

BAB IV

ANALISIS PEMBAHASAN

A. Pemaparan Data

Berikut hasil dari penulis mengenai data yang diperoleh antara UD Bunga Laut dan UD Citra Aulia:

1. UD Bunga Laut

Bunga Laut merupakan perusahaan yang bergerak dibidang kuliner, khususnya olahan hasil laut yakni teri *crispy*. Berdiri sejak tahun 2012 oleh Ibu Latifah dan Bapak Achmad, yang sampai sekarang masih tetap berjalan dengan lancar. Dengan dukungan 10 tenaga karyawan beliau mampu memproduksi 4 kwintal sekali memproduksi tergantung pesanan dari konsumen. Berikut nama-nama karyawan UD Bunga Laut yaitu: Hayyeh, Fadilah, Ruhamah, Sulimah, Hamsiyeh, Ramlah, Muti'a, Hayyani, Kutsiyah, dan Immani. Dari keseluruhan semuanya asli penduduk Desa Padelegan Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan. Dengan adanya perusahaan ini sangat membantu bagi warga setempat untuk mendapatkan penghasilan yakni dari upah UD Bunga Laut.

“Alhamdulillah sangat membantu dik, berkat adanya UD Bunga Laut sedikit membantu ekonomi keluarga saya, tapi kalau sudah tidak ada teri, sepi

pesanan kamipun cari sampingan lain untuk sambung hidup”.¹ Ujar Ibu Hayyeh selaku karyawan.

Dari pemaparan Ibu Hayyeh menunjukkan bahwa adanya UD Bunga Laut sangat membantu bagi warga sekitar. Harapan karyawan semoga semakin berkembang dan membantu masyarakat luas. Sebanyak karyawan tersebut UD Bunga Laut memproduksi beraneka ragam rasa yaitu original dan balado. Serta ada tingkat harga dan kualitas diantaranya: *Pertama*, tingkat super di bandrol dengan harga 125.000/kg. *Kedua*, tingkat potong-potong dibandrol dengan harga 40.000/kg. *Ketiga*, tingkat bulat dibandrol dengan harga 50.000/kg. *Keempat*, tingkat halus dibandrol dengan harga 10.000/kg.

Dari uraian harga diatas konsumen bisa membeli teri *crispy* dari berbagai ragam harga yang sudah sesuai kualitas dari teri *crispy* tersebut. Meskipun harga dari teri *crispy* tersebut mengalami kenaikan harga, akan tetapi tidak mengurangi minat konsumen pada produk teri *crispy*, tambah hari tambah banyak pesanan. Sehingga dalam sehari hanya bisa selesai produksi saja, karena dari banyaknya pesnan dan pengemasannya dilanjutkan keesokan harinya. Sesuai yang dipaparkan Ibu Latifah.

“Disini kalo produksi bisa seharian full kadang sampai malam, dan pengemasan dilanjutkan keesokan harinya, jadi hasil yang sekarang tidak akan dikemas hari ini juga. Namun, kami selalu menjamin bahwa produk yang

¹ Hayyeh, selaku karyawan UD Bunga Laut, *Wawancara Langsung* (15 Oktober 2023 17.00).

kami hasilkan selalu segar dan berkualitas karena kami selalu memperhatikan proses produksi dan pengemasan dengan baik. Ini berarti bahwa produk yang dihasilkan tetap segar dan berkualitas meskipun pengemasan dimulai pada hari berikutnya.” Ujar beliau.²

Betapa pentingnya proses produksi dan pengemasan yang baik untuk menjaga kualitas produk. Meskipun pengemasan dilakukan pada hari berikutnya, produk yang dihasilkan tetap segar dan berkualitas jika dilakukan dengan baik. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya teknologi pengemasan yang semakin berkembang untuk membantu atau mengurangi kerusakan dan melindungi bahan pangan di dalam kemasan dari pencemaran dan kerusakan fisik lainnya.

Beberapa pelanggan UD Bunga Laut yang melakukan transaksi pemesanan teri *crispy* diantaranya Ibu Ratih asal Bondowoso, Ibu Desi asal Banyuwangi dan Ibu Niluh asal Bali. Selain tersebut ada ibu Era asal Pegagan Pademawu yang dekat dengan UD Bunga Laut yang sempat diwawancarai oleh peneliti.

