

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Profil Toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang

Toko Al-Barokah merupakan salah satu toko yang menyediakan kebutuhan pokok masyarakat di Desa Sokobanah Laok Sokobanah Sampang. Toko Al-Barokah berdiri sejak tahun 2013, toko ini terletak di pinggir jalan Palerenan Timur, dan menyediakan berbagai macam keperluan masyarakat, mulai dari makanan, minuman, bumbu-bumbu makan, alat-alat dapur, obat-obatan, dan lain sebagainya.

Target market dari toko Al-Barokah adalah masyarakat kalangan menengah kebawah, karena letak lokasi yang strategis banyak sekali kalangan masyarakat yang menjadi pelanggan di toko ini, mulai dari ibu-ibu yang berbelanja untuk kebutuhan dapur, bapak-bapak yang berbelanja untuk kebutuhan pekerjaan, dan anak-anak yang berbelanja untuk kebutuhan jajan. Toko ini juga berdiri dekat dengan sebuah lembaga pendidikan Pondok Pesantren yang otomatis para santri dan siswa-siswi yang menimba ilmu di lembaga tersebut juga menjadikan toko Al-Barokah sebagai tempat berbelanja kebutuhan pendidikan santri dan siswa-siswi tersebut.

Owner toko Al-Barokah sangat menekankan terhadap para karyawannya untuk selalu bersikap ramah terhadap pelanggan, cekatan dalam melaksanakan tugasnya, disiplin dalam bekerja. Hal itu bertujuan untuk mendapatkan nilai plus dari pelanggan supaya para pelanggan nyaman berbelanja di toko Al-barokah.

2. Visi dan Misi Toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang

a. Visi

Menjadi toko kepercayaan konsumen

b. Misi

- 1) Menyediakan segala kebutuhan konsumen
- 2) Melayani dengan ramah
- 3) Memprioritaskan kebutuhan pokok konsumen

3. Jumlah Karyawan

Adapun karyawan yang ada di toko Al-Barokah ini berjumlah sebanyak dua orang, dengan ketentuan berjenis kelamin perempuan dan belum menikah. Sedangkan pembagian kerja di toko Al-Barokah yaitu admin, kasir, dan pelayan:

Admin/pemilik: H. Moh. Hori

Kasir : Iroatul Karimah

Pelayan : Siti Maghfiroh

4. Peraturan di Toko Al-Barokah

Untuk memastikan kegiatan di toko berjalan dengan baik maka pemilik toko memberikan aturan yang harus dipatuhi oleh karyawan maupun konsumen, yaitu;

Tabel 4.1
Peraturan Toko Al-Barokah

Karyawan	Konsumen
<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang tepat waktu ke toko jam 05.30 WIB 2. Bersih-bersih toko dan sekitarnya. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengucapkan salam. 2. Tidak membawa alas kaki ke dalam toko.

3. Berpakaian yang sopan.	3. Tidak membuat barang-barang di rak berantakan.
4. Tidak menggunakan kata-kata yang kasar.	4. Bersedia mengantri ketika ingin membayar belanjaan di kasir.
5. Malayani konsumen dengan sabar.	

Sumber : Toko Al-Barokah (2022)

Praktik Pengembalian sisa uang belanja dengan barang merupakan sebuah permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini, yang sesuai dengan hasil data yang diperoleh di lapangan baik itu dari hasil wawancara maupun dari hasil dokumentasi. Oleh karena itu peneliti menguraikan penelitian sebagai berikut:

B. Data Lapangan

1. Praktik Pengembalian Uang Sisa Belanja dengan Barang di Toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang.

Toko Al-Barokah merupakan toko yang sama seperti toko pada umumnya, toko ini menjual produk-produk yang sudah terjamin kehalalannya karena sebelum produk diletakkan pada rak yang ada di toko semua produk di cek kehalalan dan tanggal kadaluarsanya.

Tidak ada masalah dalam sistem transaksi yang terdapat di toko Al-Barokah, akan tetapi ada satu praktik yang menjadi perhatian konsumen yaitu praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang, dimana uang sisa belanja yang seharusnya dikembalikan pada konsumen yang memiliki hak terhadap uang tersebut kemudian di alihkan pada barang lain semisal uang sisa belanja Rp. 500 dialihkan dengan tiga buah permen, Rp. 1000 dialihkan dengan satu buah sosis, dan Rp. 1500 yang dialihkan dengan satu buah wafer.

Sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Mulaye sebagai salah satu konsumen toko Al-Barokah.

“Iya nak, uang kembalianku disana diganti dengan permen, padahal saya tidak suka permen.”¹

Sama halnya yang dikatakan oleh Mahfudz Baidawi yang juga sebagai konsumen toko Al-Barokah.

“Iya benar, sering ketika saya beli rokok disana dengan harga Rp. 19.000., dan saya bayar dengan uang Rp. 20.000., sisa uangnya diganti dengan sosis.”²

Begitu juga yang dirasakan oleh Wardatus Solehah ketika menjadi konsumen di toko Al-Barokah, berikut pernyataannya.

“Iya kak, sering sekali, bahkan sampai lupa sudah berapa kali uang kembalianku diganti dengan barang, kadang wafer, kadang sosis, lebih sering diganti dengan permen, tergantung berapa nominal uang sisa kembalian milik aku.”³

Hal yang sama juga diutarakan oleh ibu Muslimah selaku konsumen di toko Al-Barokah.

