مَبْرُورٍ

Artinya :

*“Usaha yang paling utama (afdhal) adalah hasil usaha seseorang dengan tangannya sendiri dan hasil dari jual beli yang mabrur”.*¹³

c. Rukun dan Syarat Jual Beli

- 1) Aqad (ijab qabul)
- 2) Orang-orang yang berakad (penjual dan pembeli)
- 3) Ma'kud alaih (objek akad)

Adapun syarat-syarat jual beli yang sesuai dengan rukun jual beli diatas adalah sebagai berikut:

(1) Syarat orang yang berakad

- (a) Berakal, artinya orang gila atau bodoh tidak sah dalam melakukan jual beli.

¹² *Ibid.*, hlm. 47.

¹³ Sayyid Sabiq, *Fiqus Sunnah* terj. Nor Hasanuddin, (Jakarta Selatan: Pena Pundi Aksara, 2006), hlm. 121

(b) Yang melakukan akad adalah orang yang berbeda, artinya seseorang tidak dapat bertindak dalam waktu yang bersamaan sebagai penjual sekaligus pembeli.

(2) Syarat yang terkait dengan Ijab Qabul

- (a) Orang yang melakukan ijab qabul telah baligh dan berakal.
- (b) Qabul sesuai dengan ijab.
- (c) Ijab qabul dilakukan dalam satu majelis.
- (d) Syarat Barang yang Diperjualbelikan
- (e) Barang itu ada, atau tidak ada di tempat tetapi pihak penjual menyatakan kesanggupannya untuk mengadakan barang itu.
- (f) Dapat dimanfaatkan dan bermanfaat bagi manusia.
- (g) Milik seorang.
- (h) Boleh diserahkan saat akad berlangsung, atau pada waktu yang disepakati bersama ketika transaksi berlangsung.

(3) Syarat Nilai Tukar (Harga Barang)

- (a) Harga yang disepakati kedua belah pihak, harus ada jumlahnya.
- (b) Boleh diserahkan pada waktu akad.¹⁴

2. Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

¹⁴Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2002), hlm. 70.

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁵

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- 1) Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- 2) Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.¹⁶

b. Hak-Hak Konsumen

Secara umum hak-hak konsumen, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

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

¹⁵M. Sofyan Lubis, *Konsumen dan Pasien...*, hlm. 5.

¹⁶Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: Prenadamedia Group, 2018), hlm. 6.

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan yang dijanjikan.
- 4) Hak untuk didengar keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan Advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 8) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya (pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999) tentang Perlindungan Konsumen).

c. Kewajiban Konsumen

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selain mengatur tentang hak-hak konsumen, juga mengatur tentang kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen. Kewajiban-kewajiban konsumen secara umum adalah sebagai berikut:¹⁷

¹⁷*Ibid.*, hlm. 11-12.

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu yang berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang harus diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.¹⁸ Metode penelitian kualitatif sering disebut metode naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Metode penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, akan tetapi lebih memberikan tekanan kepada pemahaman dan makna, berkaitan erat dengan nilai-nilai tertentu, lebih menekankan pada proses daripada pengukuran, mendeskripsikan, menafsirkan, dan memberikan makna dan tidak cukup dengan penjelasan belaka, memanfaatkan multimetode dalam penelitian. Jadi, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat

¹⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 2.

postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.¹⁹

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini berdasarkan pada kejadian yang terjadi di masyarakat atau sering disebut dengan studi kasus yang penelaahannya kepada satu kasus, dan dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif.²⁰ Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi dua sumber yaitu:

a. Sumber Data Primer

Merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli²¹ tidak melalui media perantara atau yang diperoleh langsung dari hasil wawancara terhadap narasumber yaitu dari pihak karyawan Alfamart dan pembeli Alfamart.

b. Sumber Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada dalam bentuk yang sudah jadi berupa publikasi (pihak lain yang

¹⁹ Utama, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, Mix Method, R&D*, (Sukoharjo: CV. Jasmine, 2019), hlm. 95.

²⁰ *Ibid.*, hlm. 111.

²¹ *Ibid.*, hlm. 113.

mengumpulkan data dan mengolahnya)²², dalam hal ini data yang diperoleh yakni literasi-literasi tentang akad, literasi-literasi tentang jual beli, literasi-literasi tentang hukum perlindungan konsumen dan skripsi-skripsi atau jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2019 dan lokasi penelitian ini dilakukan di Alfamart Pasar Kliwon Jalan Kyai Mojo, No.23, RT. 01, RW. 06, Kelurahan Semanggi, Kecamatan Pasar Kliwon, Surakarta, Jawa Tengah.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Nasution, sebagaimana dikutip Prof. Dr. Sugiono, menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi yang kemudian dikumpulkan dan di analisis.²³ Penulis menggunakan observasi partisipatif yang merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan dengan turun langsung ke lapangan dan

²² *Ibid.*, hlm. 113.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hlm. 226.

ikut melaksanakan praktik jual beli tersebut guna untuk memperoleh data dan kemudian dianalisis.²⁴

b. Wawancara

Yakni suatu komunikasi yang bertujuan memperoleh informasi secara sistematis.²⁵ Wawancara dapat didefinisikan sebagai interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang, yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar di sekitar pendapat dan keyakinannya”.²⁶ Penyusun mengadakan wawancara kepada karyawan Alfamart dan pembeli Alfamart yang dianggap kompeten, untuk memperoleh informasi mengenai praktik jual beli dengan menggunakan permen sebagai pengembalian sisa pembelian dan juga penerapan sistem donasi dari uang pengembalian.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semua itu memberikan

²⁴ Utama, *Metode Penelitian...*, hlm. 114.

²⁵ Cholid Narbuko, *Metodelogi Penelitian*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), hlm. 44.

²⁶ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 50.

informasi bagi proses penelitian.²⁷ Penulis melakukan pengumpulan dokumen yang dilaksanakan dengan melakukan seleksitas data dari tulisan-tulisan kemudian menentukan data yang dianggap representatif secara operasional.²⁸

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.²⁹

Setelah data dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis dengan analisa kualitatif yang bersifat Deskriptif Analisis, yakni penelitian yang menggambarkan data dan informasi yang berlandaskan fakta-fakta yang diperoleh dari lapangan mengenai praktik jual beli dengan menggunakan permen sebagai pengembalian sisa pembelian, pola berfikir deduktif untuk menganalisis teori-teori yang bersifat umum ditarik kepada permasalahan yang khusus. Kemudian dari teori yang ada

²⁷ Utama, *Metode Penelitian...*, hlm. 116

²⁸ Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Mu'amalah)*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), hlm. 86.

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 244.

dianalisis dengan data yang diperoleh dan di deskripsikan secara urut dan teliti sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini diperlukan untuk mempermudah dalam mendeskripsikan alur penulisan serta unuk memberi kemudahan kepada pembaca mengenai alur dari skripsi penulis. Oleh karena itu, secara garis besar pembahasan skripsi ini akan dikelompokkan menjadi lima bab.

Bab *Pertama*, menjelaskan tentang Pendahuluan. Yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Teori, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

Bab *Kedua*, membahas tentang Landasan Teori yang berisi teori-teori tentang jual beli yang meliputi pengertian jual beli, dasar hukum jual beli, syarat dan rukun jual beli, jual beli yang diperbolehkan dan dilarang oleh Islam, pengertian hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, dan bagaimana hukum perlindungan konsumen tersebut berlaku.

Bab *Ketiga*, akan memaparkan tentang gambaran lokasi penelitian, yaitu Alfamart Pasar Kliwon, Surakarta. Selain itu, bab ini juga akan membahas tentang data-data yang relevan yang telah diperoleh dari lapangan.

Bab *Keempat*, berisi tentang data penelitian yang telah diperoleh dari lapangan, kemudian di analisis sesuai dengan teori-teori yang sudah ada.

Bab *Kelima*, berisi tentang penutup yang meliputi kesimpulan dan saran. Kesimpulan untuk menyimpulkan hasil dari penelitian dan menjawab dari rumusan masalah di bab pertama serta saran yang sangat diperlukan untuk mendapat masukan dari pihak yang bersangkutan dengan penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN UMUM *FIKIH MU'AMALAH* DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Jual Beli

1. Pengertian Jual Beli

Secara etimologi, jual beli (*ba'i*) adalah menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. *Ba'i* merupakan dua kata yang memiliki dua makna yang berlawanan. Makna yang pertama yaitu “membeli” (*syira'*) dan maknanya yang kedua yaitu “menjual” (*ba'i*). *Syira'* adalah sifat yang ditujukan bagi orang yang melaksanakan aktivitas pembelian. Lebih jelasnya, *syira'* dapat diartikan mengalihkan hak milik dengan imbalan harga dengan cara tertentu. Sedangkan *ba'i* memiliki makna menerima hak milik.¹

Dalam istilah *fiqh*, jual beli disebut *al-ba'i*. Secara etimologi jual beli berarti mengganti atau mengganti. Menurut Wahbah al-Zuhaili jual beli secara bahasa adalah menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. Sedangkan secara terminologi, terdapat beberapa pengertian jual beli yang dikemukakan oleh para ulama *fiqh*. Sayyid Sabiq mengartikannya dengan:

¹ Wahbah Zuhaili, *Fiqh Imam Syafi'i*, terj. Muhammad Afifi, (Jakarta Timur: Almahera, 2010), hlm. 617.

مُبَادَلَةٌ مَالٍ بِمَالٍ عَلَى سَبِيلِ التَّرَاضِي ، أَوْ نَقْلُ مِلْكٍ بِعَوَضٍ عَلَى الْوَحْدِ
 الْمَأْدُونِ فِيهِ

“Jual beli ialah pertukaran harta dengan harta atas dasar paling merelakan”, Atau “memindahkan milik dengan ganti yang dapat dibenarkan”.

Dalam pengertian tersebut terdapat kata “harta”, “milik”, “dengan”, “ganti” dan “dapat dibenarkan” (*al-ma'dzun fih*). Maksud dari kata harta dalam pengertian tersebut adalah semua yang dimiliki dan mempunyai manfaat, terkecuali yang bukan milik dan tidak mempunyai manfaat; kata milik dimaksudkan supaya dapat dibedakan dengan pemberian (hibah); sedangkan kata yang dapat dibenarkan (*al-ma'dzun fih*) bermaksud supaya dapat dibedakan dengan jual beli yang terlarang atau dilarang.¹

2. Dasar Hukum Jual Beli

Sebagai sarana tolong-menolong antar sesama manusia, jual beli memiliki landasan yang kuat dalam al-Qur'an dan sunnah Rasulullah SAW. Di antara ayat-ayat al-Qur'an dan sunnah Rasulullah SAW. yang menjelaskan tentang jual beli adalah sebagai berikut:

Surat al-Baqarah ayat 275 :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ
 ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُمْ
 مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِمْ فَاَنْتَهَا فَلَها مَا سَلَفَ وَأْمُرْها إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ
 هُمْ فِيها خَالِدُونَ

¹ Abdul Rahman Ghazaly, dkk., *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2010), hlm. 67.

Artinya :

“Orang-orang yang memakan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.”²

Surat an-Nisa’ ayat 29 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ

مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”³

Dasar hukum jual beli berdasarkan sunah Rasulullah antara lain:

- a. Hadis dari al-Baihaqi, Ibn Majah dan Ibn Hibban, Rasulullah menyatakan :

إِنَّمَا الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ (رواه ابويهقي)

Artinya : *“Jual beli itu didasarkan atas suka sama suka”*.

² Departemen Agama RI, “Al-Qur’an dan...”, hlm. 83.

³ *Ibid.*, hlm. 83.

b. Hadis yang diriwayatkan at-Tirmidzi, Rasulullah saw. bersabda :

أَتَّاجِرُ الْأَمِينُ الصَّدُوقُ الْمُسْلِمُ مَعَ الشُّهَدَاءِ (رواه الترمذی)

Artinya: “Pedagang yang jujur dan terpercaya sejajar (tempatnya di surga) dengan para nabi, shaddiqin, dan syuhada”

Jual beli dapat dinyatakan sah oleh syara' apabila jual beli tersebut memenuhi rukun dan syaratnya. Terdapat perbedaan pendapat ulama Hanafiyah dengan jumhur ulama dalam menentukan rukun dan syarat jual beli.⁴

3. Rukun dan Syarat Jual Beli

Terdapat tiga rukun jual beli, yaitu pelaku akad yang terdiri dari penjual dan pembeli, obyek akad yang terdiri dari harga dan barang, serta *sighot* yang terdiri dari ijab dan qabul.

a. Pelaku akad, memiliki beberapa syarat diantaranya:⁵

1) Berakal

Orang yang melakukan jual beli harus berakal sehat supaya dalam melakukan transaksi jual beli ia tidak gampang terkecoh dan tertipu. Orang gila atau bodoh tidak sah jual belinya.

⁴ Abdul Rahman Ghazaly, dkk., *Fiqh Muamalat...*, hlm. 67.

⁵ Masjupri, *Fiqh Muamalah*, (Sleman: Asnalitera, 2013), hlm. 97-98.

2) Kehendak pribadi

Orang yang melakukan transaksi jual beli harus berdasarkan kehendaknya sendiri atau dengan kata lain tidak ada paksaan dari pihak manapun.

3) Tidak mubazir

Sebab harta orang yang mubadzir itu di tangan walinya.

4) Baligh

Anak kecil tidak sah jual belinya, adapun anak yang belum berumur tapi sudah mengerti maka sebagian ulama memperbolehkan.

b. Obyek akad, terdiri dari syarat-syarat sebagai berikut:⁶

1) Suci

Barang yang menjadi obyek akad harus suci, barang yang najis tidak sah diperjual belikan dan tidak boleh dijadikan uang untuk dibelikan seperti kulit binatang di jual untuk dibelikan suatu barang.

2) Ada manfaatnya

Barang yang menjadi obyek akad harus memiliki manfaat, tidak boleh menjual barang yang tidak bermanfaat.

3) Barang dapat diserahkan

Tidak sah menjual barang yang tidak dapat diserahkan kepada pembeli, seperti menjual ikan yang masih berada di laut.

⁶ *Ibid.*, hlm. 98-99.

