

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang deskripsi paparan data serta analisis data berupa penjelasan atas temuan hasil penelitian dan keterkaitannya dengan kerangka teoritik. Pembahasan didalamnya meliputi dua fokus penelitian, yaitu *pertama*, proses transaksi *top up unknwon cash* di Pamekasan. *Kedua*, apa saja kesalahan yang sering terjadi dalam transaksi *top up unknown cash*. *Ketiga*, tinjauan etika bisnis terhadap penyelesaian masalah dalam transaksi *top up unknwon cash* di Pamekasan.

#### **A. Profil Konter**

##### **1. Gambaran Umum Konter**

Kata konter sebetulnya berasal dari bahasa inggris yaitu “*Cunter*” yang memiliki arti *toonbank*, meja penjagaan/kedai kecil tempat menjual barang-barang. Dengan demikian di dalam toko bisa terdapat beberapa *counter*/kedai kecil yang menjual berbagai jenis barang, seperti *counter* kosmetik, obat-obatan, majalah, parfum, dan lain sebagainya<sup>1</sup>. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata konter berasal dari “konter atau mengonter” yang diartikan menentang/menghujat yang justru jauh dari arti yang kita inginkan yaitu tempat menjual pulsa.

Konter hp adalah toko yang menjual berbagai macam merek *hand phone*, *Accessories hand phone*, dan juga melayani penjualn pulsa semua

---

<sup>1</sup>Tim Balai Bahasa Prov. Jateng, *Outlet, Counter, dan Gerai*, Balai Bahasa Jawa Tengah, diakses dari <http://www.balaibahasajateng.web.id/index.php/read/home/info/Counter-Outlet-dan-Gerai>, pada tanggal 19 Januari 2022 Jam 10:34 WIB.

operator, pengisian paket internet, paket telepon, paket SMS. Konter juga melayani transaksi seperti *top up diamond*, *voucher game*, pengisian token PLN, tagihan PDAM.

Konter tergolong dalam usaha mikro kecil menengah (UMKM). Pendekatan marketing yang mereka gunakan yaitu *relationship marketing*. Relasi eksternal maupun internal keduanya sama-sama penting. Hubungan antara perusahaan (konter) dengan pelanggan sangat penting dan harus senantiasa dijaga, agar ada rasa loyalitas pelanggan (*customer relationship*). Untuk menjaga loyalitas tersebut maka pihak konter harus memberikan kenyamanan bagi para konsumennya, hal yang bisa dilakukan seperti, menetapkan harga yang rendah dalam artian mengambil keuntungan yang sewajarnya, memberikan pelayanan yang terbaik, menjaga kebersihan konter, menyajikan pelayanan cepat dan tepat. Bagi mereka hubungan baik dengan para pelanggan (*customer*) adalah aset yang sangat berharga mengingat banyak pesaing.

Hubungan baik juga dibangun dengan para karyawan (*internal relationship*). Karyawan sangat menentukan kelangsungan usaha, hal ini dikarenakan karyawan yang melayani dan berhadapan langsung dengan para pelanggan, jika pelayanan karyawan bagus maka peluang pelanggan loyal terbuka lebar. Namun sebaliknya, jika pelayanan karyawan kurang baik maka, akan menghancurkan usaha konter yang dibangun. Perlu untuk dilakukan seperti halnya pemberian *rewards* dan *benefit* untuk meningkatkan

motivasi dan kesejahteraan karyawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan secara keseluruhan<sup>2</sup>.

Para karyawan konter mencatat segala bentuk transaksi masih menggunakan sistem manual yaitu dengan mencatat menggunakan kertas, jadi semua transaksi masih bisa dikatakan menggunakan pencatatan manual yang memungkinkan data yang dicatat hilang dan rusak. Kesalahan rekap baik itu data penjualan dan pembuatan laporan masih sering terjadi. Hal ini disebabkan pencatatan yang digunakan masih menggunakan sistem manual. Dokumen transaksi penjualan yang tidak digandakan bisa hilang atau rusak, dan para karyawan konter akan kesulitan membuat laporan penjualan harian dan bulanan.

Hal yang konter perlukan saat ini yaitu dengan menggunakan pencatatan yang lebih canggih. Misal menggunakan *software* khusus dalam mencatat segala bentuk transaksi yang dilakukan di konter. Pencatatan transaksi yang menggunakan *software* lebih efektif dan efisien, kemungkinan kecil kehilangan data yang disebabkan data hilang atau rusak. Hasil pencatatannya juga akan semakin baik dengan adanya tanggal, bulan, dan tahun yang bisa diatur secara otomatis oleh sistem.

Bentuk promosi yang dilakukan oleh konter bisa dikatakan masih sederhana, yaitu dengan menggunakan mulut ke mulut. Dimulai dari orang-orang terdekat, sehingga para pelanggannya masih bisa dikatakan kerabat atau tetangga disekitarnya. Memperluas jaringan komunikasi sangatlah penting

---

<sup>2</sup>Zenda Putri, "Usaha Jasa Konter Green Cell", *compassanda*, diakses dari <http://zendaputri16.blogspot.com/2017/03/usaha-jasa-konter-green-cell.html>, pada tanggal 6 Januari 2022 pukul 19:56 WIB.

selain mempermudah mendapatkan informasi juga dapat memperluas jaringan pemasaran. Strategi penjualan personal yaitu dengan cara melayani para pembeli dengan sangat puas sehingga para pembeli nyaman dan tertarik untuk membeli kembali. Cara ini memanfaatkan relasi penjual dengan pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang disajikan sehingga mereka akan menjadi promotor bagi masyarakat luas. Bentuk promosi yang seperti itu tidak akan berfungsi lama.

Promosi dengan menggunakan cara seperti dengan menggunakan pamflet, sebaran brosur, poster dan lainnya. Tujuannya yaitu informasi produk sampai pada masyarakat luas. Bentuk promosi lain yang bisa dilakukan dengan anggaran yang rendah yaitu dengan menggunakan media sosial yaitu menyebarkan atau mempromosikannya lewat aplikasi Instagram, *facebook*, atau *whatsapp*. Selain itu memasang baner masih menjadi cara yang ampuh digunakan untuk menarik para konsumen baru<sup>3</sup>.

## **2. Sejarah Konter**

Pulsa sudah menjadi kebutuhan pokok dari semua orang. Sehingga bisnis pulsa sangat berkembang dari waktu ke waktu. Perkembangan bisnis pulsa elektrik tentu tidak dapat dipisahkan dari perkembangan telepon selular atau yang lebih akrab dipanggil dengan sebutan HP (handphone). Ketika HP mulai umum digunakan di Indonesia oleh hampir semua lapisan masyarakat sekitar tahun 2001-an, maka kebutuhan akan pulsa elektrikpun semakin meningkat. Dahulu, wartel menjadi salah satu tempat pelayanan jasa

---

<sup>3</sup>Sanusi Uchy, *Riset Konter Pulsa Ghital Cell Bojonggede*, Abiyt, diakses dari <https://ur1926.blogspot.com/2014/07>, pada tanggal 17 Januari 2022 pukul 13. 24 WIB.

telkomunikasi publik yang banyak ditemukan di pinggir jalan. Pemilik wartel pun bergabung dalam APWI atau Asosiasi Pengusaha Wartel Indonesia yang didirikan 8 Januari 1992. Entah bagaimana nasib APWI ini pasca wartel tergerus oleh perkembangan telekomunikasi.

Sistem *postpaid* atau pakai dulu bayar belakangan telah diterapkan pada awal berdirinya telkomsel sekitar tahun 1995. sejak perusahaan provider telkomsel berdiri pada tahun 1995-an, pascabayar atau *postpaid* merupakan satu-satunya tipe layanan yang beredar di pasar telekomunikasi<sup>4</sup>. Tak lama setahun kemudian Sekitar bulan oktober 1996 XL muncul produk bernama ProXL. XL mulai bersiap untuk ambil bagian. Mulailah terlihat persaingan yang mencoba mengambil market share dari telkomsel. Persaingan ketat dalam bisnis operator seluler dimulai setahun kemudian saat produk ProXL beredar di pasaran. Di saat itulah telkomsel menyadari dirinya harus menciptakan terobosan yang mampu menyaingi provider lain.

Barulah di tahun 1997 kartu Prabayar diluncurkan oleh telkomsel sebagai terobosan. Isi ulang pun dilakukan dengan pembelian *voucher* gosok. Beberapa deler pun akhirnya ditunjuk untuk mendistribusikan produk ini. Ini merupakan titik yang menjadi awal mula bermunculannya outlet-outlet pulsa. Operator lain yakni indosat pun mencoba melirik potensi bisnis seluler ini. Pada tahun 2001 lahirlah mentari produk dari anak perusahaan PT indosat multi media mobile. Pengisian ulang mentari menggunakan *short code* yang

---

<sup>4</sup>Imam Shafarrudin, “*Sejarah Perjalanan Pulsa di Indonesia*”, Masterblog, diakses dari <https://geraibayar.com/blog/sejarah-perjalanan-pulsa-di-indonesia/>, pada tanggal 06 Januari 2022 pukul 20. 32 WIB.

distribusinya lewat beberapa dealer. Tidak lama, telkomsel mengeluarkan *autorefill* atau B2B berupa EDC (*electronic data capture*) yang khusus mengisi ulang saldo simpati tepatnya pada bulan maret 2002. Ini memungkinkan pengisian pulsa tanpa kode gosok dan tentu mempermudah pembeli. M-KIOS pun lahir pada bulan Juni 2004 untuk semakin mempermudah outlet guna melayani pengisian ulang prabayar pelanggan telkomsel di berbagai wilayah. Beberapa sumber mengatakan ada sekitar 10 juta pelanggan yang dimiliki telkomsel saat itu. Sistem *one chip all operator* juga memberi kemudahan terhadap pengguna ponsel dimana semua transaksi pulsa dari berbagai operator bisa diproses menggunakan satu ponsel saja<sup>5</sup>.

Pada perkembangannya setiap dealer mengangkat sub-sub dealer untuk mendistribusikan lagi produk seluler. spanduk, *voucher* fisik dll, menjadi perlengkapan umum bagi sub-sub dealer. Seiring berjalannya waktu, jumlah pengguna telepon seluler semakin banyak dan kondisi sub-sub dealer kurang diuntungkan karena porsi mereka sangat terbatas. Oleh karena itu, sub dealer ini akhirnya menjual produk dari berbagai operator (yang dikenal saat ini dengan konter/kios pulsa). Konter-konter ini pun banyak membuka lapak di pinggir jalan. Karena setiap konter dapat menjual produk dari berbagai operator, ini semakin memudahkan pembeli. Tentu saja yang paling diuntungkan dari kondisi ini adalah konsumen, karena semakin banyak pilihan dalam mengisi pulsa serta variasi harga yang ditawarkan semakin beragam. Dengan berjalannya waktu konter tidak hanya menyediakan jasa isi

---

<sup>5</sup>Randy, "Mengenal Sejarah Pulsa Listrik", jhovapulsa, diakses dari <http://www.jhovapulsa.com/2017/08/mengenal-sejarah-pulsa-eketrik.html>, pada tanggal 06 Januari pukul 21:38 WIB.

pulsa jenis elektrik semua operator, tetapi juga menyediakan aksesoris pelengkap seperti silikon, *headset*, *powerbank*, *voucher game*, dll.

Provider di Indonesia sudah menggunakan sistem pengisian pulsa secara elektrik, bahkan saat ini ada pilihan dari aplikasi atau software yang mampu menyediakan paket data internet sekaligus pulsa. Jenis pulsa jenis elektrik masih banyak digunakan untuk mengisi paket data ataupun pulsa, namun belum bisa kita prediksi akan bertahan sampai kapan sistem pulsa elektrik akan bertahan. Perjalanan sejarah dari *voucher* pulsa jenis elektrik sangatlah menarik yang dari tahun ke tahun terus mengalami perkembangan dari proses transaksinya hingga teknologi kecepatan transaksi<sup>6</sup>. Disinilah awal mula munculnya konter tempat pengisian pulsa semua operator.

### **3. Produk-Produk yang dijual di konter**

Pada awal kemuculan konter produk-produk yang dijual masih bisa dikatakan terbatas yaitu hanya melayani pengisian pulsa untuk semua operator (*all operator*). Namun seiring dengan bertambahnya kebutuhan para pengguna HandPhone konter tidak hanya menyediakan pengisian pulsa elektrik saja, namun juga menyediakan berbagai perlengkapan atau aksesoris hp. Secara garis besar konter menyediakan dua jenis layanan, yaitu menjual barang dan juga jasa.

#### **1. Produk Barang**

Produk barang yang disediakan oleh konter sangat beragam, namun tidak terlepas dari atribut atau aksesoris hp, seperti berikut:

---

<sup>6</sup>Mr. BOB, “*Sejarah Perkembangan Bisnis Pulsa*”, Danmagot, diakses dari <https://danmogot.com/blog/artikel-14899-sejarah-perkembangan-bisnis-pulsa.html>, pada tanggal 06 Januari pukul 21:45 WIB.

a. Kartu SIM (*subscriber identity module* atau *subscriber identification module*)

Kartu SIM adalah sebuah kartu kecil yang diletakan di telepon genggam yang menyimpan kunci pengenalan jasa telekomunikasi. Kartu SIM harus digunakan dalam sistem GSM. Kartu SIM menyimpan informasi dengan jaringan yang digunakan untuk otentifikasi dan identifikasi pengguna. Data yang paling penting adalah nomor identitas kartu (ICCID, *integrated circuit card*). Nomor pengguna internasional (IMSI, *international mobile subscriber identity*), kunci autentikasi (Ki, *authentication key*), kode area (LAI, *local area identity*), dan nomor panggilan darurat operator. SIM juga menyimpan nomor layanan pusat untuk SMS (SMSC, *short message service center*), nama penyedia layanan (SPN, *service provider name*). Sistem operasi kartu SIM terbagi dalam dua tipe: native dan java card. Kartu SIM native berdasarkan pada perangkat lunak yang proprietary. Berbeda dengan kartu SIM java card yang berdasar pada standard, yaitu sekumpulan instruksi bahasa pemrograman java yang khusus dibuat untuk *embedded*<sup>7</sup>.

konter menyediakan berbagai jenis kartu SIM dari berbagai provider. Sehingga konsumen bisa leluasa memenuhi kebutuhannya.

b. Charger

---

<sup>7</sup>Ahmad Shahir “*Kartu SIM*”, Wikipedia, [https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu\\_SIM](https://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_SIM), diakses pada tanggal 06 Januari 2021 pukul 21:56 WIB.



