

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil riset yang penulis lakukan dengan cara melakukan observasi dan wawancara langsung kepada responden dan informan, maka dapat diuraikan hasil penelitian dalam beberapa kasus sebagai berikut:

1. Kasus I

a. Identitas Responden I (penjual)

Nama : ARN
Umur : 22
Pekerjaan : Asisten Apoteker
Bisnis Jual Beli : Pakaian, Kerudung, dan Sandal
Pendidikan : D3
Alamat : Jl. A. Yani Km 5,8 kec. Banjarmasin Timur

b. Identitas Responden II (pembeli)

Nama : AML
Umur : 20
Pekerjaan : Penyanyi Dangdut
Pendidikan : SMA
Alamat : Jl. Mendawai Palangkaraya

c. Gambaran Bisnis

Bisnis ini menggunakan *handphone BlackBerry* melalui layanan *BlackBerry messenger* (BBM) yang saling terhubung antara teman-teman yang terdapat dalam suatu *group BlackBerry messenger* (BBM). Bisnis ini biasanya disebut *online shop*. Barang-barang yang dijual bisa bermacam-macam tergantung apa yang diinginkan penjual.

Pada awalnya ARN mengetahui bisnis (BBM) ini melalui seorang teman, kemudian ARN mulai menawarkan barang-barang dagangan seperti pakaian, kerudung dan sandal. Kurang lebih 10 bulan ARN menjalankan bisnis melalui *BlackBerry messenger* (BBM). Pelayanan yang diberikan ARN pun dibidang memuaskan pembeli yang datang kepadanya karena biasanya ARN mengurangkan harga barang apabila ada pembeli yang membeli barang melebihi dari tiga pacs.¹

Selain itu menurut AML, pelayanan yang diberikan ARN bagus, karena ARN segera merespon jika ada hal yang ditanyakan AML berhubungan dengan barang yang ingin dibeli. AML sudah melakukan transaksi tujuh sampai delapan kali dengan ARN.²

Harga produk barang yang ditawarkan ARN ada yang lebih mahal dari harga dipasaran, tetapi ada juga barang yang harganya lebih murah daripada toko-

¹ARN, Penjual, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 08 Januari 2013

²AML, Pembeli, Wawancara Pribadi, via telp, 09 Januari 2013

toko butik. Hanya saja menurut AML, tidak semua produk barang yang ditawarkan di *online shop* ini ada terdapat di pasaran atau di toko-toko butik. Alasan konsumen dalam membeli barang dalam bisnis *online* ini karena barang yang ditawarkan sangat terbatas (*limited*), motifnya pun bermacam-macam, sangat jarang ditemukan di pasaran atau di toko-toko, dan barangnya pun tidak langsung didistribusikan ke pasaran melainkan melalui *BlackBerry Messenger* (BBM) sejauh ini harga produk barang-barangnya sesuai dengan kualitas yang ada.

Menurut ARN, kendala yang dihadapi dalam bisnis ini ada saat pembeli banyak bertanya, terkadang ARN kesal dan enggan mengirim sms untuk menjelaskannya. Tetapi menurut ARN itulah resiko penjual yang harus bisa melayani konsumennya dengan baik dan sabar. Sedangkan kendala yang dihadapi AML saat membeli produk barang kepada ARN, yaitu terjadi pada saat pengirimannya, kadang barang yang dipesan lama datangnya. ARN pun mensiasatinya dengan menjelaskan kepada AML bahwa menurut ARN keterlambatan datangnya produk barang tergantung dari jasa kurir. Jasa kurir yang digunakan bisa melalui TIKI/JNE.

d. Jual Beli Sistem Pesanan

AML membeli produk (pakaian) kepada ARN dengan memesan barang yang diinginkan, sesuai dengan kriteria yang terlihat pada gambar di group *BlackBerry messenger* (BBM). Setelah mengetahui kriterianya, maka AML memesannya dan barang siap diantarkan. Bagi AML belanja melalui *BlackBerry messenger* (BBM) atau yang biasa disebut dengan *online shop*, adalah

memudahkan pembeli karena tidak perlu susah-susah mencari barang yang diinginkan untuk pergi ke pasar atau ke toko-toko butik dikarenakan barang yang dijual melalui *BlackBerry messenger* ini tidak langsung didistribusikan ke pasaran melainkan melewati *online shop* dulu.

Untuk meneguhkan akad pembelian dan menghindari penipuan, maka sistem transaksi yang ARN sepakati dengan AML adalah pembeli membayar terlebih dahulu dengan transfer uang ke nomor rekening penjual sebelum barang dikirim. Sikap berhati-hati ini dilakukan karena sebelumnya ARN pernah mengalami kejadian pembatalan secara sepihak oleh calon pembeli dan menyisakan kerugian pada pihak penjual, karena ARN sudah pesan barang yang diinginkan pembeli ke supplier, tiba-tiba ARN harus menanggung semua biayanya, tetapi kata ARN semua bisa diatasi.

Untuk setiap barang yang tersisa, biasanya ARN memberi diskon 5-10 ribu rupiah. Barang tersisa itu karena ada beberapa pembeli yang membatalkan pesannya secara sepihak. sedangkan nomor *handphone* mereka tidak aktif, kontak di BlackBerry pun juga sudah dihapus dari pertemanan.

2. Kasus II

a. Identitas Responden I (penjual)

Nama : WF

Umur : 25

Pekerjaan : Dagang

Bisnis Jual Beli : Pakaian Muslim

Pendidikan : S1

Alamat : Kuripan Gg. 11 kec. Banjarmasin Timur

b. Identitas Responden II (pembeli)

Nama : FH

Umur : 22

Pekerjaan : Mahasiswi

Pendidikan : S1

Alamat : Jl. Kemiri Dalam Gatot Subroto

c. Gambaran Bisnis

Penjualan dilakukan melalui layanan *BlackBerry messenger* (BBM), dengan membuat beberapa group. Dalam group tersebut WF menampilkan foto-foto dagangannya kepada calon pembeli, apabila ada yang beminat mereka bisa melakukan transaksi dengan menyebutkan kriteria barang sesuai dengan keinginan konsumen.³

WF mengetahui bisnis ini dari suplier ketika WF membeli produk barang melalui jaringan sosial *facebook* (FB), dan WF diberi saran untuk berjualan menggunakan layanan *BlackBerry messenger* (BBM). Sudah 2 tahun WF menjalankan bisnis tersebut.

Sebagai pembeli FH merasa pelayanan yang diberikan WF kurang bagus, kadang ada juga barang yang tidak sesuai dengan harganya, ataupun ada

³WF, Penjual, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, Jum'at, 11 januari 2013

kecacatan dalam produk barang yang dibelinya. Tetapi FH masih membeli barang kepada WF karena barang yang dibelinya itu jumlahnya terbatas dan FH sudah empat kali bertransaksi dengan WF.⁴

Menurut WF kendala yang dihadapi dalam bisnis ini saat ada pembeli yang membatalkan barang pesannya, WF harus rugi ongkos kirim, tetapi untuk mengatasi hal ini WF kurangkan harga produk barang tersebut beberapa persen. Kendala yang dihadapi FH yaitu terjadi pada saat membeli produk barang kepada WF pada saat pengirimannya, kadang barang yang dipesan lama datangnya, selain itu FH merasa si WF sangat lambat merespon sehingga barang yang diinginkan FH sudah dibeli oleh konsumen lain.

d. Jual Beli sistem pesanan

FH membeli produk (pakaian) kepada WF dengan memesan barang yang diinginkan, sesuai dengan kriteria yang terlihat pada gambar *BlackBerry messenger* (BBM). Bagi FH belanja melalui BlackBerry messenger (BBM) ini mudah dan tidak perlu susah-susah mencari barang yang diinginkan untuk pergi kepasar atau ketoko-toko butik.