- 4) Barang yang menjadi obyek akad harus milik penuh dan dalam penguasaan penuh penjual.
- 5) Kedua belah pihak telah mengetahui barang yang menjadi obyek jual beli.

c. *Sighot*

Ijab adalah suatu perkataan dari penjual seperti “saya menjual barang ini”. Sedangkan qabul adalah ucapan seorang pembeli pada saat menerima barang tersebut dengan harga yang telah disepakati. Menurut ulama dalam pengucapan *lafadz* tersebut harus memenuhi syarat sebagai berikut:

- 1) Keadaan ijab dan qabul berhubungan
Artinya, salah satu keduanya pantas menjadi jawaban dari orang lain.
- 2) Makna keduanya adalah mufakat
- 3) Tidak bersangkutan dengan yang lain
- 4) Tidak berwaktu, artinya tidak ada yang memisahkan antara keduanya.

4. Hukum Jual Beli

Ada beberapa hukum jual beli, antara lain:

- a. Mubah / boleh, hukum asal jual beli adalah diperbolehkan.
- b. Wajib, umpunya wali menjual harta anak yatim apabila terpaksa, begitu juga menjual harta muflis (orang yang lebih banyak hutangnya daripada hartanya).

- c. Haram, hukum jual beli menjadi haram apabila jenis-jenis jual beli tersebut adalah terlarang atau yang termasuk dilarang oleh syara'.
- d. Sunnah, misalnya jual beli kepada sahabat atau keluarga yang dikasihi dan kepada orang yang sangat membutuhkan barang tersebut.⁷

5. Macam-Macam Jual Beli

Setiap mu'amalah pasti terjadi di antara dua orang (pihak), tidak lepas dari kemungkinan berupa pertukaran barang dengan barang, atau barang dengan sesuatu yang berada dalam tanggungan, atau tanggungan terkadang dilakukan dengan cara tunai oleh kedua belah pihak, kadang dengan cara kredit oleh kedua belah pihak, atau kadang dilakukan dengan tunai oleh satu pihak dan kredit oleh pihak lain.⁸

Terdapat tiga macam jual beli, antara lain sebagai berikut:

- a. Jual beli barang yang dapat disaksikan langsung

Misalnya, jual beli pulpen, jual beli tanah, atau jual beli mobil. Berdasarkan kesepakatan para ulama, hukumnya adalah boleh. Jual beli seperti inilah yang umum terjadi dalam transaksi jual beli jika syarat-syarat barang yang diperjualbelikan dan syarat rukun jual beli telah terpenuhi.

⁷ *Ibid.*, hlm. 99.

⁸ Ibnu Rusyd, *Bidayatul Mujtahid* terj. Abdul Rasyad Shiddiq, (Jakarta Timur: Akbar Media), hlm. 249.

b. Jual beli sesuatu yang ditentukan sifat-sifatnya dalam tanggungan.

Jual beli seperti ini disebut akad *salam* (pemesanan), yaitu jual beli barang yang tidak langsung diserahkan dengan pembayaran secara tunai. Contohnya seperti, “aku membeli gandum kepadamu dengan ciri-ciri barang demikian seharga satu dinar”. Menurut ijma’ ulama, jual beli semacam itu hukumnya adalah boleh dengan syarat pembeli menyebutkan ciri-ciri barang yang diperjualbelikan yang akan diserahkan pada waktu yang tertentu yang telah disepakati dan ia menyerahkan pembayaran pada waktu itu juga di tempat perjanjian.

c. Jual beli barang yang tidak dapat disaksikan langsung

Jumhur ulama dari kalangan sahabat dan tabi’in selain Madzhab Hanafi, berpendapat bahwa jual beli semacam itu hukumnya tidak sah. Sebab, Nabi Muhammad SAW. melarang adanya jual beli *gharar*, yaitu barang yang belum pasti antara ada dan tidak ada. Ketentuan tersebut megecualikan barang yang tidak mengalami perubahan sebelum diterima, seperti perabotan rumah dan sejenisnya, serta barang yang sesuai dengan ciri-ciri yang telah disepakati. Jika keadaannya seperti itu, maka menurut Madzhab Maliki hukumnya adalah boleh karena adanya pengetahuan terhadap produk yang dimaksud telah terpenuhi. Begitu juga menurut Madzhab Syafi’i, dengan syarat barang telah disaksikan

terlebih dahulu. Jika barang tidak sesuai dengan ciri-ciri yang telah disepakati, maka pembeli boleh melakukan *khiyar*.⁹

6. Jual Beli yang Dilarang

a. Jual beli yang dilarang dalam Islam tetapi tetap sah hukumnya, antara lain:¹⁰

1) *Ṭalaqqi rabbān*

Praktek jual beli dimana seseorang mencegat orang-orang yang membawa barang dari desa dan membeli barang tersebut sebelum sampai di pasar. Rasulullah SAW. melarang jual beli semacam ini dengan tujuan mencegah terjadinya kenaikan harga.

2) Jual beli *najasyi*

Jual beli *najasyi* merupakan praktek jual beli dimana seseorang menambah atau melebihi harga temannya dengan memancing-mancing orang agar mau membeli barang kawannya.

3) Menawar barang yang sedang ditawarkan orang lain

Seperti orang berkata tolaklah harga tawaran itu nanti aku yang akan membelinya dengan harga lebih mahal. Rasulullah SAW. bersabda: “*tidak boleh menawar barang di atas tawaran saudaranya.*” (HR. Bukhari dan Muslim).

⁹ Wahbah Zuhaili, *Fiqh Imam Syafi’I ...*, hlm. 618-619.

¹⁰ Masjupri, *Fiqh ...*, hlm. 102.

4) Menjual di atas penjualan orang lain

Seumpama seseorang berkata “kembalikan saja barang itu kepada penjuanya, nanti barangku saja kau beli dengan harga yang lebih murah dari itu”. Rasulullah SAW. bersabda :
“seseorang tidak boleh menjual atas penjualan orang lain.”
 (HR. Bukahri dan Muslim).

b. Jual beli terlarang dan batal hukumnya:¹¹

- 1) Barang-barang yang dihukumi najis oleh agama / syara' seperti anjing, berhala, bangkai binatang, khamer. Rasulullah SAW. bersabda: *“Dari Jahir r.a. sesungguhnya Allah dan Rasulnya telah mengharamkan menjual arak, bangkai babi dan berhala.”*
 (HR. Bukhari Muslim).
- 2) Jual beli *madhāmīn* yaitu menjual sperma hewan, di mana penjual membawa hewan pejantan kepada hewan betina untuk dikawinkan. Anak hewan hasil perkawinan tersebut adalah milik pembeli. Rasulullah SAW. bersabda: *“Dari Ibnu Umar r.a. Rasulullah SAW. telah melarang menjual mani binatang.”*
 (HR. Bukhari).
- 3) Jual beli *mulaqīh*, adalah menjual janin hewan yang masih dalam kandungan. Rasulullah SAW. bersabda: *“Dari Ibnu Umar r.a. Rasulullah SAW. telah melarang penjualan suatu*

¹¹ Ibid., hlm. 103-104.

yang masih dalam kandungan induknya.” (HR. Bukhari dan Muslim).

- 4) Jual beli *muhaqallah*, *baqalah* berarti tanah, sawah dan kebun. Maksudnya yaitu jual beli tanaman yang masih di ladang atau sawah. Hal ini dilarang karena adanya persengketaan riba.
- 5) Jual beli *mukhādarah*, merupakan jual beli buah-buahan yang belum pantas untuk dipanen. Seperti rambutan yang masih hijau. Hal ini karena barang tersebut masih samar.
- 6) Jual beli *mummassah*, merupakan jual beli yang dilakukan dengan sentuh menyentuh barang yang dijual. Contohnya, seseorang datang ke pasar kemudian menyentuh kain, maka seseorang tersebut harus membeli kain tersebut karena telah menyentuhnya. Hal itu dilarang karena mengandung tipuan dan kemungkinan akan menimbulkan kerugian salah satu pihak.
- 7) Jual beli *munābazah*, adalah jual beli lempar melempar seperti lemparkan apa yang ada padamu nanti juga akan aku lemparkan semua yang ada padaku. Jika dilakukan maka akan terjadi jual beli. Jual beli tersebut diharamkan karena terdapat *gharar* dan tidak ada ijab dan qabul.
- 8) Jual beli *muzābanah*, adalah menjual buah yang basah dengan buah yang kering, seperti menjual padi yang kering dengan bayaran padi yang basah.

- 9) Jual beli bersyarat yaitu jual beli dimana barang akan dijual apabila ada hal lain sebagai syarat seperti saya beli barang ini padamu jika kamu menjual jam mu padaku.
- 10) Menentukan dua harga untuk satu barang yang diperjualbelikan. Rasulullah bersabda: *“Dari Abi Hurairah, ia berkata: Rasulullah SAW. bersabda; barang siapa yang menjual dengan dua harga dalam satu penjualan barang, maka baginya ada kerugian atau riba.”* (Riwayat Abu Dawud).
- 11) Jual beli *gharar*, merupakan jual beli yang samar sehingga ada kemungkinan terjadi penipuan, seperti penjual ikan yang masih di kolam yang atasnya kelihatan bagus tetapi di bawahnya jelek.
- 12) Jual beli dengan mengecualikan sebagian benda yang dijual, seperti seseorang yang menjual sesuatu dari sebuah benda ada yang dikecualikan salah satu baginya.
- 13) Menjual makanan hingga dua kali ditakar. Jumhur ulama berpendapat bahwa seseorang yang membeli sesuatu dengan takaran dan telah diterimanya, kemudian ia jual kembali, maka ia tidak boleh menyerahkan kepada pembeli kedua dengan takaran yang pertama.

B. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Secara umum masyarakat Indonesia sudah mengerti siapa yang dimaksud dengan konsumen, tetapi hukum positif Indonesia baru mengenalnya pada tahun 1999 seiring dengan terbitnya Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Maka dari itu, istilah konsumen termasuk baru dalam hukum positif Indonesia.

Istilah konsumen berasal dari bahasa Inggris-Amerika yaitu *consumer*, atau dari bahasa Belanda yaitu *consument/konsument*. Secara harfiah, *consumer* berarti “lawan dari produsen, setiap orang yang menggunakan barang”. Kamus Bahasa Inggris-Indonesia juga mengartikan *consumer* sebagai “pemakai atau konsumen”.¹²

Menurut Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman (BPHN), konsumen berarti sebagai pemakai akhir dari barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain, dan tidak diperjualbelikan. Sedangkan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mengartikan konsumen sebagai pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, untuk kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali”.¹³

Batasan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999) terdapat dalam Bab

¹² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2000), hlm. 8-9.

¹³ Masrukhin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Surakarta: Fakultas Syariah IAIN Surakarta), hlm. 15.

1 Ketentuan Umum, Pasal 1 Butir 2 serta penjelasannya menurut Undang-Undang.

Pasal 1 butir 2 berbunyi :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Dari beberapa batasan mengenai konsumen yang telah disebutkan tersebut, maka ada beberapa hal mengenai pengertian konsumen adalah sebagai berikut :¹⁴

- 1) Konsumen dapat terdiri dari mereka yang memakai barang dan/atau jasa untuk tujuan membuat barang dan/atau jasa lain, atau diperdagangkan kembali (untuk tujuan komersial).
 - a) Mereka ini disebut sebagai konsumen antara.
 - b) Melihat pada sifat pengguna barang dan/atau jasa tersebut, konsumen antara ini sebenarnya tidak lain dari pengusaha, baik pengusaha perorangan ataupun pengusaha yang berbentuk badan hukum atau tidak, baik pengusaha swasta ataupun pengusaha publik (perusahaan milik Negara), dan dapat antara lain termasuk penyedia dana atau investor, pembuat produk akhir yang digunakan oleh konsumen akhir

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 16-19.

atau produsen, dan penyedia atau penjual produk akhir atau supplier, distributor dan pedagang.

- 2) Konsumen dapat juga terdiri dari mereka yang menggunakan produk akhir untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup mereka, keluarganya dan/atau rumah tangga (sebagai konsumen akhir dan untuk tujuan non-komersial).
 - a) Mereka disebut sebagai konsumen akhir.
 - b) Mereka pada pokoknya adalah orang alami dan menggunakan produk konsumen tidak untuk diperdagangkan dan/atau tujuan komersial lainnya.

2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau yang sering dikenal sebagai UUPK menjelaskan pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁵ Menurut Az. Nasution, hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang berisi asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan di dalamnya juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Sedangkan hukum konsumen itu sendiri diartikan sebagai keseluruhan asas-asas

¹⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 butir 1

atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang berkaitan dengan barang atau jasa konsumen dalam kehidupan sehari-hari.¹⁶

Pada dasarnya, perlindungan konsumen menurut UUD 1945 memiliki berbagai tujuan antara lain:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi, serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan.atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen.¹⁷

¹⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan ...*, hlm. 9.

¹⁷ Ahmad Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 26

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah “perlindungan konsumen” sangat erat kaitannya dengan perlindungan hukum. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sebenarnya berkaitan dengan perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap hak-hak konsumen. Secara umum, terdapat empat dasar hak konsumen, diantaranya:¹⁸

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*)
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Dalam Pasal 4 UUPK juga menjelaskan tentang delapan hak-hak konsumen secara spesifik. Hak-hak konsumen tersebut antara lain :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.

¹⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan ...*, hlm. 16-17.

- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi atau penggantian, jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.

Selain memiliki hak-hak konsumen juga memiliki kewajiban-kewajiban yang telah ditetapkan oleh undang-undang. Kewajiban konsumen antara lain adalah sebagai berikut:¹⁹

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

¹⁹ Ibid., hlm. 18-19.

4. Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 1 angka (3) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu pelaku usaha merupakan setiap perorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum ataupun bukan badan hukum yang didirikan dan yang berkedudukan atau melakukan suatu kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik yang dilakukan individu ataupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha yang dimaksud dalam pengertian tersebut adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor.²⁰

5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

a. Hak pelaku usaha antara lain :

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

²⁰ Masrukhin, *Hukum Perlindungan ...*, hlm. 23.

- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
 - 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Kewajiban pelaku usaha antara lain:²¹
- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
 - 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
 - 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
 - 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
 - 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
 - 6) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

²¹ *Ibid.*, hlm. 24.

7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

6. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha

Menurut Pasal 8 ayat (1) UUPK pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:²²

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

²² *Ibid.*, hlm. 25-26.

- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan atau pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label.
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang atau dibuat.
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

BAB III

PRAKTIK PENGEMBALIAN DALAM JUAL BELI DI ALFAMART PASAR KLIWON

A. Mengenal Alfamart Pasar Kliwon

1. Letak Geografis Alfamart Pasar Kliwon

Alfamart Pasar Kliwon ini terletak di Jalan Kyai Mojo, No.23, RT. 01, RW. 06, Kelurahan Semanggi, Kecamatan Pasar Kliwon, Surakarta, Jawa Tengah.

