

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan melalui observasi dan wawancara secara langsung terhadap kondisi di lapangan dan pernyataan narasumber, maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Gambaran Umum Toko Pakaian INTALU Banjarmasin

Toko pakaian INTALU merupakan salah satu usaha *clothing line* yang terletak di Kota Banjarmasin dengan brand INTALU, perusahaan ini terlahir dari kerjasama tiga orang yakni Ferri Altama (CEO), Achmad Bayu Chandrabuwono (COO), dan Ahyati (CFO). Pembentukan ide awal untuk brand ini dimulai dari Juni/Juli 2021, dan dilanjutkan persiapan selama kurang lebih enam bulan dan secara resmi berdiri pada tanggal 6 November 2021. Sebelum peluncuran resminya brand INTALU juga mengikuti siaran acara even yang dilaksanakan di salah satu tempat perbelanjaan terbesar di kota Banjarmasin dengan tujuan memperkenalkan ke masyarakat.

Brand ini memiliki nama yang unik dan cenderung membuat orang awam salah mengira produk apa yang mereka tawarkan. Hal ini berdasarkan ketika beberapa orang ditanyai tentang toko INTALU kebanyakan dari mereka menebak secara spontan adalah usaha di bidang kuliner, karena brand INTALU sendiri pelafalannya hampir mirip dengan “hintalu/hintalo” yang memiliki arti telur dalam bahasa banjar.

Makna dari INTALU sendiri memang berasal dari filosofi kata hintalu/telur, yang mana hal tersebut dituturkan secara langsung oleh narasumber, ia menyatakan bahwa telur adalah cikal bakal dari sebuah kehidupan jika menetas, namun telur juga bisa menjadi sesuatu yang lain seperti menjadi makanan berupa telur ceplok dan telur dadar hingga olahan lainnya seperti bahan membuat kue, yang mana dari kedua hal di atas dapat diperoleh manfaatnya.

Toko INTALU menjual berbagai macam pakaian pria, wanita hingga pakaian anak-anak. Jenisnya beragam dan juga memiliki harga yang berbeda di setiap varian yang sama tergantung dengan jenis bahan yang digunakan. Berikut tabel dari berbagai jenis pakaian beserta kisaran harganya:

Tabel 4.1 : Jenis Pakaian dan Kisaran Harganya

No	Jenis Pakaian	Kisaran Harga (Rp)
1	Baju kaos	110.000 – 180.000
2	Celana pendek pria	186.000
3	Gamis dan tunik	205.000 – 210.000
4	Hoodie resleting	240.000 – 280.000
5	Sendal	60.000 – 160.000
6	Waist bag	305.000
7	Tas	75.000 – 85.000
8	Sweater	185.000
9	Pakaian anak-anak	99.000 – 145.000

Sumber : Hasil Wawancara Crew Leader 16 Oktober 2022

Di toko ini hanya menjual barang brand mereka sendiri, sehingga mereka bisa dengan leluasa mengatur ketersediaan stok barang hingga menentukan

kuota stok yang akan diproduksi. Untuk saat ini proses produksi masih menggunakan bantuan pihak ke tiga yang berlokasi di Bandung, dengan sistem dari pihak INTALU akan mengirimkan informasi rincian desain, cuttingan, jenis kain hingga proses sablon yang dilakukan oleh pihak ke tiga tersebut, setelah target produksi sudah terpenuhi barulah akan dikirim ke toko.

Terbentuknya brand ini terinspirasi dari dua brand lokal, yakni Joger (Denpasar, Bali) dan Dagadu Djokdja (Yogyakarta). Kedua brand tersebut dikenal sebagai sentra oleh-oleh untuk daerahnya, bedanya dengan INTALU adalah brand ini lebih spesifik kepada pakaian yang mana biasanya pakaian dalam artian sebagai oleh-oleh memiliki kualitas seadanya dan kurang bagus, hal ini lah yang menjadi perhatian utama INTALU untuk menyediakan oleh-oleh pakaian namun dengan kualitas yang bagus dengan harga bersaing. Sama seperti Joger dan Dagadu, INTALU dalam produk bajunya kerap kali menyelipkan slogan-slogan bahasa Banjar yang mana merupakan ciri khas dari brand ini.

Toko ini memiliki slogan yang menggambarkan semangat berbudaya, yaitu “Banua Bisa, Banua Harat!”, yang jika diartikan bahwa bisnis yang dijalankan oleh putera puteri daerah dengan ciri khas budaya Banjar bisa bersaing dengan brand lokal lain yang sudah lebih dulu dikenal di Idoneisa. Seperti halnya sebuah perusahaan toko ini juga memiliki visi dan misi, yaitu:

Visi : Menciptakan inovasi terbaik dari produk lokal

Misi : Membangun tren budaya lokal, meningkatkan kecakapan dan semangat kerja karyawan, memahami kebutuhan dan memberikan

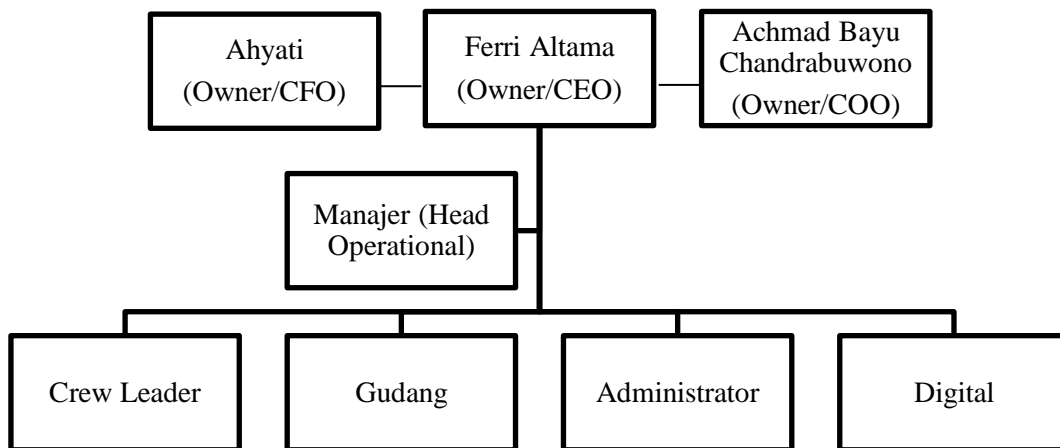
pelayanan terbaik, ikut serta meningkatkan ekonomi kreatif banua, kolaborasi dengan berbagai pihak pelaku industri kreatif.