Untuk meneguhkan akad pembelian dan menghindari pembatalan sepihak, maka sistem transaksi yang disepakati oleh WF dengan FH yaitu, FH harus membayar terlebih dahulu kepada si WF sebelum barang sampai ditangan

⁴FH, Pembeli, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 12 Januari 2013

FH atau FH mentransfer uang ke nomor rekening WF sebelum barang dikirimkan ketempat yang diinginkan FH. Transaksi ini sesuai saja asal ada akad jual beli.

3. Kasus III

a. Identitas Responden I (penjual)

Nama : YD

Umur : 23

Pekerjaan : Dagang

Bisnis Jual Beli : Pakaian, Kerudung, dan Tas

Pendidikan : S1

Alamat : Jl. Km. 4 Gg. Permata kec. Banjarmasin Timur

b. Identitas Responden II (pembeli)

Nama : NH

Umur : 21

Pekerjaan : -

Pendidikan : SMA

Alamat : Jl. Irigasi Kayu Bawang Gambut

c. Gambaran Bisnis

Bisnis melalui *BlackBerry messenger* (BBM) ini lebih efektif dan efisien dari bisnis yang lainnya karena proses bisnis ini lebih cepat, lebih mudah dan bisa memberikan keuntungan. Melalui group *BlackBerry messenger* (BBM) ini YD

bisa memperjualbelikan produk yang diinginkannya seperti pakaian, kerudung dan tas.⁵

Pada awalnya YD mengetahui bisnis BBM melalui seorang teman, dan dia telah menjalaninya berkisar 1,5 tahun. Menurut NH, pelayanan yang diberikan YD kurang bagus, karena lambat merespon, dan kalanya barang yang NH tanyakan bisa diambil oleh konsumen lain yang membeli barang ke YD dikarenakan YD tidak melihat pertanyaan dari NH, ketika NH menanyakan barang kepada YD pada saat tekstur, warna atau motifnya kurang jelas, bagi NH bertanya itu wajar saja tetapi disini NH disuruh membelinya karena menurut YD apabila menanyakan suatu barang kepada YD itu berarti membelinya NH melakukan transaksi kepada YD sudah lima kali karena menurut NH produk barang yang ditawarkan YD bisa dibidang terbatas (*limited*) dan harga serta kualitasnya bisa dibidang bagus, terkadang ada juga harga yang lebih murah, YD mengatakan kepada si NH bahwa barangnya ini bagus, ketika NH sudah membelinya ternyata barangnya mempunyai kecacatan atau bisa dibidang tidak bagus.⁶

Menurut YD kendala yang dihadapi dalam bisnis ini melalui *handphone BlackBerry* ini ketika BlackBerry tersebut mengalami gangguan (*error*), YD merasa keuntungan yang ia dapat dari keuntungan materi berupa uang, barang, dan bisa menambah pengetahuan tentang berbisnis sedangkan menurut NH kendalanya itu apabila kita membeli barang melalui media *online* atau melalui

⁵YD, Penjual, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 16 Januari 2013

⁶NH, Pembeli, Wawancara pribadi, Gambut, 13 Desember 2012

BlackBerry messenger ini kita tidak bisa melihat dengan jelas bagaimana barang yang diperjualbelikan YD dan pada saat barang yang dibeli NH datang tidak sesuai dengan yang diinginkan NH.

d. Jual Beli Sistem Pesanan

NH membeli produk (pakaian) kepada YD dengan pesan barang yang diinginkan, dan NH tinggal melihat gambar, mengetahui bahannya apa dan bagaimana secara detail dan bisa bertanya dulu kepada YD bagi NH belanja melalui *BlackBerry messenger* (BBM) ini lebih memudahkan untuk berbelanja.

Sitem transaksi yang YD terapkan apabila semua pesanan yang di pesan NH telah datang si YD menjumlahkan semua harga barang yang dipesan NH, dan si NH harus membayarnya terlebih dahulu bisa mentransfer dan bisa juga langsung datang ketempat YD untuk membayar sekaligus mengambil barang pesanannya tersebut. Dan menurut mereka transaksi ini sah-sah saja karena adanya perjanjian (akad) diawal.

4. Kasus IV

a. Identitas Responden I (penjual)

Nama : FMW
Umur : 23
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Bisnis Jual Beli : Pakaian, dan Tas
Pendidikan : SMP

Alamat : JL. Alalak Selatan Banjarmasin Utara

b. Identitas Responden II (pembeli)

Nama : AGS

Umur : 22

Pekerjaan : Mahasiswi

Pendidikan : S1

Alamat : Jl. A. yani km 3,5

c. Gambaran Bisnis

Bisnis melalui *handphone BlackBerry* ini menggunakan fitur layanan *BlackBerry messenger* (BBM) dimana seorang konsumen membeli produk barang yang diinginkan, dengan hanya melihat gambar secara detail produk barang yang dijual FMW melalui group *BlackBerry messenger* (BBM) seperti pakaian dan tas.⁷

FMW mengetahui bisnis ini melalui seorang teman yang mempunyai *handphone BlackBerry*, dia memberitahukan kepada FMW bahwa ada aplikasi yang bisa dijadikan sebagai bisnis jual beli, Kurang lebih 1 tahun FMW menjalani bisnis ini.

Bagi AGS pelayanan yang diberikan FMW kurang bagus, seperti halnya barang yang sedikit cacat, kadang FMW bilang harganya dikurangin dari harga biasanya, dan kadang bisa terajadi pemaksaan. Biasanya AGS bertanya kepada

⁷FMW, Penjual, Wawancara pribadi, Banjarmasin, 09 Januari 2013.

FMW tentang barang yang ingin dipesannya, dan FMW bilang sudah kehabisan, dan dikemudian hari ada barang yang ditanyakan AGS, pada saat itu juga FMW memaksa AGS untuk membeli barangnya, AGS melakukan transaksi dengan FMW sudah empat kali karena bagi AGS barang yang diperjualbelikan ini sangat jarang dipasaran karena memiliki motif yang berbeda dari pakaian yang lain.⁸

Bagi FMW kendala yang dihadapinya apabila ada pembeli yang membatalkan barang pesanannya dan fitur layanan *BlackBerry messenger* (BBM) mengalami gangguan (lelet), pada saat itu konsumen ingin bertanya mengenai produk barang yang ingin dibelinya tetapi dilayanan group tidak ada pemberitahuan karena faktor sinyal yang kurang baik, jadi konsumen mengira bahwa pertanyaannya tidak direspon oleh FMW. Bagi AGS kendala yang pernah dia alami ketika keterlambatan pengiriman barang padahal FMW sudah memastikan kapan barang itu ada ditangan AGS apabila mengirimnya melalui jasa kurir.

d. Jual beli sistem pesanan

AGS memesan barang melalui *BlackBerry messenger* (BBM) kepada si FMW dan FMW memesankan barang yang diinginkan AGS kesupplier, dan apabila barang yang dipesan sudah datang, harus dibayar terlebih dahulu oleh AGS bisa melalui transfer atau penyerahan langsung kepada FMW dan barang pun diserahkan kepada AGS, menurut FMW transaksi ini sah saja karena adanya akad jual beli.

⁸AGS, Pembeli, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 21 Desember 2012

Bagi AGS keuntungan membeli barang melalui *BlackBerry messenger* (BBM) tidak perlu pergi kepasar untuk membeli barang yang diinginkan, dan tinggal menunggu barang yang dipesan kepada FMW melalui jasa kurir dan menurut AGS kadang harganya yang ditawarkan bisa lebih murah, dan kadang lebih mahal.

5. Kasus V

a. Identitas Responden I (penjual)

Nama : DA

Umur : 28

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Bisnis Jual Beli : Pakaian, Tas, Kerudung dan Produk Kecantikan

Pendidikan : SMA

Alamat : Jl. Kayutangi 2 jalur 7 kec. Banjarmasin Utara

b. Identitas Responden II (pembeli)

Nama : YL

Umur : 26

Pekerjaan : Swasta

Pendidikan : SMA

Alamat : Jl. Pasirmas No 13

c. Gambaran Bisnis

Bisnis ini transaksinya sama dengan bisnis *online*, perbedaan dari bisnis ini adalah dimana bisnis dilakukan dengan menggunakan fitur layanan *BlackBerry messenger* (BBM) dengan membentuk sebuah group dari sebuah group tersebut DA bisa memperjualbelikan barang yang akan dijualnya seperti tas, pakaian, sandal, dan produk kecantikan.⁹

Awalnya DA mengetahui bisnis ini melalui seorang teman, Kurang lebih 2 tahun DA menjalankan bisnis melalui *BlackBerry messenger* (BBM). Pelayanan yang diberikan DA pun sangat bagus kepada YL yang telah membeli produk kepadanya.