Gambar 1 : Alfamart Pasar Kliwon



2. Sejarah Berdirinya Alfamart

Alfamart adalah sebuah minimarket yang dimiliki oleh PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Alfamart merupakan perusahaan dagang yang menyediakan berbagai macam kebutuhan hidup sehari-hari. Alfamart berdiri sejak tahun 1989 oleh Djoko Susanto dan keluarga yang kemudian sebagian besar kepemilikannya dijual kepada PT. HM Sampoerna pada bulan Desember 1989. Pada tahun 1994 terjadi

perubahan struktur kepemilikan, yaitu menjadi 70% PT. HM Sampoerna Tbk dan 30% PT. Sigmantara Alfindo yang dimiliki oleh Djoko Susanto dan keluarga.⁵³

Pada tanggal 18 Oktober 1999, Alfa Minimart pertama mulai dibuka dan beroperasi tepatnya di Jalan Beringin Jaya, Karawaci, Tangerang Banten. Pada tahun 2003 nama Alfa Minimart diubah menjadi Alfamart. Dalam waktu enam tahun, Alfamart mulai berkembang dan bertumbuh pesat di pulau Jawa. Tepatnya tahun 2005 Alfamart sudah memiliki 1.293 gerai yang berada di pulau Jawa.⁵⁴

PT. HM Sampoerna Tbk menjual sahamnya pada awal tahun 2006, sehingga struktur kepemilikannya menjadi 60% milik PT. Sigmantara Alfindo dan 40% milik Cakrawala Mulia Prima. Alfamart medapat Sertifikat ISO 9001:2000 untuk Sistem Manajemen Mutu.⁵⁵

Pada pertengahan 2007 Alfamart sebagai Jaringan Minimarket Pertama di Indonesia yang mendapatkan Sertifikat ISO 9001:2000 untuk Sistem Manajemen Mutu. Dan jumlah gerai Alfamart mencapai 2000 gerai hingga mulai memasuki Pasar Lampung. Pada tanggal 15 Januari 2009 Alfamart menjadi perusahaan publik di Bursa Efek Indonesia dengan bertambahnya jumlah gerai mencapai 3000 toko dan memasuki Pasar Bali.⁵⁶

⁵³ Dikutip dari <https://oridiansyah.wordpress.com/sejarah-visi-misi-kantor/> di akses pada tanggal 8 Desember 2019

⁵⁴ *Ibid.*

⁵⁵ *Ibid.*

⁵⁶ *Ibid.*

3. Visi, Misi dan Budaya

VISI

“Menjadi jaringan distribusi retail terkemuka yang dimiliki oleh masyarakat luas, berorientasi kepada pemberdayaan pengusaha kecil, pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, serta mampu bersaing secara global”.⁵⁷

MISI

- a. Memberikan kepuasan kepada pelanggan / konsumen dengan berfokus pada produk dan pelayanan yang berkualitas unggul.
- b. Selalu menjadi yang terbaik dalam segala hal yang dilakukan dan selalu menegakkan tingkah laku / etika bisnis yang tertinggi.
- c. Ikut berpartisipasi dalam membangun negara dengan menumbuh-kembangkan jiwa wiraswasta dan kemitraan usaha.
- d. Membangun organisasi global yang terpercaya, tersehat dan terus bertumbuh dan bermanfaat bagi pelanggan, pemasok, karyawan, pemegang saham dan masyarakat pada umumnya.⁵⁸

BUDAYA

- 1) Integritas yang tinggi.
- 2) Inovasi untuk kemajuan yang lebih baik.
- 3) Kualitas dan produktivitas yang tinggi.
- 4) Kerjasama team.

⁵⁷ *Ibid.*

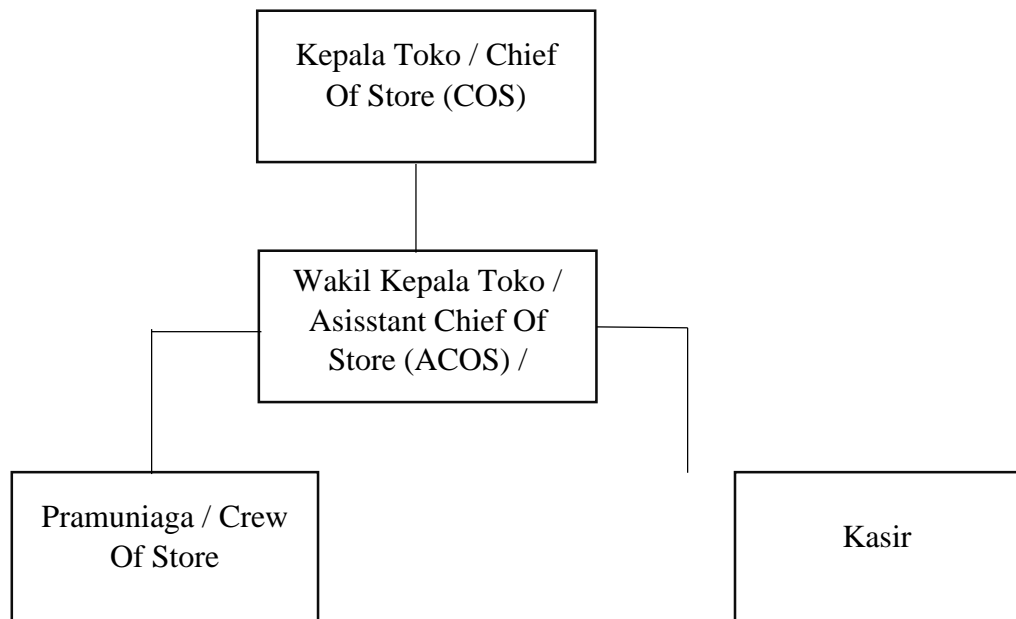
⁵⁸ *Ibid.*

- 5) Kepuasan pelanggan melalui standar pelayanan yang tertinggi.⁵⁹

4. Struktur Organisasi

Alfamart Pasar Kliwon memiliki beberapa karyawan agar seluruh kegiatan di dalamnya dapat berjalan dengan lancar dan semestinya. Karyawan-karyawan tersebut menjalankan tugas yang berbeda-beda sesuai dengan jabatan yang dimilikinya. Struktur organisasi dan tugas masing-masing karyawan Alfamar Pasar Kliwon terdiri dari:

Bagan 1 : Struktur Organisasi Alfamart Pasar Kliwon



Di Alfamart Pasar Kliwon memiliki struktur organisasi yang masing-masing memiliki tugas sebagai berikut:

1. Kepala Toko / *Chief Of Store* (COS)

⁵⁹ Dikutip dari <https://oridiansyah.wordpress.com/sejarah-visi-misi-kantor/> di akses pada tanggal 8 Desember 2019

Adalah seseorang yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk keseluruhan pelaksanaan aktivitas toko, termasuk bertanggung jawab dalam pencapaian target penjualan dan juga membuat para konsumen merasa puas sehingga tidak ada komplain. Selain itu, kepala toko / *chief of store* ini juga memiliki tanggung jawab dalam:⁶⁰

- a. Memberikan penjelasan dan juga pengarahan kepada karyawan toko untuk dapat melakukan tugasnya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Dan memberikan pengarahan kepada karyawan toko untuk melayani konsumen dengan sebaik mungkin sesuai aturan.
- b. Memastikan bahwa seluruh produk / stok barang aman tidak ada kerusakan. Jika ada kerusakan atau kecacatan barang maka harus dipikirkan cara untuk mengatasinya agar penjualan tetap berjalan dan dapat mencapai target yang telah ditentukan.
- c. Bekerjasama dengan warga setempat yang berada di lingkungan tersebut.
- d. Mengatur kerjasama dengan pihak lain terkait dengan program yang berjalan di Alfamart.

⁶⁰ Bagas Gilang Pradana, Wakil Kepala Toko Alfamart Pasar Kliwon, *Wawancara Pribadi*, 6 Desember 2019, jam 19.00-20.00 WIB.

- e. Mengatur agar penjualan barang mencapai target dan penyertoran uang dari hasil penjualan tersebut dapat dilakukan secara tepat waktu.
- f. Memastikan karyawan toko untuk tetap menjaga kebersihan toko dan juga mess yang digunakan sebagai tempat tinggal karyawan.

2. Wakil Kepala Toko / *Assistant Chief Of Store* (ACOS)

Adalah seorang yang dalam sehari-hari membantu tugas kepala toko atau *chief of store*. Tugas wakil kepala toko atau *assistant chief of store* antara lain sebagai berikut:⁶¹

- a. Menggantikan atau sebagai delegasi kepala toko apabila kepala toko tidak dapat melakukan suatu pekerjaan karena sedang mengerjakan pekerjaan yang lain.
- b. Memastikan bahwa kerjasama dengan pemasok barang berjalan dengan lancar dan memastikan bahwa barang datang ke toko tepat waktu.
- c. Mengatur penataan toko dan juga barang-barang yang terpajang sesuai dengan aturan yang ada.

⁶¹ *Ibid.*

- d. Mengatur dan memastikan bahwa segala bentuk iklan, brosur, dan media promosi lainnya terpasang dengan aturan yang berlaku.

3. Pramuniaga / *Crew Of Store*

Adalah orang yang melaksanakan kegiatan operasional di toko dan berhubungan langsung dengan konsumen. Pramuniaga atau *crew of store* ini memiliki tugas dan tanggung jawab diantaranya:⁶²

- a. Melayani pembeli atau konsumen dengan sebaik mungkin sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
- b. Mengecek barang yang datang dan memilahnya apabila ada kerusakan atau kecacatan.
- c. Memberi label harga atau *barcode* pada barang.
- d. Menata atau memajang barang pada rak-rak sesuatu dengan aturan yang telah ditetapkan.
- e. Menjaga kebersihan toko dan kebersihan pada lingkungan toko, termasuk mess.

4. Kasir

Tugas dan tanggung jawab kasir pada umumnya adalah sama dengan tugas dan tanggung jawab pramuniaga, karena kasir juga termasuk dalam bagian pramuniaga atau *crew of store*. Namun, tugas dan tanggung jawab kasir pada khususnya adalah menerima

⁶² *Ibid.*

pembayaran dari konsumen dan juga memberikan pengembalian kepada konsumen serta menyerahkan barang tersebut kepada konsumen.⁶³

B. Praktik Jual Beli di Alfamart Pasar Kliwon

Seperti yang telah masyarakat ketahui, bahwa Alfamart adalah salah satu perusahaan walaba yang tersebar luas di Indonesia. Alfamart adalah toko perbelanjaan yang menyediakan berbagai kebutuhan manusia sehari-hari. Mulai dari kebutuhan sehari-hari manusia remaja hingga dewasa bahkan kebutuhan keluarga. Pembeli di Alfamart Pasar Kliwon berkisar antara usia remaja hingga orang tua. Jika pun ada anak kecil, pasti selalu didampingi oleh orang tuanya.⁶⁴

Proses pelaksanaan di Alfamart adalah pembeli atau konsumen datang ke toko lalu bebas memilih apa saja yang ingin ia beli sesuai dengan keinginan atau kebutuhannya, lalu setelah itu melakukan proses pembayaran di kasir. Pada saat di kasir, pasti pihak dari kasir Alfamart selalu menanyakan kepada konsumen apakah konsumen tersebut memiliki *member card*. Karena ada beberapa strategi promo yang dilakukan oleh pihak Alfamart untuk meningkatkan penjualannya dan memberikan kepuasan kepada konsumen, salah satu diantaranya dengan adanya *member card* yang di dalamnya terdapat fitur-fitur sebagai berikut:

⁶³ *Ibid.*

⁶⁴ *Ibid.*

- 1) Hematku dan Kalender Belanja
- 2) Spesialku dan Hadiahku
- 3) Special Big Program for Member Alfamart
- 4) Redemption for Member Alfamart
- 5) Member Alfamart Thematic Promoibid
- 6) Special Treatment for Member Alfamart Birthday
- 7) Special Event / Activities for Member Alfamart
- 8) Merchant for Member Alfamart⁶⁵

Selain itu, Alfamart juga memberikan berbagai pelayanan lain seperti:

a. Layanan pembayaran, tiket dan cicilan

Layanan ini dapat diharapkan dapat memberi kepuasan kepada konsumen. Konsumen dapat menggunakan layanan ini untuk berbagai macam pembayaran, diantaranya:

- 1) Layanan Pembayaran Tiket Kereta Api di Alfamart
- 2) Layanan Transaksi PLN di Alfamart
- 3) Layanan Pembayaran Cicilan WOM di Alfamart
- 4) Layanan Pembayaran Cicilan FIF di Alfamart
- 5) Layanan Pembayaran Angsuran Kredit Motor Yamaha (BAF)
- 6) Layanan Pembayaran Cicilan Kredit Motor secara Online
- 7) Layanan Poin Senyum Indosat
- 8) Layanan XL Tunai⁶⁶

⁶⁵ *Ibid.*

⁶⁶ *Ibid.*

C. Praktik Pengembalian Menggunakan Permen dan Donasi dalam Jual Beli di Alfamart Pasar Kliwon

Setelah mengambil barang belanjaan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, maka konsumen membawa barang tersebut ke bagian kasir untuk melakukan pembayaran. Dengan harga yang tidak genap seperti misalnya Rp. 4.800,- dan biasanya konsumen memberi uang sebesar Rp. 5.000,- dimana uang kembalian yang harus diterima oleh konsumen tersebut adalah Rp. 200,-.⁶⁷

Namun, yang sering ditemui di banyak toko Alfamart, tidak uang kembalian yang diterima oleh konsumen. Banyak konsumen yang diberi permen oleh kasir sebagai pengganti pengembalian. Hal tersebut dilakukan dengan alasan kurangnya atau bahkan tidak adanya ketersediaan uang receh yang ada di Alfamart. Maka, tidak jarang pihak kasir mengganti uang kembalian tersebut dengan menggunakan permen dan juga meminta konsumen untuk mendonasikan uang kembalian tersebut. Selain alasan tidak tersedianya uang receh, faktor penentuan harga yang ganjil juga menjadi salah satu alasan adanya pengembalian menggunakan permen. Jika harga barang Rp. 2.750,- dan uang yang kita berikan adalah Rp. 3.000,- maka hal tersebut bisa dialihkan kembaliannya berupa permen karena uang receh dengan nominal Rp. 50,- sudah tidak muncul lagi. Disini perlu diperhatikan

⁶⁷ *Ibid.*

berapa patokan harga permen tersebut, karena jika kembalian sebesar Rp. 50,- dengan Rp. 25,- atau bahkan Rp.100,- ditukar dengan permen dengan harga yang sama, maka dapat diketahui bahwa tidak ada patokan yang pasti mengenai nilai permen tersebut. Dan dalam hal ini, perlu diperhatikan juga mengenai ada atau tidaknya unsur gharar yang ada dalam jual beli ini.