² Latifah, selaku pemilik UD Bunga Laut, *Wawancara Langsung* (15 Oktober 2023 17.00).

2. UD Citra Aulia

UD Citra Aulia merupakan perusahaan yang sama-sama bergerak dibidang kuliner dan sama-sama olahan hasil laut teri *crispy*. Berdiri sejak tahun 2012 oleh Ibu Husnawati dan Bapak Sawawi yang sampai sekarang masih tetap berjalan dengan lancar. Untuk banyaknya karyawan sama-sama memiliki 10 karyawan.

Berikut nama-nama karyawan UD Citra Aulia yaitu: Saodeh, Suliyeh, Rofideh, Samyani, Hasriyah, ketty, Herlina, Hayyani, Kutsiyah, dan Habsiyeh. Dari keseluruhan semuanya asli penduduk Desa Padelegan Kecamatan Pademawu Kabupaten Pamekasan. Adanya UD Citra Aulia Di Desa Padelegan sangatlah membantu perekonomian warga sekitar. Sehingga pihak UD Citra Aulia sangat berantusias dalam pengembangan perusahaannya.

Sedangkan Patokan harga sama dengan UD Bunga Laut, yaitu: *Pertama*, tingkat super di bandrol dengan harga 125.000/kg. *Kedua*, tingkat potong-potong dibandrol dengan harga 40.000/kg. *Ketiga*, tingkat bulat dibandrol dengan harga 50.000/kg. *Keempat*, tingkat halus dibandrol dengan harga 10.000/kg.

Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami bagaimana penetapan harga memengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas produk dan daya saing produk di pasaran. Serta harus memahami strategi penetapan

harga dan bagaimana hal ini dapat memengaruhi perilaku konsumen dalam pemasaran dan bisnis.

“Untuk harga sama dengan tempat yang lain dek, karena kami disini menjual teri crispy sesuai harga pasar perusahaan yang lain namun beda dengan harga toko atau ecer, disana lebih mahal. Mereka ngambilnya dari sini lalu di jual ulang”.³

Dalam pemaparan Ibu Samyani tersebut disebutkan bahwa teri crispy yang dijual di UD Citra Aulia diambil oleh toko lain untuk dijual kembali, menunjukkan bahwa tempat tersebut menjual teri crispy dengan harga yang terjangkau dan kompetitif. Selain itu, UD Citra Aulia menjual teri crispy dengan harga yang sama dengan harga pasar perusahaan yang lain, tetapi berbeda dengan harga toko atau eceran yang lebih mahal. Sebagai produksi UD Citra Aulia dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan pemasaran produk mereka untuk membuat masyarakat luas mengenal merek mereka.

Beberapa pelanggan UD Citra Aulia yang melakukan transaksi pemesanan teri *crispy* diantaranya Ibu Rara asal Sidoarjo, Ibu Dini asal Wonokromo dan Ibu Sisi asal Semarang . Selain tersebut ada Ibu Hayati asal Kanganan Pademawu yang dekat dengan UD Citra Aulia yang sempat diwawancarai oleh peneliti.

³ Samyani, selaku Karyawan UD Citra Aulia, *Wawancara Langsung* (15 Oktober 2023 17.00).

B. Temuan Penelitian

Hasil temuan dari peneliti antara UD Bunga Laut dan UD Citra Aulia:

1. Terjadi Kesalahan Pada Saat Pengiriman

Pada saat terjadi kesalahan mengenai rasa yang tidak sesuai pesanan, maka Ibu Latifah selaku pemilik dari UD Bunga Laut tetap mengirim produk yang sudah dikemas kepada pelanggan. Akan tetapi, dia tetap menjelaskan kesalahan tersebut apabila sudah tiba di lokasi pelanggan.

Dengan mohon maaf kepada pelanggan bahwa terjadi kesalahan mengenai rasa dan akan dikirimkan ulang sesuai rasa yang dipesan sebelumnya. Pihak perusahaan mengakui bahwa ini memang kesalahan darinya sehingga barang yang dikirim kedua kalinya tanpa bayar sebagai tebusan kesalahan supaya pelanggan tetap setia menikmati produknya. Sesuai penjelasan beliau saat diwawancara oleh penulis beliau berkata:

“Begini nak, ini kan kesalahan dari kami, tentunya kami harus bertanggung jawab segala hal yang terjadi pada produk tersebut seperti kesalahan rasa, bungkusnya bocor, dan rasa yang sudah tidak renyah. Nah apabila terjadi akan hal komplain seperti itu kami tetap mengirim ulang sampai pesanan sesuai yang dipesan oleh pelanggan dan merasakan kepuasan terhadap produk kami.”⁴

⁴ Latifah, selaku pemilik UD Bunga Laut, *Wawancara Langsung* (15 Oktober 2023 17.00).