Lokasi toko INTALU berada di Jl. Gatot Subroto.No 1 ruko 4 & 5, RT.29/RW.2, Kecamatan Banjamasin Timur, kode pos 70236, Provinsi Kalimantan Selatan. Selain berjualan secara *offline* toko INTALU juga berjualan secara *online* melalui *platform* Shoope, Tokopedia dan juga Instagram hingga WhatsApp Business. Untuk media promosi toko ini juga aktif di media sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter dan juga Tiktok. Selain melakukan promosi terhadap produknya, toko ini juga sering memposting konten yang interaktif untuk meningkatkan *engagement* dengan para pengikutnya. Mereka juga pernah berkolaborasi dengan musisi lokal yaitu JEF Banjar untuk membuat *merchandise*, yang mana hal ini selaras dengan visi dan misi brand INTALU yang sudah disebutkan sebelumnya.

Adapun tata letak untuk toko ini terdiri dari dua ruko tiga lantai yang digabung, untuk lantai satu merupakan storenya sendiri yang mana terdapat displai pakaian. Untuk lantai dua bagian kanan merupakan kantor dan bagian kiri merupakan gudang yang menyimpan stok pakaian dan sebagainya. Untuk lantai tiga bagian kanan merupakan mess untuk karyawan dan sebelah kirinya merupakan ruangan kosong yang belum dipergunakan.

Brand INTALU berada di bawah PT. ABC TAMA Production, toko ini memiliki karyawan sebanyak 12 orang yang meliputi berbagai bidang dan setiap bidang memiliki tugasnya masing-masing. Berikut bagan struktur organisasi dari toko INTALU :

Bagan 4.1 : Struktur Organisasi Toko Pakaian INTALU Banjarmasin



Sumber : Hasil Wawancara Crew Leader 16 Oktober 2022

Ada pun tugas dari setiap elemen di struktur organisasi sebagai berikut :

- a. Manajer (*Head Operational*) : memiliki tugas untuk mengkoordinir kerja seluruh karyawan, semua jenis pendataan, *traffic* penjualan, serta menyampaikan laporan keseluruhan kepada *owner*/pemilik.
- b. *Crew leader* : mengatur *display*/penataan pakaian, kebersihan toko dan hal lain seputarnya, juga mengatur sistem operasional toko.
- c. Gudang : mengatur penerimaan barang, melakukan penghitungan manual dan membuat berbagai formulir terkait stok barang.
- d. Administrator : mengatur pengelolaan keuangan penjualan.
- e. Digital : menjalankan sosial media hingga penjualan secara *online*

Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya toko ini menyediakan layanan transaksi secara *offline* dan juga *online* yang mana memiliki jam operasional yang sedikit berbeda, yaitu untuk toko *offline* buka setiap hari dari pukul 10.00-21.30 WITA dan untuk toko *online* buka setiap hari dari

pukul 10.00-20.00 WITA. Dua layanan yang berbeda tersebut memiliki cara bertransaksi yang berbeda pula. Gambaran cara berbelanja di toko INTALU sebagai berikut:

a. *Offline* (melalui toko fisik)

Pembeli bisa langsung datang ke toko INTALU di alamat yang sudah disebutkan sebelumnya, pembeli dapat memarkirkan kendaraan di halaman toko yang cukup luas. Di dalam toko sudah tertata rapi display berbagai macam jenis pakaian yang diperkenankan kepada pembeli untuk melihat-lihat hingga bisa mencobanya di kamar ganti. Jika ada hal-hal yang ingin ditanyakan bisa langsung meminta bantuan kepada para karyawan, seperti menanyakan ukuran hingga model yang berbeda. Setelah menentukan pakaian mana yang ingin dibeli, akan diambilkan oleh karyawan dari gudang dengan kondisi yang baru. Setelah itu pembeli diperkenankan mengecek kembali kondisi barang yang akan dibawa pulang sekaligus menimbang kembali untuk melanjutkan atau membatalkan membeli barang tersebut, setelah selesai pengecekan maka dilanjutkan dengan proses pembayaran. Toko ini menyediakan berbagai macam jenis pembayaran mulai dari pembayaran tunai, debit dan kredit, transfer hingga QRIS. Toko ini tidak menyediakan layanan pembayaran secara angsuran, juga mengingat harga produk di sini yang lumayan terjangkau sehingga layanan tersebut dinilai kurang relevan jika diterapkan.

b. *Online* (melalui *market place*)

Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, toko INTALU juga berjualan secara *online* melalui Shoope dan Tokopedia. Pertama yang harus

dilakukan adalah memastikan pembeli memiliki *smartphone* dan dapat mengunduh salah satu aplikasi tersenut. Setelah membuka aplikasi pembeli bisa melakukan pencarian toko INTALU dengan nama @INTALU CATALOG untuk *market place* Shopee dan @intalu_intl untuk *market place* Tokopedia. Di halaman tersebut disajikan berbagai macam jenis pakaian terlaris, pembeli juga bisa memilih sesuai kategori jenis pakaian, seperti atasan, celana, sandal dan lain-lain.

