

BAB IV

GAMBARAN UMUM, PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum TB Hanifan 2 Desa Kadur Kecamatan Kadur

Kabupaten Pamekasan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan di lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan beberapa informan untuk memperoleh data yang diperlukan, maka peneliti dapat menguraikan dalam hasil penelitian sebagai berikut:

1. Profil Toko Hanifan 2

Nama Toko : TB. Hanifan 2

Alamat : Dusun Tengginah, Desa Kadur, Kec. Kadur, Kab.
Pamekasan

Tahun Berdiri : 2010

Pemilik : H. Malbub

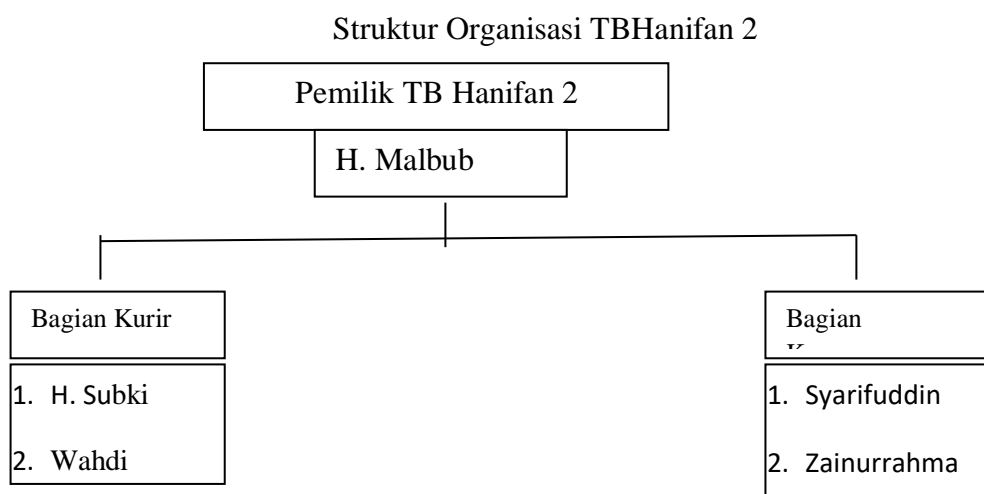
Toko hanifan 2 didirikan pada bulan Maret tahun 2010, tepatnya di Dusun Tengginah, Desa Kadur, Kec. Kadur, Kab. Pamekasan. Dibangun atas dasar pengembangan toko Hanifan 1, dibangun dengan modal yang sangat minim kurang lebih 30 juta an dengan menyewa tempat 2 juta pertahun. Pada awalnya tidak melayani pesan antar hanya melayani pelanggan yang datang langsung ke toko. Setelah berjalan kurang lebih 1-2 tahun toko Hanifan 2 mendapat suntikan modal dari konsumen dengan cara membeli barang dengan pembayaran tunai tetapi barangnya tidak

diambil pada waktu pembelian. Setelah dapat kepercayaan dari beberapa konsumen Alhamdulillah modal semakin hari semakin bertambah dan akhirnya bisa melayani pesan antar dengan membeli alat transportasi sendiri. Setelah berselang 5 tahun berjalan TB Hanifan 2 bisa membangun gedung sendiri, akhirnya banyak suplier-suplier yang memberikan kepercayaan kepada TB Hanifan 2. Karyawan yang pada awalnya hanya 1 orang bisa menambah karyawan menjadi 4 orang dengan rincian 2 karyawan 2 supir . Sekarang TB Hanifan 2 ini sudah mulai mengikuti perkembangan teknologi baik dari stok barang, pengeluaran barang dan pengeluaran untuk biaya karyawan semuanya sudah menggunakan komputerisasi.

2. Struktur Organisasi Perusahaan

Secara struktural TB. Hanifan 2 sudah terbentuk sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan perusahaan. Terbentuknya struktur organisasi perusahaan agar para pekerja bisa fokus dengan jenis pekerjaan yang mereka lakukan

Gambar 4.1



Sumber: Dokumentasi TB Hanifan 2

Adapun penjelasan *job description* dari struktur pada TB Hanifan 2 sebagai berikut:

1) Pemilik Usaha

Pemilik TB Hanifan 2 memegang tanggung jawab sepenuhnya terhadap usaha yang dimiliki baik dari segi modal usaha, perencanaan usaha, sistem kerja, pengambilan keputusan, dan lain-lain.

2) Bagian Karyawan

Pada bagian ini tenaga kerja melayani kebutuhan pelanggan dan merapikan barang dan bertugas muat bongkar barang

3) Bagian Kurir

Pada bagian ini tenaga kerja bertanggung jawab untuk mengantarkan bahan bangunan kepada konsumen.

3. Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi perusahaan TB Hanifan 2 sebagai berikut:

1) Visi

Menjadikan toko bahan bangunan yang senantiasa mampu bersaing dalam menyediakan bahan bangunan yang terbaik dan berkualitas.

2) Misi

a) Memberikan pelayanan yang terbaik untuk para konsumen.

- b) Memudahkan konsumen untuk melakukan pembelian bahan-bahan bangunan.
- c) Menyediakan segala kebutuhan bahan bangunan yang lengkap dan terbaik dengan harga yang terjangkau.

B. Paparan Data

Paparan data merupakan penyajian dan menjelaskan hasil temuan yang diperoleh dari hasil penelitian melalui hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun data yang peneliti kumpulkan berdasarkan fokus penelitian yang sesuai dengan judul skripsi Perlindungan bagi Konsumen dalam Praktek *Delivery Order* (DO) Bahan Bangunan Pada Toko Bangunan Hanifan 2 Jl. Raya Pahlawan 17 Kadur Pamekasan Menurut Ekonomi Islam.

1. Bagaimana implementasi sistem praktek *delivery order* dalam layanan jual beli bahan bangunan Hanifan 2 Jl. Raya Pahlawan 17 Kadur Pamekasan menurut ekonomi Islam

Dalam sistem pembayaran jual beli bahan bangunan ada banyak sekali metode yang digunakan dalam TB Hanifan 2 salah satunya yaitu *delivery order*, dimana *delivery order* atau surat jalan ini merupakan surat pengantar barang kepada konsumen dari penjual atas pemesanan barang yang pelanggan lakukan. Salah satu toko bangunan yang menerapkan sistem *delivery order* yaitu di TB Hanifan 2. Hal tersebut dimaksudkan untuk memuaskan konsumen dan meminimalisir konsumen yang datang ke toko tersebut, sebagaimana hasil wawancara yang peneliti lakukan pada pemilik toko yang mana sebagai berikut:

“TB Hanifan 2 didirikan pada tahun 2010, pada awal didirikan usaha, jumlah karyawan yang ada hanya satu orang karena minimnya modal usaha untuk menggaji karyawan. Beberapa tahun kemudian usaha saya mengalami kemajuan dari tahun ke tahun. Oleh karena itu saya sedikit demi sedikit menambah jumlah karyawan menjadi 4 orang dengan rincian 2 orang sebagai kuli panggul dan 2 orang sebagai kurir. Di toko saya ini benar memang menerapkan jual beli dengan sistem pesanan atau delivery order, saya menggunakan sistem ini untuk membuat konsumen puas dan tidak perlu repot-repot membawa kendaraan sendiri dalam mengorder bahan bangunan. Saya memulai toko ini pada tahun 2010, namun tidak langsung menerapkan sistem delivery karena terkendala dengan modal”.⁴²

Selanjutnya, keperluan bahan bangunan yang tersedia di TB Hanifan 2 ini sangat beraneka ragam dan cukup lengkap, sebagaimana hasil wawancara dengan bapak H Malbub sebagai berikut:

“iya, disini saya menjual bermacam-macam bahan bangunan dan lumayan lengkap pastinya. Seperti; semen, kayu, keramik, berbagai jenis cat, besi, paralon dengan segala ukuran, paku, pintu baik jenis kayu maupun lainnya, ada juga bahan atap seperti asbes, triplek dan masih banyak bahan-bahan lainnya”.⁴³

Adapun jasa pelayanan yang dilakukan oleh TB Hanifan 2 dapat melalui datang langsung ke toko, dan via telepon, antar barang, DO, dan sebagainya. Sebagaimana bapak H Malbub mengatakan:

“Macam-macam disini kalau jasa pelayanannya, adayang memesan barang langsung datang ke toko, ngecek barang, bayar ke kasir. Ada juga yang memesan kemudian membayar langsung atau cash, dan minta barang dikirim ke tempat konsumen. Ada juga memesan barang tapi ngutang dulu, barang dikirim dan membayar kemudian, pokoknya ya macam-macam”.⁴⁴

⁴²Malbub, Pemilik TB Hanifan 2, Wawancara Langsung, (24 Maret 2022)

⁴³Ibid.