Sebagai konsumen YL merasa pelayanan yang diberikan DA bagus, dan menurut YL dia tidak perlu membayar lebih untuk pengiriman jasa kurir dan itu bisa menghemat belanjaan YL karena DA siap mengantarkan setiap barang yang dipesan konsumen apabila konsumen itu berdomisili didaerah Banjarmasin dan sudah lebih dari tujuh kali YL bertransaksi dengan DA.¹⁰

YL merasa harga yang ditawarkan DA sangat terjangkau dan barangnya pun berkualitas, serta produk barang yang ditawarkan melalui *BlackBerry messenger* ini karena tidak ada dipasaran dan memiliki motif yang berbeda dengan yang lainnya. DA merasa kendala yang dihadapinya dalam bisnis ini saat

⁹DA, Penjual, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 10 Januari 2013

¹⁰YL, Pembeli, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 07 Januari 2013

ada pembeli yang membatalkan barang pesannya, padahal pada perjanjian awal konsumen tidak boleh membatalkan barang pesannya terkadang DA kesal tetapi menurut DA itulah resiko penjual harus bisa sabar. dan kendala yang dihadapi YL saat membeli produk barang kepada DA barang yang dipesan YL kadang ada yang terlambat. DA pun menjelaskan kepada YL bahwa keterlambatan datangnya produk barang tergantung dari supliernya, atau keterbatasan produk sehingga DA menunggu barang yang kedua.

d. Jual Beli Sistem Pesanan

YL membeli pakaian kepada DA dengan pesan barang yang diinginkan, dan YL tinggal melihat gambar dengan tekstur, warna dan motif, tinggal pesan dan siap diantarkan. Bagi YL belanja melalui *BlackBerry messenger* (BBM) kepada DA, tidak perlu susah-susah mencari barang yang diinginkan untuk pergi kepasar atau ketoko-toko.

Untuk mencegah pembatalan barang yang dipesan atau penipuan sistem transaksi yang DA sepakati dengan YL yaitu jika barang telah datang, YL harus membayar dahulu uang dengan DA sebelum barang diserahkan, itu apabila YL tidak mau barangnya dikirimkan melauli jasa kurir, menurut YL mengirim barang melalui jasa kurir biasanya agak terlambat, tetapi apabila DA ada kesibukan, terpaksa YL harus mentransfer uangnya terlebih dahulu ke nomor rekening DA baru DA mengirimkan barangnya ketempat yang diinginkan YL. Transaksi ini sesuai saja asal ada akad jual beli.

Dan setiap barang yang tersisa biasanya DA memberi diskon. Barang yang tersisa itu karena para pembeli bisa membatalkan barang yang dipesananya, dan nomor *handphone* mereka tidak aktif, kontak di BlackBerry pun juga sudah dihapus dari pertemanan, tentu saja DA merasa dirugikan karena sudah pesan barang yang diinginkan pembeli kesupplier, tiba-tiba harus menanggung semua biayanya, tetapi kata DA semua bisa diatasi.

6. Kasus VI

a. Identitas Responden I (penjual)

Nama : DN

Umur : 21

Pekerjaan : -

Bisnis Jual Beli : Pakaian dan sandal

Pendidikan : SMA

Alamat : JL. Perdagangan Komplek HKS N Permai kec. Banjarmasin
Utara

b. Identitas Responden II (pembeli)

Nama : DW

Umur : 23

Pekerjaan : Honorer Polres

Pendidikan : S1

Alamat : Amuntai

c. Gambaran Bisnis

Suatu aktivitas jual beli yang dilakukan melalui *handphone BlackBerry* dengan adanya fitur layanan BBM yang menggunakan internet, dengan membuat sebuah group DN bisa menjual barang-barang yang akan dijualnya kepada konsumen seperti pakaian dan sendal. Pada awalnya DN mengetahui bisnis ini melalui seorang teman, kurang lebih delapan bulan DN menjalankan bisnis melalui *BlackBerry messenger (BBM)*.¹¹

Menurut DW pelayanan yang diberikan DN tidak bagus karena DW merasa setiap dia ingin menanyakan suatu barang kepada, DN sangat lambat merespon, sehingga DW merasa pelayanan yang diberikan DN tidak baik kepadanya.¹²

DN merasa kendala yang dihadapinya pada saat BlackBerry sedang mengalami gangguan (error), dan semua aktivitas bisnis dengan menggunakan group BBM terhenti untuk beberapa saat. Bagi DW ketika dia membeli suatu barang ke DN terkadang barangnya itu tidak sesuai dengan apa yang dikatakan DN kepada DW, tetapi DW masih saja bertransaksi kepada DN karena produk barang yang dijual DN memiliki motif yang bagus dan cocok untuk dirinya, DW sudah melakukan transaksi sampai empat kali dengan DN.

¹¹DN, Penjual, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 19 Januari 2013

¹²DW, Pembeli, Wawancara Pribadi, via telp, 10 Januari 2013

Kerugian yang di alami DN pun ketika konsumen pernah membatalkan barang pesanan secara sepihak, tetapi DN tidak mau konsumen membatalkan barang pesanan itu, karena sudah adanya perjanjian diawal barang yang dipesan tidak boleh dibatalkan lagi. Tetapi ada konsumen yang membatalkan barang pesanannya dan konsumen tersebut menghapus DN dari kontak BlackBerry, serta nomor *handphone* tidak diaktifkan, terpaksa DN menjual barang itu lebih murah dari harga sebelumnya kepada konsumen yang berminat.

d. Jual beli sistem pesanan

DW memesan barang seperti (pakaian dan sendal) melalui *BlackBerry messenger* (BBM) kepada si DN, dengan harga dan kualitas yang bagus walaupun menurut DW terkadang ada barang yang tidak sesuai, dan apabila barang yang dipesan sudah datang DW harus membayar terlebih dahulu kepada DN dengan transfer uang, apabila memesan produk barang seperti (sendal), sendal yang sudah dipesan DW masih dalam tahap pengolahan, DW harus membayar sebagian dulu dimuka setelah barang (sendal) itu datang DW harus melunasinya, dan barang pun diserahkan kepada DW melalui jasa kurir, menurut DN transaksi ini sah saja karena adanya akad jual beli tetapi menurut DW itu tidak sah karena tidak memenuhi syarat jual beli.

Menurut DW keuntungan membeli barang melalui *BlackBerry messenger* (BBM) tidak perlu pergi kepasar untuk membeli barang yang diinginkan, dan apabila DW membeli barang dengan jumlah yang banyak, harga barang pun bisa dikurangkan dari harga sebelumnya beberapa persen.

7. Kasus VII

a. Identitas Responden I (penjual)

Nama : VH

Umur : 22

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Bisnis Jual Beli : Sendal dan Tas

Pendidikan : SMA

Alamat : Jl. Kelayan A. Antasan Segera kec. Banjarmasin Selatan

b. Identitas Responden II (pembeli)

Nama : RM

Umur : 23

Pekerjaan : -

Pendidikan : S1

Alamat : Jl. Gatot Subroto Gang in.Gub

c. Gambaran Bisnis

Bisnis melalui BlackBerry ini dilakukan dengan menggunakan *BlackBerry messenger* (BBM) dan dibentuk lah sebuah group, disitu para konsumen bisa melihat barang yang ingin dibelinya seperti sendal dan tas.¹³

Pada awalnya VH mengetahui bisnis ini melalui seorang teman yang memperkenalkan bahwa ada aplikasi yang bisa membuat bisnis, kurang lebih 1,5

¹³ VH, Penjual, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 25 Januari 2013

tahun VH menjalani bisnisnya, VH berusaha memberikan pelayanan yang baik terhadap pembeli yang datang kepadanya.