Di halaman pakaian yang sudah dipilih terdapat berbagai foto pakaian tersebut dan terdapat kolom deskripsi yang memuat ukuran, keunggulan produk, spesifikasi, berat produk dan kemasan, panduan perawatan dan informasi penting lainnya. Jika masih ada hal yang ingin ditanyakan pembeli bisa menggunakan fitur *chat* dengan penjual yang mana akan ditanggapi oleh admin dari toko INTALU selama jam operasional yang sudah tertera.

Sebuah penelitian mengungkapkan bahwa pengguna aplikasi *e-commers* memiliki persepsi bahwa ada informasi yang tidak jelas tentang produk yang ditawarkan secara *online*.(Bozzi, C.; Neves, 2022, hlm. 9) Itulah mengapa fitur chat ini sangat berguna untuk mendapatkan kejelasan yang lebih baik seputar produk hingga cara pengembalian barang.

Setelah memilih pakaian mana yang ingin dibeli lalu akan dilanjutkan dengan pemilihan warna dan ukuran dan langsung bisa *dicheckout*. Pembayaran bisa dilakukan melalui dompet digital, ATM/*mbanking*, hingga COD (*cash on delivery*). Jasa pengiriman yang disediakan juga beragam dan akan menyesuaikan dengan jasa pengiriman yang tersedia di lokasi tujuan.

Estimasi pengiriman mulai dari dua sampai tujuh hari tergantung wilayah yang dituju.

2. Deskripsi Hasil Wawancara

Dalam kegiatan pengumpulan data, peneliti salah satunya dengan melakukan wawancara langsung kepada beberapa narasumber. Secara garis besar ada dua macam narasumber tersebut, pertama yang berasal dari pihak toko INTALU dan satunya lagi dari pihak pembeli :

a. Narasumber 1

Nama : Syaid Muhammad Al-Farisi

Alamat : Jl. Berasngas Timur, Komplek Berangas Permata Indah

Posisi : *Crew Leader* Toko INTALU

Menurut penuturan narasumber ini toko INTALU memiliki layanan komplain hingga sistem pengembalian barang (retur). Kebijakan tersebut sudah diterapkan dan terbukti bermanfaat bagi pembeli karena paling tidak sudah ada 10 kasus lebih terkait hal tersebut.

Permasalahan yang membuat pelanggan melakukan retur paling banyak dikarenakan salah ukuran, baik itu kesalahan dari pihak toko atau pun dari pembeli yang kurang teliti. Selain salah ukuran retur juga berlaku untuk barang yang terdapat noda/sobek, dan juga pernah pembeli yang melakukan retur dengan alasan ini walau tidak sebanyak kasus salah ukuran.

Batas waktu pengembalian barang adalah tiga hari sejak transaksi berlangsung, jika sudah terlewat maka proses retur tidak bisa dilakukan apa pun alasannya. Toko juga tidak melayani retur tanpa ada alasan seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, meski pembeli tersebut masih berada

di lingkungan toko, hal ini berkaitan dengan sistem pencatatan transaksi toko.

Untuk melakukan retur pembeli hanya perlu membawa barang yang ingin di tukar dan bukti struk pembayaran, toko ini juga tidak menjadikan video *unboxing* sebagai syarat wajib untuk melakukan retur. Toko ini tidak menerapkan sistem refund atau mengganti barang dengan uang kembali karena alasan administrasi.

Barang yang diretur akan diganti dengan barang yang sama dengan kondisi bagus, jika barang tersebut tidak tersedia maka akan diganti dengan barang yang serupa atas izin pembeli. Pernah ada pembeli yang ingin melakukan retur tapi dengan ganti barang yang berbeda namun dengan harga yang lebih tinggi dan bisa diproses pihak toko, hal tersebut terjadi lantaran barang serupa sedang tidak tersedia.

Retur bisa dilakukan untuk transaksi secara *offline* dan *online*, bedanya kalau secara *online* harus menggunakan jasa pengiriman pihak ketiga sebagai perantara. Informasi terkait retur tersebut akan disampaikan oleh pihak toko secara lisan setelah melakukan pembayaran.

b. Narasumber 2

Nama : Mella

Alamat : Banjarmasin

Posisi : Member

Narasumber ini merupakan salah satu responden dari pihak pembeli, yaitu sebagai member. Ia sudah pernah dan beberapa kali berbelanja di toko INTALU, namun mengaku bahwa belum mengetahui mengenai

ketersediaan layanan retur di toko ini. Menurutnya hal tersebut sebaiknya disampaikan langsung oleh karyawan toko atau juga bisa mencantumkan pada nota/struk pembelian.

Selama beberapa kali berbelanja di toko ini ia belum pernah mengajukan retur, lantaran belum pernah mengalami hal seperti salah ukuran dan sebagainya. Ia menyatakan bahwa bila saja jika di kemudian hari mendapati hal yang mengharuskannya untuk menukar barang di toko ini, ia lebih memilih untuk menggantinya dengan barang yang baru dari pada meminta ganti uang kembali, namun ia tidak menyertakan alasan lebih lanjut mengapa memilih hal tersebut.