“penah beberapa kali uang kembalian saya ketika saya belanja kebutuhan dapur di rumah diganti dengan permen, wafer, pernah juga diganti dengan kecap. Ada sedikit kekecewaan yang timbul, tapi karena nominal kembalian milik saya yang kecil maka saya terima saja ketika uang sisa belanja saya diganti dengan barang.”⁴

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap beberapa konsumen, dapat diketahui bahwa banyak konsumen toko Al-Barokah yang uang sisa belanjanya sering diganti dengan barang, seperti wafer, sosis, kecap, dan permen, meskipun ada beberapa konsumen yang merasa kecewa karena praktik tersebut sering terjadi. Dan ini diperkuat oleh hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa pemilik toko yang terkadang juga menjadi kasir ketika kasir utama tidak bekerja, pemilik toko mengganti uang sisa belanja milik konsumen dengan barang.

¹ Mulaye, Konsumen, Wawancara Langsung (10 Mei 2022)

² Mahfudz Baidawi, Konsumen, Wawancara Langsung (10 Mei 2022)

³ Wardatus Solehah, Konsumen, Wawancara Langsung (10 Mei 2022)

⁴ Muslimah, Konsumen, Wawancara Langsung (11 Mei 2022)

Praktik tersebut terjadi akibat dari kurangnya ketersediaan uang pecahan kecil yang disediakan oleh kasir toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh saudari Imroatul Karimah selaku kasir di toko Al-Barokah.

“Iya, disini uang sisa belanja konsumen kami ganti dengan barang lain ketika ketersediaan uang pecahan kecil yang telah kami siapkan sebelum toko dibuka telah habis, disini saya sudah menyediakan satu toples sosis, satu toples permen dan beberapa jenis makanan ringan lain sebagai pengganti uang sisa belanja konsumen yang tidak bisa saya serahkan dalam bentuk uang. Dan alhamdulillah tidak banyak yang protes terhadap praktik ini.”⁵

Gambar 1.1
Meja Kasir Yang Menyediakan Permen dan Beberapa Jenis Makanan Ringan Lain Sebagai Pengganti Uang Sisa Belanja Konsumen



Sumber: Toko Al-Barokah, 2022.

Begitu juga pernyataan dari H. Moh. Hori yang menjadi pemilik toko Al-Barokah.

“Benar dek, di toko saya ini saya memperbolehkan praktik pengembalian sisa uang belanja dengan barang milik konsumen, dengan catatan memang betul-betul uang pecahan kecil yang telah disediakan oleh kasir telah habis, jadi ketika kasir tidak memiliki uang kembalian untuk konsumen makan itu

⁵ Imroatul Karimah, Kasir, Wawancara Langsung (10 Mei 2022)

akan menjadi keadaan darurat yang membuat kasir terpaksa mengganti uang kembalian milik konsumen dengan barang.”⁶

Dari hasil wawancara bersama dengan kasir dan pemilik toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang, praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang memang terjadi di toko ini, akan tetapi praktik tersebut tidak sertamerta terjadi begitu saja, ada penyebab terjadinya praktik tersebut yaitu habisnya ketersediaan uang pecahan kecil di kasir dan praktik tersebut berguna untuk mengantisipasi keadaan darurat yang membuat konsumen menunggu lama jika kasir masih pergi ke tempat lain untuk menukar uang pecahan kecil apalagi ketika antrian konsumen untuk bayar di kasir sedang banyak. Hal tersebut diperkuat dengan hasil observasi peneliti bahwa banyak konsumen yang menerima uang sisa belanjanya diganti dengan barang karena terburu-buru untuk menyelesaikan transaksinya supaya konsumen berikutnya bisa cepat melakukan transaksinya.

2. Praktik Pengembalian Uang Sisa Belanja dengan Barang Perspektif Etika Bisnis Islam di Toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang.

Dalam kegiatan berbisnis, Islam sangat menekankan etika dalam keberlangsungan bisnis seorang muslim, etika menjadi batasan dalam aktivitas bisnis yang dijalankan supaya tidak terjerumus kedalam bisnis yang dilarang oleh Islam. Sebuah praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang yang menjadi perhatian konsumen di toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang, juga tidak luput dari pandangan etika bisnis Islam, apakah praktik tersebut masih sesuai dengan etika bisnis Islam yang ada.

⁶ H. Moh. Hori, Pemilik Toko, Wawancara Langsung (10 Mei 2022)

Bersikap jujur merupakan salah satu etika dalam berbisnis yang perlu dimiliki oleh seseorang dalam berbisnis, kata jujur merupakan sebuah kata yang sangat populer di Indonesia, kata ini digunakan kepada orang yang tidak curang. Sebelum di angkat menjadi Nabi dan Rosul, Nabi Muhammad Saw diberi gelar “*Al-Amin*” (si jujur) oleh bangsa arab, karena sifat jujur yang telah mendarah daging dalam dirinya, tidak bisa dipisahkan lagi darinya, sehingga apabila mendengar nama Muhammad disebut maka langsung terbayang sosok seorang yang jujur.⁷

Berikut wawancara dengan Imroatul Karimah selaku kasir di toko Al-Barokah.

“Ketika saya mengganti uang sisa belanja konsumen dengan barang, saya selalu memberitahukan kepada konsumen dengan sejujurnya bahwa kasir kehabisan stok uang kecil dan saat itulah saya sebagai kasir menawarkan untuk diambil dalam bentuk permen, dan saya tidak pernah mengurangi jumlah permen yang seharusnya saya serahkan pada konsumen, jika uang kembaliannya Rp. 500., maka saya beri tiga buah permen dan memang segitu harga permen di toko ini.”⁸

Begitu pula yang dikatakan oleh H. Moh. Khoiri pemilik toko Al-Barokah.

“Saya sebagai pemilik toko yang alhamdulillah sedikit tahu tentang etika berbisnis dalam Islam sangat menekankan kepada karyawan saya termasuk kasir untuk bersikap jujur, karena jujur merupakan jalan untuk mendapatkan rizki yang barokah.”⁹

Perkataan tersebut di perkuat oleh kesaksian ibu Misnaya selaku konsumen di toko Al-Barokah, sebagai berikut.