Untuk penetapan harga itu sendiri, pihak Alfamart menyadari bahwa kini uang receh seperti Rp. 25,- atau Rp. 50,- sudah sangat langka dan jarang sekali untuk bisa ditemui dan untuk pencantuman harga pihak Alfamart membulatkannya menjadi Rp. 100,- dimana harga tersebut masih wajar dimata masyarakat. Karena jika kita mencantumkan harga murni Rp. 25,- atau Rp. 50,- maka pembeli mungkin juga akan berpikir kalau nilai rupiah tersebut sudah tidak ada karena saking langkanya. Maka dari itu, untuk pencantuman harga pihak Alfamart membulatkannya,⁶⁸

Setelah saya mewawancarai wakil kepala toko di Alfamart Pasar Kliwon, ternyata adanya pengembalian uang menggunakan permen adalah inisiatif dari kasir itu sendiri. Dulu memang mengganti uang pengembalian dengan menggunakan permen adalah perintah / aturan dari pihak Alfamart dan juga dari kepala toko. Dimana permen tersebut disediakan dan memotong uang kas bulanan dari toko. Namun sekarang peraturan tersebut telah dicabut atau sudah tidak diterapkan lagi oleh

⁶⁸ *Ibid.*, 23 Juni 2020, jam 09.00-09.30 WIB.

pihak Alfamart, khususnya oleh kepala toko di Alfamart Pasar Kliwon. Apabila masih ada konsumen yang menerima pengembalian berupa permen di Alfamart Pasar Kliwon, maka itu adalah inisiatif dari pihak kasir sendiri karena tidak tersedianya uang receh.⁶⁹

Pihak kasir membeli permen itu menggunakan uang pribadinya, dan permen tersebut digunakan untuk memberi kembalian kepada konsumen. Tanpa ada penggantian uang dari pihak Alfamart, karena pihak Alfamart sendiri sudah tidak menetapkan peraturan tersebut. Dan pihak kasir Alfamart melakukan hal tersebut karena memang tidak ada stok uang receh dan sebelumnya mereka terbiasa mengganti pengembalian itu menggunakan permen maka hingga kini jika mereka (pihak kasir) kebingungan karena tidak ada uang receh, mereka membeli permen di toko Alfamart itu sendiri menggunakan uang pribadinya dan memakai permen tersebut sebagai pengganti uang pengembalian dari konsumen.⁷⁰

Dengan hal tersebut, kini Alfamart menerapkan sistem baru yaitu dengan meminta kerelaan konsumen untuk mendonasikan uang kembalian dari pembelian mereka. Biasanya pihak kasir akan mengatakan kepada konsumen "*Apakah kembaliannya boleh untuk di donasikan?*" dan secara tidak langsung maka pihak konsumen akan menyetujui hal tersebut. Namun yang tidak banyak orang tahu adalah kemana donasi tersebut diserahkan. Itu adalah hal yang menjadi

⁶⁹ *Ibid.*

⁷⁰ *Ibid.*

pertanyaan oleh para konsumen. Pihak Alfamart pun juga mengakui bahwa ada beberapa konsumen yang menanyakan tentang hal tersebut. Namun sebagai karyawan atau pramuniaga memang sudah tugasnya untuk menjawab pertanyaan dari para konsumen.⁷¹

Donasi yang telah terkumpul akan diberikan kepada beberapa yayasan seperti sekolah, lembaga amil zakat maupun yayasan-yayasan lain. Sebagai bukti bahwa pihak Alfamart benar-benar melakukan kerjasama dengan suatu lembaga dan sebagai bukti bahwa donasi yang terkumpul tersebut telah disalurkan, biasanya akan akan pamflet atau brosur yang ditempel di kaca-kaca pintu Alfamart agar pembeli juga dapat membacanya. Di dalam nota juga tercantum bahwa donasi tersebut akan dipakai untuk apa. Selain itu, biasanya pihak Alfamart pusat juga akan mengumumkannya di *website* resmi Alfamart.⁷²

Dalam melakukan penelitian di Alfamart Pasar Kliwon, selain melakukan wawancara dengan karyawan toko Alfamart Pasar Kliwon maka penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa pembeli di Alfamart Pasar Kliwon. Hasil dari wawancara dengan beberapa pembeli tersebut adalah sebagai berikut:

Menurut Saudari Siska Ristiyana sebagai pembeli di Alfamart Pasar Kliwon

“Setiap berangkat kerja saya melewati, jadi sering mampir. Biasanya saya membeli roti, air minum, camilan-camilan untuk saya bawa ke tempat kerja. Kalau untuk diberi kembalian dengan permen pernah tapi sudah lumayan lama, sekarang lebih seringnya donasi. Biasanya kasir menanyakan apakah kembaliannya boleh didonasikan. Saya tidak tahu tentang penyaluran donasi tersebut tapi kalau benar-benar disalurkan saya juga mendapat pahalanya”.⁷³

Menurut Ibu Siti Zubaidah sebagai pembeli di Alfamart Pasar Kliwon

⁷¹ *Ibid.*

⁷² *Ibid.*

⁷³ Siska Ristiyana, Pembeli Alfamart, *Wawancara Pribadi*, 13 Desember 2019, jam 09.00-10.00

“Saya berbelanja kebutuhan sehari-hari kalau lagi malas antri ke swalayan besar ya saya belanjanya ke Alfamart. Biasanya saya belanja susu anak saya yang masih kecil, terus beli kopi untuk suami dan menukar galon juga disitu. Berbelanja sesuai dengan kebutuhan rumah yang habis. Kalau untuk pengembaliannya didonasikan sering tapi kalau permen kayaknya saya belum mengalami. Saya tidak mengetahui tentang penyaluran donasi tersebut tapi saya yakin uang itu akan benar-benar didonasikan karena menurut saya Alfamart sudah memiliki nama besar jadi saya percaya”.⁷⁴

Menurut Saudari Atikah Maraningtyas sebagai pembeli di Alfamart Pasar Kliwon

“Biasanya membeli makanan ringan atau minuman dingin. Awalnya saya memang agak merasa keberatan, karena saya lebih membutuhkan uang receh daripada permen yang dikasih sebagai pengganti pengembalian saya. Untuk donasi pun awalnya saya juga tidak tahu akan didonasikan kemana, namun saya mencoba untuk tanya kepada kasir dan kasir menjawab bahwa donasi tersebut digunakan untuk kegiatan sosial dan disumbangkan kepada lembaga-lembaga pendidikan seperti salah satunya untuk membeli sepatu yang akan disumbangkan ke sekolah dan sudah tertera di nota. Dari situ saya mulai terbiasa dan tidak menganggap hal tersebut sebagai suatu masalah besar”.⁷⁵

Menurut Saudari Novika Sari Putri sebagai pembeli di Alfamart

“Saya biasanya membeli makanan ringan seperti camilan dan juga minuman ringan, sabun cuci muka, *body lotion*, dan kebutuhannya setiap hari. Sering ditanya oleh pihak kasir untuk mendonasikan kembalian saya, namun saya merasa tidak keberatan karena saya pernah membaca di *facebook* tentang hal tersebut dan saya percaya bahwa hal tersebut benar-benar disalurkan ke yayasan seperti sekolah dan yang lain. Saya juga tidak keberatan jika diberi kembalian dengan permen, karena menurut saya itu juga sama saya kita membeli permen tersebut dengan uang kembalian kita.”⁷⁶

Menurut Saudari Maulina Kusumaningrum sebagai pembeli di Alfamart

“Saya kalau ke Alfamart paling sering membeli minuman, *ice cream*, dan membayar *shopee*. Untuk pengembalian menggunakan permen saya pernah mengalaminya beberapa kali dan saya tidak keberatan karena saya berpikir mau dikasih kembalian permen atau

⁷⁴ Siti Zubaidah, Pembeli Alfamart, *Wawancara Pribadi*, 15 Desember 2019, jam 10.00-11.00 WIB.

⁷⁵Atikah Maraningtyas, Pemberli Alfamart, *Wawancara Pribadi*, 16 Desember 2019, jam 19.00-20.00 WIB.

⁷⁶Novika Sari Putri, Pembeli Alfamart, *Wawancara Pribadi*, 20 Desember 2019, jam 18.30-19.30 WIB.

uang receh saya tidak keberatan dan untuk donasi saya juga tidak keberatan karena jika saya ke Alfamart ya saya pikirnya yang penting kebutuhan saya sudah saya dapatkan dan ingin untuk cepat-cepat pulang. Untuk masalah kembalian yang di donasikan saya tidak apa-apa.”⁷⁷

Menurut Saudari Pingkan Alfina Indriani sebagai pembeli di Alfamart

“Saya kalau ke Alfamart hanya membeli seperti sabun cuci muka, *handbody*, atau tissue dan makanan seperti mie instan. Tentang pengembalian menggunakan permen saya pernah mengalaminya dan karena pengembalian saya hanya sedikit jadi saya membiarkan. Lalu untuk sistem donasi saya tidak tahu donasi tersebut akan disalurkan kemana, tetapi karena yang saya bilang tadi bahwa kembalian saya hanya sedikit maka saya juga membiarkannya dan hitung-hitung saya anggap sebagai sedekah saya.”⁷⁸

Menurut Saudara Bayu Prasetyo Aji sebagai pembeli di Alfamart

“Saya kalau ke Alfamart itu paling cuma untuk beli galon dan ponakan saya kalau ikut biasanya minta *ice cream*. Paling kalau ada tambahan ya beli kopi gitu. Kalau untuk kembalian permen sebenarnya saya agak keberatan karena saya juga tidak suka permen namun karena saya juga tidak tahu jadi saya terima-terima saja permen tersebut dan untuk kembalian yang digunakan untuk donasi itu saya pernah bertanya kepada kasirnya dan dijawab bahwa donasi itu akan disalurkan kepada yayasan seperti sekolah-sekolah gitu. Setelah itu saya membiarkan hal tersebut karena menurut saya itu juga disalurkan pada hal yang baik.”⁷⁹

⁷⁷ Maulina Kusumaningrum, Pembeli Alfamart, *Wawancara Pribadi*, 18 Juni 2020, jam 16.30-17.30 WIB.

⁷⁸ Pingkan Alfina Indriani, Pembeli Alfamart, *Wawancara Pribadi*, 18 Juni 2020, jam 18.30-19.30 WIB.

⁷⁹ Bayu Prasetyo Aji, Pembeli Alfamart, *Wawancara Pribadi*, 18 Juni 2020, jam 19.30-20.30 WIB.

BAB IV

MENIMBANG PRAKTIK PENGGUNAAN PERMEN DAN DONASI SEBAGAI PENGEMBALIAN DI ALFAMART PASAR KLIWON

A. Tinjauan *Fikih Mu'amalah* Terhadap Praktik Jual Beli Menggunakan Permen dan Donasi Sebagai Pengembalian

Pada dasarnya, manusia tidak akan pernah bisa lepas dari melakukan transaksi jual beli. Karena jual beli tersebut dilakukan oleh manusia untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari dan antara penjual dan pembeli mereka adalah saling membutuhkan. Dalam Al-Qur'an, Sunnah, dan Ijma' telah mengesahkan bahwa hukum jual beli adalah boleh selama sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan dan tidak melanggar atau bahkan memakan harta antara sesama umat.

Dalam QS. An-Nisa' (4): 29, Allah SWT. berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu.”

Jual beli dapat dikatakan sah apabila memenuhi beberapa rukun dan syarat. Adanya jual beli dengan menggunakan permen dan sistem donasi sebagai pengembalian ini memenuhi rukun dan syarat sebagai berikut:

1. Adanya pelaku akad, yaitu penjual dan pembeli.

Penjual merupakan orang yang menyediakan barang-barang yang akan dibeli oleh pembeli. Dan pembeli merupakan orang yang membutuhkan barang-barang dan akan membelinya dari si penjual. Penjual dan pembeli dalam melakukan transaksi jual beli harus memenuhi syarat-syarat diantaranya yaitu:

- a. Berakal
- b. Kehendak pribadi
- c. Tidak mubazir
- d. Baligh

Dalam transaksi jual beli yang terjadi di Alfamart Pasar Kliwon, penjual dan pembelinya adalah berakal sehat dan telah baligh karena untuk penjual atau karyawan toko Alfamart tersebut rata-rata berusia mulai dari 18 tahun hingga 30 tahun. Dan untuk pembelinya sendiri terdiri berbagai macam usia yang telah memahami dan mengerti tentang bagaimana transaksi jual beli tersebut dilaksanakan. Pembeli membeli barang-barang yang ada di Alfamart sesuai dengan kebutuhannya masing-masing yang berbeda-beda setiap orangnya. Dan keduanya melakukan jual beli tersebut tanpa ada paksaan dari pihak manapun atau dengan kata lain berdasarkan keinginannya sendiri untuk memenuhi kebutuhannya. Dari uraian tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa adanya transaksi jual beli menggunakan permen dan donasi sebagai pengembalian hukumnya adalah sah atau diperbolehkan karena masih sesuai dengan ketentuan-ketentuan *syara*’.

2. Obyek Akad

Objek akad terdiri dari harga dan barang, keduanya memiliki syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Suci
- b. Ada manfaatnya
- c. Barang dapat diserahkan
- d. Barang yang menjadi objek akad harus menjadi milik penuh dan dalam penguasaan penuh penjual
- e. Kedua belah pihak telah mengetahui barang yang menjadi obyek jual beli

Dalam transaksi jual beli menggunakan permen dan donasi di Alfamart Pasar Kliwon ini, pihak Alfamart tidak menjual barang-barang haram atau barang yang melanggar syariat. Alfamart Pasar Kliwon ini menjual barang-barang kebutuhan sehari-hari masyarakat seperti berbabagi air minum, berbagai makanan, teh, kopi, dan kebutuhan untuk rumah tangga lainnya. Selain itu, barang-barang yang dijual di Alfamart Pasar Kliwon ini memiliki manfaatnya masing-masing sesuai dengan kebutuhan para pembelinya. Barang yang ada di Alfamart Pasar Kliwon dapat diserahtherimakan langsung dari penjual kepada pembeli karena barang-barang yang ada di Alfamart di pajang di rak-rak yang tersedia sehingga pembeli dapat mengetahui secara langsung barang yang ada dan mengambilnya sendiri lalu diserahkan kepada kasir untuk melakukan proses pembayaran. Dengan penjelasan tersebut, maka sampai pada tahap ini penulis menyimpulkan bahwa jual beli menggunakan permen dan donasi sebagai pengembalian adalah sah atau boleh karena tidak melanggar rukun dan syarat jual beli yang ada.