Menurutnya keberadaan sistem retur di setiap transaksi sangat lah penting untuk menjamin kepuasan pelanggan. Namun untuk teerlaksananya dengan baik hal tersebut pertama-tama harus dimulai dengan kejelasan informasi dari pihak toko terkait layanan tersebut.

c. Narasumber 3

Nama : Rusna

Alamat : Banjarmasin

Posisi : Member

Narasumber ini juga merupakan responden dari pihak pembeli, yang juga merupakan member dari toko ini. Ia mengatakan bahwa pernah berbelanja di toko INTALU dan mengaku belum mengetahui mengenai adanya keberadaan layanan retur di toko ini. Menurutnya penyampaian akan layanan tersebut sebaiknya bisa disampaikan melalui media sosial yang

dimiliki pihak toko, seperti Instagram, Twitter, Facebook dan Tiktok serta juga bisa melalui promosi iklan di radio.

Ia belum pernah melakukan retur di toko ini dan juga tidak bisa menentukan jika mendapati barang yang dibelinya tidak sesuai atau cacat akan diganti dengan barang yang baik atau menggantinya dengan uang kembali, menurutnya hal tersebut akan sangat berpengaruh kepada kondisi keadaan dan kondisi barang pada saat itu.

Ia berpendapat bahwa adanya retur pembelian dan retur penjualan sangat berguna untuk menjamin pihak penjual atau pun pembeli agar tidak saling dirugikan dan retur juga harus dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku serta penyampaian yang transparan kepada pembeli agar tidak merasa dibohongi.

d. Narasumber 4

Nama : Jeti

Alamat : Banjarmasin

Posisi : Member

Narasumber berikut merupakan responden terakhir dari pihak pembeli, yang mana juga merupakan seorang member. Ia mengaku pernah berbelanja di toko INTALU dan mengetahui adanya kebijakan retur di toko ini. Ia menuturkan bahwa mengetahui kebijakan tersebut tidak secara langsung, melainkan dari cerita temannya ketika membelikan baju untuk isterinya sebagai kejutan namun ternyata baju tersebut tidak sesuai dengan ukuran si isteri, temannya itu pun mengajukan retur ke pihak toko namun tidak bisa diproses terkendala batasan waktu retur yang sudah lewat. Hal itu bisa

terjadi lantaran teman narasumber tersebut tidak mendapatkan informasi sebelumnya terkait adanya batasan waktu untuk melakukan retur barang.

Narasumber ini juga menyarankan agar sebaiknya penyampaian soal retur yang terdapat pada toko ini agar bisa melalui promo yang dilakukan lewat media sosial seperti Instagram, Facebook dan Shoopee. Ia pribadi belum pernah melakukan retur di toko ini dan jika suatu saat mendapati barang yang dibelinya terdapat ketidaksesuaian atau cacat maka akan lebih memilih untuk menggantinya dengan barang yang baik. Hal itu dipilih lantaran menurutnya niat awal adalah ingin memakai barang tersebut dan tentunya pilihan yang rasional adalah dengan menggantinya dengan barang yang baru dengan kondisi yang baik.

Menurut narasumber ini adanya layanan retur pada sebuah transaksi jual beli sangat penting, karena jika konsumen sudah memutuskan membeli suatu barang maka ia bertujuan memakainya, akan sangat disayangkan apabila seperti kasus teman dari responden yang tidak bisa melakukan retur terkendala kurangnya informasi yang di dapat dari pihak toko. Akibat dari hal tersebut akan menimbulkan kekecewaan bagi pembeli, karena barang yang tidak sesuai tersebut tidak bisa dipakai dan bisa berakibat mubadzir.

Menurutnya alangkah baik jika lebih jelas menyampaikan mengenai batas waktu retur dan akan lebih baik lagi jika batas waktu tersebut yang awalnya hanya tiga hari bisa diperpanjang, dengan persyaratan yang lebih kompleks seperti label tidak boleh rusak dan bukti transaksi masih ada.

3. Kebijakan Retur dan Penerapan Khiyar di Toko INTALU

a. Kebijakan retur di toko INTALU

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti sebelumnya diketahui bahwa masih banyak pembeli yang mengalami salah ukuran dan ada juga kasus terdapat noda atau bolong pada pakaian yang dibeli di toko INTALU. Untuk persoalan barang yang cacat yang tidak diketahui sebelumnya dari kedua belah pihak bukan merupakan hal yang disengaja, hal ini biasanya diakibatkan karena barang yang diserahkan kepada pembeli adalah barang dari gudang, dan bisa saja pembeli kurang teliti atau tidak mengeceknya kembali setelah diserahkan atau juga bisa diakibatkan kesalahan oleh admin *packing*. Untuk persoalan ukuran, brand ini menggunakan ukuran lokal yang mana biasanya cenderung lebih kecil dari ukuran pakaian pada umumnya, itu lah yang biasanya mengakibatkan pembeli meminta pengembalian barang.

Berkaca dari hal tersebut pihak toko menyediakan layanan pengembalian barang (retur). Kasus pengembalian barang ini pernah terjadi baik dari penjualan secara *offline* ataupun *online* dengan jumlah total lebih dari sepuluh kasus sejauh ini, sehingga disediakan lah kebijakan retur yang terbagi menjadi dua, yaitu retur barang dari penjualan secara *offline* dan penjualan secara *online*. Berikut rincian proses retur tersebut:

1) Retur barang untuk penjualan *offline*

Setelah pembeli melakukan pembayaran terhadap transaksi seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, karyawan yang bertugas akan

menyampaikan secara lisan mengenai ketentuan pengembalian barang (retur). Ada pun rincian ketentuannya sebagai berikut:

- a) Batas waktu pengembalian barang adalah tiga hari terhitung dari kegiatan transaksi berlangsung. Apabila pembeli ingin melakukan retur lewat dari batas waktu tersebut maka tidak akan dilayani, apapun alasannya.
- b) Barang yang ingin diretur harus masih dalam kondisi baik, dan jika label rusak masih bisa untuk diproses. Jika barang yang ingin di retur mengalami kecacatan yang diakibatkan pembeli pasca transaksi maka tidak bisa mengajukan retur.
- c) Harus masih ada bukti pembelian berupa struk yang diberikan setelah pembayaran. Adanya struk pembelian ini merupakan syarat wajib untuk mengajukan retur, selain menjadi bukti transaksi yang sah dari struk tersebut juga akan memudahkan pihak toko untuk mencari data transaksi untuk barang tersebut.
- d) Video *unboxing* tidak menjadi syarat wajib untuk melakukan retur. Namun meski pun begitu akan lebih baik jika bisa menyertakannya, untuk menghindari prasangka buruk antara keduanya.
- e) Jika barang serupa tidak tersedia maka akan diganti dengan barang yang berbeda namun harga yang sama atas persetujuan pembeli.
- f) Bisa melakukan retur dengan barang yang berbeda (harga lebih tinggi) jika ketersediaan barang yang diinginkan sedang kosong. Hal seperti ini pernah terjadi dan bisa diproses oleh pihak toko.

- g) Tidak melayani pengembalian barang dengan ganti uang kembali (*refund*). Pembeli hanya bisa meminta ganti dengan barang yang sama dengan kondisi yang baik ketika melakukan retur di toko ini.

Pihak toko juga menjelaskan mengenai alasan penetapan batas waktu selama tiga hari adalah karena ditakutkan sulit untuk mencari data pembelian di dalam sistem yang berpotensi mengacaukan sistem yang sudah ada, juga ditakutkan jika waktunya terlalu lama barang sudah dipakai oleh pembeli sehingga dapat mengurangi nilai jual produk.

Tidak disyaratkannya video unboxing adalah karena dalam kasus yang sudah terjadi untuk pembelian secara *online* sering kali karena salah ukuran dari admin *packing* atau hanya sekedar pembeli yang ingin menukarnya dengan ukuran yang berbeda, sehingga hanya perlu mengirimkan foto bukti ukuran baju tersebut.

Jika ketentuan seperti di atas bisa dipenuhi pembeli maka proses retur bisa dilakukan. Pembeli bisa datang secara langsung ke toko dengan membawa barang yang ingin ditukar lalu menjelaskan permasalahan dari produk tersebut, lalu pihak toko akan langsung memeriksanya dan mengecek ketersediaan barang yang pembeli inginkan. Jika sudah pembeli diberikan waktu untuk mengecek kembali barang tersebut lalu langsung bisa dibawa pulang.

Jika seandainya di kemudian hari pembeli sudah berada di luar kota dan tidak memungkinkan untuk ke toko langsung maka bisa menghubungi pihak toko dan menggunakan jasa ekspedisi untuk pengiriman barangnya. Jika pembeli ingin melakukan retur tanpa ada kesalahan dari pihak toko maka

ongkos pengiriman barang dari pembeli ke toko ditanggung oleh pembeli dan ongkos pengiriman barang dari toko ke pembeli ditanggung oleh toko. Namun jika terdapat kesalahan dari pihak toko maka untuk ongkos kirim ditanggung penuh oleh pihak toko.

2) Retur barang untuk penjualan *online*

Proses retur untuk penjualan online tidak memiliki perbedaan yang jauh, hanya saja proses komplain dilakukan melalui perantara internet. Jika secara *offline* akan disampaikan secara lisan mengenai ketentuan retur, maka untuk pembelian secara *online* akan ada himbauan tertulis di deskripsi produk jika terdapat ketidaksesuaian barang agar bisa segera menghubungi *customer service* (CS) untuk klaim pengembalian. Pembeli bisa menjelaskan keperluannya dengan menunjukkan foto produk serta nota pembelian. Jika sudah memenuhi ketentuan maka pembeli bisa langsung mengirimkan barangnya menggunakan jasa ekspedisi, untuk persoalan ongkos pengiriman masih sama dengan yang sudah dijelaskan sebelumnya.

Sayangnya dalam deskripsi mengenai ketentuan retur untuk penjualan *online* tidak serinci jika berbelanja secara langsung (*offline*), sehingga untuk detail seperti batasan waktu dan lainnya harus ditanyakan secara langsung kepada pihak toko melalui *customer service* (CS)

b. Penerapan khiyar dalam transaksi di toko INTALU Banjarmasin

Setelah mengetahui detail bagaimana kebijakan retur hingga tata cara pelaksanaannya peneliti menemukan bahwa adanya kegiatan khiyar di dalam layanan retur tersebut.

Pertama diketahui bahwa adanya kebijakan retur yang disediakan oleh toko berupa pengembalian barang jika ada beberapa hal yang terjadi pasca transaksi, yang mana hal tersebut merupakan esensi dari kegunaan hak khiyar itu sendiri. Meskipun pihak toko tidak menyatakan secara gamblang mengenai adanya hak khiyar dalam kegiatan transaksi di toko ini, dari hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan beberapa hal mengenai keterkaitan layanan retur yang disediakan dengan penerapan khiyar.

Adanya batasan waktu untuk melakukan pengembalian barang yaitu tiga hari setelah melakukan transaksi, yang mana bisa dikatakan sama dengan ketentuan khiyar syarat. Toko ini juga mensyaratkan agar bisa dilakukannya retur adalah apabila pembeli merasa ukuran pakaian yang sudah dibeli ternyata kurang sesuai, pembeli juga diberikan kesempatan untuk melakukan retur jika mendapati barang yang dibelinya terdapat noda/sobek. Adanya noda/sobek bisa dikatakan sebuah kecacatan pada suatu barang, sehingga ketentuan tersebut serupa dengan ketentuan khiyar aib.