*Charger* adalah hal wajib yang harus dimiliki oleh setiap pengguna *hand phone*. Seperti yang kita tahu, *charger* memiliki peranan yang sangat penting dalam HP. Pasalnya, dengan adanya aksesoris satu ini maka pengguna pun bisa mengisi daya yang ada pada ponselnya tersebut. Dengan begitu, ponsel akan bisa digunakan untuk berbagai aktifitas yang lain. *Charger* memiliki dua jenis, *charger* dengan kapasitas pengisian dengan daya yang normal dan juga *charger* dengan kapasitas pengisian dengan daya yang cepat atau yang sering dikenal dengan istilah *fast charger*. Kedua jenis ini yang lumrah dijual di konter.

c. Power Bank

*Powerbank* adalah alat yang berfungsi untuk mengisi ulang daya. *Powerbank* hadir sebagai salah satu bentuk solusi yang bisa digunakan oleh pengguna smartphone dari kehabisan baterai. Hal ini disebabkan *power bank* bersifat portable yakni bisa dibawa kemana saja. Sehingga, ketika pengguna tidak menemukan stop kontak maka benda ini akan berfungsi untuk mengisi daya HP agar kembali normal.

d. Earphone

Kebutuhan akan *earphone* menjadi salah satu hal yang tidak bisa dipisahkan bagi pengguna HP. Hal ini dikarenakan banyak kegiatan di ponsel membutuhkan *earphone*. Mulai dari menjawab telepon saat sedang berada di luar, mendengarkan musik hingga

menonton film pengguna cenderung lebih nyaman dengan menggunakan *earphone*. Dengan engan menggunakan *earphone*, maka suara suara bising yang ada di luar akan bisa diredam. Jenis *earphone* pun berbeda mulai dari *earphone* yang masih menggunakan kabel sampai yang paling canggih yakni dengan menggunakan *bluetooth earphone*.

e. Case HP

*Case Hp* atau juga dikenal dengan selikon merupakan pelindung Hp agar terhdar dari benturan, dan mempercantik tampilan. Casing ini memiliki dua tipe yaitu *hardcase* dengan tekstur keras dan *softcase* yang memeilki tekstur yang lebih lentur. Selain dari fungsi tersebut, *case Hp* juga bisa mempercantik tampilan, memberikan kenyamanan saat digenggam.

f. Kabel data atau Micro USB

Kabel data atau micro USB memiliki fungsi yang paling utama yakni memindahkan data dari hp ke laptop. Untuk itu, dengan adanya kabel data iniakan mempermudah proses pemindahan tersebut. Dengan aksesoris satu ini maka proses memindah data pun akan bisa dilakukan dengan cepat. Ada beberapa tipe dari kabel data ini, mulai dari USB tipe A, tipe C dan micro USB. Dengan beragamnya tipe tersebut, tentu saja akan memiliki kegunaan yang berbeda

g. USB OTG

USB OTG juga sangat dibutuhkan oleh pengguna HP. Berbeda dengan kabel data biasa, OTG ini bisa berfungsi untuk menambah kapasitas memori di dalam hp. Hal ini bisa dilakukan ketika pengguna menghubungkan OTG tersebut dengan flashdisk. Sehingga, pengguna bisa memindahkan data dengan lebih praktis dan mudah.

## 2. Produk Jasa

Pelayan jasa yang disediakan konter bisa dikatakan lebih laku dipasaran, pengisian pulsa elektrik sudah menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan. Tidak sedikit orang yang menyisihkan penghasilannya untuk membeli paket data. Hal ini dikarenakan efektifnya penggunaan *hand phone* sebagai media komunikasi. berikut pelayanan jasa yang disediakan oleh konter:

### a. Isi ulang pulsa *all operator* dan paket data

Untuk melakukan pengisian ulang pulsa melalui gerai pulsa atau konter terdekat, bisa langsung pergi ke gerai atau konter terdekat. Hal penting yang harus diperhatikan yaitu pencatatan nomer telepon tujuan harus benar. Opsi pembelian pulsa yang satu ini sudah ada sejak dahulu dan masih ada sampai sekarang.

### b. Isi ulang token PLN

Sejak tahun 2008, PLN mengeluarkan terobosan yaitu listrik pascabayar atau listrik pintar. Program yang sudah berjalan selama 10 tahun ini terbilang sukses, karena sudah tersebar di

seluruh Indonesia. Isi ulang token listrik ini salah satunya bisa melalui konter. Pengguna listrik pascabayar hanya perlu memasukan kode 20 digit hasil isi ulang token dari konter.

c. Top Up Diamond

Salah satu jasa yang disediakan oleh konter yaitu *top up diamond*. Pembelian *top up diamond* yang dilakukan di konter yaitu dengan menggunakan pulsa. Pihak konter yang nantinya akan memberikan

d. Voucher Game

Selain *voucher* untuk isi ulang paket data, konter juga menyediakan voucher game untuk memanjakan para penikmat *game online*. Tersedia untuk semua jenis *voucher game online* seperti *gemscool, megasus, mogplay, lito, digicash, wave game zynga, teracord, koram game IAH games*<sup>8</sup>, dan semua jenis *voucher game online* lainnya. Hal tersebut bukan tanpa alasan penikmat *game online* saat ini bisa dikatakan banyak. Hal tersebut sangat menguntungkan para *reseller* seperti konter.

e. Pembayaran Tagihan PDAM.

Sebetulnya terdapat banyak cara untuk membayar tagihan PDAM, namun konter menyediakan layanan tersebut bagi yang membutuhkan. Pihak konter yang akan memproseskan baik melalui

---

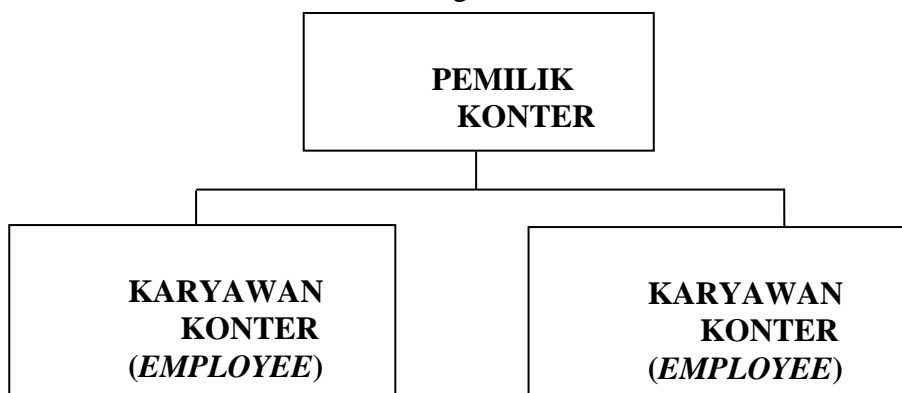
<sup>8</sup>Noval, “*Daftar Harga Voucher Game Online*”, Duta Pulsa, diakses dari <http://www.duta-pulsa.co.id/daftar-harga-voucher-game-online/>, pada tanggal 07 Janurai 2022 pukul 9:27WIB.

website atau aplikasi. Transaksi tersebut nantinya akan dikenakan biaya admin ketika transaksinya berhasil.

#### 4. Struktur Organisasi Konter

Konter termasuk ke jenis usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) sehingga struktur organisasi yang terdapat di dalamnya bisa dikatakan sederhana, berbeda dengan perusahaan besar yang memiliki struktur organisasi yang lengkap. Struktur organisasi konter biasanya terdiri dari pemilik dan karyawan yang membantu operasional. Kewajiban karyawan menjaga konter dan melayani konsumen yang datang. Sedangkan pemilik (*owner*) hanya melakukan rekapan penjualan.

**Gambar 4. 1**  
Struktur Organisasi Konter



Sumber: <https://www.scribd.com/>

Terdapat masing-masing kewajiban yang dikerjakan para pelaku usaha, yaitu:

##### 1. Pemilik Konter

Pemilik konter merupakan pengurus konter yang bertanggung jawab penuh dalam segala hal yang mengenai konternya sendiri, yang mewakili konter atau usahanya tersebut terhadap pihak luar, yang berhak menandatangani atas nama konternya, menghubungkan konter atau

usahanya dengan pihak luar dan sebaliknya serta melakukan segala tindakan baik mengenai pengurusan maupun mengenai kepemilikan. Pemilik toko bertugas mengkoordinasikan tugas harian kepada semua personil dan juga melakukan evaluasi keluar dan masuknya barang, menetapkan harga, dan juga mengambil keputusan bilamana diperlukan.

Tugas pemilik konter diantaranya sebagai berikut :

- a. Mengecek dan mengisi kembali stok yang akan dijual.
- b. Mencatat dan merangkap semua hasil penjualan.
- c. Menghitung dan membayar gaji karyawan.
- d. Mengatur hutang dan piutang usaha.
- e. Mengecek dan menentukan ponsel yang akan dijual pada konsumen.
- f. Mengatur strategi penjualan usaha.

## 2. Karyawan Konter

Karyawan konter merupakan pengurus konter yang melayani segala kebutuhan para konsumennya, mulai dari menyajikan layanan penawaran produk yang dijual hingga melakukan transaksi pembayaran. Karyawan konter bertugas dalam urusan operasional konter dengan para konsumen yang nantinya akan dipertanggung jawabkan terhadap pemilik konter.

Tugas karyawan konter diantaranya adalah :

- a. Membersihkan konter.
- b. Menjaga konter dan melayani konsumen.
- c. Mencatat hasil penjualan yang akan direkap oleh pemilik nantinya.

- d. Menjaga kerapian posisi stok agar mudah dicari dan rapi, sehingga enak untuk dilihat.
- e. Menawarkan barang ketika terdapat konsumen yang berkunjung.
- f. Membantu menghitung stok saat toko tutup<sup>9</sup>.

Aktivitas operasional konter biasanya mulai dari jam 08. 00 WIB sampai jam 21. 00 WIB dan buka setiap hari senin hingga hari minggu. Biasanya konter tutup hanya ketika terdapat hari-hari besar dan hari penting seperti hari raya, hari kemerdekaan, dll. Pemberitahuan biasanya menggunakan kertas yang di tempel di depan toko.

Sistem yang digunakan masih menggunakan sistem manual, seperti pencatatan, pembayaran, dan penjualan. Pencatatan yang dilakukan di konter menggunakan pencatatan manual di buku pencatatan biasa, bahkan data penjualan, stok, hutang piutang, masih menggunakan pencatatan tangan. Sistem pembayaran bisa melalui tunai maupun transfer ke rekening pribadi pemilik saja. Begitupun penjualan yang dilakukan hanya menggunakan personal selling dari karyawannya saja yang senantiasa menawarkan produk ketika konsumen lewat. Masih sedikit konter yang menggunakan *e-commerce* untuk memperluas target pasar dari lokal menjadi global dan biasa mencari konsumen baru dengan memanfaatkan media jaringan sosial yang terhubung luas. Dengan menggunakan media jaringan konsumen dalam pencarian konsumen baru maka usaha akan semakin berkembang dan meningkatkan usaha.

---

<sup>9</sup>Nabila, *Tugas Counter Hp 2*, Scibd, diakses dari <https://www.scribd.com/document/448451757/Tugas-counter-Hp-2>, mengutip pada tanggal 14 Januari 2022 pukul 14:24 WIB.

## **B. Paparan Data**

Paparan data dari beberapa temuan yang telah peneliti peroleh di lapangan selama penelitian merupakan sesuatu yang sangat urgen dalam suatu penelitian. Oleh karena itu dalam bab ini peneliti akan membahas, menyajikan dan menjelaskan hasil dari beberapa temuan baik yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi (pengamatan), dan dokumentasi.