3. Sighot (Ijab dan Qabul)

Adanya sighot (ijab dan qabul) sangat merupakan rukun jual beli. Maka dari itu adanya ijab dan qabul ini merupakan hal yang menentukan sah atau tidaknya transaksi

jual beli tersebut. Ijab dan qabul tersebut dapat dilakukan secara lisan, tulisan ataupun dengan isyarat serta juga dapat dilakukan dengan perbuatan yang telah menjadi kebiasaan dalam pelaksanaan ijab dan qabul.

Dalam melakukan jual beli di Alfamart Pasar Kliwon ini, pihak pembeli memiliki kebebasan untuk memilih barang-barang yang ada di rak-rak toko sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Setelah itu, pembeli membawa barang tersebut ke kasir untuk melakukan proses pembayaran. Pada saat itulah terjadi ijab dan qabul karena keduanya sepakat untuk melakukan jual beli. Dalam transaksi jual beli dengan menggunakan donasi sebagai pengganti pengembalian, antara penjual dan pembeli didasarkan suka sama suka atau rela sama rela. Menurut keterangan dari pihak Alfamart Pasar Kliwon, selama ini belum ada pembeli yang komplain atau protes dengan adanya permen dan donasi sebagai pengembalian. Memang ada pembeli yang bertanya kepada pihak kasir mengenai donasi tersebut akan disalurkan kemana, tetapi setelah pihak kasir menjawab dan menjelaskan, pembeli tidak lagi mempermasalahkannya. Selama ini belum ada pembeli yang komplain hingga ke pihak atasan. Penjual menggunakan permen karena memang minimnya ketersediaan uang receh menggunakan sistem donasi dimana penjual biasanya mengatakan kepada pembeli "*apakah uang kembaliannya boleh untuk didonasikan?*" dan pembeli juga otomatis akan menyetujui hal tersebut. Jadi, hal tersebut didasarkan atas rela sama rela.

Adanya prinsip rela sama rela ini juga diatur dalam QS. An-Nisa' (4): 29 yang berbunyi:

الآن تكون تجارة عن تراضٍ منكم

Artinya : “kecuali dengan perdagangan yang saling merelakan diantara kalian”.

Dengan adanya hal tersebut maka penulis menyimpulkan bahwa jual beli dengan menggunakan donasi di Alfamart Pasar Kliwon sebagai pengembalian adalah sah atau diperbolehkan selama tidak bertentangan dan tidak menimbulkan perselisihan serta hak-hak penjual dan pembeli terpenuhi.

Namun, dalam hal dimana permen digunakan untuk pengganti pengembalian adalah hal sesuatu yang berbeda karena permen yang digunakan untuk pengembalian ini tidak ada patokan harganya. Selain itu, dalam hal ini juga merupakan dua transaksi dalam satu jual beli karena sama saja konsumen membeli permen tersebut dengan harga yang sesuai dengan kembalian yang harus konsumen terima (tidak tentu). Disinilah terjadi adanya *gharar* dalam jual beli ini dan adanya unsur keterpaksaan dimana konsumen harus menerima permen tersebut karena memang tidak ada kembalian dari pihak Alfamart, terlebih jika kembalian tersebut nominalnya Rp. 25,- atau Rp. 50,- yang sudah tidak ada lagi ketersediannya. Atas dasar hal tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa dalam jual beli menggunakan permen sebagai pengganti pembelian disini adalah tidak sah karena terjadi dua transaksi dalam satu jual beli dan juga adanya unsur *gharar* dalam jual beli tersebut. Jual beli yang dilakukan pada saat membeli barang-barang di Alfamart adalah sah, namun jual beli yang kedua yaitu jual beli yang didasarkan permen sebagai pengganti pembelian tersebut adalah tidak sah.

B. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Menggunakan Permen dan Donasi Sebagai Pengembalian

Dalam hukum perlindungan konsumen dijelaskan bahwa konsumen atau pembeli memiliki hak-haknya, antara lain:

a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Dalam pelaksanaan transaksi jual beli yang dilakukan di Alfamart Pasar Kliwon ini para konsumen akan mendapatkan keamanan dalam berbelanja karena di Alfamart Pasar Kliwon tersebut dilengkapi dengan *cctv* aktif yang dapat digunakan untuk memantau seluruh aktivitas yang terjadi di dalam toko.

b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informad*)

Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi tentang barang-barang yang akan dibelinya, apakah suatu barang tersebut memiliki kecacatan atau tidak. Dalam transaksi pelaksanaan jual beli di Alfamart Pasar Kliwon ini, pembeli atau konsumen memang tidak secara langsung mendapatkan informasi tentang suatu barang tersebut memiliki kecacatan atau tidak. Namun, para karyawan di Alfamart Pasar Kliwon, sejak barang datang di toko mereka akan langsung mengecek dan memilah barang-barang yang datang tersebut. Barang yang memiliki kecacatan akan disendirikan oleh para karyawan dan yang akan dipajang di rak penjualan adalah barang tidak memiliki kecacatan.

Dalam transaksi jual beli menggunakan permen dan sistem donasi sebagai pengembalian ini, konsumen berhak untuk mendapatkan informasi mengenai alasan kenapa uang kembalian mereka diganti dengan permen. Mereka juga berhak mendapatkan informasi dari pihak kasir untuk apa dan kemana donasi tersebut akan

disalurkan. Sebenarnya, setiap donasi yang disalurkan telah diberitahukan dalam *website* resmi Alfamart pusat. Namun, tidak semua pembeli akan mengakses *website* tersebut, sehingga disinilah perlunya para pihak Alfamart untuk menjelaskan atau memberikan informasi secara langsung kepada pembeli tentang penyaluran sistem donasi tersebut.

c. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Konsumen memiliki hak untuk bebas memilih barang apa yang akan dibelinya. Apakah barang tersebut sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya atau tidak. Di Alfamart Pasar Kliwon ini, para konsumen atau pembeli memiliki kebebasan untuk memilih barang-barang apa saja yang akan dibelinya. Karena barang-barang tersebut telah dipajang di rak-rak penjualan di dalam toko dimana pembeli dapat melihat semua barang yang ada dan dapat memilih barang-barang yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Setelah pembeli dirasa yakin untuk membeli barang yang telah dipilihnya, maka barulah barang tersebut dibawa ke kasir untuk melakukan transaksi pembayaran.

Dalam transaksi jual beli dengan menggunakan permen dan donasi sebagai pengganti pengembalian ini biasanya pihak kasir akan menanyakan “*apakah kembaliannya boleh untuk didonasikan*”, dan pihak konsumen pun juga memiliki hak untuk memilih apakah ingin mendonasikannya atau tidak.

d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Konsumen berhak untuk mengadukan keluhannya kepada penjual apabila dirasa barang yang ia terima tidak sesuai dengan yang seharusnya. Dalam transaksi jual beli di Alfamart Pasar Kliwon ini, para karyawan Alfamart sangat terbuka

dalam mendengar keluhan para konsumen seperti halnya dalam jual beli menggunakan permen dan donasi sebagai pengganti pengembalian. Jika ada konsumen yang kurang setuju atau menanyakan hal tersebut, maka pihak dari karyawan Alfamart akan dengan terbuka menjelaskannya.

Selain hak-hak konsumen, para pelaku usaha juga memiliki hak-haknya sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Dalam hal ini, apabila konsumen telah memilih barang yang akan dibelinya, maka konsumen tersebut harus membayarnya ke kasir sesuai dengan harga yang telah ditetapkan oleh pihak Alfamart. Dan jika keduanya telah melakukan pembayaran maka disitulah telah terjadi kesepakatan antara pihak penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli.

- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dan dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

Pihak Alfamart Pasar Kliwon berhak untuk melaporkan dan berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum apabila mendapatkan perilaku yang tidak baik dari konsumen. Maka pihak Alfamart pun berhak untuk melakukan pembelaan dan juga perlindungan hukum akan hal tersebut. Namun selama ini, di Alfamart Pasar Kliwon belum pernah terjadi permasalahan serius.

Jika ada konsumen yang mengutarakan keluhannya biasanya pihak dari Alfamart Pasar Kliwon ini akan menjelaskan dengan baik yang menjadi persoalan dan setelah dijelaskan biasanya konsumen tersebut sudah tidak mempermasalahkannya lagi.

Seperti halnya jual beli dengan menggunakan permen dan donasi sebagai pengganti pengembalian. Memang ada konsumen yang mempertanyakan tentang penerapan hal tersebut, namun tugas karyawan adalah untuk memberikan pengertian kepada para konsumen tersebut. Dan jika sudah mengerti maka konsumen tidak mempermasalahkannya lagi.

Dari uraian yang telah dipaparkan oleh penulis tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa dalam aspek hukum perlindungan konsumen, hak-hak antara kedua belah pihak tersebut belum sepenuhnya terpenuhi dengan baik karena masih ada beberapa hak pembeli yang belum terpenuhi oleh penjual, diantaranya dalam hak untuk mendapatkan informasi tentang penyaluran dana donasi tersebut. Meskipun pihak Alfamart telah menginformasikan hal tersebut melalui *website*, namun tidak semua pembeli mengakses *website* tersebut. Jadi, diperlukan adanya pemberitahuan informasi secara langsung pada saat melakukan pembayaran di kasir, yang dilakukan oleh penjual terhadap pembeli.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan di bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan yaitu:

1. Praktik jual beli dengan menggunakan permen dan donasi di Alfamart Pasar Kliwon ini dilakukan dengan cara pembeli masuk ke dalam toko dan dapat memilih barang-barang yang akan dibeli sesuai dengan kebutuhannya, dimana barang-barang tersebut telah disusun di rak-rak penjualan. Setelah pembeli mengambil barang tersebut, lalu pembeli melakukan pembayaran di kasir. Setelah itu pembeli membayar sesuai dengan jumlah harga barang tersebut. Apabila tidak ada uang receh untuk pengembalian, maka pihak kasir akan menggantinya dengan permen atau menawarkan kepada pembeli untuk mendonasikan uang kembaliannya. Dalam melaksanakan transaksi jual beli dengan menggunakan permen sebagai pengembalian, pihak Alfamart memang awalnya menerapkan hal tersebut. Namun, kini pihak Alfamart sudah mencabut peraturan untuk memberikan pengembalian dengan permen yang sekarang diganti menjadi sistem donasi. Namun, karena sudah terbiasa dengan peraturan tersebut, masih ada karyawan yang menerapkan pengembalian dengan permen. Hal ini perlu adanya pengawasan dan pengarahan terhadap para karyawan agar tidak melakukan pengembalian dengan permen lagi.

2. Pandangan *fikih mu'amalah* dan hukum perlindungan konsumen dengan adanya praktik pengembalian menggunakan permen dan donasi dalam jual beli di Alfamart Pasar Kliwon adalah sebagai berikut:
 - a. Menurut tinjauan *fikih mu'amalah*, adanya jual beli dengan menggunakan permen sebagai kembalian ini adalah termasuk dalam dua transaksi dalam satu jual beli. Dalam jual beli yang pertama yaitu jual beli barang-barang yang ada di Alfamart Pasar Kliwon ini sebenarnya tidak melanggar rukun-rukun jual beli yaitu adanya pelaku akad (penjual dan pembeli), adanya obyek akad yang terdiri dari harga dan barang, serta sighthot yang terdiri dari ijab dan qabul, sehingga adanya jual beli tersebut dapat dikatakan sah. Namun, dalam jual beli yang kedua yaitu pada saat permen digunakan sebagai pengganti pengembalian itu secara tidak langsung ada unsur keterpaksaan bahwa konsumen harus menerima permen tersebut atau dengan kata lain secara tidak langsung konsumen membeli permen tersebut di mana harga permen yang digunakan untuk pengembalian itu tidak tentu, disinilah terjadi adanya *gharar* dalam jual beli ini. Dari uraian tersebut maka penulis menyimpulkan bahwa dalam jual beli menggunakan permen sebagai pengganti pembelian disini adalah tidak sah karena terjadi dua transaksi dalam satu jual beli dan juga adanya unsur *gharar* dalam jual beli tersebut. Jual beli yang dilakukan pada saat membeli barang-barang di Alfamart adalah sah, namun jual beli yang kedua yaitu jual beli yang didasarkan permen sebagai pengganti pembelian tersebut adalah tidak sah. Sedangkan dalam sistem donasi, pembeli pada akhirnya merelakan uang kembaliannya untuk didonasikan. Dan sebelumnya pihak kasir juga sudah menawarkan kepada

pembeli untuk ketersediannya mendonasikan kembaliannya. Dan dalam hal inilah terjadi unsur rela sama rela dalam jual beli.

- b. Menurut tinjauan hukum perlindungan konsumen, dalam praktik pengembalian menggunakan permen dan donasi ini masih ada hak-hak pembeli yang belum terpenuhi dengan baik, yaitu hak untuk mendapatkan informasi tentang sistem donasi tersebut. Dengan adanya hal ini maka diperlukan penjelasan atau penyampaian informasi secara langsung oleh pihak penjual kepada pihak pembeli agar tidak terjadi kesalahpahaman antara kedua belah pihak, walaupun sudah dicantumkan di *website* resmi Alfamart namun tidak semua pembeli mengaksesnya. Jadi, lebih baiknya jika pihak kasir juga menjelaskan kemana dan untuk apa donasi tersebut disalurkan.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian mengenai jual beli dengan menggunakan permen dan sistem donasi sebagai pengembalian di Alfamart Pasar Kliwon, maka penulis dapat memberikan beberapa saran diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk pihak Alfamart Pasar Kliwon, jika memang peraturan memberikan kembalian dengan permen sudah dicabut, agar lebih memberikan pengawasan dan pengarahan terhadap karyawan yang masih menggunakan permen sebagai pengganti uang pengembalian. Sedangkan dalam hal sistem donasi, sebaiknya pihak Alfamart Pasar Kliwon lebih transparan akan hal tersebut. Memang sudah dicantumkan di *website* Alfamart, namun tidak semua pembeli memahami teknologi untuk

membuka webiste terutama kalangan orang tua. Jadi sebaiknya selain di webiste laporan tersebut juga ditempelkan di toko agar semua pembeli bisa membacanya.