Dari pemaparan Ibu Latifah tersebut pihak perusahaan bertanggung jawab ketika pelanggan menemukan kesalahan pada produk mereka. Contohnya termasuk rasa yang tidak renyah, bungkus yang bocor, dan kesalahan rasa. Jika ada komplain, perusahaan akan mengirim kembali produk sesuai dengan permintaan pelanggan dan membuat pelanggan puas dengan produk.

Sempat peneliti mewawancarai Ibu Era selaku pelanggan UD Bunga Laut yang jarak domisil Ibu Era dekat dengan lokasi UD Bunga Laut. “ Iya, saya pelanggan UD Bunga Laut sejak 3 tahun kemarin. Selama saya melakukan transaksi di UD Bunga Laut yang pernah terjadi kesalahan varian rasa, tetapi Ibu Latifah mengirim kembali produk teri tersebut sesuai pesanan saya. Namun pernah juga tidak dikirim ulang dengan alasan tidak ada bahan utamanya yaitu teri.” Ujar Ibu Era.⁵

Sedangkan di UD Citra Aulia pada saat terjadi kesalahan mengenai varian rasa pihak perusahaan tetap mengirimkan teri *crispy* tersebut sesuai hasil produksi tanpa menanyakan kembali kepada konsumen mau lanjut atau batal. Sesampai di lokasi baru disampaikan karena menurut Bapak Sawawi:

“konsumen tidak akan membatalkan pesanannya. Disini belum pernah terjadi pembatalan saat dikirm produknya. Jadi, kami mengirim ulang apabila terjadi cacat barang asalkan ada bukti yang akurat kalau cacat tersebut memang keteledoran perusahaan. Apabila terjadi kesalahan varian rasa tetap

⁵ Erna, selaku pelanggan UD Bunga Laut, *Wawancara Langsung* (05 November 2023 15.00).

dikirim ke konsumen. Pesanan selanjutnya dikirim sesuai varian rasa yang salah kemarin dan tetap bayar ulang.”⁶

Ibu Era yang pada awalnya juga pelanggan Ibu Husnawati, beliau pindah ke UD Bunga Laut dengan alasan. “Sering terjadi kesalahan mengenai varian rasa, tapi pihak perusahaan hanya meminta maaf tanpa mengirim ulang sesuai pesanan saya.” Paparan Ibu Erna.⁷

Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan memiliki kebutuhan tertentu dan harus diperhatikan oleh perusahaan untuk menghindari kesalahan dalam variasi rasa. Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan harus memperbaiki sistem pelayanan dan melakukan proses yang lebih efisien untuk menghindari kesalahan dalam variasi rasa, serta melakukan tindakan seperti mengirim ulang sesuai pesannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

“Saya memang jarang membantu kegiatan pengemasan, karena saya pasrahkan ke karyawan semua. Dengan memberikan catatan pesanan yang sudah saya rekap, catatan tersebut sudah tertera mengenai varian rasa, pesanan berapa kg, mau dikirim kemana, dan atas nama siapa.”⁸ Jelas Bapak Sawawi.

⁶Sawawi, selaku pemilik UD Citra Aulia, *Wawancara Langsung* (15 Oktober 2023 17.36).

⁷Erna, selaku pelanggan UD Bunga Laut, *Wawancara Langsung* (05 November 2023 15.00).

⁸Sawawi, selaku pemilik UD Citra Aulia, *Wawancara Langsung* (15 Oktober 2023 17.36).