### **1. Proses Transaksi *Top Up Unknwon Cash* di Pamekasan**

Transaksi *top up unknwon cash* dalam kehidupan sehari-hari bisa dikatakan cukup terkenal di kalangan masyarakat. *Top up unknwon cash* sudah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat apalagi jumlah pengguna aplikasi yang menggunakan *coin, diamond* atau saldo di dalam aplikasi sudah semakin banyak. Sebut saja aplikasi belanja online seperti shopee yang terdapat fitur pembayaran tersendiri yang dikenal dengan *shopeepay*. Aplikasi lain misal OVO, *gopay* dll, yang termasuk ke dalam jenis aplikasi *e-wallet*. pengguna aplikasi *e-wallet* tersebut bisa langsung melakukan pembayaran dalam transaksi jual beli online. Aplikasi lain misal yang saat ini banyak penggunanya yaitu *game online*, maraknya pengguna *game online* mulai dari kalangan anak-anak, remaja, bahkan orang dewasa menjadikan *game online* sebagai aplikasi yang wajib dimiliki oleh setiap pengguna hp. Dalam aplikasi *game online* tersebut terdapat fitur yang juga menggunakan uang elektronik untuk melakukan transaksi di dalamnya. Dari semua jenis aplikasi yang telah disebutkan di atas para penggunanya membutuhkan transformasi uang ke dalam uang elektronik atau yang dikenal dengan



*unknow cash*. Transaksi tersebut dikenal dengan *top up unknow cash*, sehingga para pengguna aplikasi tersebut bisa melakukan transaksi baik itu pembayaran atau transaksi jual beli di dalam aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak penjual dan pembeli, setelah melakukan transaksi *top up unknow cash*, mereka langsung bisa melakukan transaksi pembelian atau pembayaran menggunakan aplikasi tersebut. Transaksi *top up unknow cash* tersebut bisa dilakukan dengan berbagai cara dan di tempat yang berbeda berdasarkan hasil keterangan wawancara dengan para pengguna aplikasi dan penjual *unknow cash* di Pamekasan.

a. Tempat Pembelian

Pembelian *unknow cash* bisa dilakukan di berbagai tempat, hal ini disesuaikan oleh para konsumen yang akan melakukan *top up*, mereka bebas menggunakan dan menentukan tempat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masing-masing. Banyak hal yang menjadi pertimbangan para konsumen dalam menentukan lokasi yang akan dijadikan tempat untuk melakukan transaksi *top up unknown cash*. pertimbangan tersebut misal kecepatan dan ketepatan dalam melakukan transaksi dan juga pertimbangan harga yang menjadi alasan utama para konsumen dalam melakukan tempat transaksi *top up unknow cash* tersebut. Seperti halnya yang disampaikan oleh informan ketika wawancara, penjelasan dari Fahri Saidi sebagai konsumen yang sudah lama melakukan transaksi *top up unknow cash*, dia mengatakan bahwa:

“Saya menggunakan kurang lebih tiga aplikasi yaitu *freefire*, *mobile legend*, dan *PUBG (players unknown battlegrounds mobile)*. Saya menggunakan aplikasi *game online* tersebut karena teman-teman tongkrongan saya juga menggunakan dan asik saat ngumpul bareng karena bisa mabar, pada dasarnya saya memang suka bermain game mas. Semua aplikasi yang saya gunakan tersebut harus bagus, makanya saya *top up diamond* agar bisa membeli *skin* dan tembak, dll. Saya biasa *top up* di website mas, tinggal masukan alamat websitenya di browser kalok saya menggunakan coda shop. Di dalam web tersebut sudah banyak pilihan layanan *top up* banyak aplikasi, seperti untuk *top up diamond*, dll. Setelah itu saya tinggal pilih metode pembayaran, kalok saya pakek pulsa mas jadi saya harus punya pulsa dulu baru bisa *top up*. ”<sup>10</sup>.

Berdasarkan keterangan dari saudara Fahri Saidi di atas, dapat diketahui bahwa dia memilih transaksi *top up unknown cash* yang melalui website, sehingga dia bisa melakukan sendiri transaksi tersebut tanpa melibatkan orang lain.

Kemudian penjelasan yang masih sama akan disampaikan oleh saudara Fahri Saidi mengenai alasan memilih melakukan transaksi *top up unknown cash* langsung di dalam aplikasi. Penjelasan sebagai berikut:

“Saya melakukan transaksi *top up diamond* sudah berkali-kali mas dan semua saya lakukan langsung membeli di website. Alasan saya melakukan *top up* di website yaitu karena lebih cepat dan tidak perlu keluar karena diproses langsung oleh sistem bukan orang lain seperti *top up* di konter pulsa mas. Walaupun, biaya yang dikeluarkan saya rasa agak mahal ketimbang di konter, karena masih ada biaya admin, tidak bisa pakek pulsa pas. Ketika beli pulsa saya menambah dua ribu karena saya membayar menggunakan pulsa mas, jadi saya membeli pulsa dulu yang lumrahnya lebih dua ribu dari nominal yang kita beli. ”<sup>11</sup>.

Dari penjelasan kedua yang disampaikan oleh saudara Fahri Saidi mengenai alasan dia memilih langsung *top up* di dalam aplikasinya

---

<sup>10</sup>Fahri Saidi, Konsumen *Top Up unknown Cash*, Wawancara langsung (9 januari 2022).

<sup>11</sup>Ibid.

tersebut dapat diketahui bahwa alasan dia yaitu lebih cepat dan bisa dilakukan sendiri.

Berikutnya pemaparan saudara Alfian Hidayat salah satu konsumen *unknwon cash* yang menggunakan layanan jasa *top up* yang disediakan langsung di dalam aplikasi yang digunakan. Maksudnya yaitu Saudara Alfian Hidayat merupakan salah satu pengguna aplikasi *game freefire*. Dia melakukakn *top up* secara langsung di dalam aplikasi *freefire* tersebut. Berikut penjelasan mengenai transaksi *top up unknown cash* yang dilakukan dalam aplikasinya tersebut:

“Kalok mau *top up* saya langsung di dalam aplikasinya mas, disana sudah disediakan fitur untuk *top up*. ndak tau juga lebih nyaman langsung *top up* di browsernya. Jadi saya tinggal klik fitur *top up* yang ada di dalam aplikasinya tersebut, habis itu milih jumlah barang dan uang yang harus dibayar, setelah memilih baru dibawa ke metode pembayaran. Ada dua metode pembayarannya mas, bisa menggunakan *voucher* dan juga pulsa. Kalok saya pilih pulsa. Kalok bicara lebih mahal yaa memang lebih mahal *top up* langsung di dalam aplikasinya mas, soalnya saya bayar menggunakan pulsa. Maksudnya gini kalok harga *unknown cash*nya itu 18. 000 kan dak mungkin bisa saya isi pulsa cuman 15. 000 harus dua puluh ribu. Sedangkan kalok isi pulsa 20. 000 itu harganya 22. 000 mas<sup>12</sup>.

Penjelasan yang disampaikan di atas oleh saudara Alfian Hidayat hampir mirip dengan penjelasan saudara Fahri Saidi yaitu mengenai metode pembayaran dan juga keluhan mengenai selisih harga yang dialaminya. Namun keyakinan akan keberhasilan transaksinya sangat bisa dirasakan ketika dia menjelaskan. Saudara Alfian Hidayat lebih memilih transaksi di dalam aplikasinya langsung yang memang sudah tempat untuk membeli *unknwon cash*.

---

<sup>12</sup>Alfian Hidayat, Konsumen *Top Up Unknwon cash*, Wawancara Langsung (15 Januari 2022)

Bebeda dengan penjelasan yang disampaikan oleh saudara Nadir, dia memilih cara yang berbeda dengan yang disampaikan oleh saudara Fahri Saidi dan juga Alfian Hidayat. Nadir merupakan konsumen *top up unknown cash* di salah satu konter yang ada di desa Taro'an dusun Pangjajar. Dia mengatakan bahwa:

“Saya memiliki ketertarikan bermain *game mobile legend* dari pada game yang lain, karena *game mobile legend* tampilanya bagus dan lebih menarik mas dari pada game yang lain seperti *freefire* yang kebanyakan para penggunanya adalah anak-anak. Saya bermain *game mobile legend* sudah kurang lebih satu tahunan mas. Walaupun temen-teman saya di sini banyak bermain *freefire* saya tetap memilih bermain *mobile legend*. Saya biasanya *top up padiamond* di konter pulsa yang menyediakan jasa *top up diamond*. Sudah menjadi kebiasaan saya mas *top up* di konter. Biasanya saya *top up* itu ke temen saya sendiri yang punya konter”<sup>13</sup>.

Penjelasan saudara Nadir di atas dapat diketahui bahwa dia melakukan transaksi *top up diamond* ke konter pulsa yang menyediakan jasa *top up*. Dia memilih *top up* di konter dari pada melakukan transaksi *top up* langsung yang ada di dalam aplikasi seperti yang dilakukan oleh saudara Fahri Saidi.

Penjelasan selanjutnya masih akan disampaikan oleh saudara Nadir mengenai alasan dia memilih melakukan transaksi *top up unknown cash* di konter pulsa.

“Pernah emang saya mau mencoba membeli diamond lewat aplikasi. Namun timbul rasa hawatir dan ragu mas pembelianya akan gagal. Ketika saya membeli langsung di aplikasi *freefire* saya tidak ketemu dengan penjual nya, kalo diamond saya tidak masuk kepada siapa saya harus nanyak mas, maka dari itu saya lebih baik beli diamond ke konter yang dilayani langsung oleh penjualnya saja. Jika ada kesalahan dalam transaksinya, pmaka bisa diminta tanggung

---

<sup>13</sup>Nadir, Konsumen *Top Up Unknwon cash*, Wawancara langsung(9 januari 2022)

jawabnya. Jika kesalahannya karena kesalahan saya maka saya bisa terima tapi jika kesalahannya dari pihak penjual maka bisa dicari solusinya kan mas. Selain itu *top up* ke temen sendiri itu bisa bikin akrab mas.”<sup>14</sup>.

Penjelasan di atas berisi alasan Saudara Nadir memilih melakukan transaksi di konter yang menyediakan layanan *top up*. Dari penjelasan di atas setidaknya ada dua alasan kuat yang menjadi dasar keputusan saudara Nadir memilih konter sebagai tempat melakukan transaksi *top up* yaitu: *Pertama*, kendala dalam transaksi. Kendala seperti *error*nya sistem pasti lumrah terjadi, namun yang menjadi permasalahan jika kegagalan tersebut tidak ada yang bertanggung jawab, maka memilih *top up* di konter adalah solusi yang dipilih oleh saudara Nadir. *Kedua*, menambah erat hubungan pertemanan. Islam sangat menganjurkan agar senantiasa menjaga ukhuwah Islamiah.

Informan selanjutnya yaitu saudara Muhammad Ghiano Briftian yang pernah melakukan transaksi di Alfamart, berikut pemaparannya:

“Awal-awal saya bermain *game freefire* mas biasanya saya *top up* di alfamart, karna masih belum tau tempat untuk *top up*. Tapi sekarang saya sudah berhenti mas *top up* di alfamart, dak enak di sana mahal, juga pengiriminya agak lama. Pernah saya *top up* siang baru masuk maghrib, bahkan saya samperin mas ke alfamart karna lambat. Kata penjaganya lemut, gara-gara system *error*. Sekarang saya dak lagi ke alfamart mas tapi *top up* di konter”<sup>15</sup>.

Selanjutnya wawancara dengan salah satu konsumen *unknwon cash* yaitu saudara Wahyudi, penjelasannya sebagai berikut:

“Sebetulnya ada banyak tempat dan cara yang bisa digunakan untuk *top up* mas, seperti *top up* di alfamart, indomart, dan *top up* di

---

<sup>14</sup>*Ibid.*

<sup>15</sup>Muhammad Ghiano Briftian, Konsumen Top Up *Unknwon cash*, Wawancara langsung (10 Januari 2022).

aplikasi seperti shopee, toko pedia, dan lazada. Bisa juga *top up* di aplikasinya langsung mas atau di google pakek web juga bisa, emang banyak cara untuk *top up* tinggal kita pilih sesuai dengan keinginan. Pastinya dengan kekurangan dan kelebihan masing-masing tinggal tergantung kitanya saja<sup>16</sup>.

Pernyataan yang disampaikan oleh saudara Wahyudi di atas menjelaskan mengenai tempat-tempat yang dapat dikunjungi oleh para konsumen untuk melakukan transaksi *top up unknown cash*. Seperti di alfamart, aplikasi belanja *online*, situs web dan juga konter. Dengan keunggulan dan kekurangannya masing-masing.

b. Proses transaksi

Para konsumen bisa dengan bebas dan leluasa menentukan dan memilih tempat dalam melakukan transaksi *top up unknown cash*. Dari setiap tempat transaksi tentunya terdapat perbedaan mengenai cara atau proses transaksinya. Perbedaan cara tersebut yang pastinya menjadi pertimbangan para konsumen dalam memilih dan menentukan tempat untuk melakukan transaksi *top up unknown cash*.

Di bawah ini akan dijelaskan oleh para informan mengenai cara melakukan transaksi *top up unknown cash* sesuai dengan pengalaman yang telah mereka dapatkan. Informan yang pertama adalah saudara Farhan Afandi. Dia adalah salah satu penjual (*reseller*) *unknwon cash*. Dia menyediakan jasa *top up unknown cash* di konter hp milik saudaranya. Dia memaparkanya sebagai berikut:

“Nama lengkap saya Farhan Afandi biasa dipanggil Afan. Saya melayani isi ulang *diamond* atau yang dikenal dengan *top up*

---

<sup>16</sup>Wahyudi, konsumen *Top Up unknown cash*, wawancara langsung(9 Januari 2022)

*diamond* sudah sekitar tiga tahunan. Awalnya saya cuman menjual pulsa dan aksesoris hp, namun gara-gara banyak anak-anak sini banyak *top up*, jadi saya memutuskan untuk melayani jasa *top up*. Alasan saya yaitu karena peminatnya banyak, peluang rugi kecil, dan yang paling penting mencari nafkah yang halal. Strategi yang saya gunakan untuk menarik pembeli yaitu dengan memberikan promo dan juga menawarkan harga yang berbeda lebih kecil dari penjual yang lain. Tentunya untuk menarik minat pembeli walaupun untungnya tidak begitu besar. Bagi saya pesaing itu sama-sama pejuang untuk mencari nafkah dan tidak mungkin saya ada niatan menghancurkan bisnis orang. Rizeki sudah masing-masing mas yang penting halal<sup>17</sup>.

Saudara Farhan Afandi memaparkan banyak hal mengenai *top up* seperti, alasan melayani jasa *top up*, peminat, strategi dan juga pesaing. Dari penjelasan di atas jelas bahwa bisnis *top up unknown cash* ini sangat layak untuk dijadikan pilihan dalam berbisnis, mengingat banyaknya peminat dan pengguna aplikasi yang berhubungan dengan *top up*.