2. Untuk pembeli di Alfamart Pasar Kliwon, sebaiknya lebih kritis dalam melakukan transaksi jual beli dan bisa juga jika ingin membeli menggunakan uang yang untuk menghindari adanya ketidakjelasan dalam jual beli.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdullah, Boedi dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Mu'amalah)*, Bandung: Pustaka Setia, 2014.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jawa Barat: CV. Penerbit Diponegoro, 2010.
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 104.
- Ghazaly, Abdul Rahman, dkk, *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2010.
- Haroen, Nasrun, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007.
- Lubis, Ibrahim, *Ekonomi Islam Suatu Pengantar II*, Jakarta: Kalam Mulia, 1995.
- Lubis, M. Sofyan, *Konsumen dan Pasien dalam Hukum Indonesia*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2008.
- Masjupri, *Fiqh Muamalah*, Sleman: Asnalitera, 2013.
- Masrukhin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Surakarta: Fakultas Syariah IAIN Surakarta.
- Miru, Ahmad dan Sutarman Yudi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Narbuko, Cholid, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005.
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenadamedia Group, 2018.
- Rusyd, Ibnu, *Bidayatul Mujtahid terj.* Abdul Rasyad Shiddiq, Jakarta Timur: Akbar Media, 2013.

Sabiq, Sayyid, *Fiqus Sunnah* terj. Nor Hasanuddin, Jakarta Selatan: Pena Pundi Aksara, 2006.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Grasindo, 2000.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.

Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2002.

Sutama, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, Mix Method, R&D*, Sukoharjo: CV. Jasmine, 2019.

Syafe'i, Rahmat, *Fiqh Muamalah*, Bandung: Pustaka Setia, 2001.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Butir 1

Zuhaili, Wahbah, *Fiqh Imam Syafi'I* terj. Muhammad Afifi, Jakarta Timur: Almahera, 2010.

SKRIPSI / JURNAL

Anggraeny, Galuh, “Pembelajaran dan Implementasi Etika Bisnis Islam: Studi pada Mahasiswa Akuntansi Syariah IAIN Surakarta”, *Academia*, Vol. 1 Nomor 2, 2017.

Astuti, Wulan Widi, *Pandangan Hukum Islam Terhadap Pengembalian Sisa Pembelian dengan Barang*, *Skripsi*, Lampung: Fakultas Syariah UIN Raden Intan Lampung, 2018.

Hasan, Huswatun, *Fenomena Praktik Pengembalian Sisa Harga Diganti dengan Barang Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Kasir Swalayan Royal Mart Samata)*, *Skripsi*, Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2018.

Oktiviana, dkk, “Penyuluhan Hukum Mengenai Hak Konsumen dalam Mendapatkan Pengembalian Pembayaran dalam Bentuk Uang pada Transaksi Jual Beli”, *Jurnal Aplikasi Ipteks untuk Masyarakat*, Vol. 3 Nomor 1, 2014.

Rofi'ah, Khusniati, *Tinjauan Mashlahah Terhadap Sisa Pengembalian Pembelanjaan di Swalayan Kebutuhan Keluarga (KK) Wotgaleh Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi*, *Skripsi*, Ponorogo: STAIN Ponorogo, 2016.

WAWANCARA

Atikah Maraningtyas, *Wawancara Pribadi*, 16 Desember 2019, jam 19.00 - 20.00 WIB.

Bagas Gilang Pradana, *Wawancara Pribadi*, 6 Desember 2019, jam 19.00 - 20.00 WIB.

Bayu Prasetyo Aji, *Wawancara Pribadi*, 18 Juni 2020, jam 19.30-20.30 WIB.

Maulina Kusumaningrum, *Wawancara Pribadi*, 18 Juni 2020, jam 16.30-17.30 WIB.

Novika Sari Putri, *Wawancara Pribadi*, 20 Desember 2019, jam 18.30 - 19.30 WIB.

Pingkan Alfina Indriani, *Wawancara Pribadi*, 18 Juni 2020, jam 18.30-19.30 WIB.

Siska Ristiyana, *Wawancara Pribadi*, 13 Desember 2019, jam 09.00 - 10.00 WIB.

Siti Zubaidah, *Wawancara Pribadi*, 15 Desember 2019, jam 10.00 -11.00 WIB.

INTERNET

Dewi Rima Cahyani, “Alfamart Bakal Buka 1.000 Gerai Baru Tahun Ini”, *Tempo*, 17 Februari 2020

“PT. Sumber Alfaria Trijaya” dikutip dari <https://oridiansyah.wordpress.com/sejarah-visi-misi-kantor/> di akses pada tanggal 8 Desember 2019

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA DENGAN PENJUAL

1. Mayoritas pembeli di Alfamart sekitar umur berapa dan apakah terdiri dari berbagai kalangan ?
2. Produk apakah yang sering dibeli oleh para konsumen Alfamart ?
3. Bagaimana struktur organisasi yang ada di Alfamart dan apa saja tugasnya ?
4. Bagaimana praktik jual beli yang terjadi di Alfamart ?
5. Apakah alasan mengganti permen dan donasi sebagai pengganti pengembalian ?
6. Apakah hal tersebut memang merupakan peraturan dari pihak Alfamart ?
7. Apakah pihak Alfamart tidak menyediakan uang receh sehingga harus mengganti pengembalian tersebut dengan permen ?
8. Jika menggunakan sistem donasi, kemana donasi tersebut akan disalurkan ?
9. Apakah ada MoU antara pihak Alfamart dengan tempat penyaluran donasi tersebut ?
10. Selama ini apakah ada pembeli yang mengeluh atau protes jika kembaliannya diganti dengan permen atau disalurkan untuk donasi ?
11. Jika memang ada pembeli yang mengeluh atau protes, bagaimana pihak Alfamart menjelaskan hal tersebut kepada pembeli ?
12. Apakah pihak atasan / kepala toko juga ikut berperan dalam mengatasi protes dari pelanggan ?

13. Apakah mengganti pengembalian dengan menggunakan permen juga disebabkan oleh adanya harga yang ganjil sehingga untuk harga tersebut tidak ada lagi nominalnya ?
14. Apakah ada pembeli yang komplain jika harga yang dicantumkan adalah ganjil atau rupiah yang memang sudah langka ?
15. Lalu untuk pencantuman harga di Alfamart apakah juga ditulis dengan harga ganjil atau bagaimana ?

PEDOMAN WAWANCARA DENGAN PEMBELI

1. Apakah sering membeli produk di Alfamart Pasar Kliwon ?
2. Biasanya produk apa saja yang sering dibeli di Alfamart Pasar Kliwon ?
3. Selama membeli produk di Alfamart Pasar Kliwon, apakah pernah mengalami diberi kembalian dengan permen ?
4. Selain dengan permen, apakah juga pernah mengalami untuk mendonasikan uang kembaliannya ?
5. Lalu seperti apa tanggapan saudara/i terhadap hal tersebut ?
6. Apakah saudara/i memahami benar tentang sistem donasi tersebut ?

HASIL WAWANCARA DENGAN PENJUAL

Berikut adalah lampiran dari hasil wawancara oleh peneliti dengan wakil kepala toko Alfarmart Pasar Kliwon:

Peneliti : “Selamat sore, mas.”

Narasumber : “Selamat sore juga mbak.”

Peneliti : “Sebelumnya terimakasih karena telah meluangkan waktunya untuk saya wawancarai. Jadi disini saya akan menanyakan beberapa hal yang berkaitan dengan transaksi jual beli yang ada di Alfamat khususnya di Alfamart Pasar Kliwon.”

Narasumber : “Baik mbak saya akan menjawab sebanyak yang saya bisa.”

Peneliti : “Terimakasih mas. Jadi gini, untuk para pembeli di Alfamart itu mayoritas umur berapa ya mas? Apakah ada pembelinya dari anak kecil yang bisa dibilang masih di bawah umur?”

Narasumber : “Untuk pembeli sendiri kebanyakan sih dewasa atau orang tua ya mbak yang biasanya berbelanja berbagai macam kebutuhan sehari-sehari. Anak sekolah atau remaja juga ada biasanya membeli seperti air minum, chiki-chiki, seperti itu. Kalaupun ada anak kecil, biasanya mereka juga didampingi orang tuanya. Anak-anak kecil yang biasanya masuk Alfamart itu biasanya hanya ikut ibunya berbelanja.”

- Peneliti : “Untuk stuktur organisasi atau kepengurusan yang ada di Alfamart Pasar Kliwon itu urutannya bagaimana ya mas?”
- Narasumber : “Yang paling atas itu Kepala Toko mbak atau istilahnya COS kepanjangan dari Chief Of Store. Dibawahnya itu ada Wakil Kepala Toko atau ACOS kepanjangan dari Asisstant Chief Of Store. Dibawahnya lagi itu ada Crew Of Store atau pramuniaga dan kasir.”
- Peneliti : “Kalau boleh saya tahu, tugas-tugas yang ada dalam kepengurusan tersebut seperti apa saja ya mas?”
- Narasumber : “Untuk kepala toko itu banyak mbak tugasnya, mencakup keseluruhan yang ada di toko, termasuk untuk mengatur dan mengarahkan karyawan agar dalam bekerja itu sesuai dengan perturan yang sudah ada mbak. Terus juga memastikan bahwa seluruh stok barang itu tidak ada yang cacat mbak, aman. Kalaupun ada yang ditemukan cacat ya sebagai kepala toko juga harus mikirin gimana cara buat ngatasin itu mbak, soalnya kalau banyak barang yang cacat ya kita bisa tidak mecapai target penjualan. Terus uang hasil dari penjualan itu juga kepala toko mbak yang ngurus untuk menyetorkannya. Di toko juga ada mess untuk karyawan yang rumahnya jauh, jadi tugas kepala toko juga selalu mengingatkan karyawan untuk menjaga kebersihan toko sama mess itu mbak”.

Peneliti : “Lalu untuk tugas wakil kepala toko itu sendiri itu meliputi apa saja mas ?”

Narasumber : “Tugas wakil kepala toko itu hampir mirip sih mbak sama tugas kepala toko. Soalnya tiap kepala toko sedang berhalangan sehingga tidak bisa melakukan suatu tugasnya, maka ya tugas itu dilimpahkan ke wakil kepala toko. Semisal ada agenda ke luar kota dan kepala toko tidak bisa ya itu nanti wakilnya yang menggantikan. Terus untuk mengurus kerjasama dengan para pemasok itu juga tugas wakil kepala toko mbak. Kadang kan ada barang-barang yang terlambat datangnya padahal di toko sudah kehabisan stok, itu juga termasuk tugas wakil kepala toko untuk menghubungi pemasok agar barangnya segera datang. Untuk penataan barang di rak-rak itu juga wakil kepala toko yang handle karyawan untuk menata sesuai dengan prosedur yang ada termasuk dalam pemasangan iklan atau brosur mbak.”

Peneliti : “Baik mas, lalu untuk tugas pramuniaga dan kasir itu apakah sama atau memang berbeda mas?”

Narasumber : “Sebenarnya sama saja mbak karena kasir itu juga termasuk pramuniaga. Tapi, kasir lebih berfokus untuk melayani pembayaran dari pembeli mbak. Kalau pramuniaga itu sendiri biasanya tiap ada barang yang datang mereka mengecek barang-barang itu dan kalau ada

yang cacat nanti disendirikan mbak. Selain itu juga memberi barcode harga pada barang itu mbak, terus untuk penataan barang-barang di rak penjualan itu juga tugas dari pramuniaga. Membersihkan, menyapu, mengepel toko juga mbak. Pokoknya mencakup keseluruhan yang ada di toko mbak.”

Peneliti : “Baik mas. Untuk selanjutnya transaksi jual beli yang ada di Alfamart Pasar Kliwon itu sendiri seperti apa ya mas?”

Narasumber : “Ya seperti yang sudah kita semua ketahui mbak. Sama dengan minimarket-minimarket yang lain. Pembeli masuk toko dan pembeli dapat memilih apa saja yang akan dibelinya. Jika sudah ya barang tersebut dibawa ke kasir untuk dibayar. Biasanya kasir juga akan menanyakan apakah pembeli memiliki *member card* atau tidak. Biasanya *member card* ini banyak promonya mbak, ada berbagai fitur juga seperti fitur Hematku dan Kalender Belanja, Spesialku dan Hadiahku, Special Big Program for Member Alfamart, Redemption for Member Alfamart, Member Alfamart Thematic Promo, Special Treatment for Member Alfamart Birthday, Special Event / Activities for Member Alfamart, Merchant for Member Alfamart. Selain itu di Alfamart ini kami juga melayani pembayaran, tiket dan cicilan seperti layanan pembayaran tiket kereta api di Alfamart, layanan transaksi PLN di Alfamart, layanan pembayaran cicilan WOM di Alfamart,

layanan pembayaran cicilan FIF di Alfamart, layanan pembayaran angsuran kredit motor Yamaha (BAF), layanan pembayaran cicilan kredit motor secara online, layanan poin senyum Indosat, dan layanan XL Tunai”

Peneliti : “Baik mas, untuk selanjutnya saya ingin bertanya kan banyak ya mas Alfamart yang menggunakan permen untuk mengganti uang kembalian. Kalau boleh saya tahu itu karena apa dan bagaimana ya mas sistemnya?”

Narasumber : “Begini mbak, dari pihak Alfamart itu sendiri mengganti kembalian uang receh dengan permen karena memang kita sulit untuk mendapatkan uang receh mbak. Sekarang uang receh itu minim sekali adanya. Tapi sekarang untuk pihak Alfamart itu sendiri sudah tidak menerapkan hal tersebut karena diganti ke sistem donasi mbak. Tetapi terkadang masih ada karyawan yang memberikan kembalian menggunakan permen karena memang tidak ada uang receh. Dulu biaya untuk permen itu dipotong dari uang kas bulanan toko mbak. Tapi karena peraturan itu sudah tidak ada, maka biaya untuk permen itu juga sudah ditiadakan mbak. Jadi sekarang kalau masih ada yang dikasih kembalian permen ya itu inisiatif dari karyawan sendiri dan biaya untuk membeli permen itu dari uang pribadi karyawan mbak,

tidak ada ganti untuk biaya tersebut. Maka dari itu sekarang dari pihak Alfamart sendiri menganjurkan untuk dialihkan ke donasi.”