⁴⁴Ibid.

Tentang jasa pelayanan juga ditambahkan oleh salah satu karyawan

TB Hanifan 2 bapak Zainur Rahman bahwa:

“Jasa pelayanan disini seperti biasa, pembeli datang langsung ke toko lalu memilih barang kemudian di cek barang tersebut lalu membayar di kasir. Ada juga yang menggunakan catatan nota bon kalau pembeli tersebut belum bisa bayar, lalu kami mengantarkan barang sesuai alamat bagi yang meminta diantarkan barang pesannya”.⁴⁵

Adapun sistem *delivery order* (DO) sudah diterapkan oleh TB Hanifan 2, sebagaimana hasil wawancara dengan pemilik toko yaitu bapak H. Malbub sebagai berikut:

“Pada awalnya saya tidak menerapkan pesan antar hanya melayani pelanggan yang datang ke toko. Setelah berjalan kurang lebih 1-2 tahun TB Hanifan 2 mendapat suntikan modal dari konsumen dengan cara membeli barang dengan pembayaran tunai tetapi barangnya tidak diambil pada waktu membeli. Setelah dapat kepercayaan dari beberapa konsumen Alhamdulillah modal makin hari makin bertambah dan akhirnya bisa melayani pesan antar dengan membeli alat transportasi sendiri”.⁴⁶

Selanjutnya ditambahkan pula oleh bapak Syarifuddin karyawan di TB Hanifan 2:

“Awal saya bekerja disini, tidak menggunakan sistem DO karena masih minimnya dana. Tetapi, selang 2 tahunan baru bisa menerapkan sistem DO”.⁴⁷

Pada saat proses jual beli atau transaksi dengan pihak pembeli ternyata ada beberapa pembeli yang pernah *complain* terhadap TB Hanifan 2, hal tersebut disampaikan langsung oleh bapak H. Malbub:

⁴⁵Zainur Rahman, Karyawan TB Hanifan 2, Wawancara Langsung, (25 Maret 2022)

⁴⁶Malbub, Pemilik TB Hanifan 2, Wawancara Langsung, (24 Maret 2022)

⁴⁷Syarifuddin, Karyawan TB Hanifan 2, Wawancara Langsung, (25 Maret 2022)

“Kalau complainan itu terkadang ada dari pembeli, karena salah barang, kadang juga barang tidak sesuai dengan pesanan”.⁴⁸

Kemudian ditambahkan pula oleh bapak Syarifuddin selaku karyawan yang lain:

“Ada yang *complain* atau protes karena barangnya tidak sesuai pesanan ada juga yang protes karena barangnya belum dikirim, ada juga karena barang yang sampai rusak”.⁴⁹

Terkait adanya *complain* dari pembeli, pihak TB Hanifan 2 langsung menanggapi komplainan tersebut dengan memeriksa kesalahan, kemudian mengganti barang yang tidak sesuai atau member ganti rugi atas kesalahan yang terjadi. Hal tersebut sesuai hasil wawancara bapak H. Malbub sebagai berikut:

“Apabila ada kesalahan saya periksa kesalahan tersebut, kalau sudah jelas kesalahannya kemudian pihak toko memeriksa pencatatan yang ada di nota dengan mencocokkan data di komputer. Apabila memang terjadi ketidakcocokan, maka kami akan mengganti barang atau menambah barang yang kurang, terkadang kami juga hanya meminta setengah harga dari pembeli, tetapi itu harus ada kesepakatan dari kedua belah pihak”.⁵⁰

Sistem *delivery order* yang diterapkan di TB Hanifan 2 tidak terlepas dari kekurangan dan kelebihan sebagaimana berdasarkan hasil wawancara dari bapak H. Malbub berikut:

“Namanya orang berdagang itu pasti tidak luput dari kekurangan dan kelebihan pastinya, kalau kekurangannya dari sistem DO ini dalam pengiriman barang agak lambat sekitar 1-2 jam saat memesan

⁴⁸Malbub, Pemilik TB Hanifan 2, Wawancara Langsung, (24 Maret 2022)

⁴⁹Syarifuddin, Karyawan TB Hanifan 2, Wawancara Langsung, (25 Maret 2022)

⁵⁰Malbub, Pemilik TB Hanifan 2, Wawancara Langsung, (24 Maret 2022)

barang, kalau kelebihannya konsumen dan pihak toko lebih terikat dan tingkat kepercayaan konsumen lebih tinggi”.⁵¹

Berdasarkan hasil wawancara pemilik toko dan karyawan di atas dapat peneliti simpulkan bahwa TB Hanifan 2 sudah cukup lama berdiri yakni sejak tahun 2010, adapun bahan bangunan yang dijual beraneka ragam mulai dari bahan baku bangunan, peralatan dan perlengkapan bahan bangunan. Sistem penjualan yang digunakan pada TB Hanifan 2 menggunakan penjualan secara langsung dan *delivery order* dengan pembayaran cash atau kontan serta sistem utang. Adapun sistem *delivery order* di TB Hanifan 2 belum langsung diterapkan pada saat toko berdiri akan tetapi digunakan sejak tahun 2013 yakni setelah 2 tahun toko berjalan. Dan terkait kesalahan yang dirasakan oleh konsumen pihak toko bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi.

Uraian hasil wawancara di atas juga dapat diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwasanya TB Hanifan 2 memang menerapkan sistem jual beli secara langsung dan *delivery order*. berdasarkan hasil observasi terkait dengan kesalahan pengiriman barang yang sering terjadi ialah jumlah barang dan ukuran barang yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen, dengan adanya kesalahan tersebut TB Hanifan 2 terbukti bertanggung jawab, dimulai dengan pengecekan nota, konfirmasi kepada kurir, dan penyelesaian kesalahan dengan konsumen, hal tersebut dilakukan langsung oleh pemilik toko.

⁵¹Malbub, Pemilik TB Hanifan 2, Wawancara Langsung, (24 Maret 2022)

Selain kepada pemilik toko, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yang diketahui pernah menggunakan jasa *delivery order* di TBHanifan 2 salah satunya Bapak Abdul Azis, beliau berkata:

“Ya, saya pernah membeli beberapa material dan perlengkapan diTBHanifan 2 dengan menggunakan pesan antar karena tidak ribet, Cuma datang ke toko memilih barang yang akan saya beli lalu membayar ke kasir, terus dikasih nota pembelian saya cukup menunggu di rumah sampai barang diantarkan”.⁵²

Selaras dengan pernyataan diatas bapak H. Muraie juga mengatakan:

“Iya, saya pernah membeli 50 sak semen tiga roda di toko ini, kemudian saya langsung bayar ke kasir dengan ongkirnya dan barangnya langsung diantrakan ke rumah”.⁵³

Begitu juga dengan apa yang dikatakan oleh bapak Minhaji selaku salah satu pelanggan tetap, beliau mengatakan:

“Kalau untuk bahan material saya pernah membeli di toko ini seperti pasir, batu bata, semen dan banyak juga barang yang lain”.⁵⁴

Hal itu juga dibenarkan oleh bapak Ali Wafa yang pernah menggunakan jasa *delivery order*, beliau berkata:

“Saya kalau beli perlengkapan bahan bangunan ya di toko ini, karena agak dekat dengan rumah saya dan jika menggunakan jasa antar barang ongkirnya tidak terlalu mahal dan bisa bayar ketika barang sampai di rumah”.⁵⁵

Hal yang sama juga dikatakan oleh bapak H. Qomar yang pernah menggunakan jasa *delivery order*,

⁵²Abdul Azis, Pembeli, Wawancara Langsung, (27 Maret 2022)

⁵³Muraie, Pembeli, Wawancara Langsung, (12 Mei 2022)

⁵⁴Minhaji, Pembeli, Wawancara langsung, (12 Mei 2022)

⁵⁵Ali Wafa, Pembeli, Wawancara langsung, (27 Maret 2022)

“Saya terakhir kali membeli asbes, maspion talang bulat dan semen di toko ini”.⁵⁶

Bapak Mordi juga mengatakan terkait pembelian dengan *delivery order* di TB Hanifan 2 sebagai berikut:

“Saya disana membeli perlengkapan rumah yaitu 8 lembar kalsibord, isolasi plafon dan lampu led dengan menggunakan jasa *delivery order* karena saya tidak punya mobil untuk membawanya sendiri”.⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pembeli di atas dapat disimpulkan bahwa di TB Hanifan 2 ini terbukti banyak konsumen yang membeli bahan bangunan dengan menggunakan jasa *delivery order*. Alasan yang paling mendasar yaitu sangat memudahkan bagi para konsumen yang tidak memiliki kendaraan sendiri dalam proses pengiriman barang.

Kemudian pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil observasi bahwa banyak konsumen yang menggunakan jasa *delivery order* untuk barang yang berjumlah besar dan bermuatan besar, sehingga perlu pengiriman dengan menggunakan mobil, seperti asbes, semen, kalsibord. Disamping konsumen yang menggunakan *delivery order*, banyak konsumen lainnya yang membeli barang secara langsung ialah barang dengan jumlah yang kecil seperti paku, kabel, lampu dan cat tembok.

Selanjutnya dalam bertransaksi melalui sistem DO terdapat bermacam-macam pendapat dari pembeli sebagaimana penjelasan bapak Abdul Azis berikut ini:

⁵⁶Qomar, Pembeli, Wawancara langsung, (12 Mei 2022)

⁵⁷Mordi, Pembeli, Wawancara Langsung, (12 Mei 2022)

“Kalau menurut saya sistem DO itu lebih enak karena menurut saya sebagai konsumen tidak perlu repot-repot lagi menyewa kendaraan untuk mengambil barang pesanan dan disana terbukti bertanggung jawab apabila ada kekeliruan. Oleh karena itu, saya berlangganan di TB Hanifan 2. Disana juga pelayanannya ramah”.⁵⁸

Senada dengan itu bapak Ali Wafa juga menambahkan:

“Sebenarnya tergantung kebutuhan terhadap barang yang dibeli. Kalau barangnya dibutuhkan cepat sebaiknya dibawa langsung saat membeli. Ya kalo dibutuhkan masih lama dan barang pesannya banyak enaknyanya menggunakan sistem DO saja karena pelayanannya cukup bagus dan bertanggung jawab”.⁵⁹

Begitu juga dengan apa yang dikatakan oleh bapak Minhaji selaku salah satu pelanggan tetap, beliau mengatakan:

“Kalau menurut saya, dengan adanya sistem delivery order ini sangat membantu, karena kita sebagai konsumen tidak lagi memikirkan biaya untuk menyewa kendaraan sendiri, dan mengenai barang-barang yang sudah kita pesan, itu kan sudah menjadi tanggung jawab dari pihak tokonya”.⁶⁰

Selaras dengan itu bapak H Muraie mengatakan:

“Adanya sistem DO ini lebih mempermudah dan mempersingkat waktu bagi saya selaku konsumen apalagi kesibukan setiap orang itu beda-beda. Jadi bisa dikatakan sistem DO ini bisa meringkankan pekerjaan kita.”⁶¹

Begitu juga dengan pendapat bapak Mordi yang mengatakan:

“Tidak perlu diragukan lagi, penerapan sistem DO ini memberikan kenyamanan bagi konsumen dalam berbelanja kebutuhan bahan bangunan dengan jumlah yang banyak”.⁶²

⁵⁸Abdul Azis, Pembeli, Wawancara Langsung, (27 Maret 2022)

⁵⁹Ali Wafa, Pembeli, Wawancara langsung, (27 Maret 2022)

⁶⁰Minhaji, Pembeli, Wawancara langsung, (12 Mei 2022)

⁶¹Muraie, Pembeli, Wawancara Langsung, (12 Mei 2022)

⁶²Mordi, Pembeli, Wawancara Langsung, (12 Mei 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pembeli di atas dapat disimpulkan bahwa dalam bertransaksi dengan menggunakan sistem *delivery order* yang diterapkan di TB Hanifan 2 ini memberikan dampak yang positif bagi para konsumen. Hal itu terbukti dengan banyaknya penilaian konsumen yang positif.

Pernyataan di atas diperkuat dengan hasil observasi bahwa sistem *delivery order* yang diterapkan di TB Hanifan 2 dapat memberikan kepuasan kepada para konsumen. Hal tersebut, dapat dilihat dari kenyamanan dan banyaknya konsumen yang datang bergantian untuk membeli barang dengan *delivery order*.

Pengiriman melalui sistem *delivery order* di TB Hanifan 2 tidak terlepas dari kekurangan dan kelebihan. Sebagaimana penjelasan dari bapak Rahman sebagai berikut:

“Pernah ada kekeliruan saat mengantarkan barang pesanan saya, barang yang diantarkan ke rumah ada beberapa yang tidak sesuai dengan pesanan. Tetapi hal itu langsung diatasi oleh pihak toko karena saya langsung konfirmasi. Hal seperti itu menurut saya masih batas wajar asalkan tidak dilakukan berulang-ulang, apalagi yang ini pihak toko langsung bertanggung jawab”.⁶³

Senada dengan itu bapak Abdullah juga menambahkan:

“Iya pernah, barang yang diantarkan ke rumah ternyata jumlahnya kurang”.⁶⁴

Selaras dengan hal itu bapak H. Qomar juga mengatakan:

⁶³Rahman, Pembeli, Wawancara Langsung, (12 Mei 2022)

⁶⁴Abdullah, Pembeli, Wawancara langsung, (12 Mei 2022)

“Pernah saya menggunakan sistem itu, dan terjadi kekeliruan, asbes yang saya pesan ternyata setelah sampai jumlahnya kurang. Namun kalau menurut saya itu bisa saja terjadi, karena kita ini manusia kan terkadang ada juga kekeliruannya”.⁶⁵

Begitu juga dengan bapak H. Muraie yang mengatakan:

“Iya pernah, ketika semen sampai di rumah ternyata jumlahnya kurang satu sak dan ada juga yang sobek, terus saya langsung konfirmasi kepada pemilik toko dan pihak toko akan mengantarkannya lagi terkait barang yang kurang seperti itu”.⁶⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pembeli di atas dapat disimpulkan bahwa dalam prakteknya sistem *delivery order* pasti memiliki kesalahan. Akan tetapi bukan kesalahan besar, seperti halnya barang yang diantarkan ada sebagian yang tidak sesuai pesanan pembeli dan ada jumlah barang yang kurang ketika dikirimkan.

Berdasarkan hasil observasi proses sistem *delivery order* yang diterapkan di TB Hanifan 2 telah dilakukan secara teliti, pengecekan jumlah barang yang akan dikirm telah disesuaikan dengan nota, terkait dengan kesalahan pengiriman yang kadangkala masih dirasakan oleh konsumen dapat disebabkan karena kadangkala jumlah barang yang dikirimkan terlalu banyak dan kesalahan penghitungan barang ketika pengangkutan ke mobil.