2. Cacat Barang dan Kemasan Bocor

Paparan Ibu Latifah dari penjelasan tersebut penulis menyinggung perihal kerugian mengenai penggantian produk yang telah dikomplain oleh pelanggan. Ibu Latifah pun menjawab:

“Bicara merugikan, tentu merugikan tapi ini merupakan resiko bagi kami, apabila perihal ini di biarkan begitu saja maka akan berdampak pada pemasaran selanjutnya pada perusahaan kami. Jadi, selagi dalam ranah kesalahan kami dengan bukti yang akurat tetap kami layani kembali (mengganti produk yang terjadi cacat/salah).”⁹

Dengan demikian Ibu Latifah setiap pengemasan pasti ikut andil didalamnya, karena dia mengecek sendiri produk yang akan dikirim dan mana yang layak di tambah bonus. Meskipun pelanggan baru tapi pembeliannya cukup banyak sudah pasti dapat bonus. Untuk menarik pelanggan memesan kembali pada UD Bunga Laut.

Sedangkan UD Citra Aulia apabila terjadi cacat barang dan kemasan teri *crispy* bocor maka pihak perusahaan tetap mengganti sesuai kerusakannya dan terbukti murni kesalahan dari pihak perusahaan. Sesuai pemaparan Ibu Husna Wati selaku pemilik UD Citra Aulia:

“ Berhubung ini kesalahan kami, kami tetap mengirim ulang atas kerusakan tersebut. Sesuai bukti bahwa kerusakan memang keteledoran dari

⁹ Latifah, selaku pemilik UD Bunga Laut , *Wawancara Langsung* (15 Oktober 2023 17.00).

perusahaan. Namun apabila itu terjadi karena kesalahan dari pelanggan itu sendiri kami tidak bertanggung jawab atas kerusakan tersebut.” Ujar beliau.¹⁰

“Terjadinya cacat barang dan bocor pada kemasan, itu merupakan hal biasa di kedua UD tersebut kadang dikirim ulang kadang dibiarkan begitu saja. Semenjak bertambahnya saingan di Desa Padelegan Kecamatan Pademawu ini kedua UD tersebut sangat antusias untuk mengirim kembali produk yang cacat tersebut”. Ujar Ibu Sari.¹¹

Pengalaman terjadinya cacat barang dan bocor pada kemasan di kedua UD Citra Aulia dan Bunga Laut adalah hal biasa. Kadang dikirim ulang dan kadang dibiarkan begitu saja. Hal ini menjadi masalah saat saingan yang meningkat. Kedua UD tersebut sangat antusias untuk mengirim produk yang cacat kembali. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk mereka tidak selalu terjamin, dan mereka tidak menghitung biaya pengiriman sebagai prioritas utama. Sebaiknya, mereka harus memperbaiki proses produksi dan pengiriman untuk menghindari terjadinya cacat barang dan bocor pada kemasan, dan menjamin kualitas produk yang dikirim kepada pelanggan.

¹⁰ Husnawati, selaku pemilik UD Citra Aulia, *Wawancara Langsung* (15 Oktober 2023 17.36).

¹¹ Sari, Selaku Pelanggan UD Citra Aulia, *Wawancara Langsung* (05 November 2023 15.00).

3. Konsumen Gagal Bayar

Dalam pembayaranpun pihak UD Citra Aulia memang meminta diawal karena khawatir konsumen gagal bayar. Sebelumnya pernah terjadi konsumen tidak membayarnya secara penuh sehingga mengalami kerugian. Sesuai pemaparan Ibu Husnawati:

“Dulu untuk pembayaran kami lakukan di awal dan kadang di akhir. namun setelah terjadi konsumen yang gagal bayar, maka kami tetapkan pembayaran di awal untuk meminimalisir terjadinya kerugian.” Ujar beliau.¹²

UD Citra Aulia biasanya menggunakan pembayaran di awal untuk memastikan bahwa pelanggan membayar sebelum barang atau layanan dikirim. Ini memungkinkan perusahaan untuk menghindari pelanggan tidak dapat membayar dan mengurangi kerugian yang disebabkan oleh konsumen gagal bayar.

Namun, pembayaran di akhir adalah cara pelanggan memastikan bahwa barang atau layanan yang dikirimkan benar dan memenuhi kebutuhan mereka. Ini memungkinkan pelanggan untuk melihat dan memeriksa barang atau layanan sebelum membayar. Dalam kasus konsumen gagal bayar, UD Citra Aulia mengatur pembayaran dari awal untuk mengurangi terjadinya kerugian.

¹² Husnawati, selaku pemilik UD Citra Aulia, *Wawancara Langsung* (15 Oktober 2023 17.36).