“Alhamdulillah saya percaya dengan kasir toko Al-Barokah, meskipun saya tidak sampai menyelidiki apakah kasir toko Al-Barokah itu jujur apa tidak tapi saya percaya bahwa dia tidak berbuat curang ketika mengganti uang kembalian saya dengan barang, barang yang diserahkan kepada saya itu sudah sesuai harganya, itu saya buktikan ketika saya membeli permen secara

⁷ Nashruddin Baidan dan Erwati Aziz, *Etika Islam Dalam Berbisnis* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014) 143.

⁸ Imroatul Karimah, Kasir, Wawancara Langsung (10 Mei 2022)

⁹ H. Moh. Hori, Pemilik Toko, Wawancara Langsung (10 Mei 2022)

langsung di toko sebelah, harga dan takaran permen yang di berikan kepada saya itu sudah sesuai dengan harga yang asli.”¹⁰

Dari hasil wawancara dengan pemilik dan kasir toko Al-Barokah, dalam melakukan praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang disini kasir telah mengatakan dengan jujur terhadap konsumen jika kasir telah kehabisan stok uang kecil untuk diserahkan kepada konsumen. Seperti yang diungkapkan oleh pemilik toko bahwa kasir menerapkan prinsip jujur guna mendapatkan rizki yang barokah. Kesimpulan hasil wawancara tersebut diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa pada laci uang kasir benar-benar kehabisan uang pecahan kecil yang digunakan untuk uang sisa belanja konsumen, dan oleh sebab itu kasir memberitahukan kepada konsumen bahwa kasir memang benar-benar kehabisan uang pecahan kecil.

Islam telah mengharamkan kepada pemeluknya untuk mengkonsumsi barang-barang atau makanan yang diharamkan oleh Allah Swt. Karena dapat merugikan seorang muslim di dunia maupun di akhirat. Maka dari itu seorang muslim dalam berbisnis juga dilarang memperdagangkan barang-barang yang diharamkan oleh Allah Swt. Maka dalam praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang di toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang, barang yang menjadi pengganti uang sisa belanja milik konsumen merupakan barang yang bisa saja diharamkan ataupun tidak.

Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan kepada Imroatul Karimah selaku kasir di toko Al-Barokah.

“Tentu saja, barang yang saya serahkan kepada konsumen itu merupakan barang yang halal, saya seorang Muslim yang tahu mana yang halal dan mana yang haram.”

¹⁰ Misnaya, Konsumen, Wawancara Langsung (14 Mei 2022)

Begitu pula hasil wawancara dengan pemilik toko yaitu H. Moh. Hori yang tidak jauh berbeda.

“pastinya barang-barang yang dijadikan sebagai pengganti uang sisa belanja milik konsumen itu merupakan barang yang terjamin kehalalannya, saya sebagai pemilik sekaligus admin telah memeriksa semua barang-barang yang akan diletakkan di rak toko saya, apakah semua barang-barang tersebut halal atau tidak, dan saya juga memeriksa tanggal kadaluarsanya, tentunya meskipun barang yang halal tetapi sudah kadaluarsa maka itu menjadi haram hukumnya ketika dijual.”

Hal tersebut juga diperkuat dengan apa yang dikemukakan oleh Ustadz Sumatrah yang merupakan salah satu tokoh agama di desa Sokobanah Laok, sekaligus merupakan konsumen di toko Al-Barokah.

“Alhamdulillah, sejak beberapa tahun yang lalu saya sebagai salah satu konsumen toko Al-Barokah tidak sekalipun menemukan barang-barang haram yang dijual, termasuk barang yang dijadikan sebagai pengganti uang kembalian saya.”¹¹

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa toko Al-Barokah tidak menjual atau memperdagangkan barang-barang yang diharamkan oleh Islam, termasuk juga barang yang dijadikan sebagai pengganti uang sisa belanja konsumen juga merupakan barang yang sudah terjamin kehalalannya. Hasil observasi peneliti terhadap pernyataan tersebut membuktikan bahwa barang-barang yang dijual maupun yang digunakan sebagai pengganti uang sisa belanja konsumen merupakan barang-barang yang halal dan tidak ditemukan barang-barang yang telah melewati tanggal kadaluarsa yang masih dipajang pada rak barang di toko Al-Barokah.

Adil merupakan sikap paling utama yang harus dimiliki seorang pembisnis, Allah Swt sangat menyukai orang yang berlaku adil dan tidak menyukai kedzaliman. Islam melarang praktik bisnis yang mengandung unsur kedzaliman,

¹¹ Ustadz. Sumatrah, Tokoh Agama, Wawancara Langsung (14 Mei 2022)

oleh karena itu dalam berbisnis Islam mencegah jual beli *gharar* karena ketidakpastian terhadap barang yang di transaksikan dapat merugikan salah satu pihak dan hal tersebut dapat menimbulkan kedzaliman.

Berikut wawancara dengan Imroatul Karimah sebagai kasir toko Al-Barokah.

“Saya sebagai seorang kasir ditoko ini memang harus benar-benar hati-hati terhadap sikap saya, apakah saya adil atau justru mendzalimi para konsumen. Maka dari itu dalam praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang milik konsumen ini saya menjelaskan barang dan harganya, tapi kadang saya tidak perlu menjelaskan secara detail kembali karena konsumen sudah mengetahui harga barang yang saya serahkan.”

Begitu juga dengan apa yang dipaparkan oleh H. Moh. Hori sebagai pemilik toko Al-Barokah.

“seperti yang saya katakan sebelumnya bahwa saya mencari rezeki yang barokah, maka dari itu saya menghindari dengan apa saja yang bisa mendzalimi para konsumen di toko saya termasuk praktik jual beli yang tidak jelas objeknya, maka dari itu saya memerintahkan kepada karyawan saya supaya menjelaskan terhadap konsumen bahwa keadaan kasir sedang kehabisan uang pecahan kecil, dan menawarkan untuk mengganti kembalinya dengan barang lain sehingga tidak ada rasa terpaksa ada konsumen.”