Penjelasan selanjutnya masih tetap akan dijelaskan oleh saudara Farhan Afandi mengenai cara dia dalam melakukan transaksi *top up unknown cash*. Pemaparannya sebagai berikut:

“Kebanyakan pelanggan saya itu mas *top up diamond*. Saya menggunakan aplikasi m-pulsa. Sebetulnya banyak aplikasi lain yang juga bisa melakukan *top up*. Aplikasi m-pulsa ini enaknya banyak layanan seperti pembayaran PDAM, paket data, pulsa, token PLN, *voucher TV*, digipos, dll. Pengisian saldonya juga bisa di transfer lewat m-bankink jadi lumayan simple. Cara *top up* di mobile pulsa, *Pertama*, saya harus log in dulu ke akun mobile pulsa. *Kedua*, pilih *voucher game*, *Ketiga*, masukan *user id*, *Keempat*, pilih jumlah *diamond* yang akan dibeli, setelah itu tunggu proses sampai berhasil dan melakukan pembayaran<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup>Farhan Afandi, Pemilik konter, *Wawancara langsung* (9 januari 2022)

<sup>18</sup>Ibid,

Penjelasan di atas merupakan pemaparan mengenai proses bagaimana konter melayani transaksi *top up unknown cash*, mulai dari aplikasi yang digunakan dan proses transaksinya.

Cara selanjutnya akan dipaparkan oleh konsumen yang pernah melakukan *top up unknown cash* di alfamart yaitu saudara Muhammad Ghiano Briftian:

“Kalo saya *top up* di indomart itu langsung ke kasirnya mas, jadi saya langsung bilang kalok mau *top up*. Biasanya saya *top up* 50.000 ntar sama yang jaga kasirnya langsung diproses. Kalok dak salah kasirnya itu pakek unipin mas”.

Penjelasan saudara Muhammad Ghiano Briftian di atas berbeda dengan pemaparan saudara Fahri Saidi yang melakukan *top up unknown cash* di dalam aplikasi itu sendiri. Berikut penjelasannya:

“Kalok langkah-langkahnya itu mas, Pertam-tama saya harus buka aplikasinya. Di dalam aplikasi itu sudah ada menu untuk *top up* jadi tinggal klik ntar pas masuk ke google. Hasbis itu diminta masukan id dan memilih jumlah *diamond* yang akan saya beli, kemudian langkah terakhir yaitu memilih metode pembayaran. Saya memilih membayar menggunakan pulsa mas jadi harus punya pulsa terlebih dahulu<sup>19</sup>.

Penjelasan selanjutnya akan dipaparkan oleh saudara Alfian Hidayat mengenai proses transaksinya dalam melakukan *top up unknown cash*, yaitu sebagai berikut:

“yaa caranya sama mas seperti yang sudah saya ceritakan tadi. Jadi saya harus buka dulu aplikasinya yaa kan, setelah itu tinggal pilih fitur *top up* yang sudah ada di dalam aplikasinya, kemudian pilih jumlah *unknown cash* yang akan dibeli disitu juga langsung tertera nominal uang yang harus dibayar, kalok sudah pilih baru akan masuk ke pilihan metode pembayaran ada yang menggunakan *voucher* dan pulsa. Kalok saya bayar pakek pulsa mas jadi pilih yang pulsa. Kalok

---

<sup>19</sup>Ibid, Fahri Saidi.



sudah dibayar tinggal tunggu *unknwon cash*nya masuk ke akun kita”<sup>20</sup>.

## 2. Permasalahan dalam Transaksi Top up Unknwon cash

### 1. Kesalahan (*error*) dalam transaksi *top up unknwon cash* dan solusinya.

Transaksi *top up unknwon cash* termasuk kedalam jenis kegiatan bermuamalah yang sangat sering sekali dilakukan oleh manusia. Terdapat banyak hal positif yang kita dapatkan dengan terlaksananya transaksi *top up*. Hal tersebut misalnya yaitu melakukan silaturahmi terhadap sesama muslim serta merupakan salah satu wujud dari saling membantu sesama muslim lainnya. Dengan begitu ikatan erat sesama muslim akan semakin kuat, tetapi berbeda jika hasil dari transaksi tersebut malah menambah longgar ikatan persaudaraan. Hal tersebut bisa saja terjadi jika salah satu pihak dirugikan gara-gara terdapat kesalahan dalam proses transaksinya.

Seperti berdasarkan pemaparan dari salah satu konsumen yang mengalami kegagalan dalam transaksi *top up*, yaitu saudara Nadir.

“Setiap kali *top up* mas saya memang ke konter, tetapi pada saat itu saya apes gara-gara saya salah menyebutkan ID, memang saya dak baca tapi langsung saya sebutkan karna saya hafal mas dan parahnya lagi transaksinya berhasil. Si penjual menunjukkan bukti transaksinya berhasil tetapi *diamond*nya tidak masuk ke akun saya. Berarti ID yang dimasukan itu salah. Yang saya sesalkan mas si penjual langsung memproses tanpa di cek ulang ID atau memberikan kesempatan kepada saya untuk cek dulu ID yang sudah ditulis. Seharusnya mas, si penjual membacakan ulang atau memberikan kesempatan kepada saya agar bisa saya cek terlebih dahulu ID yang sudah saya bacakan. Ya gimana dia ada bukti transaksinya berhasil, jadi mau dak mau saya harus bayar mas.”<sup>21</sup>.

---

<sup>20</sup>Ibid, alfian Hidayat.

<sup>21</sup>Nadir, Konsumen *Top Up unknown cash*, wawancara langsung (9 januari 2022)

Saudara Nadir memaparkan tentang kesalahan transaksi yang dialaminya ketika *top up diamond*. Dia mengakui bahwa memang salah menyebutkan ID miliknya. Namun hal yang disesali pihak penjual tidak mengecek ulang ID yang ditulis, tetapi langsung memprosesnya.

Penjelasan selanjutnya akan tetap disampaikan oleh saudara Nadir mengenai solusi penyelesaian kesalahan transaksi yang dialaminya. Penjelasannya sebagai berikut:

“Ya sudah mas saya ikhlaskan, saya tetep harus bayar karna kesalahan ada pada saya. Saya yang menyebutkan ID nya dan ada bukti kalok transaksinya berhasil. Lain kali saya hanya harus lebih berhati-hati saja mas dalam membacakan ID”<sup>22</sup>.

Saudara nadir hanya bisa menyesali dan menerima dengan ikhlas kesalahan tersebut. Dia memilih mengikhlaskan dan mengakui bahwa kesalahan memang ada pada dirinya, walaupun dia merasa bahwa pihak si penjual juga melakukan kesalahan karena tidak memeriksa ulang ID atau memberikan kesempatan kepada pembeli untuk mengecek ulang ID yang sudah ditulisnya.

Dari penjelasan saudara Nadir dapat diketahui bahwa tidak ditemukan penyelesaian masalah yang dia alami, pihak pembeli menanggung sendiri akibat dari kesalahan yang telah diperbuat dan tidak terlihat tindakan iktikad baik pihak penjual dalam menyelesaikan masalah tersebut.

---

<sup>22</sup>Ibid.

Kesalahan yang sama juga pernah dialami oleh saudara Farhan Afandi selaku penjual. Berikut pemaparan saudara Farhan Afandi mengenai pengalaman gagal transaksi yang dialaminya.

“Seingat saya mas selama saya menjual diamond kesalahan yang saya alami sebanyak dua kali. *Pertama*, saya salah nulis ID yang pembeli bacakan. Tapi kalok itu saya rasa kesalahan si pembelinya mas karna saya cuman nyatet. Tapi untungnya, transaksinya gagal jadi *diamond* tidak terkirim. *Kedua*, saya salah dalam memilih jumlah diamond. Konsumen membeli sebanyak 70 diamond tapi saya pilih sebanyak 140 diamond dan transaksinya berhasil. Saya akui kalok itu memang kesalahan saya sendiri mas.”<sup>23</sup>

Dari penjelasan di atas dapat kita ketahui bahwa pengalaman saudara Nadir pernah dialami oleh saudara Farhan Afandi, tapi bedanya dia selaku penjualnya dan transaksi gagal. Pengalaman kedua dari saudara Farhan Afandi yaitu kesalahan dalam memilih jumlah *diamond*. Dia secara tidak sengaja memilih jumlah *diamond* yang lebih banyak dari jumlah yang dibeli oleh konsumen.

Wawancara selanjutnya masih tetap dengan saudara Farhan Afandi, dia akan memaparkan solusi dari kesalahan yang dialaminya. Penjelasannya sebagai berikut:

“Ya untuk penyelesaiannya, jalan satu-satunya saya harus ikhlas mas kan itu kesalahan saya, kalok bicara rugi yaa saya lumayan rugi, harganya lumayan jauh antara *diamond* yang 70 dengan *diamond* yang 140. Saya ambil pelajaran saja mas setidaknya saya harus berhati-hati lagi kedepannya. Ditambah lagi pembelinya anak-anak mas masih belum mengerti kayak gitu, mau diambil lagi juga dak bisa. Jadi ya sudah diikhhlaskan”<sup>24</sup>.

---

<sup>23</sup>Farhan Afandi, Pemilik konter, *Wawancara langsung* (9 januari 2022).

<sup>24</sup>Ibid.

Kesalahan dalam menulis ID sudah lumrah dilakukan oleh para penjual jasa *top up*. Hal tersebut juga dialami oleh saudara Muhammad Dassir selaku penjual jasa *top up* di desa Teja Barat Pamekasan. Penjelasannya sebagai berikut:

“Kalok masalah dalam transaksi itu mas saya pernah salah dalam menulis ID pembeli dan transaksinya berhasil, jadi saya harus ganti mas karna *diamond* tidak masuk ke pembeli. Yang sering itu gangguan sistem mas. Eman-eman juga ketika ada pelanggan ternyata gangguan jadi gagal yang mau beli ke saya mas. Saya menawarkan akan diproses setelah tidak gangguan, kalok yang sering *top up* ke saya mereka mau tapi kalok gak akrab dak mau mas”<sup>25</sup>.

Wawancara selanjutnya yaitu dengan saudara Ahmad Junaidi selaku penjual *diamond*. Dia bisa dikatakan masih baru menjual *diamond* yaitu hanya selama 5 bulanan. Dia memiliki pengalaman yang berbeda mengenai gagal transaksi. Penjelasannya sebagai berikut:

“Kebanyakan yang *top up* ke saya itu temen dan kerabat saya mas jadi masih anak-anak sini. Bisa dikatakan mereka temen sepermainan saya waktu kecil. Saya ngelayani *top up diamond* juga gara-gara mereka mas sering nanyak bisa *top up* apa ndak. Karna agak sering yang nanyak akhirnya saya putuskan jual *diamond* juga mas. Kalok masalah kendala pernah mas saya mengalami hal seperti itu, yaitu ketika uang konsumen kurang. Transaksinya sudah berhasil, *diamond* juga sudah masuk, pas waktu mau bayar ternyata uangnya kurang”<sup>26</sup>.

Penyelesaian masalah tersebut yaitu dengan cara sebagai berikut:

“Sebetulnya solusinya sangat simple mas, si pembeli dengan sendirinya menawarkan hp miliknya untuk dijadikan sebagai jaminan, sementara dia pulang untuk mengambil uang. Padahal saya tidak meminta jaminan loh mas, itu keinginan dia sendiri. Jadi ini solusi dari dia sendiri mas”<sup>27</sup>.

---

<sup>25</sup>Muhammad Dassir, Pemilik konter, *Wawancara langsung*, (10 Januari 2022).

<sup>26</sup>Ahmad Junaidi, Pemilik konter, *Wawancara Langsung* (10 Januari 2022).

<sup>27</sup>Ibid.

Pengalaman berbeda dialami oleh saudara Aria Dwi Cahyono selaku penjual yang juga mengalami kesalahan atau kendala dalam mtransaksi *top up unknown cash*, berikut pemaparannya:

“Iya mas saya pernah galamin kendala seperti itu, ketikas jaringan agak lemut. Gara-gara jaringan itu mas saya *top up* nya dua kali karna saya pikir belum masuk *diamod* nya, pas saya cek itu ternyata saya *top up* dua kali dan dua-duanya berhasil semua. Ya gimana sudah terlanjur keisi semua. Sebetulnya saya dak yakin kalok transaksinya berhasil karna masih belum bisa diproses sampek selesai mas. Jadi saya ulangi lagi itu ngirim *diamond*.”

Penjelasan yang dipaparkan oleh saudara Aria Dwi Cahyono di atas merupakan permasalahan yang berbeda dengan permasalahan dari informan sebelumnya. Dalam permasalahan yang dialami saudara Aria berhubungan dengan gangguan jaringan internet yang melambat sehingga proses transaksi *top up unknown cash* tidak berjalan dengan semestinya.

Wawancara selanjutnya masih dengan saudara Aria Dwi Cahyono mengenai solusi yang dia lakukan dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Berikut pemaparannya;

“Itu yang beli kan anak-anak sini mas. Bisa dikatan mereka juga masih tetangga dengan saya. Jadi masih bisa ketemu dengan orangnya. Solusinya yaa saya samperin mas ke yang *top up* tadi, udah sering juga dia *top up* ke saya. Saya kasih tau kalok saya *top up* dua kali tp sisa bayarannya bisa dibayar kapan saja kalo sudah punya gitu mas. Untungnya mau mas karna dia juga kan sadar kalok dapet *diamond* lebih. Saya juga nggak nekan ke dia mas, bisa bayar kapan saja kalok dia udah punya. Biasanya bayar pas mau *top up* lagi mas”<sup>28</sup>.