Peneliti : “Nah kalau untuk sistem donasi itu sendiri penyalurannya kemana saja ya pak? Karena masih banyak masyarakat yang belum tahu akan hal tersebut.”

Narasumber : “Alfamart bekerjasama dengan banyak yayasan mbak. Seperti sekolah, lembaga zakat, dan masih banyak yang lain. Di nota sebenarnya juga sudah tertera mbak donasi tersebut akan digunakan untuk apa. Namun banyak masyarakat yang tidak melihat itu jadi banyak masyarakat yang bisa dikatakan kurang mengerti hingga bertanya kepada para karyawan. Dan biasanya sehabis menyalurkan donasi tersebut kita juga menempelkan pemberitahuan bahwa pihak Alfamart telah menyalurkan donasi sebesar sekian pada yayasan tersebut, begitu mbak. Oiya mbak biasanya dari website Alfamart juga ada pemberitahuan tentang hal tersebut mbak.”

Peneliti : “Selama ini apakah ada pembeli yang kurang setuju atau bisa dibilang protes karena kemabaliannya didonasikan mas?”

Narasumber : “Kalau untuk protes sampai yang benar-benar protes sih belum ada mbak sampai sekarang. Tapi kalau yang bertanya banyak mbak. Sebenarnya di nota sudah tercantum donasi itu akan digunakan untuk

apa dan di web alfamart juga sudah tercantum kemana donasi tersebut disalurkan. Tapi lagi-lagi kan nggak semua pembeli mau membaca ya mbak jadi ya tugas kita untuk menjelaskan jika ada pembeli yang bertanya. Dan setelah kita jelaskan, pembeli ya sudah mbak diam tidak ada protes atau apapun.”

Peneliti : “Apakah pihak dari atasan juga ikut berperan dalam mengatasi keluhan atau protes dari pembeli terkait hal tersebut mas?”

Narasumber : “Paling dari atasan itu membriefing pramuniaga mbak, terus nanti pihak dari pramuniaga yang akan menjelaskan kepada pembeli, terutama pihak kasir.”

Peneliti : “Mohon maaf mas saya mau bertanya lagi mengenai permen yang digunakan sebagai pengembalian, apakah mengganti pengembalian dengan menggunakan permen itu juga disebabkan karena adanya harga yang ganjil mas sehingga untuk harga tersebut tidak ada lagi nominalnya ?

Narasumber : Salah satu faktornya juga itu mbak, kami juga menyadari bahwa kini uang receh seperti Rp 25,- atau Rp 50,- sudah sangat langka dan jarang sekali untuk bisa kita temui. Namun, untuk pencantumannya tetap kita bulatkan mbak biasanya menjadi Rp. 100,- karena nominal Rp. 100,- tersebut kan masih wajar dimata masyarakat.

- Peneliti : Apakah selama ini ada pembeli yang komplain mas jika harga yang dicantumkan adalah ganjil atau rupiah yang memang sudah langka ?
- Narasumber : Selama ini sih belum ya mbak, tetapi jika kita murni mencantumkan harga Rp. 25,- atau Rp. 50,- maka pembeli kan juga pasti akan berpiknik kalau nilai rupiah tersebut sudah langka bahkan hampir tidak ada saking langkanya, pasti pembeli juga akan berpikir rupiahnya saja sudah langka tetapi kenapa masih ada harga segitu, gitu mbak.
- Peneliti : Baik mas, lalu untuk pencantuman harga di Alfamart apakah juga ditulis dengan harga ganjil atau bagaimana ?
- Narasumber : Ya seperti yang saya bilang tadi mbak akan kami bulatkan.
- Peneliti : “Baik mas saya kira cukup, terimakasih banyak karena telah meluangkan waktunya untuk saya wawancarai mas.”
- Narasumber : “Oiya mbak sama-sama, nanti kalau masih ada yang mau ditanyakan lagi bisa hubungi saya.”
- Peneliti : “Baik mas terimakasih banyak.”

HASIL WAWANCARA DENGAN PEMBELI 1

- Peneliti : “Selamat pagi mbak Siska, apa kabar?”
- Pembeli 1 : “Selamat pagi juga mba, Alhamdulillah baik.”
- Peneliti : “Sebelumnya terimakasih mbak karena telah meluangkan waktunya untuk saya wawancara. Jadi gini mbak saya akan menanyakan beberapa hal terkait skripsi saya. Apakah mba Siska ini sering membeli produk di Alfamart Pasar Kliwon ?
- Pembeli 1 : “Bisa dibilang sering sih mbak karena jaraknya yang tidak terlalu jauh dari rumah saya. Dan saya tiap berangkat kerja juga melewati, jadi juga sering mampir.”
- Peneliti : “Kalau boleh saya tahu biasanya di Alfamart itu mbak Siska beli apa saja mbak?”
- Pembeli 1 : “Macam-macam sih ya mbak, tapi yang paling saya beli disitu ya kayak roti, air minum, camilan-camilan untuk saya bawa ke tempat kerja mbak, karena kan juga melewati.”
- Peneliti : “Selama membeli di Alfamart apakah mbak Siska sendiri pernah diberikan kembalian permen mbak?”
- Pembeli 1 : “Pernah sih mbak tapi tidak sering, dan itu sudah lumayan lama. Kalau sekarang lebih seringnya donasi itu mbak.”

- Peneliti : “Nah berarti mbak Siska juga mengalami sistem donasi itu ya mbak, lalu bagaimana tanggapan mbak Siska sendiri tentang sistem donasi tersebut mbak?”
- Pembeli 1 : “Ya kan biasanya saya ditanya sama kasir apakah kembaliannya boleh untuk di donasikan, ya saya jawab oh iya mbak gapapa. Karena menurut saya itu kembaliannya juga tidak seberapa sih mbak, paling cuma Rp. 200,- hingga Rp. 500,- biasanya.”
- Peneliti : “Apakah mbak Siska tahu mengenai tentang penyaluran donasi tersebut mbak?”
- Pembeli 1 : “Kalau tentang itu saya tidak tahu mbak. Tapi kalau memang benar didonasikan kan saya jadi ikut dapat pahalanya”
- Peneliti : “Baik mbak kalau begitu terimakasih untuk waktunya mbak.”
- Pembeli 1 : “Iya mbak sama-sama.”

HASIL WAWANCARA DENGAN PEMBELI 2

- Peneliti : “Selamat pagi Ibu Siti”
- Pembeli 2 : “Iya selamat pagi juga mbak”
- Peneliti : “Sebelumnya terimakasih ya Ibu karena sudah meluangkan waktunya untuk saya wawancara. Jadi gini bu, saya akan menanyakan beberapa hal terkait skripsi saya. Apakah Ibu Siti ini sering membeli produk di Alfamart Pasar Kliwon?”
- Pembeli 2 : “Ya sering mbak karena saya berbelanja kebutuhan sehari-hari itu terkadang kalau malas ke swalayan besar karena antrinya panjang ya saya lebih memilih ke Alfamart”
- Peneliti : “Kalau boleh saya tahu biasanya di Alfamart itu Ibu Siti beli apa saja nggih bu?”
- Pembeli 2 : “Saya paling sering itu membeli susu buat anak saya yang masih kecil mbak, karena boros sekali dan cepah habis. Terus biasanya saya juga membeli sejenis kopi untuk suami saya. Tukar galon juga mbak, ya macam-macam mbak belanjanya sesuai dengan kebutuhan apa yang habis di rumah”
- Peneliti : “Selama membeli di Alfamart apakah ibu Siti pernah diberikan kembalian permen?”

- Pembeli 2 : “Kayaknya seingat saya belum mbak kalau diganti dengan permen, tapi kalo untuk donasi itu sering mbak”
- Peneliti : “Sering ya bu berarti. Lalu apakah ibu Siti tahu mengenai tentang penyaluran donasi tersebut ?”
- Pembeli 2 : “Kurang tahu mbak kalau itu, tapi saya yakin uang itu akan benar-benar di donasikan karena menurut saya Alfamart itu sudah mempunyai nama besar jadi saya yakin saja.”
- Peneliti : “Baik Ibu terimakasih untuk waktunya nggih bu.”
- Pembeli 2 : “Iya sama-sama mbak”

HASIL WAWANCARA DENGAN PEMBELI 3

- Peneliti : “Selamat malam mbak Atikah, apakah saya boleh meminta waktunya sebentar untuk saya wawancarai?”
- Pembeli 3 : “Selamat malam juga mbak silahkan mbak”
- Peneliti : “Baik terimakasih mbak. Jadi gini mbak saya akan menanyakan beberapa hal terkait skripsi saya. Apakah mbak Atikah ini sering membeli produk di Alfamart Pasar Kliwon?”
- Pembeli 3 : “Kalau untuk sekedar membeli makanan ringan atau minuman-minuman gitu bisa dibilang cukup sering mbak”
- Peneliti : “Berarti sering membeli di Alfamart itu seperti camilan gitu ya mbak?”
- Pembeli 3 : “Iya mbak, makanan ringan atau minuman-minuman dingin. Tapi kalau untuk kebutuhan sehari-hari saya lebih memilih untuk belanja di pasar tradisional yang lebih dekat dan terjangkau.
- Peneliti : “Selama membeli di Alfamart apakah mbak Atikah pernah diberikan kembalian permen mbak?”
- Pembeli 3 : “Pernah sih mbak dan awalnya saya memang agak merasa keberatan mbak, karena saya lebih membutuhkan uang receh daripada permen yang dikasih sebagai pengganti pengembalian saya”

- Peneliti : “Kalau untuk mendonasikan uang kembaliannya apakah mbak Atikah juga sering mengalami?”
- Pembeli 3 : “Sering juga mbak donasi itu”
- Peneliti : “Apakah mbak Atikah tahu mengenai tentang penyaluran donasi tersebut mbak?”
- Pembeli 3 : “Kalau untuk donasi itu awalnya saya juga tidak tahu akan didonasikan kemana, namun saya mencoba untuk tanya kepada kasir dan kasir menjawab bahwa donasi tersebut digunakan untuk kegiatan sosial dan disumbangkan kepada lembaga-lembaga pendidikan seperti salah satunya untuk membeli sepatu yang akan disumbangkan”
- Peneliti : “Baik mbak kalau begitu terimakasih untuk waktunya mbak”
- Pembeli 3 : “Iya mbak sama-sama”

HASIL WAWANCARA DENGAN PEMBELI 4

- Peneliti : “Selamat malam mbak Novika mohon maaf mengganggu waktunya sebentar untuk saya wawancarai apakah bersedia?”
- Pembeli 4 : “Oh iya mbak silahkan mau wawancara apa”
- Peneliti : “Jadi gini mbak saya akan menanyakan beberapa hal terkait skripsi saya. Apakah mba Novika ini sering membeli produk di Alfamart Pasar Kliwon ?
- Pembeli 4 : “Bisa dibilang sering sih mbak karena jaraknya yang tidak terlalu jauh dari rumah saya. Dan saya tiap berangkat kerja juga melewati, jadi juga sering mampir.”
- Peneliti : “Kalau boleh saya tahu biasanya di Alfamart itu mbak Novika beli apa saja mbak?”
- Pembeli 4 : “Saya biasanya beli makanan ringan gitu mbak kayak camilan terus minuman, sabun cuci muka, *body lotion*, tergantung kebutuhan setiap hari mbak yang habis apa”
- Peneliti : “Selama membeli di Alfamart apakah mbak Novika sendiri pernah diberikan kembalian permen atau donasi mbak?”
- Pembeli 4 : “Kalau donasi itu saya sering mbak ditanya pihak kasir untuk mendonasikan kembalian saya”

- Peneliti : “Lalu bagaimana tanggapan mbak Novika mengenai permen dan sistem donasi tersebut mbak, apakah mbak Novika mengetahui tentang penyaluran donasi itu?”
- Pembeli 4 : “Saya pernah membaca di *facebook* sih mbak tentang hal tersebut, dan saya percaya bahwa donasi tersebut benar-benar disalurkan ke yayasan seperti sekolah dan yang lain. Kalau untuk permen menurut saya itu kita sama saja membeli permen dengan uang kembalian kita mbak jadi kalau saya pribadi tidak keberatan”
- Peneliti : “Baik mbak kalau begitu terimakasih untuk waktunya mbak.”
- Pembeli 4 : “Iya mbak sama-sama.”

HASIL WAWANCARA DENGAN PEMBELI 5

- Peneliti : “Selamat malam mbak Maulina.”
- Pembeli 5 : “Selamat malam mbak Miranda.”
- Peneliti : “Sebelumnya terimakasih mbak karena telah meluangkan waktunya untuk saya wawancara. Jadi gini mbak saya akan menanyakan beberapa hal terkait skripsi saya. Apakah mbak Maulina sering membeli produk di Alfamart Pasar Kliwon ?
- Pembeli 5 : “Bisa dibilang lumayan sering sih mbak.”
- Peneliti : “Kalau boleh saya tahu biasanya di Alfamart itu mbak Maulina beli apa saja mbak?”
- Pembeli 5 : “Kalau di Alfamart saya paling cuma membeli minuman dan *ice cream*, tetapi paling seringnya ke Alfamart itu kalau membayar *shopee* mbak.”
- Peneliti : “Selama membeli di Alfamart apakah mbak Maulina pernah diberikan kembalian permen mbak?”
- Pembeli 5 : “Pernah mbak beberapa kali.”
- Peneliti : “Apakah mbak Maulina merasa keberatan dengan hal tersebut mbak?”

- Pembeli 5 : “Biasa saja sih mbak, saya tidak keberatan karena saya berpikir mau dikasih kembalian permen atau uang receh saya tidak keberatan.”
- Peneliti : “Kalau untuk pengembalian yang didonasikan apakah mbak Maulina pernah mengalami?”
- Pembeli 5 : “Pernah mbak, yang lumayan sering donasi itu.”
- Peneliti : “Apakah mbak Maulina keberatan dengan adanya donasi tersebut mbak?”
- Pembeli 5 : “Untuk donasi saya juga tidak keberatan mbak. Karena saya mikirnya kalau ke Alfamart itu yang penting kebutuhan saya sudah saya dapatkan dan ingin cepat-cepat pulang gitu mbak. Jadi saya tidak masalah mau diberikan kembalian permen, donasi ataupun uang receh.”
- Peneliti : “Apakah mbak Maulina tahu mengenai tentang penyaluran donasi tersebut mbak?”
- Pembeli 5 : “Saya kurang tahu mbak kalau untuk masalah itu.”
- Peneliti : “Baik mbak kalau begitu terimakasih untuk waktunya mbak.”
- Pembeli 5 : “Iya mbak sama-sama.”