Jika pembeli ingin mengajukan retur tanpa ada ketentuan yang termasuk seperti di atas, meskipun masih berada di lingkungan toko maka retur tidak bisa dilakukan. Untuk hal ini peneliti menemukan ketidaksesuaian mengenai ketentuan tersebut dengan penerapan khiyar majelis. Karena khiyar ini memperbolehkan pembeli untuk membatalkan/melanjutkan transaksi selama penjual dan pembeli masih berada dalam satu tempat, tanpa harus memenuhi ketentuan dua khiyar sebelumnya (khiyar syarat dan khiyar aib).

4. Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memiliki perbedaan dari lokasi penelitian, yang mana pada penelitian terdahulu dilakukan di luar Kalimantan. Jenis perusahaan yang diteliti juga berbeda, jika pada penelitian terdahulu berupa pertokoan di pasar tradisional sedangkan dalam penelitian ini berupa toko yang berada di perkotaan yang memiliki sistem transaksi yang berbeda seperti sudah menggunakan komputer untuk sistem pencatatan transaksinya.

Tempat penelitian yang saya teliti juga merupakan sebuah toko yang tidak hanya beroperasi secara *offline* (toko fisik), namun juga secara *online* menggunakan perantara internet, yang mana tidak diterapkan oleh tempat penelitian terdahulu.

B. Analisis Data

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan dan memperoleh data-data sedemikian rupa, maka analisis data yang menjadi pokok dalam pembahasan untuk menjawab rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analisis Penerapan Konsep Hak Khiyar dalam Proses Retur di Toko INTALU

Keberadaan sistem retur adalah suatu hal yang semestinya diterapkan oleh suatu perusahaan berbasis produk, khususnya di bidang pakaian. Di Banjarmasin sendiri terdapat beberapa toko pakaian lainnya yang menerapkan sistem retur, seperti SMITH, dan Erigo. Namun setiap toko memiliki rincian proses retur yang berbeda-beda. Di dalam sistem retur bisa ditemukan hak

khiyar, hal ini berdasarkan beberapa jurnal yang mengaitkan kebijakan tersebut dengan khiyar itu sendiri.

Dalam upaya menemukan keberadaan hak khiyar pada toko INTALU, peneliti telah melakukan wawancara berisi pertanyaan berupa detail kebijakan retur dan kasus yang merujuk pada penerapan hak khiyar. Diketahui bahwa terdapat beberapa persyaratan yang diterapkan toko INTALU yang mana merupakan ciri dari beberapa jenis khiyar yang mana sudah ada sedikit dijelaskan sebelumnya, untuk lebih rinci bagaimana penerapan hak khiyar dalam ketentuan retur di toko INTALU sebagai berikut:

a. Penerapan khiyar syarat

Khiyar syarat adalah hak pilih untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi yang telah dijanjikan terlebih dahulu. Pada penelitian ini khiyar syarat lebih spesifik bisa dijelaskan sebagai pemberian kesempatan kepada pembeli untuk melakukan pengembalian barang dengan syarat dan batas waktu tertentu. Syarat yang dimaksudkan dalam ketentuan retur di toko ini berupa kesempatan menukarkan barang jika merasa ukurannya kurang sesuai (kekecilan) dari yang dibayangkan sebelumnya. Berdasarkan penuturan dari pihak toko hal tersebut sering menjadi alasan dikarenakan brand yang mereka jual memang menggunakan ukuran lokal yang biasanya cenderung lebih kecil.

Sedangkan untuk batas waktu retur yang disyaratkan oleh pihak toko adalah selama tiga hari sejak transaksi terjadi. Lamanya penetapan waktu tersebut terbilang cukup lama jika dibandingkan dengan beberapa penelitian terdahulu yang serupa, yakni skripsi oleh Firdaus Zulpiabri yang juga

dilakukan di sektor pakaian, menyatakan bahwa khiyar syarat yang diterapkan di penelitian tersebut hanya selama satu hari. Juga dari jurnal penelitian oleh Asrul Hamid di sektor pembuatan batu bata penerapan khiyar syarat hanya selama satu hari.

Pernyataan dari pihak toko bahwa kebijakan ini terbukti bermanfaat bagi pembeli, pasalnya paling tidak ada sepuluh kasus yang pernah terjadi terkait khiyar tersebut. Contohnya saja meski sudah diberikan kesempatan kepada pembeli untuk melakukan pengecekan kembali terhadap barang yang baru diambilkan dari gudang namun masih saja ada yang mengalami salah ukuran, baik itu disebabkan oleh pembeli yang kurang teliti atau dari kesalahan pihak toko ketika mengambilkan barang.

Kebijakan pengembalian barang tersebut biasanya disampaikan oleh pihak toko setelah pelanggan melakukan pembayaran dan akan diberi tahu secara lisan mengenai ketentuan pengembalian barang tersebut. Pembeli bisa datang secara langsung atau bisa menghubungi terlebih dahulu melalui kontak yang sudah tertera.

b. Penerapan khiyar aib

Khiyar aib merupakan hak membatalkan atau melanjutkan jual beli bagi kedua belah pihak yang berakad apabila terdapat suatu cacat pada objek yang mana belum diketahui sebelumnya oleh kedua belah pihak. Jadi, dalam khiyar aib itu apabila terdapat bukti cacat pada barang yang dibelinya, pembeli dapat mengembalikan barang tersebut dengan meminta ganti barang yang baik atau kembali barang dan uang. (Ghazaly Rahman Abdul, Ghufroon Ihsan, 2022, hlm. 100)

Dalam penerapan khiyar ini di toko INTALU berupa pemberian kesempatan untuk mengembalikan barang jika terdapat sobek/bolong atau noda yang terdapat pada produk dengan ganti barang yang baik. Namun toko tidak menerapkan sistem menukar barang cacat tersebut dengan uang kembali, hal ini berkaitan dengan sistem administrasi. Dalam kebijakan ini juga memiliki batas waktu pengembalian yang sama, yaitu tiga hari terhitung sejak pembelian. Barang yang dikembalikan tersebut akan langsung diganti dengan barang yang sama dengan kondisi yang baik, dan prosesnya diselesaikan pada hari itu juga.