Dari penjelasan di atas solusi yang ditawarkan oleh saudara Aria yaitu dengan cara memberikan kelonggaran waktu untuk bisa melunasi

---

<sup>28</sup>Aria Dwi Cahyono, penjual *unknown cash*, Wawancara langsung (09 Oktober 2021)

sisa pembayarannya. Tidak ada waktu tertentu yang ditentukan oleh saudara Aria untuk melunasi sisa pembayarannya. Meskipun kesalahan murni dari saudara Aria selaku penjual. Dia secara tidak sengaja melakukan *top up unknowncash* sebanyak dua kali kepada orang yang sama, sehingga pembeli menerima *unknown cash* lebih banyak dari pada uang yang dibayarkannya. Namun pihak pembeli masih tetap mau melunasi sisa pembayarannya atas *unknwon cash* yang telah diperolehnya.

Berikutnya kesalahan transaksi yang dialami oleh saudara Didik Hariyanto selaku pemilik konter Bintang Cell yang berlokasi di JL. Teja Dsn. Jhinagkah depan Dinas Pertanian Kabupaten Pamekasan. penjelasannya sebagai berikut:

“Bukan hanya *top up game* mas yang saya layani tapi juga *top up e-wallet* seperti dana, ovo, *gopay*, shopee pay, linkaja, dll. Saya menggunakan aplikasi WS-Pay untuk memproses. Karna juga ada yang banyak tentang *top upe-wallet* itu mas jadi saya juga sediakan. Kalok keuntungan lebih besarlah sedikit dari jualan pulsa. Permasalahan yang saya hadapi selama ini yaitu nomer yang mau *top up* dana itu tidak terdaftar mas, jadi transaksinya gagal. Kalok solusi waktu itu saya hubungi orangnya lagi dan transaksinya gagal”<sup>29</sup>.

Dari penjelasan saudara Didik hariyanto mengenai permasalahan yang pernah dalaminya yaitu kesalahan dalam penulisan nomer pembeli yang tidak terdaftar, sehingga transaksi tidak bisa diproses dan langkah yang dia ambil yaitu dengan cara menghubungi pihak pembeli.

---

<sup>29</sup>Didik Hariyanto, Pemilik konter, *Wawancara Langsung* (16 Januari 2022)

Wawancara selanjutnya yaitu dengan Moh. Musleh ikfi pemilik konter Vicky cell di Jl. Teja No. 08 kelurahan Juncancag. Dia merintis usaha konter selama 3 tahun, penjelasannya sebagai berikut:

“Kalok masalah mengenai *error* dalam transaksi *top up* iya mas saya pernah ngalamin seperti gangguan dari server. Kalok sampek merugikan itu iya saya juga pernah ngalamin yaitu ketika *top up* ke pending, maksudnya gini ketika saya *top up* ternyata lama tidak ada notifikasi berhasil seperti biasanya, saya kira gagal jadi saya tembak lagi mas ke ID yang sama dan ternyata dua-duanya berhasil semua. Pernah juga saya miskomunikasi mas yaitu ketika pembeli membeli *diamond* 70, saya kira harga 70. 000 mas jadi saya *top up* 50. 000 dan 20. 000, ehh ternyata dia mau *top up* 70 *diamond* yang cuman seharga 12. 000 mas, untungnya dia mau bayar mas cuman bukan pas waktu itu juga”

Dari penjelasan saudara Ikfi bahwa sanya dia pernah melakukan kesalahan yang merugikan yaitu *top up diamond* dua kali kepada ID yang sama dan juga miss komunikasi sehingga dia mengisi *diamond* seharga 70. 000. selanjutnya yaitu wawancara dengan saudara Hendi Ferdian pemilik konter A-Cell di Jl. Teja No. 1 kecamatan kota yaitu sebagai berikut:

“Saya masih terbilang baru mas buka konter sendiri di sini yaitu cuman tiga bulan masih, tapi sebelum ini saya sudah 2 tahun kerja di trasak jaga konter juga, jadi kalok pengalaman *error* itu juga pernah ngalami. Saya sangat hati-hati mas dalam melayani para pembeli kebanyakan dari mereka yang komplain ke saya itu gegara keterlambatan masuknya *diamond*, itu dikarenakan supliyer update harga sehingga proses masuknya *diamond* itu agak lambat, karena begini mas konsumen *top up* itu biasanya karena ada *event* dan *eventnya* juga terbatas. Jika *diamond* terlambat masuk maka mereka akan ketinggalan *event* itu, sehingga mereka komplain ke saya. Untungnya mas saya sudah buat perjanjian terlebih dahulu, uang akan dikembalikan jika 1x24 jam masih tetep dak masuk. Makanya kalok ada yg komplain ke saya itu biasanya saya berikan pemahaman mengenai keterlambatan tersebut”

Berdasarkan penjelasan saudara Hendi di atas bahwasanya kendala dalam *top up* UC dikarenakan oleh update harga yang dilakukan oleh *supplier* sehingga masuknya *diamond* terlambat.

Selanjutnya kendala yang dialami oleh saudari Ririn agustin salah satu pekerja di konter Naja Cell Jl. Raya pasar pao Kecamatan Pademawu. Konter tersebut memiliki server sendiri sehingga dapat meminimalisir kesalahan atau kendala dalam melakukan *top up*.

Penjelasannya sebagai berikut:

“Saya ketika awal-awal bekerja pernah mengalami kendala yaitu *top up* tidak bisa meskipun saya ulang berkali-kali, bahkan saya sempat cek di server dan ada kendala di jaringan. Saya *top up* menggunakan dua media yaitu menggunakan hp dan juga komputer, waktu itu saya *top up* menggunakan komputer. Setelah dicari masalahnya yaitu nominal *top up* yang ada di komputer itu tidak tersedia di hp sehingga transaksi gagal. Jadi kalau ada anak mau *top up* harus dicek dulu nominalnya di hp tersedia atau tidak baru saya proses *top up* nya di komputer”

Berdasarkan penjelasan saudari Ririn di atas dapat diketahui yaitu kendala yang dialami yaitu terletak pada perbedaan nominal yang disediakan di hp dan juga komputer sehingga solusi yang dilakukan yaitu dengan cara mengikuti nominal jumlah yang ada di hp.



## C. Temuan Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi tersebut, maka dapat ditemukan hasil temuan penelitian sebagai berikut:

### 1. Proses Transaksi *Top Up Unknown cash* di Pamekasan

- a. Tempat pembelian *top up unknown cash* di Pamekasan.
  - 1) *Top up unknown cash* bisa dilakukan di minimarket (alfamart, indomart, dll)
  - 2) Mayoritas konsumen melakukan transaksi *top up* di konter pulsa.
  - 3) Pembeli dan penjual juga bisa melakukan *top up* di Aplikasi tertentu seperti lazada, shopee, gopay, m-pulsa, akulaku, dan masih banyak lagi aplikasi yang menyediakan jasa *top up unknown cash*.
  - 4) Bagi pembeli *top up* juga bisa dilakukan di dalam aplikasinya sendiri.
  - 5) Terakhir *top up unknown cash* bisa dilakukan menggunakan website, baik itu dengan cara mencari sendiri di browser atau mengunjungi website yang sudah tersedia.
- b. Cara pembelian *top up unknown cash* di Pamekasan.
  - 1) Pembelian yang dilakukan di minimarket yaitu dengan cara:
    - a) mengunjungi kasir terlebih dahulu.
    - b) Pihak kasir akan meminta ID akun.
    - c) Menyebutkan nominal uang yang akan kita *top up*.

- d) Tunggu proses transaksi
  - e) Terakhir akan diberikan struk sebagai bukti transaksi telah berhasil.
- 2) Pembelian yang dilakukan di konter yaitu dengan cara:
- a) *Log in* terlebih dahulu ke akun m-pulsa.
  - b) Pilih fitur *voucher* di dalamnya.
  - c) Masukkan user ID yang digunakan.
  - d) Pilih kuantitas UC yang akan dibeli.
  - e) Setelah itu tunggu proses sampai berhasil.
  - f) Dan melakukan pembayaran.
- 3) Pembelian yang dilakukan langsung di dalam aplikasinya yaitu dengan cara:
1. Buka aplikasi tersebut.
  2. Pilih fitur *top up*.
  3. Pilih kuantitas dan nominal uang.
  4. Pilih metode pembayaran, bisa menggunakan pulsa atau *voucher*, minimarket, transfer, dll.
  5. misal menggunakan *voucher* maka tinggal memasukkan kode *voucher*.
  6. Tinggal menunggu notifikasi proses berhasil.
- 4) Pembelian yang dilakukan di browser menggunakan *website* yaitu dengan cara:
- a) Buka browser terlebih dahulu.

- b) Ketika di papan pencarian *website* yang akan digunakan, misal codashop, unipin, dll.
- c) Masukkan ID akun.
- d) Pilih kuantitas beserta dengan nominal uang.
- e) Pilih metode pembayaran yang akan digunakan. Misal ovo, link aja, dana, go-pay, dll.
- f) Verifikasi pilihan metode pembayaran.
- g) Setelah melakukan pembayaran tinggal menunggu notifikasi berhasil.

## **2. Permasalahan Dan Solusi Dalam Transaksi Top Up Unkown Cash di Pamekasan**

- a. Permasalahan *top upunknwon cash* di Pamekasan.
  - 1) Penjual salah dalam menulis ID yang dibacakan oleh pembeli, sehingga *unknown cash* terkirim kepada akun lain.
  - 2) Pembeli salah dalam menyebutkan ID akun yang dimilikinya.
  - 3) Kesalahan yang disebabkan oleh kendala sistem.
  - 4) Pembeli kekurangan jumlah uang dalam melakukan pembayaran.
  - 5) Penjual salah memilih jumlah *unknown cash*.
- b. Solusi permasalahan *top upunknwon cash* di Pamekasan.
  - 1) Penjual dan pembeli sama-sama ikhlas menerima konsekuensi atas kesalahan yang dilakukan.
  - 2) Penjual mengganti *unknown cash* konsumen akibat salah kirim.

- 3) Pembeli melakukan pembayaran susulan untuk melunasi kekurangan pembayaran.
- 4) Pelayanan dilakukan ketika sistem kembali membaik.  
Melakukan penundaan transaksi.

## **D. Pembahasan**

Penelitian yang peneliti lakukan terhadap penjual dan pembeli *unknwon cash* di Pamekasan melalui wawancara langsung kepada yang bersangkutan dengan harapan mendapatkan informasi yang jelas dan akurat. Penelitian yang peneliti lakukan melibatkan pihak penjual dan pembeli. Bukan hanya konsumen yang melakukan transaksi di konter namun juga yang menggunakan media lain seperti internet, aplikasi, dan alfamart. Sehingga penelitian ini tidak hanya asumsi belaka.

Pada sub bab ini akan dipaparkan pembahasan hasil dari penelitian yang terangkum dalam dua fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

### **1. Tinjauan etika bisnis Islam terhadap proses transaksi *top upunknwon cash* di Pamekasan.**

Peneliti telah memaparkan mengenai temuan penelitian yang bersumber dari beberapa informan di atas. Dari keseluruhan temuan yang telah dipaparkan di atas mengenai proses transaksi *top upunknwon cash* pemateri membagi ke dalam dua bentuk proses. Yaitu transaksi *top upunknwon cash* secara langsung tatap muka dan transaksi *top upunknwon cash* via *online*. Oleh karena itu peneliti membagi pembahasan menjadi dua bentuk yaitu, *Pertama*, tinjauan etika bisnis Islam terhadap transaksi *top upunknwon cash* secara langsung tatap muka. *Kedua*, tinjauan etika bisnis Islam terhadap transaksi *top upunknwon cash* via *online*.

- a. Tinjauan etika bisnis Islam terhadap transaksi *top upunknwon cash* via *online*.

Dengan kemajuan teknologi yang dapat menunjang kebutuhan masyarakat dengan memberikan layanan yang efektif menjadikan pilihan utama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satunya yaitu transaksi jual beli yang semakin mudah dan cepat dengan menggunakan *handphone*. Transaksi yang bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja dengan mudah. Salah satu transaksi yang dilakukan misal *top up unknown cash* yang juga bisa menggunakan *handphone* dalam transaksinya. Para konsumen *unknown cash* bisa secara langsung melakukan *top up* di *handphone* masing-masing.

Transaksi *top up unknown cash* yang bisa diakses melalui situs website, aplikasi, dan juga *marketplace* banyak menjadi pilihan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Dalam transaksi jenis ini lebih-lebih dalam menggunakan *website* pihak konsumen bisa secara langsung dengan mudah melakukannya. Pembayaran juga bisa dilakukan menggunakan hp dengan menggunakan *e-wallet* atau pulsa. Namun bagaimana pandangan Islam mengenai transaksi tersebut? Namun sebelum menjawab pertanyaan tersebut peneliti membagi transaksi *top up unknown cash* via *online* ke dalam 2 jenis transaksi yaitu :

- 1) Transaksi *top up unknown cash* via website, yaitu transaksi yang bisa dilakukan dengan mengunjungi situs website yang telah disediakan untuk melakukan *top up* seperti coda shop.com, unipin.com, lapakgaming.com, Kioser.com. *top up* yang bisa dilakukan dengan menggunakan *website* hanya yang bergenre *game* saja. Yang menjadi

permasalahan dalam transaksi menggunakan *website* ini yaitu ketika terdapat kesalahan dalam proses transaksinya pihak pembeli tidak dapat menghubungi pihak penjual, karena pembeli hanya saja mengikuti prosedur yang telah disediakan di dalam *website* dan tidak dapat menghubungi secara langsung pihak customer service seperti yang telah dijelaskan prosesnya di atas.

- 2) Transaksi *top up unknown cash* jenis e-wallet, dalam hal ini transaksi *top up* yang dilakukan yaitu untuk aplikasi seperti Dana, Ovo, LinkAja, gopay, Shopeepay, Jenius, iSaku, dll. Dalam *top up e-wallet* ini pihak konsumen bisa melakukan *top up* di aplikasi m-banking, m-pulsa, Jenius, dan masih banyak lagi yang membedakan *top up* tersebut dengan *website* yaitu dalam transaksi *top up* jenis *e-wallet* ini bisa terhubung dengan *customer service* yang terdapat dalam aplikasi. Sehingga dalam kesalahan atau keluhan para konsumen bisa diselesaikan.