RM merasa pelayanan yang diberikan VH bagus, karena RM pernah beli kepada orang yang berbeda-beda. Dan VH memberikan respon kepada RM apabila RM bertanya tentang barang yang ingin dia beli.¹⁴

Terkadang RM merasa harga yang ditawarkan VH sesuai dengan barang dan ada juga yang tidak sesuai, dan harganya pun bisa lebih mahal dari yang lain. RM merasa membeli melalui *Handphone BlackBerry* ini karena lebih mudah dan tidak perlu pergi kepasar, serta barang yang diperjualbelikan jarang didapat dipasaran karena motif-motifnya bagus dan cocok buat RM, RM sudah melakukan transaksi tiga kali dengan VH.

Menurut VH kendala yang dihadapi dalam bisnis ini saat sinyal BlackBerry kurang baik, dan para pembeli pun bisa marah karena lambatnya respon dari VH, menurut RM barang yang dipesan bisa lama datangnya dan terkadang barangnya pun tidak sesuai.

d. Jual Beli Sistem Pesanan

RM membeli produk (sendal) kepada VH dengan memesan barang yang diinginkan, sesuai yang diinginkan RM seperti motifnya, warna, bentuk serta ukuran, untuk mencegah pembatalan barang yang dipesan atau penipuan Sistem transaksi yang VH sepakati dengan RM yaitu jika RM memesan barang seperti

¹⁴RM, Pembeli, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 27 Desember 2012.

pembuatan (sendal) RM harus membayar uang muka terlebih dahulu ke VH dan apabila barang sudah selesai dibuat baru RM melunasinya. Transaksi ini sesuai saja asal ada akad jual beli.

8. Kasus VIII

a. Identitas Responden I (penjual)

Nama : AN

Umur : 23

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Bisnis Jual Beli : Pakaian dan Jam Tangan

Pendidikan : SMA

Alamat : Jl. Belitung Darat Gg. Barak kec. Banjarmasin Barat

b. Identitas Responden II (pembeli)

Nama : DK

Umur : 22

Pekerjaan : -

Pendidikan : SMA

Alamat : Jl. Prona I Gg. Indra Jaya

c. Gambaran Bisnis

Bisnis melalui *handphone BlackBerry* ini sama seperti bisnis-bisnis yang lainnya, tetapi disini cuma menggunakan *handphone BlackBerry* saja dan didalamnya terdapat aplikasi BBM, dan dibuat sebuah group, melewati group tersebut AN bisa menjual barang yang diinginkannya seperti pakaian dan jam tangan.

AN mengetahui bisnis ini dari seorang teman, sudah 1,5 tahun AN menjalani bisnisnya. AN berharap pelayanan yang diberikannya bisa memuaskan para pembeli yang datang kepadanya.¹⁵

DK merasa pelayanan yang diberikan AN bagus, karena AN cepat merespon tentang barang yang ditanyakan DK. Tetapi terkadang barang yang dipesan sangat lama datangnya dan barang yang ingin dipesan DK tidak ada, jadi barang sejenis sebagai gantinya DK bertransaksi dengan AN kurang lebih sepuluh kali.¹⁶

DK merasa harga produk barang yang ditawarkan AN ada yang sesuai dengan kualitas tetapi ada juga yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan AN kepadanya, bagi DK membeli barang melalui *BlackBerry messenger* ini karena barang tersebut susah dicari dipasaran dan produk barangnya tidak langsung didistribusikan ke pasaran melainkan terlebih dahulu melalui media *online* atau *Blackberry messenger*.

¹⁵AN, Penjual, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 02 Januari 2013

¹⁶DK, Pembeli, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 28 Desember 2012

Menurut AN kendala yang dihadapi dalam bisnis ini saat BlackBerry mengalami gangguan (error) dan pada saat pembeli menanyakan barang yang diinginkannya, dan ada pembeli yang membatalkan barang pesannya secara sepihak, bagi DK terkadang barang yang ditawarkan AN tidak sesuai dengan tampilan gambarnya.

d. Jual Beli Sistem Pesanan

DK membeli produk (pakaian) kepada AN dengan memesan barang yang diinginkan, sesuai dengan kriteria yang terlihat pada gambar di *BlackBerry messenger*, setelah mengetahui kriterianya maka DK memesan dan barang siap diantarkan. Bagi DK belanja melalui *BlackBerry messenger* (BBM), adalah memudahkan pembeli karena tidak perlu mencari barang yang diinginkan untuk pergi ke pasar atau ke toko-toko cukup dengan melihat gambar di group *Blackberry messenger* (BBM).

Untuk meneguhkan akad pembelian dan menghindari penipuan, maka sistem transaksi yang AN sepakati dengan DK adalah pembeli membayar terlebih dahulu dengan transfer uang ke nomor rekening penjual sebelum barang dikirim. Sikap berhati-hati ini dilakukan karena sebelumnya AN pernah mengalami kejadian pembatalan secara sepihak oleh calon pembeli dan menyisakan kerugian pada pihak penjual, karena AN sudah pesan barang yang diinginkan pembeli kesupplier, tiba-tiba AN harus menanggung semua biayanya, tetapi kata AN semua bisa diatasi.

Untuk setiap barang yang tersisa, biasanya AN memberi diskon, barang tersisa itu karena ada beberapa pembeli yang membatalkan pesannya secara sepihak, padahal AN sudah menetapkan perjanjian diawal jadi bagi para pembeli tidak boleh membatalkan barang pesannya, tetapi kata AN semua bisa diatasi.

9. Kasus IX

a. Identitas Responden I (penjual)

Nama : WD

Umur : 27

Pekerjaan : Swasta

Bisnis Jual Beli : Kerudung, Pakaian, dan Tas

Pendidikan : SMA

Alamat : Jl. Kelayan A Gg. Sejiran kec. Banjarmasin Tengah

b. Identitas Responden II (pembeli)

Nama : MSY

Umur : 22

Pekerjaan : Swasta

Pendidikan : SMA

Alamat : Birayang

c. Gambaran Bisnis

Menjual produk apa saja dengan *handphone BlackBerry* ini seperti: pakaian, tas, dan kerudung dengan menggunakan aplikasi *BlackBerry messenger* (BBM), disitu WD bisa mempromosikan barang dagangannya.¹⁷

WD mengetahui bisnis ini dari temannya dan sudah 1 tahun WD berbisnis melalui *BlackBerry messenger* (BBM), WD berusaha agar pelayanan yang diberikannya bisa memuaskan konsumen yang datang kepadanya.

Sebagai konsumen MSY merasa pelayanan yang diberikan WD bagus, karena WD dengan cepat merespon apabila MSY bertanya tentang barang yang ingin dibelinya, terkadang ada penjual yang marah-marah apabila pembeli banyak tanya, tetapi bagi MSY, WD sangat sabar terhadap pembeli yang banyak tanya, karena itu lah MSY bertransaksi dengan WD sekitar sebelas kali dan sampai sekarang.¹⁸

Menurut MSY tidak semua produk barang yang ditawarkan melalui sebuah group ini ada di pasar atau di toko-toko. Jadi produk barang yang ditawarkan bisa dibidang terbatas biasanya produk barang yang dijual melalui *handphone BlackBerry* ini memiliki motif yang berbeda dari yang di pasaran dan sejauh ini harga produk barang-barangnya sesuai dengan kualitas yang ada.