Sedangkan UD Bunga Laut dalam sistem pembayarannya di lakukan di akhir Ibu Latifah tidak pernah menekan untuk melakukan pembayaran di awal apalagi menarik DP terlebih dahulu. Pasti barang sampai baru dibayar oleh pelanggan. Sesuai pemaparan Ibu Latifah:

“Disini memang belum pernah melakukan pembayaran di awal khawatir pelanggan merasa tertekan dan belum mempunyai cukup uang, dengan ini kami terapkan pembayaran setelah barang sampai pada pelanggan. Alhamdulillah pelanggan tetap membayar dan belum pernah kami alami mengenai konsumen gagal bayar” Ujar beliau.¹³

“Selama saya memesan produk UD Citra Aulia saya membayarnya diawal, UD Bunga Laut biasanya di akhir. saya pasti bayar, belum pernah gagal bayar.” Ucap Ibu Sari.¹⁴

disampaikan oleh Ibu Sari mencerminkan tingginya tingkat kepercayaan dan kehandalan yang diperoleh UD Citra Aulia dari para pelanggannya. Pernyataan ini menyoroti komitmen perusahaan untuk mengirimkan produknya tepat waktu dan memenuhi kewajiban keuangannya. Hal ini juga menunjukkan bahwa UD Bunga Laut, produk dari perusahaan yang sama, dikirimkan setelah pembayaran dilakukan. Tingkat transparansi dan ketepatan waktu dalam urusan keuangan merupakan kualitas yang langka dalam dunia bisnis saat ini, dan hal ini menunjukkan banyak nilai dan prinsip

¹³ Sari, Selaku Pelanggan UD Citra Aulia, *Wawancara Langsung* (05 November 2023 15.00).

¹⁴ Latifah, Selaku Pemilik UD Bunga Laut, *Wawancara Langsung* (05 November 2023 15.00).

yang dijunjung UD Citra Aulia. Secara keseluruhan, kutipan ini merupakan bukti profesionalisme, integritas, dan pendekatan perusahaan yang berpusat pada pelanggan.

4. Pemberian Bonus

Ibu Latifah selaku pemilik UD Bunga Laut mempunyai cara tersendiri dalam memuaskan pelanggan yakni dengan cara memberikan lebih pada setiap pelanggan minimal pembelian 5kg teri *crispy*. Jadi pelanggan akan merasakan lebih dihargai juga terjalannya rasa sosialisme.

“Memang ada bonus tapi bukan setiap kali pembelian hanya kalo ada lebih saja. Di UD Citra Aulia juga ada mengenai bonus.”¹⁵ Sedangkan UD Citra Aulia tidak ada sistem bonus kecuali pelanggan tetap dan teri *crispy* yang tersedia lebih dari pesanan pelanggan.

Di UD Citra Aulia, juga ada mengenai bonus. Namun, hal ini tidak berlaku setiap kali pembelian, melainkan hanya ketika pelanggan membeli produk dengan jumlah yang lebih besar. Ini menunjukkan bahwa bonus di UD Citra Aulia merupakan sebuah strategi marketing untuk memotivasi pelanggan untuk melakukan transaksi dengan jumlah yang lebih besar. Ini juga menunjukkan bahwa UD Bunga Laut mengutamakan perkembangan pasar dan memahami kebutuhan pelanggan. Bonus ini dapat membuat pelanggan menjadi lebih loyal dan membantu meningkatkan reputasi perusahaan sebagai brand yang memberikan tambahan kepada pelanggan.

¹⁵ Sari, Selaku Pelanggan UD Citra Aulia, *Wawancara Langsung* (05 November 2023 15.00).

C. Pembahasan

1. UD Bunga Laut

Sistem indent yang diterapkan di UD Bunga Laut yaitu dengan metode *online dan offline*. Sedangkan pembayaran dilakukan diakhir (pada saat barang sampai pada tangan konsumen). Dalam konteks fiqh muamalah praktek sistem indent ini terdapat dua akad yaitu akad *istishna'* dan *khiyar ru'yah*. Penerapan akad *istishna'* di UD Bunga Laut yaitu hampir sama dengan sistem *indent* yakni sama-sama melalaui pesanan akan tetapi yang membedakan dari pembayarannya. Sesuai ketentuan sistem *indent* pembayaran dilakukan di awal sedangkan akad *istishna'* pembayarannya sesuai kesepakatan. Namun di UD Bunga Laut menerapkan pembayaran di akhir karena khawatir memberatkan konsumen.