Berikut ini pernyataan pihak pembeli mengenai TB Hanifan 2 yang disampaikan oleh bapak Abdul Azis sebagai berikut:

“TB Hanifan 2 pelayanannya cukup bagus dan ramah, barang yang dijual cukup lengkap dan mudah dijangkau”.⁶⁷

⁶⁵Qomar, Pembeli, Wawancara Langsung, (12 Mei 2022)

⁶⁶Muraie, Pembeli, Wawancara Langsung, (12 Mei 2022)

⁶⁷Abdul Azis, Pembeli, Wawancara Langsung, (27 Maret 2022)

Hal ini diperkuat dengan pernyataan bapak Ali wafa yang juga seorang pembeli, beliau mengatakan:

“Kalau menurut saya disana pelayanannya sangat baik, tempatnya strategis, bahan-bahannya lengkap, kadang harga jualnya lebih murah ketimbang dari toko lain”.⁶⁸

Sementara itu bapak Mordi juga mengatakan:

“Di TB Hanifan 2 ini menyediakan jasa pengiriman dengan *delivery order*, dengan adanya jasa ini dapat mempermudah pelanggan dalam pembelian barang dengan jumlah yang cukup banyak”.⁶⁹

Senada dengan itu bapak Minhaji juga mengatakan:

“Jika dibandingkan dengan toko bangunan yang lain, TB Hanifan 2 ini lebih berkualitas baik dari segi pelayanan, kelengkapan barang dan juga keamanan barang saat pengiriman”.⁷⁰

Begitu juga dengan apa yang dikatakan oleh bapak H Qomar:

“Kualitas barang dari TB Hanifan 2 ini sudah tidak diragukan lagi, dan dari segi pelayanannya yang ramah sehingga banyak pembeli merasa puas dengan kinerja toko tersebut”.⁷¹

Hal itu juga ditambahkan oleh bapak H. Muraie, beliau mengatakan:

“Kalau dilihat dari segi pelayanan, kelengkapan barang yang dijual, dan alat transportasi yang digunakan untuk pengiriman barang semuanya saya rasa sudah bagus, cuman lebih diperhatikan lagi ketika pengiriman barang kepada konsumen agar tidak terjadi kesalahan dan sesuatu yang tidak diinginkan”.⁷²

⁶⁸Ali Wafa, Pembeli, Wawancara Langsung, (27 Maret 2022)

⁶⁹Mordi, Pembeli, Wawancara Langsung, (12 Mei 2022)

⁷⁰Minhaji, Pembeli, Wawancara Langsung, (12 Mei 2022)

⁷¹Qomar, Pembeli, Wawancara Langsung, (12 Mei 2022)

⁷²Muraie, Pembeli, Wawancara Langsung, (12 Mei 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pembeli di TB Hanifan 2 konsumen menyampaikan kelebihan TB Hanifan 2 terkait dengan pelayanan yang baik, harga yang lebih terjangkau, lokasi yang strategis, dan kualitas barang yang tidak diragukan lagi oleh konsumen.

Selanjutnya dalam ekonomi Islam memiliki prinsip-prinsip dasar yang diantaranya termasuk:

a. Berorientasi pada kehidupan dunia dan akhirat

Manusia harus bisa memanfaatkan sumber daya yang dititipkan oleh tuhan seefisien mungkin untuk memenuhi kesejahteraan di dunia untuk diri sendiri dan orang lain. Dalam hal ini aktivitas jual beli toko bangunan di TB Hanifan 2 telah memanfaatkan sumber daya untuk diperjualbelikan untuk mempermudah konsumen yang membutuhkan bahan bangunan

Dalam hal ini disampaikan oleh H. Malbub selaku pemilik toko:

“Disini saya menjual bermacam-macam bahan bangunan dan lumayan lengkap pastinya. Seperti; semen, kayu, keramik, berbagai jenis cat, besi, paralon dengan segala ukuran, paku, pintu baik jenis kayu maupun lainnya, ada juga bahan atap seperti asbes, triplek dan masih banyak bahan-bahan lainnya”.⁷³

Kemudian ditambahkan oleh Abdullah seorang pembeli di TB Hanifan 2:

“Iya, saya di TB Hanifan 2 itu pernah membeli semen 20 sak dan asbes 15 lembar dan juga bahan-bahan yang lain. Alhamdulillah disana persediaan bahan

⁷³Malbub, Pemilik TB Hanifan 2, Wawancara Langsung, (24 Maret 2022)

bangunannya sangat lengkap jadi enak untuk saya tidak perlu mencari bahan bangunan susah-susah”.⁷⁴

Diperkuat oleh Rahman yang juga seorang pembeli

“saya disana membeli kayu, besi, semen, paralon, dan juga sudah berlangganan di toko ini, sejak toko ini sudah menerapkan dengan sistem DO setiap saya membutuhkan bahan material saya langsung datang ke toko”.⁷⁵

Berdasarkan hasil wawancara tersebut TB Hanifan 2 telah berorientasi pada kehidupan dunia dan akhirat karena pemilik toko telah memanfaatkan sumberdaya bahan bangunan untuk diperjualbelikan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga memberikan manfaat langsung kepada konsumen. Berdasarkan hal tersebut manfaat tidak hanya dirasakan konsumen tetapi juga bisa dirasakan oleh pemilik toko bahan bangunan yaitu dengan mendapatkan pendapatan dari hasil penjualan bahan bangunan, sehingga pendapatan pemilik toko tersebut bermanfaat sebagai sumber pendapatan untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Disisi lain pemilik toko sudah berorientasi kepada kehidupan akhirat yaitu dengan mempermudah konsumen memenuhi kebutuhan bahan bangunan, sehingga pemilik toko mendapatkan kemudahan kelak di akhirat.

b. Terjaminnya hak individu

Dalam ekonomi Islam kebebasan beraktifitas dilarang untuk melanggar aturan yang ditetapkan Allah SWT sesuai dengan surat al baqarah ayat 188, yaitu dilarang untuk memakan harta hak orang lain

⁷⁴Abdullah, Pembeli, Wawancara Langsung, (12 Mei 2022)

⁷⁵Rahman, Pembeli, Wawancara Langsung, (12 Mei 2022)

sehingga dalam aktivitas perekonomian dalam Islam hak setiap individu harus terpenuhi. Sebagaimana dalam penelitian ini hak individu dijelaskan berdasarkan hasil wawancara kepada pemilik toko, konsumen, dan karyawan.

1) Hak konsumen

Berdasarkan penerapan praktek delivery order hak konsumen berupa hak kelengkapan barang yang dibeli terpenuhi sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Abdul Azis selaku pembeli sebagai berikut:

“Saya datang ke toko memilih barang yang akan saya beli lalu membayar ke kasir, terus dikasih nota pembelian saya cukup menunggu di rumah sampai barang diantarkan”.⁷⁶

Senada dengan itu bapak Rahman juga mengatakan:

“Saya hanya menelpon kepada pemilik toko mau beli semen 15 sak dengan cara ngutang waktunya 1 bulan, karena saya sudah berlangganan dan tidak pernah ingkar janji pemilik toko menyetujui, ketika barang sampai di rumah saya memberikan uangnya kepada kurir”.⁷⁷

Bapak Ali Wafa sebagai pembeli juga mengatakan:

“Kalau menurut saya sistem DO itu lebih enak karena menurut saya sebagai konsumen tidak perlu repot-repot lagi menyewa kendaraan untuk mengambil barang pesanan. Kalau kekurangannya dalam pengiriman, barang yang diantarkan kadang tidak sesuai pesanan dan jumlahnya ada yang kurang”.⁷⁸

⁷⁶Abdul Azis, Pembeli, Wawancara Langsung, (27 Maret 2022)

⁷⁷Rahman, Pembeli, Wawancara Langsung, (13 Mei 2022)

⁷⁸Ali Wafa, Pembeli, Wawancara langsung, (27 Maret 2022)