¹⁷WD, Penjual, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 03 Februari 2013

¹⁸MSY, Pembeli, Wawancara Pribadi, Via Telp, 14 Januari 2013

Menurut WD kendala yang dihadapi dalam bisnis ini saat ada pembeli yang membatalkan barang pesannya, terkadang WD menjualnya kembali dengan harga yang lebih murah. Sedangkan kendala yang dihadapi MSY saat membeli produk barang kepada WD yaitu pada saat pengiriman, terkadang barang yang dipesan lama datangnya.

d. Jual Beli Sistem Pesanan

MSY membeli produk (pakaian) kepada WD dengan memesan barang yang diinginkan, dan MSY tinggal melihat gambar, mengetahui bahannya apa dan bagaimana, dan terkadang MSY bertanya kepada WD apabila ada ketidakjelasan terhadap gambar tersebut. Bagi MSY belanja melalui *BlackBerry messenger* (BBM) atau yang biasa disebut dengan *online shop*, MSY merasa tidak perlu susah-susah mencari barang yang diinginkan untuk pergi ke pasar atau ke toko-toko.

Untuk meneguhkan akad pembelian dan menghindari pembatalan barang yang dipesan sistem transaksi yang disepakati oleh WD dengan MSY yaitu jika barang telah datang, MSY harus membayar terlebih dahulu kepada WD sebelum barang dikirimkan ketempat yang diinginkan MSY. Transaksi ini sesuai saja asal ada akad jual beli.

10. Kasus X

a. Identitas Responden I (penjual)

Nama : NL

Umur : 22
Pekerjaan : Wiraswasta dan Mahasiswi
Bisnis Jual Beli : Tas, Sandal, Pakaian, dan Kerudung
Pendidikan : S1
Alamat : Jl. Cempaka Besar kec. Banjarmasin Tengah

b. Identitas Responden II (pembeli)

Nama : RL
Umur : 20
Pekerjaan : -
Pendidikan : SMA
Alamat : Komplek Mustika Griya Angkasa Banjarbaru

c. Gambaran Bisnis

Bisnis melalui *handphone BlackBerry* ini berupa jual beli melalui group *Blackberry messenger* (BBM), fitur ini lah membantu para supplier ataupun reseller dalam memasarkan barang jualannya, bagi NL fitur ini memberikan kenyamanan bagi para pengguna group untuk menjual barang-barang dagangan dengan harga yang telah ditetapkan, untuk NL sendiri menjual baju wanita, hijab, tas wanita dan sepatu atau sandal.¹⁹ NL mengetahui bisnis ini dari teman, kurang lebih 2 tahun NL menjalankan bisnis ini, NL memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pembelinya.

¹⁹NL, Penjual, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 15 Januari 2013

RL merasa pelayanan yang diberikan NL bagus dan harga produk barang yang ditawarkan kepadanya pun sesuai saja, tetapi kadang ada gambar yang tidak sesuai dengan barang yang telah datang.²⁰ Tetapi menurut RL tidak semua produk barang yang ditawarkan di group ini ada di pasar atau di toko-toko. Jadi menurut RL produk barang yang ditawarkan bisa dibidang terbatas (*limited*) karena produk barang yang memiliki keunikan serta motif yang bermacam-macam tidak bisa ditemukan dipasaran, RL sudah bertransaksi dengan NL sekitar delapan kali dan sampai sekarang.

Menurut NL kendala yang dihadapi dalam bisnis melalui BlackBerry ini sendiri bisa mengalami gangguan karena faktor kebanyakan group BBM. Dan NL merasa dirugikan ketika ada konsumen membatalkan barang pesannya, jadi untuk menyikapinya NL tidak menerima konsumen itu lagi apabila konsumen itu membeli barang kepada NL. Kendala yang dihadapi RL saat membeli produk barang kepada NL pada saat pengirimannya, kadang barang yang dipesan lama datangnya, serta tekstur kadang tidak sesuai.

d. Jual Beli Sistem Pesanan

RL membeli produk (pakaian dan sandal) kepada NL dengan pesan barang yang diinginkan, RL tinggal melihat gambar, mengetahui bahannya apa dan bagaimana, pesan sesuai dengan kriteria seperti warna, motif, serta ukuran sandal, bagi RL belanja melalui *BlackBerry messenger* (BBM), adalah

²⁰RL, Pembeli, Wawancara Pribadi, Banjarbaru 30 Januari 2013

memudahkan pembeli karena tidak perlu mencari barang yang diinginkan untuk pergi ke pasar atau ke toko-toko.

Untuk meneguhkan akad pembelian dan menghindari penipuan, maka sistem transaksi yang NL sepakati dengan RL yaitu jika barang telah datang, RL harus bayar terlebih dahulu kepada NL dan pembayaran barang pesanan seperti sendal RL harus bayar sebagian kepada NL agar NL tidak dirugikan apabila RL membatalkan barang pesannya dan ketika barang sudah selesai diolah RL harus melunasi semuanya. Transaksi ini sesuai saja asal ada akad jual beli, Karena dalam islam jual beli yang sesuai syariah adalah jujur, terbuka dan kepercayaan.

B. Analisis Data

1. Gambaran pelayanan serta produk barang yang ditawarkan melalui *BlackBerry messenger* (BBM) terhadap pembeli di kota Banjarmasin

Dalam rangka mencapai tujuan dari kegiatan bisnis yaitu keuntungan, selalu ada usaha yang dilakukan oleh pelaku bisnis, baik itu usaha perseorangan maupun kelompok. Kegiatan usaha tersebut akan terus berkembang seiring dengan kebutuhan manusia dan juga tuntutan zaman, sehingga peluang untuk menciptakan bisnis-bisnis baru atau melakukan inovasi terhadap bisnis yang sudah ada akan selalu terbuka lebar asalkan kita selaku pelaku bisnis mengembangkan kreatifitas dan mampu membaca keadaan bisnis yang dijalankan dan menyesuaikannya dengan tuntutan zaman serta kebutuhan manusia, salah satu jenis usaha yang biasa dijalankan oleh pelaku bisnis ialah jual beli. Jual beli

menurut *syara'* adalah menukar harta dengan harta menurut cara-cara tertentu atau aqad.²¹

Aspek ekonomi sangat penting peranannya dalam meningkatkan kesejahteraan hidup manusia. Seiring dengan perkembangan waktu dan pertumbuhan masyarakat serta kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, maka hal ini berimbas dalam membentuk dan menjadikan perubahan terhadap pola kehidupan bermasyarakat tidak terkecuali dalam bidang ekonomi yang termasuk di dalamnya tentang perdagangan. Perdagangan merupakan salah satu jenis usaha untuk meningkatkan kesejahteraan hidup.²²

Islam sangat menjunjung tinggi nilai usaha baik usaha mandiri (wirausaha) maupun bekerja pada orang lain agar manusia dapat hidup sejahtera, kata kuncinya adalah keberkahan. Keberkahan hanya bisa dicapai oleh dua syarat:

1. Niat yang ikhlas.
2. Cara melakukan sesuai dengan tuntunan syari'at Allah, ini pintu mencapai ridha Allah.²³

Dalam masalah harga, Islam memberi kebebasan pasar, dan menyerahkannya kepada hukum naluri yang kiranya dapat melaksanakan fungsinya selaras dengan penawaran dan permintaan. Oleh karenanya, jika penetapan harga itu mengandung unsur-unsur kedhaliman dan pemaksaan yang

²¹Barmawi Umar, *Ilmu Fiqih, Ibadat, Muamalat, Munakahat*, (Palembang: Ramadhani, 1985), h. 109

²²*Ibid.*, h. 74

²³ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h. 195

tidak betul yaitu dengan menetapkan suatu harga yang tidak dapat diterima, atau melarang sesuatu yang oleh Allah dibenarkan, maka jelas penetapan harga semacam itu hukumnya haram.²⁴

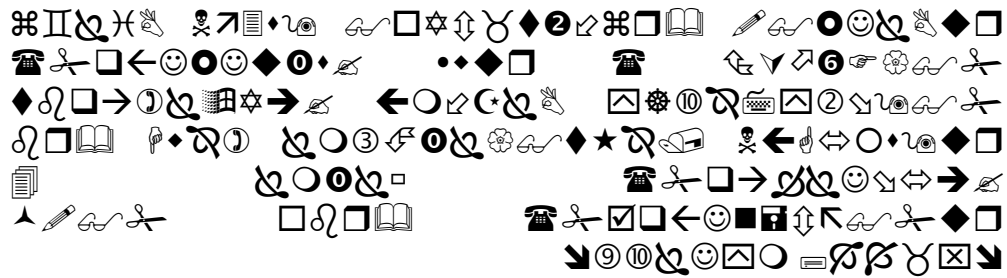
Kenyataan yang terjadi dalam kasus ini, terkadang pembeli merasa pelayanan yang diberikan penjual kepadanya ada yang bagus, dan ada yang tidak bagus, serta harga produk barang yang ditawarkan bisa lebih mahal dan barang pesanan pun berbeda dengan yang diterima.