Untuk menjawab persoalan tersebut maka diperlukan analisis mengenai rukun dan syarat akad. Karena dalam melakukan transaksi muamalah hal yang paling penting yaitu akad (perjanjian). Akad adalah perikatan dua pihak yang dilakukan sesuai dengan syari'at dan berakibat hukum pada objek yang menjadi perikatan. Sedangkan rukun menurut jumhur para fuqaha' selain Hanafiyah adalah "*apa yang keberadaanya tergantung pada sesuatu ia bukan bagian dari hakikat sesuatu*" maka yang menjadi rukun akad dikalangan jumhur ada tiga yaitu: *Aqid* (orang

yang berakad), *Ma'qud alaihi* (objek akad), *sighad akad*.<sup>30</sup> Adapun syarat akad adalah sebagai berikut:

- 1) *Aqid* (orang yang berakad), disyaratkan baligh dan berakal atau cakap hukum.
- 2) *Ma'qud alaih* (objek akad), sesuatu yang dibolehkan syari'at, dapat diserahkan terimakan ketika berakad, diketahui oleh pihak yang berakad, dan berguna.
- 3) *Sighat Akad*, sesuatu yang bersumber dari dua orang yang berakad yang menunjukkan kehendak melakukan akad<sup>31</sup>.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ, قَالَ: نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ  
وَعَنْبِيعِ الْعَرَرِ بَيْعِ الْحَصَاةِ

*Dari Abu Hurairah berkata, "Rasulullah SAW telah melarang jual beli dengan lempar batu (tidak jelas) dan jual beli yang mengandung tipu daya. " (H. R Muslim)<sup>32</sup>.*

Barang harus milik sendiri. Namun dapat pula barang milik orang lain yang sudah dikuasakan untuk dijual.

وَلَا بَيْعَ إِلَّا فِيْمَا تَمْلِكُ

*...Dan tidak sah jual beli itu kecuali kepada barang yang engkau miliki. (HR. Abu dawud)<sup>33</sup>.*

Rukun yang pertama yaitu *Aqid* (penjual dan pembeli). Dalam transaksi *top up unknown cash* secara online ini pihak pembeli tidak dapat bertatap muka langsung dengan pihak penjual dalam melakukan transaksi.

---

<sup>30</sup>Rozalinda, *Fiqh Muamalah Dan Plikasinya Pada Perbankan Syari'ah*, (Padang: Hayfa Press, 2005), 42.

<sup>31</sup>Muhammad Deni Putri, "Jual Beli Online Berbasis Media Soasia Dalam Perspektif Ekonomi Islam, *Iltizam Journal Of Shariah Economics Research*, 3, no. 1( Juni, 2019): 74, <https://doi.org/10.30631iltizam.v3il.288>.

<sup>32</sup>Zainal Muttaqi, *Fikih*, (Semarang: PT Karya Toha Putra, 2002), 16.

<sup>33</sup>Burhanuddin, 80-81.



Para pembeli tidak mengetahui dengan siapa mereka melakukan transaksi, hanya saja mengikuti prosedur yang telah disediakan oleh penjual untuk melakukan *top up unknown cash*. Dalam artian pihak pembeli hanya melakukan transaksi dengan server saja, tidak diketahui identitas penjual dan keberadaannya.

Bukan hanya dalam hal *sighah akad*, namun juga syarat yang harus dipenuhi sebagai penjual dan pembeli yaitu harus berakal.

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَمًا .....

“Dan janganlah kamu serahkan kepada orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaan) kamu yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan<sup>34</sup> .....

Selain berakal pihak penjual dan pembeli juga harus balligh. Jual beli yang dilakukan oleh anak-anak tidak sah. Dan yang terakhir yaitu atas kemauan sendiri. Allah berfirman dalam surah An-Nisa’ ayat 29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا (٢٩)

“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 diantara kamu<sup>35</sup>”

Dalam konteks ayat di atas, yang disebut dengan batil dalam jual beli yaitu jika dilarang oleh syara’. Adapun pandangan yang batil jika di dalamnya terdapat *maisir* (judi), *gharar* (penipuan), *riba* dan batil itu sendiri. Imam Nasafi menjelaskan maksud dari larangan makan harta sesame dengan cara batil adalah segala sesuatu yang tidak diperbolehkan

---

<sup>34</sup>Ahmad Sarwat, *Fiqh Jual Beli*, (Jakarta Selatan: Rumah Fiqh Publishing, 1989), 11-13.

oleh syari'at seperti pencurian, khianat, perampasan atau segala bentuk akad yang mengandung riba.

Rukun yang kedua yaitu ijab dan qabul (*sighat*). Akad yang digunakan dalam transaksi *top upunkwon cash* dengan pembelian di internet yaitu dengan akad tertulis yang berupa notifikasi konfirmasi yang dilakukan oleh pembeli sebagai bentuk kesepakatan untuk melakukan transaksi pembelian. Dalam Islam *sighat* dalam jual beli adalah setiap hal yang menunjukkan kerelaan kedua belah pihak, penjual dan pembeli. *Sighat* terdiri dari dua hal sebagai berikut:

- 1) Berupa perkataan atau apapun yang bisa menggantikannya seperti utusan atau tulisan. *Sighat* yang berupa perkataan adalah setiap perkataan yang menunjukkan pemindahan kepemilikan. *Sighat* dari penjual disebut ijab sedangkan *sighat* dari pembeli disebut *qobul*. Berbeda dengan madzhab Hanafi tentang *ijab* dan *qabul*. Ijab adalah *sighat* yang diucapkan pertama kali baik oleh pembeli maupun penjual. Sedangkan *qabul* adalah *sighat* yang diucapkan setelah *sighat* pertama, baik oleh penjual atau pembeli.
- 2) *Al-Mu'atah*, yaitu proses jual beli dengan cara mengambil barang yang dijual dan memberikan alat tukarnya tanpa ada perkataan. *al-Mu'atah* juga didefinisikan sebagai kesepakatan antara penjual dan pembeli tanpa mengucapkan lafadz dalam berakad. Menurut para ulama', hukum jual beli seperti ini sah memiliki dampak hukum.

Keabsahan sighat *al-mu'atah* berlaku untuk produk dagangan yang bernilai sedikit.

Salah satu dari rukun akad adalah sighah akad itu sendiri. Dalam hal ini madzhab Syafi'iyah dan Hanbali berpendapat bahwa sighah akad tersebut harus diucapkan secara jelas oleh pelaku yang berkontrak. Artinya kedua belah pihak harus yang mengikatkan diri kepada kontrak tersebut dan berada di tempat yang sama.

Transaksi *top up unknown cash* dengan pembelian melalui internet sighah akadnya yaitu berupa konfirmasi pembelian yang dilakukan oleh pihak pembeli. Artinya sighah akadnya yaitu akad tertulis. Namun menurut jumhur para ulama' salah satu rukun akad yaitu *Aqid* atau para pihak berakad dalam hal ini para penjual dan pembeli<sup>36</sup>.

Rukun yang ketiga yaitu objek akad (*ma'qud alaih*). Aplikasi yang bisa melakukan *top up unknown cash* melalui internet atau *website* hanya aplikasi yang begenre *game*. Rukun jual beli juga terdapat barang atau jasa yang boleh diperjual belikan berdasarkan aturan syari'at salah satunya yaitu bermanfaat. Tidak diperbolehkan jual beli barang yang tidak ada gunanya dan manfaatnya karena termasuk menyia-yiakan harta<sup>37</sup>. Dari segi kemanfaatannya barang yang diperjual belikan sedikit manfaatnya. Yaitu hanya untuk kepuasan dan kesenangan sementara saja. Meskipun barang yang menjadi objek akad bisa diserahkan dan diketahui oleh masing-masing pihak yang berakad.

---

<sup>36</sup>Yusak Burhanuddin, *Fikih*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2021), 78.

<sup>37</sup>Zainal Muttaqi, *Fikih*, (Semarang: PT Karya Toha Putra, 2002), 16.

Jika terdapat kesalahan atau *error* dalam proses transaksi pihak penjual tidak bisa dituntut untuk bertanggungjawab, karena pihak penjual tidak diketahui. Hal tersebut tidak mencerminkan akhlak yang dicontohkan oleh Rasulullah. Etika dalam berbisnis seperti yang telah diteladani Rasulullah yaitu Nabi Muhammad Saw. Sewaktu muda ia berbisnis dengan memperhatikan kejujuran, kepercayaan dan ketulusan serta keramah-tamahan. Kemudian mengikutinya dengan penerapan prinsip bisnis dengan nilai *siddiqh*, *amanah*, *tabligh*, dan *fathanah*, serta nilai moral dan keadilan<sup>38</sup>. Berdasarkan fatwa DSN-MUI NO: 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang uang elektronik syari'ah dalam ketentuan pertama poin d yaitu, uang elektronik bisa digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang. Sedangkan *top up* yang menggunakan *website* ini tidak dapat digunakan untuk melakukan pembayaran karena hanya bisa digunakan untuk *game* saja. Fatwa DSN-MUI NO: 116/DSN-MUI/IX/2017 ketentuan ketujuh dalam penyelesaian perselisihan yaitu penyelesaian perselisihan harus melalui musyawarah sebelum menempuh jalur lembaga penyelesaian Sengketa. Penyelesaian masalah dalam transaksi yang menggunakan *website* tidak bisa ditempuh dengan musyawarah karena tidak terdapat *customer servicenya*.

Jadi pemaparan di atas menunjukkan bahwasanya transaksi *top up* yang menggunakan media *website* dalam transaksinya masih belum sesuai dengan bisnis Islam dan etika bisnis Islam karena

---

<sup>38</sup>Hamzah Ya'qub, *Fiqh Muamalah Kode Etik Dagang Menurut Islam*, (Bandung: CV. Diponegoro, 1992), 17.

tidak terpenuhi rukun jual beli dan tidak ada penerapan nilai etika dalam proses transaksinya. Nilai etika bisnis islam yang sangat jelas tidak diterapkan dalam transaksi melalui media internet ini yaitu prinsip tanggung jawab. *Error* yang dapat menyebabkan *unknown cash* tidak terkirim tidak dapat diminta pertanggungjawabanya karena pihak pembeli tidak mengetahui dengan siapa mereka melakukan transaksi jual beli. Sedangkan transaksi jenis *e-wallet* sesuai dengan etika bisnis islam. Dengan alasan terpenuhinya rukun akad dan juga penerapan prinsip tanggung jawab dalam menyelesaikan permasalahan.

- b. Tinjauan etika bisnis Islam terhadap transaksi *top up unknown cash* secara langsung bertatap muka.

Berbeda dengan transaksi *top up unknown cash* yang dilakukan secara langsung yaitu transaksi antara penjual dengan pembeli secara langsung artinya pihak pembeli dan penjual berada di satu tempat yang sama, saling bertemu sehingga saling mengetahui dengan siapa mereka melakukan transaksi. Transaksi ini dapat dilakukan di konter, alfamart, dan indomart. Dalam transaksi jenis ini rukun jual beli bisa terpenuhi dengan alasan pihak penjual dan pembeli saling mengetahui identitas masing-masing.

Peneliti menganalisis rukun jual beli berdasarkan hasil penelitian. Rukun jual beli yang pertama yaitu *aqidain* (penjual dan pembeli) harus berakal, yang dimaksud dengan orang yang berakal disini adalah orang yang dapat membedakan atau memilih mana yang terbaik

baginya. Maka orang gila atau bodoh tidak sah jual belinya, sekalipun miliknya sendiri. <sup>39</sup>Allah juga berfirman di dalam an-Nisa' ayat 5 agar senantiasa tidak menyerahkan harta kepada orang-orang yang tidak sempurna akalannya.

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَامًا وَارْزُقُوهُمْ فِيهَا وَاكْسُوهُمْ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا (٥)

*"Dan janganlah kamu serahkan kepada orang yang masih belum sempurna akalannya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaan) kamu yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan, berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik<sup>40</sup>"*

Transaksi *top up unknown cash* yang dilakukan di konter dari sisi penjual dan pembeli mereka bisa dikategorikan berakal. Hal ini disimpulkan dengan mereka baik penjual maupun pembeli bisa mengoperasikan aplikasi. Menggunakan *smartphone* dengan aplikasi di dalamnya bisa dioperasikan dengan baik menunjukkan bahwa mereka sempurna akalannya. Dalam artian lain pihak penjual dan pembeli tidak bodoh dan tidak gila.

Baligh juga menjadi rukun bagi pelaku jual beli. Baligh atau telah dewasa dalam hukum Islam batasan menjadi seorang dewasa bagi laki-laki adalah apabila sudah bermimpi atau berumur 15 tahun dan bagi perempuan adalah sesudah haid<sup>41</sup>.

وَيَشْتَرُ مَعَ هَذَا أَهْلِيَّةَ الْبَائِعِ وَالْمُشْتَرِي فَلَا يَصَحُّ بَيْعُ الصَّبِيِّ وَالْمَجْنُونِ وَالسَّقْفِيهِ *"Disayratkan dalam jual beli dalam sifat ahlinya penjual dan*

---

<sup>39</sup>Shobirin, "Jual Beli Dalam Pandangan Islam", *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*3, no. 2 (November, 2015): 69, <http://dx.doi.org/10.21043/bisnis.v3i2.1494>.

<sup>40</sup>Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan Untuk Wanita, 77.

<sup>41</sup>Ibid.

*pembeli. Tidak sah jual beli anak kecil, orang gila, dan orang bodoh (safih)”*.