Hal tersebut diperkuat oleh ibu Misnaya sebagai konsumen di toko Al-barokah.

“Benar, kasir di toko Al-Barokah menjelaskan tentang barang yang menjadi pengganti uang kembalian saya, akan tetapi karena saya sudah lama menjadi konsumen di toko tersebut, kasir sudah tidak perlu menjelaskan lagi karena saya sudah tau keadaan dan harga barang yang diserahkan pada saya. Maka dari itu saya tidak merasa terdzalimi atas praktik tersebut.”¹²

Hal serupa juga dikatakan oleh bapak Aziz Syaifurrohim yang merupakan konsumen toko Al-Barokah.

“Sebelum uang kembalian saya diganti dengan barang, kasir toko Al-Barokah menjelaskan terlebih dahulu kepada saya jika di kasir telah

¹² Misnaya, Konsumen, Wawancara Langsung (14 Mei 2022)

kehabisan uang pecahan kecil sebagai kembalian, setelah itu kasir menjelaskan bahwa uang kembalian saya akan diganti dengan barang, dimana kasir menjelaskan barang apa dan berapa harga barang tersebut, dan saya tidak keberatan dengan hal tersebut.”¹³

Beda halnya dengan penuturan saudara Muhammad Hidayat yang juga beberapa kali menjadi konsumen toko Al-Barokah.

“memang benar karyawan toko atau kasir menjelaskan keadaan kasir yang kekurangan uang pecahan kecil sebagai uang kembalian, akan tetapi saya merasa kejadian tersebut seperti disengaja oleh pihak toko, kadang juga tanpa persetujuan dari saya kasir langsung mengganti uang kembalian saya dengan permen, yang membuat saya jengkel dengan praktik tersebut, maka dari itu terkadang saya tidak terlalu senang melakukan transaksi di toko Al-Barokah.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Praktik Pengembalian uang sisa belanja di toko Al-Barokah tidak selalu menimbulkan rasa terdzalimi terhadap pihak konsumen, karena pemilik toko dan kasir telah berusaha untuk selalu bersikap adil dengan cara menjelaskan secara detail atas barang-barang yang dijual di toko Al-Barokah. Sehingga konsumen mengetahui secara jelas alasan kenapa uang kembalian konsumen diganti dengan barang lain sehingga konsumen tidak memiliki rasa terpaksa ketika menerima barang sebagai pengganti uang kembaliannya. Namun ada salah satu konsumen yang jengkel dengan praktik tersebut karena terlalu sering dilakukan, yang menimbulkan rasa malas untuk melakukan transaksi di toko Al-Barokah. Hasil observasi yang peneliti lakukan, menunjukkan bahwa tidak semua konsumen senang dengan praktik pengembalian sisa uang belanja yang terjadi di toko Al-Barokah, bahkan ada beberapa konsumen

¹³ Aziz Syaifurrohim, Konsumen, Wawancara Langsung (14 Mei 2022)

yang malah merasa jengkel karena terlalu sering mendapatkan permen sebagai uang kembaliannya.

Saling mengasihi antar sesama manusia merupakan kewajiban bagi pelaku bisnis dalam Islam, pembisnis jangan hanya terfokus pada meraup keuntungan sebanyak-banyaknya dalam tujuan berbisnis. Islam menginginkan manusia saling mengasihi antara yang besar membantu yang kecil, yang kuat menghormati yang lemah dan manusia menentang kedzaliman.

Penerapan kasih sayang yang terjadi pada praktik pengalihan uang sisa belanja yang terjadi di toko Al-Barokah menurut kesaksian bapak Aziz Syaifurrohim yang merupakan salah satu konsumen, adalah sebagai berikut.

“Saya tidak pernah terdzalimi atas terjadinya praktik tersebut, malah saya merasa ingin membantu kasir yang sedang kebingungan karena tidak memiliki uang pecahan kecil sebagai kembalian untuk saya, maka dari itu saya langsung menyetujui ketika kasir menawarkan untuk mengganti uang kembalian milik saya dengan barang.”

Kesaksian serupa juga disampaikan oleh ibu Misnaya yang juga merupakan konsumen di toko Al-Barokah.

“Saya tidak tega kalo menolak ketika uang kembalian milik saya di ganti dengan permen oleh kasir, soalnya kasir kelihatan kebingungan karena tidak memiliki uang kecil untuk kembalian, apalagi karyawan ditoko Al-Barokah cuman berdua, sedangkan mereka berdua sibuk dengan tugas masing-masing, kalo masih mencari penukaran uang kecil ke tempat lain maka tugas mereka akan ditinggalkan.”

Berbeda dengan apa yang disampaikan oleh ibu Mutmainnah yang merasa haknya diabaikan oleh kasir toko Al-Barokah.

“Meskipun itu hanya uang kecil tapi itu tetap hak saya, saya merasa kalau kasir mengambil keuntungan dari praktik tersebut. Meskipun kasir memang menjelaskan sebab kenapa kembalian saya mau diganti dengan barang, tapi saya tetap tidak mau karena itu memang kesalahan kasir kenapa tidak menyediakan uang pecahan kecil yang banyak dari awal.”¹⁴

¹⁴ Mutmainnah, Konsumen, Wawancara Langsung (14 Mei 2022)

Adapun penuturan dari kasir toko Al-Barokah yaitu sebagai berikut.