Rasulullah sangat perhatian terhadap persoalan yang menyangkut penghasilan dengan cara yang halal. Dia sangat memperhatikan dari mana seseorang memperoleh harta benda. Umar bin Khaththab adalah khalifah yang dengan tegas mempraktekkan formula ini untuk para gubernur dan para pejabat di jajaran pemerintahannya. Di sini ditekankan bahwasanya penggunaan harta dengan cara yang baik adalah untuk memperoleh ridha Allah dan juga demi tercapainya distribusi kekayaan yang lebih baik di tengah-tengah masyarakat. Namun demikian Allah tidak akan menerima penggunaan harta (sedekah, zakat dan infak) di mana harta-harta itu dihasilkan dari cara yang tidak halal.²⁵ Allah telah berfirman dalam surah *Al-Baqah>rah* ayat 267 yang berbunyi:



²⁴ Syekh Muhammad Yusuf Qardlaawi, *Halal dan Haram Dalam Pandangan Islam*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1976), h. 97-98

²⁵ <http://bisnisislami.net/konsep-halal-dan-haram-dalam-suatu-bisnis-hari>, Kamis, 6-9-2012 pukul 15.15 WITA



Artinya:“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.²⁶

Tetapi di dalam kasus ini terkadang penjual cuma memikirkan keuntungan semata tidak melihat bagaimana pelayanan yang telah dia berikan kepada pembeli yang datang kepadanya apakah itu baik atau tidak baik, serta harga produk itu sendiri.

Sistem muamalah dalam Islam mengenal bahwa segala sesuatu pada dasarnya boleh dilakukan dengan tujuan kemashlahatan bersama. Demikian pula dalam halnya perdagangan yang merupakan salah satu dari bentuk muamalah, tetapi ada beberapa alasan yang dapat mengakibatkan perdagangan itu menjadi sesuatu yang terlarang, jika seandainya hal tersebut hanya akan menyebabkan dampak yang tidak baik pada manusia.²⁷

Seperti yang penulis uraikan dalam beberapa kasus di atas yaitu pada kasus I yang melibatkan seorang penjual ARN dan pembeli AML. Pelayanan yang

²⁶Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahnya*, (Jakarta: Khairul Bayyan Sumber Pemikiran Islam, 2005), h. 55

²⁷Haris Faulidi Asnawi, *Op. Cit.*, h. 86

diberikan ARN kepadanya bagus, dan harga produk barang seperti pakaian, kerudung, dan sandal yang telah ditawarkan kepadanya terkadang ada yang lebih mahal dari yang ada dipasaran tetapi ada harga yang lebih murah daripada toko-toko butik. Menurut pembeli tidak semua produk barang yang ditawarkan di *online shop* ini ada di pasar atau di toko-toko butik. Jadi AML merasa produk barang yang ditawarkan bisa dibilang terbatas (*limited*) dan sejauh ini harga produk barang-barangnya sesuai dengan kualitas yang ada.

Kasus V yaitu terjadi antara penjual DA dan pembeli YL. Adapun pelayanan yang diberikan DA kepada YL bagus, YL merasa harga yang ditawarkan DA sangat terjangkau dan barangnya pun berkualitas seperti produk barang tas, pakaian, sandal, dan produk kecantikan.

Kasus VII yaitu penjual VH dan pembeli RM, RM merasa pelayanan yang diberikan VH bagus, karena RM pernah membeli barang kepada orang yang berbeda-beda, dan harga produk barang yang ditawarkan seperti sandal dan tas, terkadang sesuai dengan barang dan ada juga yang tidak sesuai, dan harganya pun bisa lebih mahal dari yang lain.

Kasus VIII yaitu penjual AN dan pembeli DK, DK merasa pelayanan yang diberikan AN bagus, karena AN cepat merespon tentang barang yang ditanyakan DK. DK merasa harga produk barang yang ditawarkan AN ada yang sesuai dengan kualitas tetapi ada juga yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan AN kepadanya seperti produk barang pakaian dan jam tangan.

Kasus IX yaitu penjual WD dan pembeli MSY, adapun pelayanan yang diberikan WD bagus kepadanya, serta harga produk barang yang ditawarkan seperti kerudung, pakaian, dan tas sesuai dengan kualitas yang ada.

Kasus yang terakhir yaitu kasus X penjual NL dan pembeli RL, pelayanan yang diberikan NL kepada RL bagus, tetapi terkadang harga produk barang yang ditawarkan NL seperti tas, sandal atau sepatu, pakaian, dan kerudung kepada RL terkadang tidak sesuai dengan yang telah dipesannya.

Ada beberapa kasus dibawah ini yang memiliki tingkat ketidakpuasan pelanggan terhadap penjual. Pada Kasus II yaitu penjual WF dan pembeli FH, pelayanan yang diberikan WF kepada pembelinya kurang bagus, FH merasa produk barang dan harganya sesuai saja dengan apa yang ditawarkan penjual seperti pakaian muslim, tetapi terkadang ada juga barang yang tidak sesuai dengan harganya. Ataupun ada kecacatan dalam produk. Atau kurangnya respon dari penjual.

Kasus III yaitu penjual YD dan pembeli NH, adapun pelayanan yang diberikan YD kepada NH kurang bagus karena keterlambatan respon dari YD, dan barang yang diinginkan NH bisa diambil oleh konsumen lain, disebabkan YD tidak melihat pertanyaan dari NH yang terlebih dahulu bertanya, dan terkadang barang yang ditanyakan NH terlebih dahulu sebelum membelinya karena spesifikasinya kurang jelas disini NH disuruh membelinya, karena menurut YD barang yang ditanyakan pembeli berarti membeli. Dan mengenai barang yang dibeli NH kepada YD dan YD mengatakan kepada NH bahwa barangnya sangat

bagus, NH pun tertarik untuk membelinya dan setelah barang datang ternyata tidak sesuai dengan apa yang dikatakan YD.

Kasus IV yaitu penjual FMW dan pembeli AGS, adapun pelayanan yang diberikan FMW kepada AGS kurang bagus seperti halnya barang yang sedikit cacat, produk barang yang ditawarkan FMW kepada calon pembelinya seperti pakaian dan tas, kadang FMW bilang harganya dikurangi dari harga biasanya, dan juga kadang bisa terjadi pemaksaan. Biasanya AGS bertanya kepada FMW tentang barang yang ingin dipesannya, dan FMW bilang sudah kehabisan, dan dikemudian hari barang yang ditanyakan AGS itu ada pada saat itu juga FMW memaksa AGS untuk membeli barangnya. Terkadang harga produk barang yang ditawarkan FMW kepada AGS kurang memuaskan dengan hasil barang yang datang, dan juga harga barang yang relatif besar dengan yang lain.

Kasus VI yaitu penjual DN dan pembeli DW, Menurut DW pelayanan yang diberikan DN kurang bagus karena DW merasa setiap dia ingin menanyakan suatu barang kepada DN, DN kurang merespon, sehingga DW merasa pelayanan yang diberikan DN tidak baik kepadanya. Serta produk barang yang ditawarkan seperti pakaian dan sandal, terkadang barangnya itu tidak sesuai dengan apa yang dikatakannya kepada DW.

Adapun gambaran pelayanan serta produk barang yang bersifat studi kasus yang penulis teliti dengan pelayanan yang berbeda-beda maupun tentang harga produk barang yang ditawarkan berbeda-beda juga.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam bisnis melalui *BlackBerry messenger* (BBM) di kota Banjarmasin.