Selain itu, juga terdapat *khiyar ru'yah*. Dimana *khiyar ru'yah* tersebut memberikan hak opsi kepada konsumen untuk melanjutkan pembelian atau membatalkan apabila terjadi kesalahan dalam pengiriman baik itu rasa, harga dan lainnya. Maka, pihak perusahaan akan mengganti sesuai kesalahan yang terjadi tanpa memikirkan kerugian yang akan dialami oleh perusahaan asalkan murni keteledoran pihak perusahaan dengan bukti yang akurat. Demi bertahannya konsumen dan meminimalisir rasa kecewanya. Namun untuk memberikan opsi kepada konsumen belum pernah diterapkan oleh perusahaan tersebut.

2. UD Citra Aulia

Sistem *indent* yang diterapkan oleh dan UD Citra Aulia yaitu dengan metode yang sama yaitu *offline* dan *online*. Dengan proses memesan terlebih dahulu tanpa tersedianya barang sebelumnya kecuali produksi melebihi dari pesanan pelanggan. Sedangkan pembayaran dilakukan diawal (pada saat melakukan pemesanan). Sesuai penjelasan sebelumnya dalam konteks fiqh muamalah praktek sistem indent ini terdapat dua akad yaitu akad *istishna'* dan *khiyar ru'yah*. Penerapan akad *istishna'* di UD Citra Aulia yaitu hampir sama dengan sistem *indent* yaitu sama-sama melalui pesanan dan pembayarannya diawal. Sesuai ketentuan sistem *indent* pembayaran dilakukan di awal sedangkan akad *istishna'* pembayarannya sesuai kesepakatan. Namun di UD Citra Aulia menerapkan pembayaran di awal karena pernah terjadi konsumen yang tidak membayar penuh. Untuk meminimalisir terjadinya hal yang serupa maka pihak perusahaan menerapkan pembayaran dilakukan di awal.

Selanjutnya *khiyar ru'yah*. Dimana *khiyar ru'yah* tersebut memberikan hak opsi kepada konsumen untuk melanjutkan pembelian atau membatalkan apabila terjadi kesalahan dalam pengiriman baik itu rasa, harga dan lainnya. Apabila terjadi hal yang demikian pihak perusahaan UD Citra Aulia akan tetap mengirim hasil yang telah diproduksi meskipun salah, menjelaskannya langsung pada saat tiba di lokasi konsumen tanpa memberikan opsi mau lanjut atau dibatalkan. Hanya saja pesanan selanjutnya di kirimkan sesuai varian rasa yang sebelumnya salah dan tetap melakukan pembayaran secara penuh.

Begitu pula apabila terjadi kenaikan harga yang tak terduga, perusahaan memberikan informasi terkait kenaikan harga tersebut saat tiba di lokasi konsumen. Namun konsumen tidak merasa keberatan, sesuai pemaparan Ibu Husnawati.

“Asalkan murni keteledoran pihak perusahaan dengan bukti yang akurat seperti *crispy* yang tidak renyah, sudah berjamur, dan lainnya. Kami siap menggantinya. Demi bertahannya konsumen dan meminimalisir rasa kecewanya. Untuk sementara waktu konsumen belum pernah menggagalkan pesanan perihal kenaikan harga dan kesalahan varian rasa.” Ujar beliau.¹⁶

Dalam memastikan kualitas produk yang dibuat. Pemaparan Ibu Husnawati menjamin bahwa produk apabila terjadi keteledoran yang murni, yang dapat dibuktikan dengan bukti yang akurat seperti *crispy*, tidak renyah, dan tidak berjamur. Perusahaan akan mengganti dengan yang baru serta memastikan bahwa produk yang dibuat memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh pelanggan.

Memberikan hak opsi kepada konsumen memang belum pernah diterapkan oleh pihak perusahaan. Namun pihak perusahaan sangat mengantisipasi kenyamanan konsumen dalam menerapkan pelayanan usaha tersebut.

¹⁶ Husnawati, selaku pemilik UD Citra Aulia, *Wawancara Langsung* (15 Oktober 2023 17.36).