“Disini saya sebagai kasir yang harus melayani secara langsung konsumen dalam hal pembayaran sudah merasa melakukan yang terbaik supaya tidak membuat konsumen merasa tidak nyaman, dalam praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang ini saya sudah menjelaskan alasan kenapa kembalian konsumen saya ganti dengan permen atau barang-barang yang lain dan saya tidak pernah mengambil keuntungan lebih dalam praktik tersebut, saya tetap menggunakan harga asli terhadap barang yang saya serahkan sebagai pengganti uang kembalian konsumen, meskipun ada beberapa konsumen yang tidak setuju dengan hal tersebut, tapi lebih banyak yang tidak keberatan dengan praktik tersebut. Ketika ada konsumen yang tetap tidak mau kembaliannya diganti dengan barang saya menyarankan untuk kembaliannya tersebut di ambil ketika nanti mau beli lagi di toko ini, dengan cara di kalkulasi bersama pembayaran barang baru yang dibeli.”

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang yang terjadi di toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang masih menerapkan prinsip kasih sayang, dimana konsumen tidak memberatkan terhadap kasir agar tidak berlama-lama dengan masalah kembalian, hal tersebut dapat membantu kasir supaya menghemat waktu pekerjaan kasir. Begitupun juga kasir dalam praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang ini tidak berniat karena untuk meraup keuntungan yang banyak yang dibuktikan dengan kasir mengatakan dengan jujur bahwa memang benar-benar kehabisan uang pecahan kecil, bukan karena ingin memonopoli uang pecahan kecil .

Merupakan salah satu etika yang harus dijaga dalam bisnis yaitu menegakkan persaudaraan. Dalam melakukan kegiatan jual beli Islam sangat memperhatikan perasaan orang lain. Ketika kegiatan transaksi antara penjual dan pembeli sedang berlangsung maka orang lain tidak di perkenankan untuk ikut campur sebelum transaksi tersebut selesai, hal tersebut bertujuan untuk terjaganya hak konsumen serta demi terpeliharanya persaudaraan.

Seperti yang di ungkapkan oleh kasir toko Al-Barokah ketika terjadi praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang di toko tersebut.

“Seperti yang sudah saya katakan sebelumnya, saya sebagai kasir harus berhati-hati dan selalu berusaha untuk tetap menjaga hak konsumen, karena itu akan berdampak pada kenyamanan konsumen dalam berbelanja di toko ini, ketika saya menawarkan untuk mengganti uang kembalian milik konsumen tersebut dengan permen atau barang-barang yang lain maka saya harus menjelaskan dan melakukan transaksi tersebut sampai selesai, meskipun ada sebagian konsumen yang masih protes akan praktik tersebut.”

Sesuai dengan yang dikemukakan oleh ibu Mutmainnah selaku konsumen toko Al-Barokah.

“Karena seringnya kembalian saya di ganti dengan barang lain, pastinya saya kesal dong. Akan tetapi kekesalan saya mereda ketika kasir menawarkan jika uang kembalian saya tidak mau diambil barang lain maka saya boleh mengambilnya di lain waktu ketika saya berbelanja lagi di toko Al-Barokah, dan yang membuat saya terkesan pada karyawan toko Al-Barokah adalah kesabaran mereka dalam melayani para konsumen, apalagi kasir, meskipun di protes oleh konsumen kasir tidak mengabaikan konsumen dan malah beralih pada konsumen lain, kasir melayani semua konsumen sampai transaksi selesai. Jadi saya merasa dihargai dan di hormati sehingga saya tetap nyaman berbelanja di toko Al-Barokah.”

Kesimpulan dari hasil wawancara di atas menyatakan bahwa praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang tidak melanggar terhadap prinsip menegakkan persaudaraan dalam etika berbisnis dalam Islam, karena karyawan tetap mengedepankan satu konsumen sampai transaksinya selesai, sehingga membuat konsumen nyaman dan tidak menimbulkan rasa kalau haknya sebagai konsumen tidak di hiraukan. Hasil wawancara tersebut diperkuat dengan hasil observasi yang telah peneliti lakukan bahwa kasir tetap mengedepankan konsumen yang lebih awal melakukan transaksi di kasir dan tidak membiarkan konsumen lain mendahului atau ikut campur dalam transaksi yang dilakukan kasir dengan konsumen yang lebih awal.

C. Temuan Penelitian

Pada paparan data yang telah dibahas sebelumnya telah di deskripsikan mengenai dua fokus penelitian. Penjelasan dari dua fokus penelitian tersebut didapat dari hasil pengumpulan data dari wawancara serta catatan langsung di lapangan yang dilakukan oleh peneliti di sekitar dan toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang.

1. Praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang di toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang.
 - a. Kurangnya ketersediaan uang pecahan kecil menjadi penyebab terjadinya pengembalian uang sisa belanja dengan barang.
 - b. Kasir telah menyiapkan satu toples permen, satu toples sosis, satu kotak wafer, dan satu kotak coklat di meja kasir sebagai persiapan jika uang pecahan kecil yang digunakan sebagai uang kembalian telah habis.
 - c. Pengembalian sisa uang belanja dengan barang hanya sebagai alternatif dalam keadaan darurat yang membuat konsumen menunggu lama jika kasir masih pergi ke tempat lain untuk menukar uang pecahan besar menjadi uang pecahan kecil, apalagi ketika antrian konsumen untuk bayar di kasir sedang banyak.
2. Praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang perspektif etika bisnis Islam di toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang.
 - a. Kasir menerapkan sikap jujur terhadap konsumen dalam melakukan praktik pengembalian sisa uang belanja dengan barang.
 - b. Barang yang digunakan sebagai pengganti uang sisa belanja merupakan barang-barang yang halal.

- c. Kasir sudah berusaha bersikap adil terhadap konsumen dalam hal praktik pengembalian sisa uang belanja dengan barang, namun masih ada beberapa konsumen yang merasa hak nya di ambil secara sepihak oleh toko karena konsumen merasa bahwa toko terkesan sengaja karena sering sekali uang sisa belanjanya diganti dengan barang.
- d. Praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang tidak menghilangkan prinsip kasih sayang antara penjual dan pembeli.
- e. Kasir tetap berusaha menerapkan prinsip menegakkan persaudaraan dalam praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang.