Dalam kurun waktu tersebut pembeli bisa melakukan komplain dan meminta untuk retur barang bisa langsung datang ke toko dengan membawa barang tersebut beserta struk bukti pembayaran. Pembeli diperkenankan untuk menjelaskan mengenai kecatatan mengenai barang tersebut, dan setelah dipastikan bahwa kecacatan tersebut tidak berasal dari pembeli itu sendiri, lalu pihak toko akan menindaklanjuti proses retur. Dalam prosesnya pembeli tidak diwajibkan menunjukkan video *unboxing* barang yang ingin diretur, sehingga diharapkan bisa memberikan pengalaman berbelanja yang lebih fleksibel dan menyenangkan.

c. Penerapan khiyar majelis

Khiyar ini berupa pemberian hak kepada penjual dan pembeli untuk meneruskan atau membatalkan transaksi, selama keduanya masih bersama-sama di tempat tersebut dan belum berpisah. Dalam kasus pada kebijakan retur toko INTALU, jika ada kasus seorang pembeli ingin membatalkan transaksi tanpa ada alasan seperti yang terdapat pada khiyar syarat dan khiyar

aib, meskipun masih dalam lingkungan toko hal tersebut tidak bisa diproses oleh pihak toko.

Menurut penuturan narasumber yaitu *crew leader* dari toko INTALU hal itu berkaitan dengan sistem pencatatan transaksi. Sehingga tidak bisa asal mengubah catatan transaksi yang sudah terprogram tersebut, apalagi jika tidak ada alasan yang kuat atau logis untuk melakukan pembatalan tersebut. Namun jika pembeli ingin melakukan penukaran barang dengan ukuran yang berbeda dengan yang telah dibeli masih bisa dilakukan, karena hal tersebut tidak mengubah sistem pencatatan transaksi toko.

Alasan tidak diterapkannya khiyar ini juga karena adanya kebijakan bahwa pembeli diperkenankan terlebih dahulu melakukan pengecekan terhadap barang yang akan dibelinya, yang mana pada proses tersebut pembeli diberikan hak jika merasa kurang sesuai dengan yang dikehendaki sebelumnya maka bisa mengganti barang tersebut dengan yang lain atau membatalkannya, karena belum ada terjadi transaksi.

2. Analisis Ekonomi Islam terhadap Hak Khiyar yang Berlaku di Toko INTALU

Setelah mengetahui berbagai macam detail kebijakan retur yang ditetapkan toko ini, peneliti menganalisa data tersebut dan mendapati bahwa dalam kegiatan retur terdapat penerapan hak khiyar. Peneliti menganalisa keberadaan hak khiyar tersebut dan membandingkan kesesuaiannya dengan ekonomi Islam dan memperoleh hasil sebagai berikut :

a. Kesesuaian khiyar syarat

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya khiyar syarat terdapat dalam setiap transaksi yang dilakukan di toko INTALU, hal ini berdasarkan adanya penetapan waktu selama tiga hari dari pihak toko kepada pembeli untuk memberikan kesempatan melakukan retur barang. Khiyar ini biasanya terjadi untuk kasus salah ukuran pada pakaian, baik itu kesalahan dari pihak toko atau pembeli itu sendiri. Sehingga agar pembeli memiliki kesempatan menukarkan barang tersebut dengan yang sesuai kehendaknya, disediakan lah kesempatan untuk melakukan retur.

Dalam ilmu fiqh muamalah lamanya untuk penetapan waktu khiyar ini dijelaskan dalam hadits Nabi SAW yang berbunyi :

أَنْتَ بِالْخِيَارِ فِي كُلِّ سِلْعَةٍ إِتَّعْتَهَا ثَلَاثَ لَيَالٍ (رواه البيهقي)

Artinya:

“Kamu boleh khiyar (memilih pada setiap benda yang telah dibeli selama tiga hari tiga malam” (HR. Baihaqi) (Ghazaly Rahman Abdul, Ghuftron Ihsan, 2022, hlm. 102).

Lamanya khiyar ini berbeda-beda setiap pendapat ulama fiqh, seperti yang dikemukakan oleh Imam Abu Hanifah dan Imam Syafi’i yang mengatakan batas waktu maksimal khiyar ini adalah tiga hari, seperti yang dijelaskan pada hadits di atas. Sedangkan menurut Imam Hanbali memperbolehkan masing-masing dari penjual dan pembeli untuk menetapkan persyaratan waktu yang mereka suka. (Arifin bin Badri, 2015, hlm. 169) Pihak toko menetapkan waktu retur selama tiga hari, yang mana hal tersebut sudah sesuai seperti yang ditetapkan dalam ekonomi Islam berdasarkan beberapa madzhab.

Ketentuan batas waktu tersebut disampaikan oleh pihak toko secara lisan kepada pembeli setelah melakukan pembayaran, sehingga pembeli tidak akan merasa dicurangi apabila tidak bisa melakukan retur dikarenakan batas waktu yang sudah lewat.

b. Kesesuaian khiyar aib

Khiyar ini pada dasarnya adalah untuk menghindarkan pembeli dari merasa tertipu dalam kegiatan jual beli, seperti jika terdapat cacat pada suatu barang yang ditransaksikan yang mana kedua belah pihak baik penjual dan pembeli tidak mengetahui hal tersebut sebelumnya maka pembeli berhak meminta penukaran dengan barang dengan kondisi yang baik atau dengan uang kembali.