Berdasarkan kekurangan implementasi delivery order yang disampaikan oleh konsumen adanya kesalahan/kekurangan jumlah barang yang dikirimkan, disampaikan oleh pemilik toko bahwa kesalahan tersebut diberikan solusi penyelesaian sehingga hak konsumen tetap terpenuhi sesuai wawancara dengan saudara Wahdi seorang kurir:

“Iya saya mengirim barang sesuai yang ada di nota sebelum dan setelah barang dikirim kecocokan nota dan barang saya cek terlebih dahulu, kalau ada kesalahan ketika sampai dirumah konsumen saya konfirmasi dulu kepada pemilik toko”.⁷⁹

Ditambahkan oleh bapak H. Malbub pemilik toko:

“Apabila ada kesalahan saya periksa kesalahan tersebut, kalau sudah jelas kesalahannya kemudian pihak toko memeriksa pencatatan yang ada di nota dengan mencocokkan data di komputer. Apabila memang terjadi ketidakcocokan, maka kami akan mengganti barang atau menambah barang yang kurang, terkadang kami juga hanya meminta setengah harga dari pembeli, tetapi itu harus ada kesepakatan dari kedua belah pihak”.⁸⁰

2) Hak pemilik toko

Berdasarkan penerapan praktek delivery order hak pemilik toko berupa hak pendapatan dan keuntungan tetap terjamin sebagaimana yang disampaikan oleh bapak H. Malbub pemilik toko dari hasil wawancara bahwa pendapatan dari penjualan delivery order dapat dilakukan melalui cash, hutang, dan bayar langsung pada kurir.

Sebagai berikut:

⁷⁹Wahdi, Kurir TB Hanifan 2, Wawancara Langsung, (25 Maret 2022)

⁸⁰Malbub, Pemilik TB Hanifan 2, Wawancara Langsung, (24 Maret 2022)

“Macam-macam disini kalau jasa pelayanannya, adayang memesan baranglangsung datang ke toko, mengecek barang, bayar ke kasir. Ada juga yang memesan kemudian membayar langsung atau cash, dan minta barang dikirim ke tempat konsumen. Ada juga memesan barang tapi ngutang dulu atau ngebon, dan dibayar kemudian, ada juga yang men-DO barang terlebih dahulu, dicatat di nota penjualan kemudian dibayarkan ke kurir saat barang datang pada konsumen”.⁸¹

Hak pendapatan dan keuntungan pemilik toko tetap terjamin walaupun terdapat konsumen yang melakukan pembelian dengan hutang karena pemilik toko menyeleksi pembeli yang diperbolehkan untuk melakukan pembelian dengan hutang sehingga pembayaran hutang terjamin sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan oleh pemilik toko. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak H. Malbub yang mengatakan:

“Kalau hutang saya berikan kepada konsumen tertentu biasanya jangka waktu pelunasan paling lama 1 bulan”.⁸²

3) Hak kurir dan karyawan

Berdasarkan penerapan praktek delivery order hak kurir dan karyawan berupa hak mendapatkan upah sebagaimana yang disampaikan oleh kurir dan karyawan dari hasil wawancara. Upah dari pengiriman barang sudah termasuk dalam perhitungan gaji perbulan. Sebagaimana hasil wawancara dengan bapak Syarifuddin salah satu karyawan sebagai berikut:

⁸¹Malbub, Pemilik TB Hanifan 2, Wawancara Langsung, (24 Maret 2022)

⁸²Ibid

“Upah yang saya dapatkan itu perbulan sebesar Rp 2.100.000, itu sudah termasuk dengan biaya pengiriman dan angkat barang”.⁸³

Ditambahkan pula oleh seorang kurir bahwa upah yang didapatkan setara dengan upah karyawan, sebab kurir memiliki jam kerja yang sama dan diwajibkan untuk datang ke toko setiap hari meskipun tidak ada pengiriman barang tetapi kurir juga memiliki kewajiban untuk membantu pekerjaan di toko, sebagaimana yang disampaikan oleh saudara Wahdi sebagai berikut:

“Upah saya sama dengan yang lainnya meskipun saya sebagai kurir karena saya datang ke toko setiap hari, kalau tidak ada pengiriman saya bantu pekerjaan di toko”.⁸⁴

Senada dengan itu bapak H. Subki juga mengatakan:

“Biaya pengiriman barang itu hanya untuk uang bensin, untuk daerah kadur dan larangan sebesar Rp 35.000, untuk diluar daerah itu maksimal Rp. 200.000 sesuai jarak pengiriman”.⁸⁵

Diperkuat dengan pernyataan H. Malbub pemilik toko sebagai berikut:

“Upah karyawan saya berikan setiap awal bulan, upah semua karyawan disini semuanya sama”.⁸⁶

Berdasarkan hasil wawancara kepada konsumen, pemilik toko, kurir dan karyawan hak masing-masing individu dapat terpenuhi sebagaimana yang telah dipaparkan dari hasil wawancara di atas.

⁸³Syarifuddin, Karyawan TB Hanifan 2, Wawancara Langsung, (25 Maret 2022)

⁸⁴Wahdi, Kurir TB Hanifan 2, Wawancara Langsung, (25 Maret 2022)

⁸⁵Subki, Kurir TB Hanifan 2, wawancara langsung, (25 Maret 2022)

⁸⁶Malbub, Pemilik TBHanifan 2, Wawancara Langsung, (24 Maret 2022)

2. Bagaimana perlindungan bagi konsumen terhadap praktek *delivery order* bahan bangunan pada toko bangunan Hanifan 2 Jl. Raya Pahlawan 17 Kadur Pamekasan menurut ekonomi Islam

Dalam jual beli, pedagang dan konsumen dilarang saling dzalim atau merugikan. Hal ini mempengaruhi hak-hak konsumen dan hak-hak pelaku usaha. Konsep berbisnis dalam Islam wajib didasarkan pada nilai serta etika yang mendukung kejujuran, integritas dan kesopanan konsumen, yang sangat ditekankan dalam ajaran Islam. Dibawah ini ialah prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang bisa diterapkan dalam kegiatan jual beli di TB Hanifan 2.

a. Prinsip Kejujuran

Melalui hasil wawancara bersama beberapa narasumber, didapat informasi bahwasanya bersikap jujur merupakan kunci utama agar pelayanan TB Hanifan 2 tetap mendapat kepercayaan dari konsumen dan dapat melindungi hak-hak konsumen. Sebagaimana hasil wawancara dengan bapak H. Malbub sebagai pemilik toko:

“Harus jujur kunci utamanya, khususnya saya sebagai pemilik toko harus mempekerjakan orang yang jujur, karena kalau tidak jujur tidak akan mendapat kepercayaan dari pelanggan terutama penjaga toko dan supir. Yang menjaga toko itu harus jujur soal harga, kualitas dan manfaat barangnya. Kalau supir itu saat mengantarkan barang harus mampu menjaga barang agar sampai sesuai pesanan, sampainya itu tidak cacat/rusak, tidak berkurang dan lain-lain. Pokoknya seperti itu lah”.⁸⁷

Ditambahkan pula oleh bapak H. subki seorang kurir TB Hanifan 2:

⁸⁷Malbub, Pemilik TK Hanifan 2, Wawancara Langsung, (24 Maret 2022)

“Yang pasti kunci utamanya saya harus jujur dan semangat kerja. Misalnya barang yang dipesan 10 macam ya harus sampai 10 macam itu, dan misalnya pengiriman telat ya kita sebagai kurir harus menjelaskan alasannya sebagaimana kenyataan yang terjadi”.⁸⁸

Selain kepada pemilik toko dan kurir peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Ali wafa seorang pembeli di TB Hanifan 2 sebagai berikut:

“Saya melihat kejujurannya pastinya, ya kalau terbiasa jujur pasti saya akan terus percaya akan pelayanan yang diberikan dan juga bisa mampu menjaga keamanan barang-barang yang saya pesan”.⁸⁹

Ditambahkan pula oleh bapak Mahrus Ali:

“Selama ini saya tidak pernah merasa dibohongi, walaupun saya beli barang sedikit contohnya semen satu kg ketika saya coba cek dirumah timbangannya sesuai, apalagi soal harga di toko ini tidak pernah bohong kalo naik atau turun langsung disesuaikan, saya tau karena saya dapat dibilang pelanggan yang sering beli bahan bangunan disini”.⁹⁰

b. Prinsip Keadilan

Selain bersikap jujur, prinsip keadilan juga merupakan hal yang sangat penting dalam sistem jual beli khususnya sistem pelayanan sistem delivery order di TB Hanifan 2. Sebagaimana hasil wawancara dengan bapak H. Malbub pemilik toko sebagai berikut:

“Iya, tidak membeda-bedakan konsumen, maksudnya status sosialnya itu semuanya sama. Jadi harga, pelayanan tetap sama. Seperti juga kalo membeli banyak barang kadang dapat potongan harga itu tetap sama juga”.⁹¹

⁸⁸Subki, Kurir TK Hanifan 2, wawancara langsung, (25 Maret 2022)

⁸⁹Ali Wafa, Pembeli, Wawancara langsung, (27 Maret 2022)

⁹⁰Mahrus Ali, Pembeli, Wawancara Langsung, (12 Mei 2022)

⁹¹Malbub, Pemilik TB Hanifan 2, Wawancara Langsung, (24 Maret 2022)

Kemudian ditambahkan oleh saudara wahdi selaku kurir:

“Apa ya... harus tahu batasannya, maksudnya saling menjaga sikap antara saya sebagai pengantar barang dengan pembeli. Terus itu lagi, tidak memandang bulu maksudnya pelayanan itu tidak boleh dibeda-bedakan baik pembeli kaya/miskin, jaraknya jauh atau dekat, pokoknya seperti itu”.⁹²

Selain kepada pemilik toko dan kurir, peneliti juga melakukan wawancara dengan seorang pembeli bapak Abdul Azis yang diketahui pernah menggunakan jasa *delivery order* di TB Hanifan 2 sebagai berikut:

“Perlakuan dari sana itu nyaman dan transparan. Di sana itu perlakuan ke konsumen sama rata tidak membeda-bedakan status sosial pembeli. Lain kalau ongkos kirim ke jarak tempuh yang jauh dan akses jalannya yang agak rumit lebih mahal bukan karena membedakan orangnya”.⁹³

Ditambahkan pula oleh bapak Khoiri Sholeh:

“Kalau keadilan yang saya rasakan contohnya ya kayak sekarang ini tadi saya beli lampu disini, tapi tidak saya coba dulu, ketika sampai dirumah lampunya tidak bisa menyala, kemudian saya kembali ke sini dan saya tukarkan lampu yang baru, saya merasakan keadilan sebagai pembeli ketika barang yang rusak diganti yang baru”.⁹⁴

c. Prinsip Integritas

Selain prinsip jujur dan adil, prinsip integritas juga merupakan hal yang sangat penting dalam sistem jual beli khususnya sistem pelayanan sistem *delivery order* di TB Hanifan 2. Sebagaimana hasil wawancara dengan bapak H. Malbub pemilik toko sebagai berikut:

⁹²Wahdi, Kurir TB Hanifan 2, Wawancara Langsung, (25 Maret 2022)

⁹³Abdul Azis, Pembeli, Wawancara Langsung, (27 Maret 2022)

⁹⁴Khoiri Sholeh, Pembeli, Wawancara Langsung, (12 Mei 2022)

“Yang pastinya saya selalu memberikan contoh yang baik seperti bertanggung jawab, jujur, etos kerja yang baik, tepat waktu dan selalu bersemangat”.⁹⁵

Ditambahkan pula oleh bapak H. Subki salah seorang kurir:

“Beliau itu baik hati dan dermawan, tepat waktu kalo kemana-mana. Kalau ada karyawan yang kerjanya kurang bagus langsung ditegur dan dikasih arahan dengan baik dan apa adanya. Pokoknya yang baik ya dibilang baik, yang buruk dibilang buruk. Dan juga memiliki semangat kerja yang tinggi”.⁹⁶

Selain kepada pemilik toko dan kurir peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Ali Wafa yang diketahui pernah menggunakan jasa *delivery order* di TB Hanifan 2 sebagai berikut:

“Apa ya, selama ini kalau yang saya lihat disana itu tidak mengingkari janji. Kalau pengiriman telat/ada kendala lain mereka mengabari atau memberi tahu. Pokoknya bertanggung jawab, jujur dan kalau ada kesalahan/kekurangan pekerjanya itu mengakui, kurang lebih seperti itu”.⁹⁷

Ditambahkan pula oleh bapak Mahrus Ali:

“Kalau menurut saya kualitas pelayanan toko disini seperti karyawan dan kurir selalu bersikap baik untuk menjaga kepercayaan konsumen”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa bentuk perlindungan terhadap konsumen dalam sistem *Delivery Order* yang diterapkan di TB Hanifan 2 adalah: *Kejujuran* yaitu dengan mempekerjakan orang yang jujur, harus mampu menjaga barang pesanan. *Keadilan* yaitu tidak membeda-bedakan status sosial konsumen, saling menjaga sikap antara penjual dan pembeli, dan tidak merugikan konsumen. *Integritas* yaitu mampu

⁹⁵Malbub, Pemilik TB Hanifan 2, Wawancara Langsung, (24 Maret 2022)

⁹⁶Subki, Kurir TB Hanifan 2, wawancara langsung, (25 Maret 2022)

⁹⁷Ali Wafa, Pembeli, Wawancara langsung, (27 Maret 2022)

memberikan contoh yang baik, bertanggung jawab, jujur, memiliki semangat kerja yang tinggi, tepat waktu, mampu menyelesaikan masalah secara professional, dan mampu bersikap adil, dapat dipercaya atau mampu melakukan amanah dengan baik.

Diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa TB Hanifan 2 terlihat telah menerapkan tiga prinsip kejujuran, keadilan dan integritas, seperti yang terlihat pada aktivitas antar pemilik toko, karyawan dan kurir dalam melayani pembeli.

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan data yang didapat peneliti melalui observasi, dokumentasi dan wawancara diperoleh beberapa penemuan. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi sistem praktek *delivery order* dalam layanan jual beli bahan bangunan pada toko bangunan Hanifan 2 Jl. Raya Pahlawan 17 Kadur Pamekasan menurut ekonomi Islam.
 - a. TB Hanifan 2 menerapkan sistem pembayaran *cash*, dan pemberian utang terhadap orang-orang tertentu.
 - b. TB Hanifan 2 menerapkan biaya pengiriman sesuai dengan jarak yang ditempuh untuk mengirim barang kepada konsumen yaitu sebesar RP. 35.000 untuk daerah Kadur dan Larangan, dan maksimal pengiriman sebesar RP. 200.000.

2. Bagaimana perlindungan bagi konsumen terhadap praktek *delivery order* bahan bangunan pada toko bangunan Hanifan 2 Jl. Raya Pahlawan 17 Kadur Pamekasan menurut ekonomi Islam.
 - a. TB Hanifan 2 memberikan pelayanan yang cukup baik kepada konsumen guna menjaga kepercayaan konsumen, hal tersebut diaplikasikan dengan berprinsip mengutamakan kejujuran dan bertanggung jawab, kemudian apabila ditemukan kesalahan dan ketidaksesuaian dengan barang yang dikirim maupun barang yang dibeli secara langsung oleh konsumen, maka pihak TB Hanifan 2 bersedia meninjau ulang kesalahan tersebut sampai semua barang pesanan sesuai.
 - b. Bentuk perlindungan bagi konsumen di Tb Hanifan 2 telah sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam islam, yaitu kejujuran dengan mempekerjakan orang yang jujur, keadilan tidak membeda-bedakan status sosial konsumen, integritas mampu menyelesaikan masalah secara professional dan bertanggung jawab.