D. Pembahasan

Dari hasil paparan data dan temuan penelitian dua fokus penelitian diatas berikutnya akan di bahas semua hasil penelitian dari dua fokus penelitian tersebut. Peneliti akan membahas hasil penelitian yang telah di lakukan di toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang, sebagai berikut.

1. Praktik Pengembalian Uang Sisa Belanja dengan Barang di Toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang.

Toko Al-Barokah merupakan toko yang sama seperti toko pada umumnya yang berada di sebuah pedesaan tepatnya di Desa Sokobanah Laok Sokobanah Sampang. Tidak ada yang aneh di toko ini, baik itu dari karyawan toko ataupun dari konsumennya, semua hal yang ada di toko Al-Barokah telah sesuai dengan tuntunan syariah, namun ada satu fenomena yang terjadi di toko ini yang tak luput dari perhatian masyarakat sekitar yang menjadi konsumen toko, yaitu praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang milik konsumen.

Dari penjelasan pemilik dan kasir toko Al-Barokah hal tersebut terjadi karena habisnya stok uang pecahan kecil yang telah di siapkan oleh kasir yaitu uang pecahan Rp. 100, Rp. 200, Rp. 500, Rp. 1000, dan Rp. 2000,. Praktik tersebut biasanya terjadi ketika sudah sekitar jam 10 siang hingga toko di tutup jam 10 malam, itu karena uang pecahan kecil yang disiapkan oleh kasir toko telah habis digunakan untuk kembalian milik konsumen dari jam 07 pagi. Ada banyak konsumen yang uang sisa belanjanya diganti dengan barang, biasanya barang yang digunakan sebagai pengganti uang sisa belanja konsumen adalah permen, wafer, sosis, shampo saset, dan yang lebih sering digunakan adalah permen.

Dalam pandangan Islam, etika adalah sebuah pedoman yang digunakan untuk berperilaku dalam segala hal. Dimana etika merupakan suatu yang berada dalam manusia yang diyakini benar. Dalam kehidupan sehari-hari, etika merupakan sebuah peraturan yang mengikat namun tidak sekuat hukum karena tidak memiliki sangsi tegas.

Etika jual beli adalah salah satu etika yang dicontohkan oleh Nabi Muhammad SAW. Dimana Rasulullah telah memberikan contoh sempurna bagaimana seharusnya orang berbisnis atau lebih khususnya bagaimana seharusnya orang itu berdagang atau jual beli.

Jual beli adalah perjanjian tukar menukar harta dengan harta pula dalam bentuk pemindahan milik dan kepemilikan secara sukarela antara kedua belah pihak yang sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah dibenarkan oleh syariat.¹⁵

Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. An-Nisaa (4): 29:

¹⁵ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, 101.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ۝ ٢٩

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.¹⁶

Setiap perdagangan atau jual beli tentunya harus diikuti dengan kesepakatan yang jelas di awal transaksinya, baik berkaitan dengan objek jual belinya atau harga barangnya. Ulama fiqh telah sepakat bahwa unsur utama jual beli adalah kerelaan antara kedua belah pihak saat melakukan akad, yaitu dengan mengucapkan *ijab* dan *qabul*. *Ijab* dan *qabul* dalam transaksi harus diungkapkan secara jelas karena bersifat mengikat kedua belah pihak yang berakad. Kerelaan antara dua belah pihak merupakan syarat mutlak akan keabsahannya.¹⁷

Sejauh ini praktik tersebut belum ada protes berlebihan dari para konsumen toko Al-Barokah, tetapi ketika ada konsumen yang protes ketika uang sisa belanjanya diganti dengan barang, maka kasir tidak memaksa untuk tetap diganti dengan barang akan tetapi ditawarkan agar di ambil ketika konsumen kembali berbelanja di toko Al-Barokah dilain hari dengan mengkalkulasikan uang sisa belanja sebelumnya dengan belanjaan yang baru. Tawaran untuk diambil di lain hari tersebut menjadi pencegah terjadinya unsur pemaksaan terhadap konsumen supaya mengambil barang sebagai pengganti uang sisa belanjanya. Hal tersebut sesuai dengan prinsip muamalat yang menyebutkan bahwa suatu bentuk jual beli dilakukan atas dasar pertimbangan mendatangkan manfaat dan menghindari

¹⁶ Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemah*, 83.

¹⁷ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, 104.

mudharat dalam hidup masyarakat, dengan akibat bahwa segala bentuk jual beli yang merusak kehidupan masyarakat tidak dibenarkan.

Ada beberapa konsumen yang pasrah dengan adanya praktik tersebut dan menerima barang yang ditawarkan kasir sebagai pengganti uang sisa belanjanya, itu dikarenakan konsumen ketika mau protes terhadap kasir konsumen tersebut malu karena nominal uang sisa belanjanya yaitu uang yang nominalnya kecil, namun ketika ada konsumen yang protes terhadap praktik tersebut dan tidak terima terhadap semua tawaran kasir termasuk tawaran untuk pengambilan uang sisa belanjanya bisa diambil ketika belanja di kemudian hari dengan cara mengkalkulasikan sisa uang belanja dengan uang belanja berikutnya makan jalan terakhir yang diambil oleh kasir adalah pembayaran bisa dilakukan di lain hari ketika konsumen memiliki uang pembayaran yang pas, dengan catatan pembeli tersebut sudah dikenal atau konsumen terpercaya oleh kasir dan pemilik toko, dengan kata lain konsumen tersebut membeli dengan cara berhutang.