Dari penjelasan di atas maka salah satu sahnya jual beli adalah apabila tidak dilakukan oleh anak kecil (*sahabi*), yang berarti harus dilakukan oleh orang dewasa (*baligh*), berakal, cakap (*rasyid*) dan tidak dipaksa (*mukrah*). Namun terdapat alasan mengenai dibolehkannya transaksi jual beli dengan melibatkan anak kecil. Dalam Kifayatul Akhyar, Syaikh Taqiyuddin al-Hushny menyamakan jual beli yang dilakukan oleh anak-anak dengan jual beli *mu'athah*, dengan alasan hukum berjalan beriringan dengan adat kebiasaan setempat dan inti dari sighat adalah menunjukkan keridhaan.

Maksud dari Syaikh Taqiyuddin al-Hushny yaitu memberikan kelonggaran dengan menyamakan jual beli anak (*shahabi*) dengan jual beli *mu'athah* (yaitu jual beli tanpa ijab kabul) dengan syarat terbit rasa saling ridha dan tidak saling mendholimi<sup>42</sup>.

Dalam transaksi *top up unknwon cash* ini terdapat konsumen yang masih di bawah umur, seperti yang dialami oleh saudara Farhan Afandi selaku penjual pernah melayani pembeli yang masih di bawah umur. Namun pembeli yang tergolong anak kecil tersebut bisa digolongkan kedalam *usiatamyiz*, berakal, cakap, namun belum baligh.

---

<sup>42</sup>Syahrul Alamasyah Siregar, “Tinjauan hukum Islam terhadap jual beli UC pada game online PUBG di Kota Bengkulu”, (Skripsi, Isntitu Islam Negeri Bengkulu, Bengkulu, 2021), hal 59.

Yang dimaksud dengan tamyiz adalah anak yang sudah bisa membedakan baik dan buruk terdholimi atau tidak<sup>43</sup>.

Rukun selanjutnya yaitu atas kehendak sendiri. Hal ini berdasarkan atas hadist Nabi Muhammad SAW.

عَنْ دَاوُدَ بْنِ صَالِحِ الْمَدِينِيِّ عَنْ أَبِيهِ قَالَ سَمِعْتُ أَبَا سَعِيدٍ الْخُدْرِيَّ يَقُولُ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنَّمَا الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ

*“Dari Daud Ibn Salih al-Mahadani dari ayahnya ia berkata “saya mendengar Abi Said al-Khudri berkata bahwa rasulullah SAW bersabda “Sesungguhnya jual beli itu berdasarkan dari adanya saling kerelaan” (HR. Ibnu Majah:737)<sup>44</sup>.*

Maksud hadist ini yaitu menjelaskan agar jual beli senantiasa tidak dipakasa, namun atas kehendak sendiri.

Akad dalam Islam dapat diungkapkan dengan beberapa cara, yaitu sebagai berikut:

a. Akad dengan *lafadz* (ucapan)

Akad dengan ucapan adalah akad yang banyak digunakan orang sebab mudah digunakan dan cepat dipahami. Tentu saja kedua pihak harus mengerti ucapan masing-masing serta menunjukkan keridha'anya.

b. Akad dengan perbuatan.

Dalam akad terkadang tidak digunakan ucapan, tetapi cukup dengan perbuatan yang menunjukkan saling meridhai, misal penjual memberikan barang dan pembeli memberikan uang.

---

<sup>43</sup>Muhammad Syamsudin, *“Hukum Jual Belinya Anak Kecil”*, Ekonomi Syariah, diakses dari <https://Islam.nu.or.id/ekonomi-syariah/hukum-jual-belinya-anak-kecil>, pada tanggal 25 Januari 2022 pukul 14:41.

<sup>44</sup>Ibid.



c. Akad dengan isyarat.

Bagi orang yang bisa berbicara tidak dibenarkan akad menggunakan isyarat, harus lisan atau tulisan. Adapun mereka yang tidak bisa berbicara boleh menggunakan isyarat, tetapi jika tulisannya bagus maka dianjurkan menggunakan tulisan. Hal ini diperbolehkan apabila sudah cacat sejak lahir, jika tidak sejak lahir ia harus berusaha untuk tidak menggunakan isyarat.

d. Akad dengan tulisan

Dibolehkan akad dengan tulisan, baik bagi orang yang mampu berbicara ataupun tidak, dengan syarat tulisan tersebut jelas, nampak, dan dapat dipahami oleh keduanya. Dengan tulisan jika kedua belah pihak berada ditempat yang saling berjauhan atau pihak yang berakad tidak bisa berbicara<sup>45</sup>.

Dalam transaksi *top up unknown cash* yang terjadi di konter mayoritas menggunakan *ijab qabul* dalam bentuk perbuatan yaitu dengan saling memberi (penyerahan barang dan penerimaan uang). Dengan saling menyerahkan barang dapat menunjukkan keridha'an dari masing-masing pihak, karena inti dari *ijab qabul* adalah saling ridha. Ketika barang sudah diterima oleh pembeli atau transaksi sudah berhasil maka dilanjutkan dengan pembayaran.

Selain terpenuhinya rukun jual beli, terdapat konsep etika bisnis

Islam yang diterapkan dalam proses transaksi *top up unknown cash* di

---

<sup>45</sup> Mahud Anwar Asrori, "Tinjauan hukum Islam terhadap jual beli *top up unknown cash* pada game online *player unknown's battlegrounds* di Kabupaten Ponorogo" (Skripsi, IAIN Ponorogo, Ponorogo, 2019), hal 58.

Pamekasan. Etika bisnis tersebut yaitu prinsip tanggungjawab (*responsibility*), prinsip ketuhanan (*tauhid*), prinsip kebenaran : kebajikan dan kejujuran (*truth, goodness, honesty*). Transaksi tersebut terdapat pada konsumen yang tidak menunggu proses *top up unknown cash* sampai selesai dan konsumen yang senantiasa membeli menggunakan via telepon, tidak langsung mengunjungi konter. Artinya pihak pembeli dan penjual meyakini bahwa transaksi akan senantiasa berjalan sesuai dengan semestinya.

Dari transaksi tersebut dapat diketahui bahwa *pertama*, pihak penjual telah bertanggungjawab menyelesaikan proses transaksi meski tidak ada pihak pembeli yang mengawasinya. Peneliti menilai hal tersebut bukan hanya mencerminkan tanggungjawab penjual terhadap konsumen, namun tanggungjawab terhadap dirinya sendiri, komunitas bisnis, masyarakat, dan diatas segalanya adalah tanggungjawab di hadapan Allah SWT.

*Kedua*, kejujuran yang dilakukan oleh pihak pembeli dengan membayar setelah transaksi berhasil. Dalam doktrin Islam, kejujuran merupakan syarat paling mendasar dalam kegiatan bisnis. Rasulullah sangat intens menganjurkan kejujuran dalam dunia bisnis. Dalam hal ini, dia bersabda:

الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ وَلَا يَجُلُ لِمُسْلِمٍ بَاعَ مِنْ أَحَدٍ بَيْعًا فِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَّهُ لَهُ  
“Seorang muslim adalah saudara bagi muslim lainnya tidak dibenarkan seorang muslim menjual suatu jualan yang mempunyai aib, kecuali ia menjelaskan aibnya”(H. R. Al-Quzwani).

dan juga hadist yang riwayatkan oleh Muslim mengenai kejujuran, yaitu:

مَنْ غَشَّنَا فَلَيْسَ مِنَّا

“Siapa yang menipu kami, maka dia bukan kelompok kami”<sup>46</sup>

Dalam hal kejujuran Rasulullah banyak mencontohkan dalam dunia bisnis. Dia melarang para pedagang meletakkan barang busuk di bawah dan barang bagus di sebelah atas.

*Ketiga*, hal tersebut dilakukan oleh pihak penjual dan pembeli atas dasar kekuatan tauhid yang direfleksikan dalam bentuk tindakan. Sistem perilaku yang didasarkan pada tauhid akan selalu melahirkan kesadaran etis dan tanggungjawab. Prinsip tauhid membawa manusia dalam kegiatan ekonomi untuk meyakini bahwa harta benda yang dimilikinya adalah milik Allah SWT. Dalam tindakan penjual tertanam keberhasilan usaha bukan hanya disebabkan oleh hasil usahanya sendiri, melainkan terdapat pertolongan Allah dalam keberhasilan usahanya. Hal ini tercermin dari tindakan tanggungjawab dan kejujuran dalam menjalankan bisnisnya.

Dengan pemaparan di atas mengenai transaksi *top up unknown cash* yang dilakukan secara langsung di tempat pembelian seperti konter sudah sesuai dengan etika bisnis Islam, dengan terpenuhinya rukun jual beli dan juga terdapat etika bisnis dalam transaksi *top up unknown cash* yang sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam yaitu prinsip tanggungjawab, prinsip kebajikan, dan prinsip tauhid.

## **2. Tinjauan etika bisnis Islam terhadap penyelesaian masalah dalam transaksi *top up unknown cash* di Pamekasan.**

---

<sup>46</sup>Darmawati, 109.

Peneliti menemukan beberapa permasalahan sekaligus solusinya dalam transaksi *top up unknown cash* di Pamekasan. berdasarkan hasil wawancara, pengamatan, dan observasi langsung ke lokasi penelitian. Permasalahan tersebut sebagai berikut:

- a. Kesalahan penjual dalam menulis ID yang dibacakan oleh pembeli, sehingga UC terkirim kepada orang lain. Solusi yang dilakukan oleh pihak penjual yaitu dengan ikhlas dan sadar mengganti UC yang baru. Hal tersebut karena kesalahan terdapat pada pihak penjual. Berbeda dengan kesalahan yang dilakukan oleh pihak pembeli yaitu salah dalam membacakan ID, sehingga pihak penjual tidak perlu mengganti UC yang telah terkirim.
- b. Kesalahan yang dilakukan pihak penjual yang disebabkan koneksi jaringan yang kurang baik sehingga menyebabkan pihak penjual mengirim dua kali UC kepada orang yang sama. Solusi dalam permasalahan ini pihak penjual meminta pembeli untuk membayar atas kelebihan UC yang telah diterima. Namun pembayaran tersebut bisa dilakukan kapan saja tidak ada waktu tertentu yang ditentukan oleh pihak penjual.
- c. Kesalahan yang selanjutnya yaitu dilakukan oleh pihak pembeli. Setelah transaksi *top up unknown cash* sudah berhasil, uang pembeli tidak cukup untuk melunasi pembayaran. Solusinya yaitu pihak pembeli menjaminkan *handphone* yang dimiliki, sementara pihak pembeli mengambil uang untuk melunasi sisa pembayaran. Solusi tersebut atas

inisiatif pihak pembeli sendiri bukan bentuk syarat yang ditentukan oleh pihak penjual.

- d. Penjual salah dalam memilih kuantitas UC, sehingga berbeda dengan nominal uang yang dibeli. Kesalahan tersebut murni dilakukan oleh pihak penjual. Solusinya yaitu pihak penjual mengikhhlaskan UC yang sudah berhasil terkirim, tanpa meminta tambahan uang kepada pembeli atas kelebihan UC yang telah diterimanya.
- e. Kendala yang disebabkan oleh sistem yang *error* sehingga pihak penjual tidak bisa memproses transaksi *top up unknown cash* secara langsung. solusinya yaitu proses transaksi dilakukan setelah sitem membaik. Kebanyakan para pembeli membayar terlebih dahulu, dan transaksi akan diproses setelah sistem membaik.

Dari beberapa data yang dipaparkan di atas penulis akan mengungkapkan bagaimana tinjauan etika bisnis Islam mengenai permasalahan dan solusi yang telah dilakukan baik oleh pihak penjual ataupun dari pihak pembeli. Adapun prinsip etika bisnis Islam yang menjadi dasar etika bisnis Islam antara lain sebagai berikut: ketuhanan, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan kebajikan. Bagi seorang pengusaha atau pelaku bisnis muslim yang baik keberadaan dari 5 prinsip tersebut menjadi landasan dasar dalam menjalankan bisnisnya. Berdasarkan pemaparan mengenai permasalahan dan solusi yang telah dilakukan dalam transaksi *top up unknown cash* di Pamekasan. ditinjau dari 5 prinsip etika bisnis Islam yaitu sebagai berikut:

a. Ditinjau dari prinsip keesaan (*tauhid*)

Tauhid merupakan landasan filosofis yang menjadi fondasi utama setiap langkah seorang muslim yang beriman dalam menjalankan kehidupan<sup>47</sup>. Pengusaha muslim atau para pelaku bisnis (penjual dan pembeli) dalam aktivitasnya apabila menerapkan prinsip keesaan maka ia tidak akan melakukan hal seperti diskriminatif, curang, berhianat, atau tindakan lain yang tidak etis. Hal tersebut karena mereka hanya takut kepada Allah SWT semata. Seperti yang sudah dijelaskan di atas indikator atau Implementasi nilai tauhid dalam dunia bisnis yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan bisnis terkait dengan nilai-nilai ibadah.
- 2) Terciptanya hubungan yang harmonis, saling ridha, tidak ada unsur eksploitasi.
- 3) Taat kepada Allah SWT dan Rasul-Nya, seperti :
  - a) Pemberitahuan pihak konsumen atau pembeli mengenai waktu shalat.
  - b) Penutupan pelayanan pada waktu shalat.
  - c) Tidak terdapat gambar atau patung yang bernyawa.
  - d) Tidak menggunakan jimat atau penglaris<sup>48</sup>.
- 4) Meninggalkan perbuatan yang tidak beretika dan mendorong setiap individu untuk bersikap amanah karena kekayaan yang ada merupakan amanah dari Allah SWT<sup>49</sup>.

---

<sup>47</sup>Muhammad Reza Ilqani, "Tinjauan etika bisnis Islam terhadap jual beli akun game online (study kasus di forum mobile legend Ponorogo)", (Skripsi, IAIN Ponorogo, Ponorogo, 2019), 67-68.