HASIL WAWANCARA DENGAN PEMBELI 6

- Peneliti : “Selamat sore mbak Pingkan, apakah saya boleh meminta waktunya sebentar untuk saya wawancarai?”
- Pembeli 6 : “Selamat sore juga mbak. Iya tidak apa-apa mbak.”
- Peneliti : “Jadi gini mbak saya akan menanyakan beberapa hal terkait skripsi saya. Apakah mbak Pingkan ini sering membeli produk di Alfamart Pasar Kliwon?”
- Pembeli 6 : “Iya mbak kayak membeli sabun cuci muka, *handbody*, tissue, terus mie instan gitu mbak.”
- Peneliti : “Selama membeli di Alfamart apakah mbak Pingkan pernah diberikan kembalian permen mbak?”
- Pembeli 6 : “Pernah mbak tapi sudah lumayan lama.”
- Peneliti : “Kalau dibilang keberatan juga sebenarnya tidak mbak karena kembalian saya biasanya hanya sedikit jadi saya biarkan.”
- Peneliti : “Kalau untuk mendonasikan uang kembaliannya apakah mbak Pingkan juga pernah mengalami?”
- Pembeli 6 : “Kalau donasi itu bisa dibilang sering mbak.”

Peneliti : “Apakah mbak Pingkan tahu mengenai tentang penyaluran donasi tersebut mbak?”

Pembeli 6 : “Untuk sistem donasi saya tidak tahu donasi tersebut disalurkan kemana, tetapi karena yang saya bilang tadi bahwa kembalian saya hanya sedikit maka saya juga membiarkannya dan hitung-hitung saya anggap sebagai sedekah saya.”

Peneliti : “Baik mbak kalau begitu terimakasih untuk waktunya mbak”

Pembeli 6 : “Sama-sama mbak.”

HASIL WAWANCARA DENGAN PEMBELI 7

- Peneliti : “Selamat malam mas Bayu.”
- Pembeli 7 : “Selamat malam mbak.”
- Peneliti : “Terimakasih mas karena sudah meluangkan waktunya untuk saya wawancara. Jadi saya akan menanyakan beberapa hal terkait skripsi saya bu, apakah mas Bayu sering membeli produk di Alfamart Pasar Kliwon?”
- Pembeli 7 : “Paling saya ke Alfamart kalau galon saya habis mbak, baru membeli / menukar galon. Kalau keponakan saya ikut ya biasanya minta *ice cream*. Kalau ada tambahan paling beli seperti kopi.”
- Peneliti : “Selama membeli di Alfamart apakah mas Bayu pernah diberikan kembalian permen?”
- Pembeli 7 : “Pernah mbak.”
- Peneliti : “Bagaimana pendapat mas Bayu tentang hal tersebut? Apakah mas Bayu merasa keberatan?”
- Pembeli 7 : “Sebenarnya saya agak keberatan mbak karena saya juga tidak suka permen tetapi karena saya juga tidak tahu jadi saya terima-terima saja permen tersebut.”

- Peneliti : “Kalau untuk kembalian yang didonasikan apakah mas Bayu pernah mengalaminya dan tahu kemana donasi tersebut disalurkan?”
- Pembeli 7 : “Pernah mbak kalau donasi. Untuk kembalian yang didonasikan itu saya pernah bertanya kepada kasirnya dan dijawab bahwa donasi itu akan disalurkan kepada yayasan seperti sekolah-sekolah gitu. Jadi setelah itu saya membiarkan hal tersebut karena menurut saya itu juga disalurkan pada hal yang baik.”
- Peneliti : “Baik mas terimakasih untuk waktunya mas.”
- Pembeli 2 : “Baik mbak sama-sama.”

CATATAN LAPANGAN (*FIELD NOTE*)

Hari, tanggal observasi	: Sabtu, 30 November 2019
Waktu Observasi	: 10.00 - 11.00 WIB

HASIL OBSERVASI

Pada hari Sabtu, 30 November 2019 peneliti bersama salah seorang temannya mendatangi Alfamart Pasar Kliwon Surakarta untuk membeli suatu barang yaitu sabun muka. Di mana sabun muka tersebut harganya adalah Rp. 32.900,-. Selain untuk membeli sabun muka, peneliti juga ingin melihat kondisi di Alfamart Pasar Kliwon sekaligus melihat proses transaksi jual belinya. Pada saat peneliti membayar di kasir, peneliti memberikan uang Rp. 33.000,- yang seharusnya diberikan kembalian sebesar Rp. 100,- namun pada saat itu kasir memberikan permen untuk mengganti Rp. 100,- tersebut.

Pada hari Kamis, 5 Desember 2019 peneliti kembali mendatangi Alfamart Pasar Kliwon selain untuk membeli sesuatu, peneliti juga ingin melihat kembali kondisi yang terjadi di Alfamart Pasar Kliwon. Pada saat itu peneliti membeli makanan ringan seharga Rp. 6.900,- dan tissue seharga Rp. 4.700,- yang totalnya adalah Rp 11.600,- dan peneliti membayarnya dengan uang sebesar Rp.12.000,- dimana seharusnya kembalian yang diterima adalah Rp. 400,-. Namun, pada saat itu peneliti ditanya oleh pihak kasir apakah kembalian tersebut boleh untuk didonasikan. Peneliti menyetujui kembalian tersebut untuk didonasikan. Pada saat yang bersamaan, ada pembeli lain

yang juga ditanya seperti itu pada kasir yang sebelah. Peneliti tidak mengetahui jumlah pasti kembalian yang harusnya diterima oleh pembeli tersebut, tetapi peneliti mendengar bahwa kasir yang sedang melayani pembeli tersebut menawarkan apakah kembalian dari pembeli tersebut boleh untuk didonasikan, dan pembeli tersebut juga menyetujui.

Pada hari Sabtu, 21 Desember pada saat peneliti akan pergi bersama teman, peneliti mampir ke Alfamart Pasar Kliwon untuk membeli minuman dingin seharga Rp. 3.600,- dan kopi seharga Rp. 6.200,- yang totalnya adalah Rp. 9.800 dan peneliti membayarnya dengan uang sebesar Rp. 10.000,- dan seharusnya kembalian yang diterima oleh peneliti adalah Rp. 200,-. Pada saat itu peneliti juga kembali ditanya apakah kembaliannya boleh untuk didonasikan dan peneliti menyetujui hal tersebut.

Letak / Lokasi Alfamart Pasar Kliwon

Pembeli dapat memilih barang-barang yang dibutuhkan di rak-rak penjualan





Pembeli membawa barang yang akan dibeli ke kasir untuk melakukan pembayaran







Website *Alfamartku.com*



22:03   48,8KB/d   48% 

Berita Corporate

Imbas Covid-19 Alfamart dan Alfamidi Gratiskan Biaya Sewa Tenan kepada lebih dari 12.000 UMKM

Selasa, 28/04/20 22:05 WIB

Di tengah pandemi Covid-19 yang sedang melanda, Alfamart dan Alfamidi memberi keringanan kepada mitra UMKM...

Alfamart Salurkan Bantuan Sembako untuk Mitra Gojek

Selasa, 28/04/20 09:19 WIB

Wabah virus Covid-19 berdampak terhadap merosotnya pendapatan para pekerja non informal, seperti ojek online. Demi...

Cegah Corona, Alfamart Gandeng LazisMu Salurkan Donasi Konsumen untuk Penyemprotan Disinfektan Fasil

Senin, 23/03/20 20:37 WIB

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) menggandeng Yayasan Lazis Muhammadiyah (LazisMu) menggerakkan untuk melakukan penyemprotan...

Kegiatan Komunitas

Hari Gizi Nasional 2017

     2

Wawancara dengan pihak Alfamart



Pembeli Alfmarat, Saudari Siska Ristiyana



Pembeli Alfamart, Ibu Siti Zubaidah



Pembeli Alfamart, Saudari Atikah Maraningtyas



Pembeli Alfamart, Saudari Novika Sari Putri



Pembeli Alfamart, Maulina Kusumaningrum



Pembeli Alfamart, Pingkan Alfina Indriani



Pembeli Alfamart, Bayu Prasetyo Aji



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : *Bagas Gilang Pradana*
 ALAMAT : *Demangan Sangkrah*
 NO. HP : *08953631172*
 SEBAGAI : *Karyawan alfamart / Nara sumber.*

Menerangkan bahwa :

NAMA : MIRANDA EKA PRATIWI
 NIM : 162111027

Dari Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Fakultas Syariah, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah. Telah melakukan kegiatan riset wawancara tentang praktik jual beli menggunakan permen dan donasi dalam perspektif *fiqh mu'amalah* dan hokum perlindungan konsumen yang akan menjadi kelengkapan data skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dipergunakan dengan semestinya.

Surakarta, 6 Desember 2019

PS

(*Bagas Gilang P.*)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Siska Ristiyana
ALAMAT : Mojorejo, Rt 03/03 Mojolaban Sukoharjo
NO. HP : 087 700 270 568
SEBAGAI : Pembeli / Narasumber

Menerangkan bahwa :

NAMA : MIRANDA EKA PRATIWI
NIM : 162111027

Dari Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Fakultas Syariah, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah. Telah melakukan kegiatan riset wawancara tentang praktik jual beli menggunakan permen dan donasi dalam perspektif *fiqh mu'amalah* dan hukum perlindungan konsumen yang akan menjadi kelengkapan data skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dipergunakan dengan semestinya.

Surakarta, 13 Desember 2019



(Siska Ristiyana)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Siti Zubaidah .
ALAMAT : Yosodipuran Rt01/3 .
NO. HP : 082137582215 .
SEBAGAI : pembeli


Menerangkan bahwa :

NAMA : MIRANDA EKA PRATIWI
NIM : 162111027

Dari Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Fakultas Syariah, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah. Telah melakukan kegiatan riset wawancara tentang praktik jual beli menggunakan permen dan donasi dalam perspektif *fiqh mu'amalah* dan hokum perlindungan konsumen yang akan menjadi kelengkapan data skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dipergunakan dengan semestinya.

Surakarta, 15 Desember 2019


(Siti Zubaidah)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : ATIKAH MARANINGTYAS
ALAMAT : SANGKRAN RT 3 RW 11
NO. HP : 0877350 61864
SEBAGAI : PEMBELI / CUSTOMER.

Menerangkan bahwa :

NAMA : MIRANDA EKA PRATIWI
NIM : 162111027

Dari Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Fakultas Syariah, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah. Telah melakukan kegiatan riset wawancara tentang praktik jual beli menggunakan permen dan donasi dalam perspektif *fiqh mu'amalah* dan hukum perlindungan konsumen yang akan menjadi kelengkapan data skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dipergunakan dengan semestinya.

Surakarta, 26 Desember 2019


(ATIKAH)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Novika Safi Putri
ALAMAT : Kedunglumbu, Pasartiwon Surakarta
NO. HP : 0838 7822 6908.
SEBAGAI : Narasumber / Pembeli

Menerangkan bahwa :

NAMA : MIRANDA EKA PRATIWI
NIM : 162111027

Dari Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Fakultas Syariah, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah. Telah melakukan kegiatan riset wawancara tentang praktik jual beli menggunakan permen dan donasi dalam perspektif *fiqh mu'amalah* dan hukum perlindungan konsumen yang akan menjadi kelengkapan data skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dipergunakan dengan semestinya.

Surakarta, 20 Desember 2019


(Novika)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : MAULINA KUSUMANINGRUM
ALAMAT : YOSODIPURAN RT 03 RW I
NO. HP : 081227573639
SEBAGAI : PEMBELI ALFAMART

Menerangkan bahwa :

NAMA : MIRANDA EKA PRATIWI
NIM : 162111027

Dari Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Fakultas Syariah, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah. Telah melakukan kegiatan riset wawancara tentang praktik pengembalian menggunakan permen dan donasi dalam jual beli di Alfamart Pasar Kliwon Surakarta perspektif *fikih mu'amalah* dan hukum perlindungan konsumen yang akan menjadi kelengkapan data skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dipergunakan dengan semestinya.

Surakarta, 18 Juni 2020


(MAULINA)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : *Pingkan Alfina Indriani*
 ALAMAT : *Kedunglumbu, Parar Kliwon*
 NO. HP : *081238574088*
 SEBAGAI : *Pembeli Alfamart (natarumber)*

Menerangkan bahwa :

NAMA : MIRANDA EKA PRATIWI
 NIM : 162111027

Dari Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Fakultas Syariah, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah. Telah melakukan kegiatan riset wawancara tentang praktik pengembalian menggunakan permen dan donasi dalam jual beli di Alfamart Pasar Kliwon Surakarta perspektif *fikih mu'amalah* dan hukum perlindungan konsumen yang akan menjadi kelengkapan data skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dipergunakan dengan semestinya.

Surakarta, 10 Juni 2020


 (Pingkan Alfina)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Bayu Prasetyo Aji
 ALAMAT : Yosodipuran Rt 03/01, Kedung Lumbu, Pasar Kliwon
 NO. HP : 0852-3365-4148
 SEBAGAI : Pembeli Alfamart / Narasumber.

Menerangkan bahwa :

NAMA : MIRANDA EKA PRATIWI
 NIM : 162111027

Dari Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Fakultas Syariah, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah. Telah melakukan kegiatan riset wawancara tentang praktik pengembalian menggunakan permen dan donasi dalam jual beli di Alfamart Pasar Kliwon Surakarta perspektif *fikih mu'amalah* dan hukum perlindungan konsumen yang akan menjadi kelengkapan data skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dipergunakan dengan semestinya.

Surakarta, 18 Juni 2020


 (Bayu Prasetyo Aji)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Miranda Eka Pratiwi

NIM : 16.21.11.027

Tempat, Tanggal lahir: Surakarta, 29 Agustus 1998

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Jl. Sungai Negara 57113, Yosodipuran Rt01/03,
Kedunglumbu, Pasar Kliwon, Surakarta

Nama Ayah : Purnawan

Nama Ibu : Sholikhah Nur Hidayati

Riwayat Pendidikan

- a. SD Negeri Yosodipuran No. 30 Surakarta Lulus tahun 2010
- b. SMP Negeri 13 Surakarta Lulus tahun 2013
- c. SMK Negeri 3 Surakarta Lulus tahun 2016
- d. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta Masuk tahun 2016

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya

Surakarta, 06 Mei 2020

Penulis