Praktik pengembalian uang sisa belanja ini terjadi bertujuan untuk mengefisiensi waktu pekerjaan kasir supaya tidak perlu untuk menukar uang pecahan besar dengan uang pecahan kecil di tempat lain yang belum tentu juga ada. Serta untuk mempercepat waktu transaksi dengan satu konsumen supaya bisa bergantian dengan konsumen lain yang juga ingin melakukan transaksi dengan kasir.

2. Praktik Pengembalian Uang Sisa Belanja dengan Barang Perspektif Etika Bisnis Islam di Toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang.

Etika bisnis Islam merupakan sebuah aturan dalam berbisnis bagi umat Islam, dimana hal tersebut diperukan untuk keberlangsungan bisnis itu sendiri. Etika bisnis Islam berisi tentang aturan-aturan yang diperlukan untuk menjaga sebuah bisnis untuk tidak berjalan pada bisnis yang di larang oleh Islam.

Sebuah praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang yang terjadi di toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang juga tidak luput dari kacamata etika bisnis Islam. Dalam penelitian ini praktik tersebut oleh peneliti di ukur dengan etika bisnis Islam. Yaitu;

a. Bersikap Jujur

Jujur merupakan suatu sifat yang harus dimiliki oleh seorang pembisnis. Cakupan jujur ini sangat luas, seperti tidak melakukan penipuan, tidak menyembunyikan cacat pada barang dagangan, menimbang barang dengan timbangan yang tepat, dan lain-lain.¹⁸

Berlandaskan sifat jujur, seorang pembisnis harus menjelaskan keadaan barang yang di jual baik yang diketahui ataupun yang tidak diketahui oleh konsumen. Menipu merupakan lawan dari sifat jujur, dalam Islam penipuan merupakan salah satu pekerjaan kotor dan harus di jauhi karena menyalahi etika bisnis dalam Islam.

¹⁸ Syaifullah, *Etika Jual Beli Dalam Islam*, 382

Pada praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang yang terjadi di toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang, tidak sedikit uang sisa belanja konsumen di ganti dengan barang oleh kasir toko Al-Barokah, akan tetapi sebelum uang sisa belanja milik konsumen diganti dengan barang, kasir menjelaskan akan keadaan kasir yang memang sedang kehabisan uang pecahan kecil sebagai kembalian, dan ketika konsumen telah menyetujui tindakan kasir tersebut maka kasir menjelaskan tentang keadaan barang dan harga barang yang akan dijadikan sebagai pengganti uang kembalian milik konsumen, dan konsumen sebagian besar tidak keberatan dan percaya bahwa kasir toko Al-Barokah ketika mengganti uang kembalian milik konsumen dengan barang itu sudah bersikap jujur

Dari uraian pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang, kasir telah bersikap jujur.

b. Tidak Memperdagangkan Barang-Barang Yang Diharamkan

Mengedarkan barang-barang haram merupakan suatu hal yang dilarang oleh Islam, baik itu mengedarkan dengan cara menjual, membeli, memberi atau dengan cara apapun yang menjadi jalan untuk memepermudah penyebarannya.

Islam melarang menjual barang yang memang karena haram secara zatnya. Hal itu dikarenakan akan berdampak kepada umat manusia yang tidak akan mendapatkan berkah dari jual beli atau bahkan berbahaya pada diri manusia itu.¹⁹

Islam tidak melarang umatnya untuk berbisnis, asalkan menghindari unsur-unsur yang mengarahkan pada hal yang dilarang dalam Islam, contohnya seperti memperdagangkan babi, berhalala, narkotika dan lain sebagainya yang sudah jelas

¹⁹ Ibid., 384,

diharamkan oleh Islam. Termasuk salah satu barang yang diharamkan oleh Islam adalah barang-barang mengancam kesehatan, seperti halnya makanan yang sudah kadaluarsa.

Pada praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang di toko Al-Barokah, tidak ada barang yang dijadikan sebagai pengganti uang kembalian konsumen itu adalah barang haram, semua barang yang dijual di toko tersebut merupakan barang yang halal, karena sebelum barang di letakkan pada rak barang yang ada di toko, pemilik yang sekaligus berperan sebagai admin telah memeriksa terlebih dahulu barang-barang tersebut, termasuk memeriksa tanggal kadaluarsa barang yang akan dijual, karena jika barang yang dijual kadaluarsa makan barang tersebut akan membahayakan pada kesehatan konsumen dan barang yang kadaluarsa juga termasuk pada barang yang di haramkan untuk di perjual belikan.

Sebagaimana pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam praktik pengembalian uang sisa belanja, barang yang di jadikan sebagai pengganti dari uang sisa belanja milik konsumen merupakan barang-barang yang di haramkan oleh Islam. Dan otomatis telah menerapkan etika bisnis Islam yaitu tidak memperdagangkan barang-barang yang di haramkan.

c. Menegakkan Keadilan

Dalam melaksanakan kegiatan bisnis seorang pembisnis harus bersikap adil, karena Allah menyukai orang yang bersikap adil dan sangat memusuhi kedzaliman, maka dari itu, Islam melarang *bai'ul gharar* yang merupakan ketidak pastian dalam melakukan transaksi jual beli baik itu dari pihak penjual maupun dari pihak

pembeli.²⁰ karena ketidak tahuan satu pihak terhadap keadaan objek yang di transaksikan dapat menimbulkan tindakan dzalim. Begitu pula Islam melarang transaksi yang didalamnya terdapat unsur penipuan dan transaksi yang terdapat unsur keterpaksaan.