Berdasarkan dengan hasil wawancara yang penulis dapatkan tentang kendala-kendala dalam bisnis melalui BBM cukup bervariasi yang dilatarbelakangi masalah yang berbeda-beda sehingga menarik untuk dikaji dan dibahas.

Pada beberapa penjual mempunyai kendala yang berbeda-beda salah satunya ada pembeli yang banyak tanya, kondisi Blackberry mendapati gangguan (error), dan para pembeli yang bisa membatalkan barang pesanannya. Sedangkan kendala yang dihadapi beberapa pembeli, mempunyai kesamaan yaitu keterlambatan datang barang pesanan serta tekstur bahan yang terkadang tidak sama.

Adapun kendala-kendala yang dihadapi dalam bisnis jual beli melalui *Handphone Blackberry* tersebut disini penulis telah berusaha untuk menelitinya semaksimal mungkin di beberapa Kecamatan seperti Kecamatan Banjarmasin Barat, Utara, Selatan, Timur, dan Tengah di kota Banjarmasin, ternyata berhasil mengumpulkan sebanyak sepuluh kasus seperti yang telah diuraikan diatas.

Pada kasus *pertama* yang menjadi kendala dalam bisnis ini yaitu saat ada pembeli yang banyak tanya. Adapun kendala yang dihadapi pembeli saat membeli produk barang kepada ARN pada saat pengirimannya, kadang barang yang dipesan lambat datang. Seperti halnya kasus *kedua*. Kendala yang dihadapi dalam bisnis ini saat ada pembeli yang membatalkan barang pesanannya, si WF harus

rugi ongkos kirim, dan kendala yang dihadapi pembeli saat membeli produk barang kepada WF pada saat pengirimannya, kadang barang yang dipesan lama datangnya. Kasus *ketiga* kendala yang dihadapi penjual dalam bisnis ini melalui *handphone BlackBerry* ini ketika BlackBerry tersebut mengalami gangguan (error) dan pada kasus ketiga ini pembeli tidak mendapati kendala-kendala. Kasus *keempat* kendala yang dihadapi FMW apabila fitur layanan *BlackBerry messenger* (BBM) gangguan (lelet), sebagai konsumen AGS merasa lambatnya barang yang datang, padahal penjual sudah memastikan kapan barang tersebut akan datang. Kasus *kelima* kendala yang dihadapi DA dalam bisnis ini saat ada pembeli yang membatalkan barang pesannya, dan kendala yang dihadapi YL saat membeli produk barang kepada penjual, terkadang ada barang yang datang terlambat. Kasus *keenam* kendala yang dihadapi DN pada saat BlackBerry sedang mengalami gangguan (error), dan semua aktivitas bisnis dengan menggunakan BBM group terhenti untuk beberapa saat. Bagi DW ketika dia membeli suatu barang ke DN terkadang barangnya itu tidak sesuai dengan apa yang DN katakan kepadanya. Kasus *ketujuh* mempunyai beberapa kesamaan pada kasus-kasus sebelumnya yaitu bagi VH apabila BlackBerry mengalami gangguan, dan bagi RM apabila memesan suatu barang pasti barang itu lambat datang. Kasus *kedelapan* bagi AN kendala yang dihadapi dalam bisnis ini saat BlackBerry mengalami gangguan (error) dan pada saat pembeli menanyakan barang yang diinginkannya, dan ada pembeli yang membatalkan barang pesanan secara sepihak, bagi DK terkadang barang yang ditawarkan AN tidak sesuai dengan tampilan gambarnya. Kasus *kesembilan* ini kendala yang dihadapi WD dalam

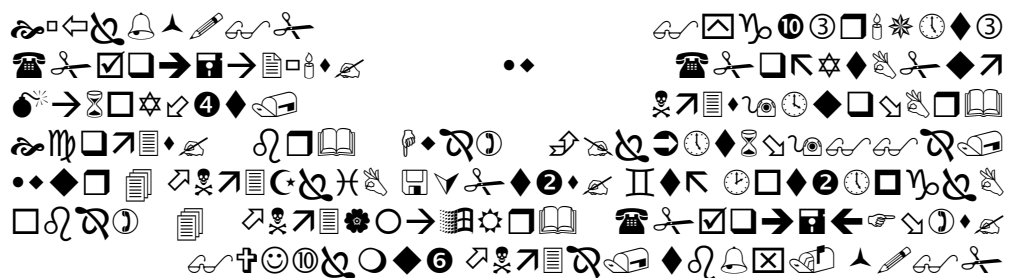
bisnis ini saat ada pembeli yang membatalkan barang pesanannya. Kendala yang dihadapi MSY saat membeli produk barang kepada WD pada saat pengirimannya, kadang barang yang dipesan lambat datang. Dan ini kasus yang terakhir yaitu kasus *kesepuluh* bagi NL kendala yang dihadapi dalam bisnis melalui BlackBerry ini sendiri bisa mengalami gangguan karenanya faktor banyaknya group di BBM, adapun kendala yang dihadapi RL yaitu pada saat pengiriman, kadang barang yang dipesan lambat datangnya, serta tekstur terkadang tidak sesuai.

Dari kasus diatas ada yang memiliki kesamaan dan ada juga yang berbeda-beda dari beberapa kasus tersebut.

Kesamaan kasus dari responden di atas yaitu pada saat konsumen membatalkan barang pesanannya secara sepihak, dan perbedaannya terkadang *handphone BlackBerry* mengalami gangguan (error), sedangkan dari informan memiliki kesamaan yaitu pada saat pengiriman, terkadang barang yang dipesan lambat datangnya, serta tekstur yang tidak sesuai.

3. Tinjauan ekonomi Islam terhadap bisnis jual beli tersebut di kota Banjarmasin.

Berkaitan dengan perdagangan, Allah telah menegaskan dalam firmanNya surah *an-Nisa* ayat 29 yang berbunyi:



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”.²⁸

Dalam hal ini bisnis atau peniagaan, baik barang maupun jasa, terdapat 4 (empat) komponen yang saling berkaitan sehingga tercapailah sebuah kegiatan bisnis atau jual beli. 4 (empat) komponen tersebut adalah: 1) produsen; 2) distributor; 3) konsumen; 4) barang/jasa yang diperjualbelikan.

Setelah digambarkan tentang pelayanan serta produk barang dan kendala-kendala yang dihadapi dalam bisnis jual beli ini, sekarang bagaimana tinjauan ekonomi islam terhadap bisnis tersebut. Dalam bisnis jual beli melalui *handphone Blackberry* ini sama halnya dengan jual beli *salam* dan *Istishna'*, demikian hasil wawancara penulis dapatkan, antara lain:

Pada kasus *pertama*, kasus *kedua*, kasus *ketiga*, kasus *keempat*, kasus *kelima*, kasus *kedelapan*, dan kasus *kesembilan* sistem transaksi yang penjual sepakati dengan pembeli yaitu jika barang telah datang, pembeli harus bayar terlebih dahulu dengan transfer uang ke nomor rekening penjual sebelum barang dikirimkan ketempat yang diinginkan sipembeli. Transaksi ini sesuai saja asal ada akad jual beli.