Adapun hadits yang melatarbelakangi adanya khiyar ini berbunyi:

الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ مِنْ أَخِيهِ يَتَعَاوَفِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيْنَهُ (رواه ابن ماجه عن عقبه بن عامر)

Artinya:

“Sesama muslim itu bersaudara; tidak halah bagi seorang muslim menjual barangnya kepada muslim lain, padahal pada barang itu terdapat ‘aib/cacat.” (HR. Ahmad, Ibnu Majah, Ad-Daraquthni, Al-Hakim dan Ath-Thabrani)

Di toko INTALU terdapat kebijakan retur yang mana memberikan kesempatan bagi pembeli untuk melakukan penukaran barang jika terdapat suatu unsur kecacatan pada barang yang dibeli. Berdasarkan kasus yang pernah terjadi cacat dalam hal ini biasanya adalah berupa adanya terdapat noda/sobekan pada barang tersebut. Sebenarnya toko sudah melakukan antisipasi untuk meminimalisir hal tersebut, yaitu

dengan memberikan kesempatan bagi pembeli untuk mengecek kembali barang yang akan dibelinya setelah diambilkan dari gudang, namun tetap saja ada komplain dari pembeli mengenai adanya kecacatan pada barang tersebut. Hanya saja toko ini tidak menerapkan sistem menukar barang yang cacat dengan ganti uang kembali (*refund*).

Berdasarkan hal tersebut toko INTALU sudah menerapkan hak khiyar aib kepada pembelinya, yaitu mengganti barang yang cacat dengan barang kondisi yang baik, sesuai dengan hadits di atas. Meskipun toko ini tidak menerapkan kebijakan uang kembali (*refund*), tetapi kebijakan retur sudah termasuk dalam implementasi penerapan khiyar aib dan hal tersebut terbukti bermanfaat bagi para pembeli.

Khiyar aib sebenarnya tidak memiliki batas waktu tertentu untuk melakukan pengembalian barang, seperti pendapat kesepakatan ulama fiqh bahwa khiyar aib berlaku sejak diketahuinya cacat pada barang yang diperjualbelikan dan dapat diwarisi oleh ahli waris pemilik hak khiyar. Namun dalam hal ini toko INTALU memberikan batasan yang sama seperti khiyar syarat yaitu tiga hari terhitung sejak terjadinya transaksi.

Hal ini karena ditakutkan sulit untuk mencari data pembelian di dalam sistem yang berpotensi mengacaukan sistem yang sudah ada, juga ditakutkan jika waktunya terlalu lama barang sudah dipakai oleh pembeli terlalu lama sehingga dapat menurunkan nilai jualnya yang akan berakibat kemudharatan kepada penjual yang dapat mengurangi rasa saling ridha/suka sama suka antara penjual dan pembeli.

c. Kesesuaian khiyar majelis

Khiyar ini berupa hak pilih untuk melanjutkan atau membatalkan akad transaksi selama keduanya masih berada dalam satu tempat yang sama, dalam hal ini berada di dalam toko. Khiyar ini berguna jika dalam suatu kasus pembeli tergesa-gesa dalam ijab qabul, sehingga memungkinkan setelah akad terjadi baru pembeli menyadari adanya kepentingan yang mendesak hingga harus dibatalkannya transaksi tersebut. Khiyar ini berdasarkan hadits yang berbunyi:

الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا - أَوْ قَالَ حَتَّى يَتَفَرَّقَا - فَإِنَّ صَدَقَا وَبَيْنَنَا بُورِكَ
لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا، وَإِنْ كَتَمَا وَكَذَبَا مُحِقَّتْ بَرَكَةُ بَيْعِهِمَا

Artinya :

“Dua orang yang melakukan jual beli boleh melakukan khiyar selama belum berpisah. Jika keduanya benar dan jelas maka keduanya diberkahi dalam jual beli mereka. Jika mereka menyembunyikan dan berdusta, maka akan dimusnahkanlah keberkahan jual beli mereka.” (H.R Bukhari). (Muhammad, n.d, hadits shahih Bukhari no. 1937)

Namun tidak semua ulama fikih menerapkan khiyar majelis ini, seperti Imam Malik dan Imam Hanifah yang berpendapat bahwa kedua belah pihak tidak memiliki hak khiyar majelis. Alasannya adalah lazimnya jual beli itu karena selesainya ijab dan qabul jual beli dan berlaku menurut syara’ maka tidak diperlukannya lagi khiyar majelis.

Toko INTALU tidak memperkenankan untuk melakukan pengembalian barang setelah sudah melakukan pembayaran, meskipun masih berada di dalam toko kecuali memuat unsur khiyar syarat atau khiyar aib. Hal ini berkaitan dengan sistem pencatatan transaksi. Sehingga tidak bisa mengubah catatan transaksi yang sudah terprogram tersebut tanpa alasan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Namun jika pembeli ingin melakukan penukaran barang yang sama namun dengan ukuran yang berbeda maka masih bisa dilakukan karena tidak akan merubah banyak sistem pencatatan.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa toko ini tidak menerapkan khiyar majelis, dikarenakan beberapa hal yang sudah ditetapkan sejak awal. Namun sebagai gantinya toko ini memberikan kesempatan kepada pembeli untuk mengecek barang yang akan dibeli dengan seksama, yang mana pada saat itu memberikan kesempatan kepada pembeli untuk menentukan melanjutkan atau membatalkan transaksi tersebut, mengingat belum terjadinya pembayaran dan pencatatan transaksi di sistem.