3. Analisis Fiqh Muamalah Perbandingan UD Bunga Laut dengan UD Citra Aulia

Dalam penerapan sistem indent di UD Bunga Laut dan UD Citra Aulia terdapat dua akad yang mencakup pada fiqh muamalah yaitu akad *istishna'* dan *khiyar ru'yah*. Penerapan sistem *indent* sendiri keduanya ada perbedaan dalam pembayaran di UD Bunga Laut pembayarannya dilakukan di akhir sedangkan di UD Citra Aulia pembayarannya dilakukan di awal. Akan tetapi dalam akad *istishna'* pembayaran tidak masalah dilakukan di awal maupun diakhir sesuai kesepakatan kedua belah pihak. Selain akad *istishna'*, juga ada akad salam. Perbedaannya akad *istishna'* melalui proses pembuatan sedangkan akad salam tidak melalui proses pembuatan hanya saja penerimaan barang yang diperjual belikan bukan pada saat terjadi akad, sedangkan pembayaran dilakukan di awal. Apabila pembayarannya dilakukan setelah tiba barang seperti istilah COD *cash on delivery* maka akad tersebut bukan akad salam melainkan akad biasa. Jadi pada penelitian ini tidak mengandung akad salam didalamnya.

Sedangkan pada hak *khiyar ru'yah* dimana kedua perusahaan tersebut sama-sama belum menerapkan opsi pada saat transaksi dengan konsumen apabila terjadi kekeliruan. Akan tetapi yang sangat menjaga kenyamanan konsumen adalah perusahaan UD Bunga Laut karena dia mengirimkan lagi sesuai apa yang sudah terjadi kesalahan, begitu pula dengan pengemasan yang juga ikut andil dalam pengemasan untuk meminimalisir kesalahan tersebut.

Sesuai hasil wawancara peneliti kepada pihak pelanggan bahwasanya pihak UD Bunga Laut melakukan pengiriman ulang hanya kadang-kadang, lebih sering tidak dikirim ulang dengan alasan tidak ada stok. Sedangkan UD Citra Aulia memang tidak pernah mengirimkan ulang apabila terjadi kesalahan varian rasa kecuali membeli ulang sesuai kesalahan varian rasa sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa dari salah satu pihak khususnya pembeli merasa kecewa atas pesanan yang tidak sesuai namun dari pihak kedua UD tersebut tidak diberikan opsi melanjutkan pesanan atau membatalkannya.

Apabila dianalisis pada prinsip fiqh muamalah praktek sistem *indent* UD Bunga Laut dan UD Citra Aulia sudah mengandung prinsip mubah dimana Prinsip ini menekankan pentingnya menghindari keraguan dan ketidakpastian dalam urusan keagamaan. Selain itu prinsip halal sudah diterapkan UD Bunga Laut dan UD Citra Aulia pada praktek penjualan sistem *indent* tersebut.

Sistem *indent* yang diterapkan UD Bunga Laut dan UD Citra Aulia sudah membawa manfaat lebih besar kepada konsumen untuk memudahkan dalam pemesanan teri *crispy* ini merupakan salah satu prinsip muamalah yaitu prinsip masalah. Selain itu prinsip kerelaan pada praktek penjualan sistem *indent* sudah diterapkan dan sesuai dengan ketentuan fiqh muamalah dimana antara penjual dan pembeli sama-sama merelakan produk teri *crispy* yang diperjual belikan.

UD Bunga Laut dan UD Citra Aulia sudah menerapkan prinsip amanah dimana kedua UD tersebut sama-sama menyampaikan apa yang telah di pesan oleh pelanggan, meskipun terkadang terjadi kesalahan pada saat pengiriman produk. Selain itu juga terdapat prinsip keadilan dimana UD Bunga Laut dan UD Citra Aulia terkesan kurang adil apabila terjadi kesalahan pengiriman, tapi tidak dikirim ulang. Apabila terjadi kesalahan varian rasa UD Citra Aulia tidak pernah mengirim ulang kecuali membayar kembali. Sedangkan UD Bunga Laut terkadang dikirim ulang terkadang juga tidak.

Penerapan sistem *indent* UD Bunga Laut dan UD Citra Aulia sudah menggunakan dasar hukum Al- Qur'an hal ini bisa di katakan bahwa sistem *indent* di kedua UD tersebut telah menerapkan prinsip fiqh muamalah di bidang prinsip tertulis.