<sup>48</sup>Sagibran Aqid Birambi, "Study penerapan prinsip ketauhidan dalam pengelolaan usaha jasa layanan Internet, *Jurnal Hukum Ekonomi Syari'ah* 4, no 1, (Juni-2021), 57, <https://doi.org/10.26618/j-hes.v4i01.3173>.

*Pertama*, solusi yang dilakukan oleh pihak pembeli yang dengan sengaja menjadikan *handphone* sebagai jaminan. Hal tersebut sesuai dengan prinsip tauhid dikarenakan dalam hal ini tidak ada diskriminatif ataupun tindakan yang berniat untuk merugikan pihak penjual. Kesalahan tersebut murni tanpa ada niatan untuk merugikan pihak lain. Hal tersebut tercermin dari tindakan pembeli dengan inisiatifnya sendiri menjaminkan *handphone* yang dimilikinya.

*Kedua*, solusi yang dilakukan oleh penjual dalam memproses transaksi *top up unknown cash* ketika sistem *error*. Pihak penjual melakukan proses *top up unknown cash* setelah sistem kembali membaik. Hal tersebut penjual lakukan tanpa ada pihak pembeli. Dari solusi tersebut dapat diketahui bahwa pihak penjual menunjukkan sikap amanah dalam menyelesaikan transaksi *top up unknown cash*.

*Ketiga*, kesepakatan penyelesaian masalah yang dilakukan oleh pihak penjual dan pembeli sebagai bentuk kesalahan dalam transaksi *top up unknown cash* yang terkirim dua kali gara-gara koneksi jaringan internet yang kurang baik. Solusinya yaitu dengan cara pihak pembeli menambah uang atas kelebihan UC yang diterimanya. Namun pihak penjual tidak menentukan waktu pelunasanya. Dalam solusi ini terdapat rasa saling ridho antara pihak penjual dan pembeli dalam menyelesaikan permasalahan yang mereka alami. Rasa saling ridha tersebut direfleksikan atas dasar nilai tauhid yang terdapat dalam kegiatan transaksi

---

<sup>49</sup> Syahputra, *Etika Bisnis Dalam Pandangan Islam*, 71.

tersebut. Pembeli ridha atau ikhlas melunasi sisa pembayaran meskipun kesalahan dilakukan oleh pihak penjual.

b. Ditinjau dari prinsip keseimbangan (*equilibrium/adil*)

Yang dimaksud dengan keseimbangan dalam prinsip etika bisnis Islam adalah yaitu keadilan. Islam menganjurkan agar senantiasa berbuat adil dalam berbisnis dan melarang berbuat curang. Rasulullah diutus untuk membangun keadilan. Kecelakaan yang besar bagi orang yang berbuat curang. Kecurangan dalam berbisnis merupakan pertanda kehancuran bisnis tersebut, karena kunci keberhasilan dalam berbisnis adalah kepercayaan. Al-Qur'an memerintahkan kepada kaum muslimin agar senantiasa menimbang dan mengukur dengan cara yang benar dan jangan sampai melakukan kecurangan dalam bentuk pengurangan takaran dan timbangan<sup>50</sup>.

*Pertama*, prinsip keadilan yang tercermin dalam permasalahan yang disebabkan oleh koneksi jaringan yang buruk sehingga pembeli melakukan transaksi sebanyak dua kali. Solusinya yaitu menambah nominal uang untuk melunasi pembayaran atas barang kedua yang diterimanya, namun tanpa ada ketentuan waktu pelunasan. Artinya bisa dilunasi kapan saja. Dalam solusi tersebut terciptalah keadilan dalam transaksi. Pihak penjual dan pembeli sama-sama diuntungkan tidak ada pihak yang dirugikan.

---

<sup>50</sup>QS Al-Isra : 35



*Kedua*, solusi yang berbeda dialami oleh pembeli yang salah dalam menyebutkan ID dengan solusi pihak penjual tidak perlu mengganti. Dalam artian pihak pembeli mengikhlaskan dan mengakui kesalahan dalam menyebutkan ID tersebut, meskipun merasa kesalahan sepenuhnya tidak terdapat pada pihak pembeli. Seharusnya pihak penjual cek ulang ID yang ditulis sebelum memproses transaksi. Keadilan dalam hal ini tidak tercipta karena pihak pembeli merasa dirugikan dengan tidak adanya tanggung jawab dari pihak penjual.

c. Ditinjau dari prinsip kehendak bebas (*freewill*)

Penerapan konsep kehendak bebas dalam etika bisnis Islam ialah manusia memiliki kebebasan untuk membuat kontrak dan menepatinya ataupun menginkarinya<sup>51</sup>. Bagaimanapun, sahnya transaksi jual beli yaitu kemauan bebasa atau kemauan sendiri. Yang dimaksud dengan kehendak bebas disini yaitu melakukan transaksi bisnis atas dasar kehendak pribadi, dalam artian lain tidak ada pihak yang memaksa. Prinsip kehendak bebas ini juga diterapkan dalam penyelesaian masalah yang terdapat pada transaksi *top up unknown cash* di Pamekasan. yaitu sebagai berikut:

*Pertama*, penyelesaian masalah oleh pihak penjual yang secara tidak sengaja salah dalam menulis ID pembeli, sehingga UC yang dikirim masuk ke ID *user* lain. Pihak pembeli atas kehendak dirinya sendiri mengganti UC yang baru tanpa ada tambahan pembayaran. Tindakan

---

<sup>51</sup>Rianti, Analisis “Analisis Penerapan Prinsip Etika Bisnis Islam Terhadap Transaksi Jual Beli Pada Marketplace Lazada”, *Journal of Economics and Business Research*1, no. 1 (Juni, 2021): 83, <https://doi.org/10.21154/niqosiya.v1i1.57>.

tersebut dia lakukan tanpa ada paksaan dari pihak pembeli. Penyelesaian masalah seperti itu menunjukkan terdapat keikhlasan dan ridha yang terdapat pada pihak penjual, sehingga transaksi sah jual belinya sah. Kehendak sendiri merupakan salah satu rukun yang menjadikan sahnya jual beli.

*Kedua*, pihak pembeli rela menunggu proses transaksi *top up unknown cash* ditunda atas kendalasisitem *error* yang dialami oleh pihak penjual. Bisa saja pihak pembeli melakukan *top up unknown cash* di konter yang lain atau menggunakan cara lain seperti *top up unknown cash* di alfamart, indomart, aplikasi, atau melalui internet, sehingga UC dapat segera digunakan. namun atas kehendaknya pembeli menunggu sistem membaik dan dapat diproses. Tindakan pembeli tersebut menunjukkan bahwa dia ridha dalam melakukan transaksi, tidak ada satupun yang memaksanya untuk menunggu sistem membaik.

*Ketiga*, hampir keseluruhan solusi dalam penyelesaian masalah transaksi *unknwon cash* yang dilakukan oleh pihak pembeli ataupun pihak penjual telah menerapkan prinsip kehendak bebas. Karena jika satu hal ini tidak terpenuhi maka tidak sah transaksi *top up* tersebut. Seperti kesalahan yang disebabkan oleh koneksi yang buruk dan terkirim dua kali kepada orang yang sama. Solusinya dengan menambah pembayaran untuk melunasi sisa UC yang telah diterimanya. Dalam hal ini pihak pembeli bisa saja menolak. Jika kita amati kesalahan bersumber dari pihak penjual, dan pastinya pihak penjual tidak bisa memaksa pembeli

untuk senantiasa bertanggung jawab atas kesalahan yang diperbuat oleh dirinya sendiri. Namun pembeli tetap ridha menambah uang untuk melunasi sisa pembayaran tersebut.

d. Ditinjau dari prinsip tanggung jawab (*Responsibility*)

Bertanggung jawab atas semua perbuatan yang dilakukan oleh manusia merupakan sebuah penetapan batasan dalam hal perbuatan. Manusia perlu bertanggung jawab atas tindakannya untuk memenuhi kesatuan dan keadilan<sup>52</sup>. Dalam hal tanggung jawab seseorang jika sudah melakukan sesuatu dan itu tidak berkenan terhadap hati orang lain maka semuanya harus dipertanggungjawabkan. Tanggung jawab tidak hanya kepada manusia akan tetapi juga terhadap Allah SWT. Dampak atas tanggung jawab yang tidak dilakukan atas segala hal yang diperbuat menyebabkan kerugian untuk diri kita dan juga orang lain.

Adapun dalam bisnis prinsip tanggungjawab sangatlah penting karena itu setiap pengusaha wajib memiliki prinsip tanggung jawab dalam dirinya. Prinsip tanggung jawab yang dimaksud yaitu tanggung jawab yang sukarela tanpa adanya unsur paksaan<sup>53</sup>. Prinsip tanggungjawab ini juga diterapkan dalam transaksi *top up unknown cash* di Pamekasan. yaitu sebagai berikut:

*Pertama*, bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh penjual yang salah dalam memilih kuantitas barang yang tidak sesuai dengan nominal uang dari pembeli yaitu mengikhlaskan barang yang tanpa

---

<sup>52</sup>Aziz, "Etika Islam Dalam Berbisnis", (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), 46.

<sup>53</sup>Rianti. 98.

meminta tambahan pembayaran kepada pembeli. Hal tersebut ia lakukan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kesalahan yang murni dilakukan oleh penjual. Atas dasar ikhlas atau ridha maka permasalahan dalam transaksi tersebut bisa diselesaikan.

*Kedua*, bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh penjual yang salah ketik ID *user* yaitu dengan mengganti ulang UC yang telah berhasil terkirim kepada *user* lain. Kesalahan tersebut dilakukan oleh pihak pembeli sehingga mau tidak mau penjual harus senantiasa mengganti UC tersebut. Penyelesaian masalah yang dilakukan oleh penjual merupakan bentuk tanggung jawab atas kelalayan yang dilakukannya. Hal yang perlu digaris bawahi bahwasanya bentuk pertanggung jawaban harus berdasarkan atas rasa ikhlas dan ridha. Tidak ada paksaan dari pihak manapun.

- e. Ditinjau dari prinsip kebenaran: kebajikan dan kejujuran (*truth, goodness, honesty*)

Kebenaran yang dimaksud dalam prinsip ini merupakan dalam hal kejujuran dan kebajikan. Dalam pandangan bisnis kebenaran yang dimaksud sebagai perilaku, sikap dan juga niat yang benar meliputi sebuah proses transaksi atau akad dimana proses untuk memperoleh barang sudah sesuai dengan syariat Islam. Melalui prinsip kebenaran ini etika bisnis syariah sangat mengutamakan dan menetapkan penolakan terhadap kerugian yang memungkinkan terjadi kepada salah satu pihak

yang melakukan transaksi jual beli, perjanjian dalam bisnis, ataupun pihak yang melakukan kerja sama.

Dalam hal dunia bisnis kita tentu saja ingin mendapatkan prestasi atau keuntungan, disisi lain hak para pembeli yang harus tetap dihargai atau diutamakan. Dalam artian seorang penjual harus mempunyai sikap toleransi terhadap keperluan pembeli, selebihnya apakah ia sebagai konsumen tetap ataupun konsumen bebas<sup>54</sup>. Pada dasarnya etika bisnis islam memberikan kemudahan (*tasamuh*) baik sebagai penjual maupun pembeli sehingga nyaman dalam melakukan transaksi<sup>55</sup>.

*Pertama*, kejujuran yang diungkapkan oleh penjual dengan mengakui kesalahan penulisan ID pembeli. Sehingga solusi yang ditawarkan yaitu mengganti ulang. Dalam transaksi tersebut terdapat iktikad baik pembeli dalam menyelesaikan masalah dengan menggunakan nilai etika bisnisIslam. Iktikad baik tersebut berupa kejujuran pembeli sehingga dalam transaksi tersebut tidak ada pihak yang dirugikan. Jika nilai etika bisnis Islam diterapkan maka tidak akan ada yang dirugikan. karena etika bisnis syariah sangat mengutamakan dan menetapkan penolakan terhadap kerugian yang memungkinkan terjadi kepada salah satu pihak yang melakukan transaksi jual beli, ataupun pihak yang melakukan kerja sama.

---

<sup>54</sup>Djakfar, *Etika Bisnis*, (Jakarta: Penebar Plus, 2008), 31.

<sup>55</sup> Mustafaa Kamal Rakan, *Bisnis Ala Nabi*, (PT Bentang Pustaka, 2013), 7.

*Kedua*, sikap yang menunjukkan nilai iktikad yang baik menyelesaikan transaksi sesuai dengan nilai Islami ditunjukkan oleh pembeli yang kekurangan uang dalam menyelesaikan pembayaran. Jika pembayaran ditunda maka pihak penjual yang akan dirugikan karena uang hasil penjualan tersebut tidak bisa digunakan secara langsung. Namun pihak pembeli mengambil sisa uang dengan menjaminkan hp miliknya pada saat itu. pihak penjual juga bertoleransi memberikan kesempatan untuk melunasi sisa pembayaran.

*Ketiga*, nilai kebajikan juga diterapkan sebagai salah satu bentuk solusi dalam menyelesaikan transaksi *topup unknown cash*. hal tersebut dilakukan oleh pihak pembeli yang salah salam mendekte ID, sehingga pihak pembeli tidak menerima UC yang telah berhasil dikirim oleh pembeli. Iktikad baik yang ditunjukkan oleh pembeli tanpa meminta penjual untuk mengganti ulang UC. Iktikad baik tersebut dilakukan pembeli untuk menyelesaikan masalah tersebut, pembeli memang mengakui kesalahan ada pada dirinya.

Dari pemaparan mengenai permasalahan dan solusinya serta tinjauan prinsip etika bisnis Islam dalam penyelesaian masalah tersebut dapat diketahui bahwa telah sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam. hal tersebut direfleksikan dalam tindakan dan keputusan baik yang bersumber dari pihak penjual maupun pihak pembeli dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah dalam transaksi *top up unknown cash*.