D. Pembahasan

Dalam pembahasan ini, peneliti menjelaskan hasil penelitian terkait Perlindungan Bagi Konsumen Dalam Praktek *Delivery Order* Bahan Bangunan Pada Toko Bangunan Hanifan 2 Jl. Raya Pahlawan 17 Kadur Pamekasan Menurut Ekonomi Islam. Berikut data yang akan dipaparkan oleh peneliti sesuai dengan fokus penelitian skripsi ini.

1. Implementasi sistem praktek *Delivery Order* dalam layanan jual beli bahan bangunan pada toko bangunan Hanifan 2 Jl. Raya Pahlawan 17 Kadur Pamekasan menurut ekonomi Islam.

Layanan pesan (*delivery order*) ialah salah satu program yang menjaga citra perusahaan dengan memberikan layanan pelanggan yang lebih baik. Jenis usaha yang menawarkan layanan *deliveryorder* adalah restoran, bengkel, toko, kantor, pabrik, dll yang berusaha memberikan layanan ini kepada pelanggannya. Layanan ini menghabiskan banyak uang dan tenaga, itulah sebabnya hanya sedikit perusahaan yang mau berinvestasi dalam layanan ini.

Perusahaan jasa *delivery order* bertanggung jawab untuk mengantarkan produk yang dipesan kepada konsumen. Aset utama untuk menjalankan bisnis ini ialah kendaraan seperti sepeda motor dan mobil. Kunci utama menjalankan bisnis ini ialah memperluas jaringan guna menarik banyak pelanggan.

Terdapat beberapa hubungan antara kurir dengan *delivery* yang dilakukan hubungan ini di-entry oleh sales administration ketika meng-entry sebuah sales order atau dapat juga disebut costumer master.

Kondisi yang pertama adalah seluruh pesanan costumer dalam satu order harus dikirim secara bersamaan untuk semua barangnya. Sebagai contoh, pesanan costumer adalah 50 sak semen, 50 Dus keramik, dan 20 lembar asbes.

Kondisi kedua adalah pengiriman barang yang dapat dilakukan untuk seluruh kuantitas barang, tetapi tidak harus semua barang. Dari contoh diatas, pengiriman dapat dilakukan untuk pengiriman 50 sak semen.

Kondisi ketiga adalah *partial delivery*, yang artinya barang dapat dikirimkan sebagian saja. Dari contoh diatas, pengiriman dapat dilakukan walaupun untuk 25 sak semen.

Kondisi keempat adalah pengiriman dapat dilakukan untuk beberapa kurir sekaligus. Sebagai contoh terdapat kurir order 1 dan 2, pengiriman dapat dilakukan dari penggabungan dua sales order ini sekaligus.⁹⁸

Di TB Hanifan 2 sudah cukup lama berdiri yakni sejak tahun 2010, sedangkan berbagai jenis bahan bangunan yang dijual ialah, baku bangunan, peralatan dan perlengkapan bahan bangunan. Sistem penjualan yang digunakan di TB Hanifan 2 menggunakan sistem penjualan tunai, hutang dan DO. Sistem pelayanan terdiri dari pengiriman barang kepada penerima atau pelanggan (sistem DO). Adapun sistem *delivery order* di TB Hanifan 2 digunakan sejak tahun 2013 yakni setelah 2 tahun toko berjalan. Terdapat beberapa hubungan antara kurir dengan *delivery* yang dilakukan TB Hanifan 2 yang pertama mengirim barang orderan secara bersamaan maksudnya apabila memesan 50 sak semen, 30 dus keramik dan 20 lembar asbes dikirim sekaligus, kedua, pengiriman barang yang dilakukan oleh TB Hanifan 2 seluruh kuantitas barang 50 sak semen, kondisi ketiga barang dapat

⁹⁸Holi Iacun Yunarto, *Business Concepts Implementation series In Sales And Distribution Management*, (Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2006), 175-176.

dikirimkan sebagian saja misalnya 25 sak semen, dan kondisi ke empat pengiriman di TB Hanifan 2 dapat dilakukan untuk beberapa kurir sekaligus.

Dalam implementasi praktek delivery order yang telah diterpkan di TB Hanifan 2 telah sesuai dengan prinsip dasar ekonomi Islam menurut Matwelly.

- a. Berorientasi kepada kehidupan dunia dan akhirat, sebagaimana di dunia konsumen dapat memenuhi kebutuhan bahan bangunan dengan mudah melalui aktivitas jual beli dan penerapan delivery order di TB Hanifan 2 serta pemilik toko memiliki sumber pendapatan guna memenuhi kebutuhan hidup setiap hari serta memberikan kesempatan kerja pada orang yang membutuhkan. Berdasarkan hal tersebut, TB Hanifan 2 juga berorientasi untuk kehidupan akhirat dengan mempermudah urusan orang lain di dunia sehingga dapat memberikan keuntungan nanti di akhirat yaitu dipermudah urusan di akhirat sesuai dengan HR. Muslim: “Barang siapa yang melepaskan satu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan pada hari kiamat. Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan akhirat”.

Ekonomi Islam didasarkan pada Tuhan dan memiliki tujuan Tuhan. Tujuan ekonomi ini membantu orang untuk menyembah tuhan mereka yang membesarkan mereka untuk memuaskan rasa lapar mereka dan melindungi mereka dari ketakutan. Dan juga untuk membebaskan orang dari kemiskinan, yang bisa salah, dan dari

kelaparan, yang bisa menyebabkan dosa. Serta merendahkan suara para penindas diatas suara orang mukmin.⁹⁹

- b. Terjaminnya hak individu. Dalam praktek delivery order TB Hanifan 2 telah menjamin hak masing-masing individu. Pertama, yaitu konsumen hak untuk mendapatkan barang dan terjaminnya kelengkapan barang sesuai pesanan, seperti yang telah diterapkan di TB Hanifan 2 bahwa terkait kesalahan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen dipertanggungjawabkan dengan melengkapi dan menyesuaikan barang sesuai dengan pesanan konsumen.

Kedua, hak pemilik toko yaitu hak terjaminnya untuk mendapatkan pendapatan dari aktivitas jual beli TB Hanifan 2, dalam prakteknya TB Hanifan 2 memberikan pelayanan dengan pembayaran *cash* dan hutang baik melalui pelayanan langsung maupun delivery order. Pemberian hutang kepada konsumen diberikan kepada orang tertentu yang dipercaya oleh pemilik toko dengan batas waktu satu bulan, sehingga hak pendapatan pemilik toko tetap terjamin dengan ketentuan dan kepercayaan pemilik toko terhadap konsumen yang berhutang. Hal ini didasari pada ayat Al-Qur'an Surat Al-baqarah ayat 282 yang artinya berbunyi:

“Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu melakukan mua'malah tidak tunai untuk waktu yang ditentukan

⁹⁹Yusuf Qordhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta: Gema Insani, 1997), 36.

hendaklah kamu menulisnya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar”.

Ketiga, hak kurir dan karyawan yaitu hak untuk mendapatkan upah. Berdasarkan praktek jual beli *delivery order* yang dilakukan di TB Hanifan 2, kurir dan karyawan menerima upah setiap awal bulan sebesar Rp 2.100.000. upah kurir dan karyawan memiliki jumlah yang sama setiap bulannya, upah tersebut telah termasuk upah pada saat pengiriman, biaya *delivery order* yang diterpkan oleh TB Hanifan 2 hanya untuk biaya kebutuhan transportasi yaitu sebesar Rp 35.000 untuk daerah kecamatan larangan dan kadur dan maksimal RP 200.000 untuk pengiriman di luar area tersebut.

Dalam bisnis, diharuskan membayar upah sebelum keringat karyawan mengering, dan tidak ada monopoli. Salah satu kelemahan sistem ekonomi kapitalis ialah melegitimasi monopoli dan oligopoli. Contoh sederhananya ialah penguasaan sebagian orang atas hak milik umum, orang-orang ini mengambil keuntungan pribadi tanpa memberi kesempatan kepada orang lain dimana hal itu jelas dilarang dalam Islam.¹⁰⁰

2. Perlindungan bagi konsumen terhadap praktek *delivery order* bahan bangunan pada toko bangunan Hanifan 2 Jl. Raya Pahlawan 17 Kadur Pamekasan menurut ekonomi Islam.