Demikian pula halnya dengan larangan terhadap *bai 'ul mudthar* (terpaksa). Menurut Imam Al Khitabi, *bai 'ul mudthar* adalah suatu keadaan ketika seseorang terpaksa menjual barang miliknya karena terhimpit utang atau tertimpa musibah yang harus segera diatasi.²¹ Seperti contoh si A butuh uang untuk melunasi utang, sementara aset satu-satunya yang bisa dia jual untuk menutupi utang hanya rumahnya, sebenarnya dia tidak ingin menjual rumah itu, namun terpaksa dia jual dengan harga yang relatif murah karena butuh uang segera. Jual beli semacam ini hukumnya sah, karena dilakukan saling ridha. Tidak ada unsur paksaan dalam transaksi ini, sehingga tidak melanggar perintah untuk saling ridha, dan jika tidak ada yang membeli barang milik orang ini, justru akan membuat sedih penjual yang butuh uang. Dan ini merupakan pendapat Syaikhul Islam, berbeda dengan pendapat Hambali yang melarang semacam ini.²² Jika suatu jual beli terjadi karena alasan darurat seperti ini, menurut Yusuf Qardhawi hukumnya sah namun tercela menurut agama. Alasannya, di dalamnya terdapat unsur “mengambil kesempatan dari orang yang terpaksa menjual barang miliknya”, sebab pembeli akan mendapat harga dibawah standar.

Pada praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang yang terjadi di toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang, kasir menjelaskan tentang

²⁰ Ikit, Arianto & Muhammad Saleh, *Jual Beli*, 117.

²¹ Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam.*, 167.

²² Ammi Nur Baits, *Pengantar Fiqh Jual Beli & Harta Haram* (Yogyakarta: Muamalah Publishing, 2016), 88.

keadaan kasir yang sedang kehabisan uang pecahan kecil dan menawarkan terhadap konsumen untuk menggantinya dengan barang lain yang sesuai dengan nominal kembalian milik konsumen. Sehingga konsumen bisa memilih antara menolak atau setuju dengan tawaran kasir, maka dari itu tidak ada rasa terpaksa pada konsumen.

Sedangkan praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang tersebut merupakan keadaan dimana kasir dengan terpaksa mengganti uang sisa belanja konsumen dengan barang karena memang dalam keadaan darurat, akan tetapi konsumen diberikan pilihan untuk menerima transaksi tersebut atau tidak, dengan mengambil atau mengkalkulasikan uang sisa belanjanya pada saat berbelanja kembali di waktu berikutnya. Sehingga tidak ada unsur pemaksaan terhadap konsumen dalam praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang milik konsumen.

d. Menerapkan Kasih Sayang

Islam mewajibkan manusia untuk saling mengasihi, seorang pembisnis hendaknya tidak menjadikan tujuan utamanya adalah untuk meraup keuntungan sebanyak-banyaknya akan tetapi untuk saling tolong menolong dan saling mengasihi.²³ Maka dari itu Islam melarang praktik monopoli dalam bisnis mereka, karena hal tersebut akan membuat konsumen terdzalimi.

Pada praktik pengembalian uang sisa belanja yang terjadi di toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang. Praktik tersebut tidak melanggar prinsip kasih sayang dalam etika bisnis Islam, dimana antara pihak toko yaitu kasir ketika praktik itu terjadi kasir benar-benar jujur bahwa kasir sedang kehabisan uang

²³ Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam.*, 173.

pecahan kecil dan tidak ada niatan untuk mengambil keuntungan dari praktik tersebut, sedangkan praktik tersebut terjadi karena keadaan darurat dari pihak kasir.

e. Menegakkan Persaudaraan

Menjaga hak orang lain demi terpeliharanya persaudaraan merupakan salah satu etika yang harus dijaga. Islam sangat memperhatikan tentang etika seperti menjaga perasaan orang lain, menerapkan akhlak dalam bidang ekonomi, dan tidak hanya mengejar keuntungan. Menakar yang benar dan sesuai dengan tidak mengambil hak orang lain, karena nilai timbang dan ukuran yang tepat serta standar benar-benar harus diutamakan dan ini adalah perintah Al-Quran yang terdapat dalam Q.S al-Mutaffifin.²⁴ Oleh sebab itu pada saat melakukan transaksi antara penjual dan pembeli, maka pihak lain tidak boleh ikut campur atau melibatkan diri sebelum kedua belah pihak selesai dengan urusannya.²⁵

Dalam praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang yang terjadi di toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang. Kasir selalu berhati-hati dalam melayani konsumen supaya konsumen merasa nyaman berbelanja di toko tersebut, hal itu dilakukan kasir dengan cara selalu menjaga hak konsumen yaitu dengan memberikan takaran yang tepat dan benar sesuai dengan harga yang tertera dan tidak mengabaikan konsumen yang protes dan tetap pada satu konsumen sampai urusan dengan konsumen tersebut selesai sehingga meskipun konsumen tersebut pernah protes terhadap praktik pengembalian uang sisa belanja dengan barang, konsumen tersebut tetap melakukan kegiatan berbelanja dan melakukan transaksi di toko Al-barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang.

²⁴ Syaifullah, *Etika Jual Beli Dalam Islam*, 383.

²⁵ *Ibid.*, 176.

Dalam penelitian ini, praktik pengembalian sisa uang belanja dengan barang yang terjadi di toko Al-Barokah Sokobanah Laok Sokobanah Sampang ini bisa dijalankan karena tidak ada keluhan dan protes berlebihan dari pihak konsumen, yang artinya antara pihak satu dan pihak lainnya sama-sama mendapat kepuasan serta keinginan masing-masing. Pemiki toko mendapat keuntungan dan konsumen juga mendapat kepuasan kebutuhan yang diinginkannya. Tetapi praktik ini hanya dilakukan pada saat-saat tertentu saja misalnya ketika kasir kehabisan uang pecahan kecil sebagai kembalian. Maka dari itu, praktik pengembalian sisa uang belanja dengan barang menurut etika bisnis Islam boleh saja dilakukan asal tidak ada pihak yang merasa terdzolimi atau dirugikan dalam transaksi jual beli tersebut.