Pada kasus-kasus di atas sistem yang disepakati antara penjual dengan pembeli sama halnya dengan jual beli *salam* dalam Islam. Secara sederhana

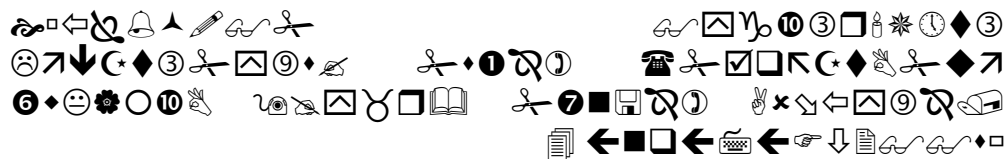
²⁸Departemen Agama RI, *Op. Cit*, h. 105

transaksi *as-sala>m* merupakan pembelian barang yang diserahkan di kemudian hari, sedangkan pembayaran dilakukan di muka.²⁹

Dalam pelaksanaan *Bai' as-sala>m* harus memenuhi sejumlah rukun berikut ini:³⁰

- a. Muslim *المسلم* atau pembeli
- b. Muslim ilaih *المسلم اليه* atau penjual
- c. Modal atau uang
- d. Muslim fiihi *المسلم فيه* atau barang
- e. Sighat *الصيغة* atau ucapan

As-sala>m dibolehkan berdasarkan al-Qur'an dan as-Sunah. Ibn 'abbas berkata "saya bersaksi bahwa salaf yang dijamin untuk waktu tertentu, telah dihalalkan oleh Allah dalam kitab-Nya dan diizinkan-Nya. Kemudian dia membaca firman Allah surah *al-baqa>rah* ayat 282 yang berbunyi:



. Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya."³¹

²⁹Haris Faulidi Asnawi, *Op. Cit.*, h. 92

³⁰Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 109

³¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Surabaya: Al-Hidayah, 2002), h.

Transaksi *as-salam* merupakan bagian dari transaksi jual beli biasa, hanya saja dalam transaksi *as-salam* terdapat persyaratan tambahan yang menentukan validitas transaksi tersebut. Karena dalam transaksi *as-salam* produk yang dijadikan objek transaksi tidak ada atau tidak dapat dihadirkan pada saat transaksi terjadi. Penjual, dalam hal ini, hanya menyebutkan kriteria-kriteria tertentu pada produk yang akan dijual.³²

Seperti halnya pada kasus III, dan IV pelayanan yang diberikan penjual kepada pembelinya kurang bagus dikarenakan adanya unsur paksaan, serta barang yang dikatakan penjual kepada pembeli itu bagus tetapi ketika barang datang, ternyata tidak sama dengan yang dikatakan penjual. Padahal dalam bisnis Rasulullah mengajarkan agar setiap pedagang senantiasa berpegang kepada sifat-sifat yang terpuji. Beliau berkata, “Pedagang yang jujur dan amanah akan berada disurga bersama para nabi, syuhada dan orang-orang shaleh.

Tetapi didalam bisnis jual beli melalui *handphone BlackBerry* ini terkadang para penjual tidak menyebutkan keterangan yang lengkap pada gambar atau foto-foto barang yang mereka jual, dan kebiasaan bagi para pembeli menanyakan tekstur barang yang mereka inginkan secara detail, dan didalam beberapa kasus diatas ada penjual yang mengira barang yang ditanyakan pembeli terlebih dahulu berarti mereka membeli barang tersebut. Padahal pembeli cuma menanyakan barang tersebut, dan dalam hukum jual beli menurut Islam ada beberapa ketentuan:

³²Haris Faulidi Asnawi, *Op. Cit.*, h. 95

- a. Pada dasarnya hukum jual beli adalah diperbolehkan
- b. Dalam jual beli haruslah terlepas dari unsur keterpaksaan baik dari si penjual maupun dari si pembeli, penipuan, pengurangan timbangan, pemalsuan dan hal-hal yang dilarang lainnya.
- c. Pada saat akan melakukan jual beli hendaknya dilakukan dengan sifat terbuka, sehingga salah satu pihak tidak ada yang merasa dirugikan, baik itu mengenai keadaan maupun jumlah barang yang ingin dijualbelikan.
- d. Dalam melakukan jual beli tidak boleh dilakukan dengan semaunya dan seenak hatinya.

Dan pada kasus *Keenam*, kasus *ketujuh*, dan kasus *kesepluluh* pembeli memesan produk barang seperti pakaian dan sandal melalui *BlackBerry messenger* (BBM) kepada si penjual, dengan harga dan kualitas yang bagus, dan apabila barang yang dipesan sudah datang pembeli harus membayar terlebih dahulu kepada penjual dengan transfer uang, apabila memesan produk barang seperti (sandal) yang sudah dipesan dengan hasil yang diinginkan pembeli dengan menyebutkan kriteria-kriteria yang ditentukan maka pembeli harus membayar sebagian dulu dimuka setelah produk barang (sandal) itu datang pembeli harus melunasinya, dan barang pun diserahkan kepada pembeli, menurut mereka transaksi ini sah saja karena adanya akad jual beli, tetapi pada kasus *keenam* menurut si pembeli itu tidak sah karena tidak memenuhi syarat jual beli, padahal dalam kasus *keenam* ini sipembeli memiliki pendidikan S1, dimana kurangnya pengetahuan pembeli didalam kasus *keenam* ini.

Adapun Rukun jual beli ada tiga, yaitu *slighat* صيغة ialah akad (ijab Kabul), '*a>qid* عاقد ialah orang-orang yang berakad (penjual dan pembeli), dan *معقد عليه* ialah (objek akad).³³ Padahal dalam rukun jual beli itu sudah sah, tetapi bagi pembeli pada kasus keenam mengatakan tidak sah.

Pada kasus-kasus diatas sistem yang mereka sepakati sama halnya dengan sistem jual beli *Istishna>*' dalam pandangan Islam, jual beli berproduksi (*Istishna>*') adalah apabila ada seseorang memproduksi bejana, mobil, atau apa saja yang termasuk dalam kategori produksi.³⁴

Pada prinsip akad *istishna>*' menyerupai akad *sala>m* dimana keduanya tergolong *bai' al-ma'dum* (yakni jual barang yang belum wujud).³⁵

Tetapi dalam kasus ini para pembeli yang memesan suatu produk (sendal) kepada penjual maka pembeli harus membayar sebagian kepada penjual agar penjual tidak dirugikan apabila pembeli membatalkan barang pesannya dan ketika barang sudah selesai diolah pembeli harus melunasi semuanya.

Secara umum dapat dilihat bahwa dalam perdagangan secara Islam menjelaskan adanya transaksi yang bersifat fisik, dengan menghadirkan benda tersebut sewaktu transaksi, atau tanpa menghadirkan benda yang dipesan, tetapi dengan ketentuan harus dinyatakan sifat benda kont, baik diserahkan secara

³³Abdurrahman al-Jaziri, *Kitabu 'ala Mazhabil Arba'ah*, (Beirut: Darul Fikr, 1969), Jilid. II, h. 155

³⁴Taqyuddin An-Nabhani, *Membangun Sistem Ekonomi Alternatif Perspektif Islam*, (Surabaya: Risalah Gusti, 2009), h. 151

³⁵Ghufron A. Mas'adi, *Loc. Cit.*

langsung atau diserahkan kemudian sampai batas waktu tertentu, seperti dalam transaksi *as-sala>m* dan transaksi *al-istishna>*'.³⁶

Di sisi lain, banyak pula yang salah dalam membedakan *bai' as-sala>m* dengan *bai' al-istishna>*', padahal keduanya mempunyai perbedaan yang jelas, seperti tertera pada tabel berikut:³⁷

Perbandingan Antara *bai' as-Sala>m* dan *Bai' al-Istishna>*'

Subjek	Salam	Istishna	Aturan dan Keterangan
Pokok kontrak	Muslim fiih	Mashnu'	Barang ditangguhkan dengan spesifikasi
Harga	Dibayar saat kontrak	Bisa saat kontrak, bisa diangsur, bisa kemudian hari	Cara penyelesaian pembayaran merupakan perbedaan utama antara salam dan istishna'
Sifat kontrak	Mengikat secara asli	Mengikat secara ikutan	Salam mengikat semua pihak sejak semula, sedangkan istishna' menjadi pengikat untuk melindungi produsen sehingga tidak ditinggalkan begitu saja oleh konsumen secara tidak bertanggung jawab
Kontrak paralel	Salam paralel	Istishna' paralel	Baik salam paralel maupun istishna' paralel sah asalakn kedua kontrak secara hukum adalah terpisah

³⁶ Haris Faulidi Asnawi, *Op. Cit.*, h. 3

³⁷ Muhammad Syafi'i Antonio, *Ibid*, h. 111-116