¹⁰⁰Mariana, Muhammad Murthaza, Etika Bisnis Dalam Perspektif Hukum Islam, *Jurnal Tahqiqqa*, Vol. 13, No. 1, (Juli 2019), 70.

Dalam konteks jual beli, pedagang dan konsumen dilarang saling dzalim atau merugikan. Hal ini mempengaruhi hak-hak konsumen dan hak-hak pelaku usaha. Konsep berbisnis dalam Islam harus didasarkan pada nilai dan moralitas yang menjunjung tinggi kejujuran, keadilan serta integritas konsumen yang mendapat perhatian cukup besar dalam ajaran Islam. Berikut prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang dapat diterapkan dalam praktek jual beli di TB Hanifan 2:

a. Prinsip Kejujuran

Kejujuran ialah kualitas yang paling penting dalam sebuah hubungan, dimana setiap orang ingin jujur padanya, meskipun ia sering bertindak tidak adil. Kejujuran ialah ungkapan yang sering kita dengar dan bicarakan. Namun, pembahasan hanya bisa menyangkut sisi eksternal dan tidak mempengaruhi esensi pembahasan tentang makna itu sendiri. Kejujuran adalah topik yang terkait dengan banyak masalah Islam, baik itu iman, moralitas, atau muamalah. Di mana yang terakhir memiliki banyak cabang, seperti versi penjualan, utang piutang, dll.¹⁰¹

Pada TB hanifan 2 sudah menerapkan prinsip kejujuran yang dimana pemilik toko harus mempekerjakan orang yang jujur karena kalau tidak jujur tidak akan mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dari hal tersebut kepercayaan yang diutamakan pada karyawan dan kurir misalnya pada kurir dalam proses pengiriman yang dimana

¹⁰¹Muhammad Nizar, "Prinsip Kejujuran Dalam Perdagangan Versi Al-Quran". *Jurnal Ma'fhum: Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir*, Vol. 2, No. 2 (November 2017), 309.

barang yang dipesan 10 macam maka harus sampai 10 macam juga pesanannya dan misalnya pada pengiriman yang telat yang dilakukan oleh kurir maka kurir tersebut mengkonfirmasi kepada konsumen.

b. Prinsip Keadilan

Keadilan ialah unsur yang harus selalu diperhatikan dalam membangun kepercayaan dalam kegiatan ekonomi yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Penerapan konsep keadilan dalam sistem ekonomi Islam ialah untuk mencegah ketimpangan ekonomi antara satu orang dengan orang lain. Oleh karena itu, segala jenis kegiatan ekonomi yang dapat merugikan masyarakat secara keseluruhan sangat dilarang dalam Islam, seperti dalam jual beli *delivery order*.¹⁰²

Dalam praktek *delivery order* di TB Hanifan 2 tidak membedakan konsumen, maksudnya status sosial itu semuanya sama . Jadi harga, pelayanan tetap sama seperti juga kalau membeli banyak barang kadang dapat potongan harga itu tetap sama dan juga harus tahu batasannya, maksudnya saling menjaga sikap antara kurir sebagai pengantar barang dengan pembeli dimana tidak memandang bulu maksudnya pelayananan itu tidak boleh di beda-bedakan baik pembelinya itu orang kaya maupun orang miskin, jarak jauh atau dekat yang ditempuh sama saja kecuali akses jalannya yang agak rumit lebih mahal bukan karena membedakannya.

c. Integritas

¹⁰²Indra Sholeh Husni, "Konsep Keadilan Ekonomi Islam Dalam Sistem Ekonomi: Sebuah Kajian Konseptual" *Jurnal Islamic Economics*, Vol. 6, No. 1 (Juni 2020), 70.

Integritas ialah salah satu kualitas yang wajib dimiliki seorang pemimpin. Integritas adalah konsep yang terkait dengan perilaku, nilai, metode, sumber daya, prinsip, harapan, dan integrasi berbagai hasil. Orang yang berintegritas berarti memiliki kepribadian yang jujur dan kuat. Integritas berasal dari kata latin “integrate”, yang artinya: pertama, sikap tegas untuk tidak mau korupsi, berpegang teguh pada prinsip dan menjadi dasar untuk memperlakukan diri sendiri sebagai nilai moral. Kedua, kualitas, sifat atau keadaan yang membentuk keseluruhan memiliki kemampuan untuk menunjukkan wibawa, otoritas, dan kejujuran.

Pada praktek *delivery order* di TB Hanifan 2 juga menggunakan prinsip integritas dimana pemilik toko selalu memberikan contoh yang baik kepada karyawan-karyawannya seperti bertanggung jawab, jujur, etos kerja yang baik, disiplin dan selalu bersemangat. Dimana ketika ada karyawan yang kerjanya kurang bagus langsung dikasih teguran dan arahan dengan baik dan apa adanya. Di TB Hanifan 2 kalau pengiriman telat atau ada kendala lain mereka mengabari atau memberitahu kepada si pembeli. Pada intinya kurir, karyawan ataupun pemilik toko tersebut harus bertanggung jawab, jujur dan apabila ada kesalahan/kekurangan karyawan dan kurir mengakui atas kesalahannya tersebut.

Seseorang sebagai individu menikmati kebebasan penuh dalam pengelolaan perusahaannya. Dalam bisnis, orang bebas menerapkan

prinsip-prinsip Islam. Karena masalah ekonomi, termasuk aspek muamalah, bukan suatu ibadah dan kaidah umum berlaku di dalamnya, semuanya diperbolehkan kecuali yang dilarang. Yang tidak diperbolehkan dalam Islam ialah ketidakadilan serta riba. Pada tingkat ini, kebebasan manusia tidak mutlak, tetapi bertanggung jawab dan adil.¹⁰³

Di satu sisi, umat Islam, individu dan kelompok dalam bidang ekonomi atau komersial bebas untuk mengejar keuntungan sebesar-besarnya. Namun di sisi lain, mereka masih terikat oleh iman dan moralitas (etika), sehingga mereka sama sekali tidak bebas menginvestasikan modalnya atau membelanjakan kekayaannya. Kegiatan bisnis harus dilakukan sesuai dengan prinsip kejujuran, keadilan, kebenaran dan untuk kepentingan bisnis mereka. Juga harus didasarkan pada norma dan aturan yang berlaku yang terkandung dalam sistem hukum Islam secara keseluruhan.¹⁰⁴

Perdagangan memainkan peran penting dalam akumulasi kekayaan. Perdagangan jauh lebih baik daripada bertani dan pekerjaan lain. Seperti yang kita semua tahu, sejarah telah melihat negara-negara berkembang menjadi kaya dan hebat melalui perdagangan.¹⁰⁵ Islam mengakui peran perdagangan dalam perolehan kekayaan dan

¹⁰³Mariana, Muhammad Murthaza, Etika Bisnis Dalam Perspektif Hukum Islam, *Jurnal Tahqiqqa*, Vol. 13, No. 1, (Juli 2019), 70.

¹⁰⁴Angga Gumilar, "Etika bisnis Dalam Nilai-Nilai Islam", *Jurnal* Vol. 1, No. 2. (Februari 2017), 128.

¹⁰⁵Muhammad Syarif Chaudry, *Sistem Ekonomi Islam, Prinsip Dasar*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014), 116.

kebesaran. Namun, Islam membatasi jalan untuk mendapatkan keuntungan dan kebesaran tanpa menyinggung perasaan orang lain, terutama ketika melakukan apa yang harus dilakukan dengan saling suka, sebagaimana firman Allah SWT dalam ayat 29 Surat An-Nisa yang artinya *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah maha Penyayang kepadamu.*