

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran umum objek penelitian

Toko sembako Alfi Ghina ini merupakan salah satu toko sembako yang ada di jl. Bumi mas raya km 4,5 Banjarmasin yang berdiri pada tanggal 5 April 2014, seorang wirausahawan mendirikan sebuah usaha penjualan bahan pokok makanan (sembako) di jl. Bumi Mas Raya pemilik usaha ini inisial SI dan Isterinya berinisial SR, seorang wirausahawan yang berhasil memanfaatkan perkembangan kebutuhan masyarakat yang berada di sekitar wilayah tempat tinggalnya. Pada awalnya bapak SI ini hanya menjual sebatas barang-barang kebutuhan harian saja dikarenakan barang yang dijual belum banyak dan pelanggan masih belum banyak.

Namun seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan beragam. Maka bapak SI menambah kebutuhan itu dengan menambah barang dagangannya maka pada tahun 2017 bapak SI menambah praktik jual beli di tokonya menjadi eceran, grosir, dan partai agar memudahkan dalam transaksi jual beli. Dengan praktik jual beli secara eceran,

grosir, dan partai agar lebih memberi daya tarik bagi masyarakat untuk berbelanja di toko sembako Alfi Ghina ini.

Karena perkembangan usaha yang semakin meningkat ini maka usaha yang awalnya hanyalah sebuah usaha eceran atau barang-barang harian saja ini lama kelamaan menjadi toko sembako yang besar di jl. Bumi Mas Raya km 4,5 Banjarmasin dan sudah membuka cabang di rumah pada tahun 2020 Usaha yang pada awalnya tidak memiliki karyawan sekarang telah memiliki 2 orang karyawan. Dan memiliki omset yang terus meningkat hingga belasan juta perharinya, akan tetapi pada tahun 2021 toko sembako Alfi Ghina yang di jl. Bumi mas raya itu tutup karena suatu alasan si pemilik rukonya akan membongkar habis roku yang ada disitu untuk direnovasi kembali jadi untuk sekarang berjualannya di rumah di jl. Handayani Kel. Pemurus Baru. Akan tetapi pelanggan semua sudah tau bahwa toko Alfi Ghina ini sekarang berjualannya di rumah jadi semua pelanggan berbelanja di situ.

a. Visi dan Misi Toko Sembako Alfi Ghina

Visi Toko Sembako Alfi Ghina

- 1) Menjadikan toko yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya serta memberikan pelayanan dan kepuasan yang lebih bagi pelanggannya
- 2) Menjadikan toko sembako ini tidak kalah hebatnya dengan toko-toko sembako yang lainnya.

2. Misi Toko Sembako Alfi Ghina

1) Bekerja keras menciptakan peluang dan pertumbuhan untuk menjadi perusahaan yang terbaik.

2) Mengutamakan mutu dan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

3) Menjadi mitra usaha yang handal dan terpercaya

4) Dapat diterima dengan baik oleh masyarakat

5) Memperoleh keuntungan

a. Letak geografi Toko Sembako Alfi Ghina

Toko sembako Alfi Ghina Banjarmasin ini terletak di provinsi Kalimantan Selatan yaitu di Banjarmasin jl. Handayani RT 12 RW 01 Kel. Pemurus Baru Kec. Banjarmasin Selatan.

b. Produk Toko Sembako Alfi Ghina

a. Beras

b. Telur

c. Minyak goreng

d. Gula pasir

e. Susu

f. Garam

Masih banyak lagi produk-produk yang ada di toko sembako Alfi Ghina ini yang disebutkan di atas itu adalah barang-barang yang pentingnya saja produk yang lain dari toko sembako Alfi Ghina ini seperti sabun-sabunan, mie instant, makanan kaleng, teh, kopi, bumbu instant, dan masih banyak lagi barang yang lain.

c. Deskripsi hasil wawancara

Semua informan dalam penelitian ini tidak merasa keberatan untuk disebutkan namanya, adapun informan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Nama : Bapak SI (pemilik toko sembako)

Alamat: Jl. Handayani, Kel. Pemurus Baru, Kec. Banjarmasin Selatan,
Kota Banjarmasin

Toko sembako Alfi Ghina berdiri pada tanggal 5 April tahun 2014 di jl. Bumi Mas Raya km 4,5 Banjarmasin waktu pertama buka toko ini itu pembelinya masih sepi dikarenakan jalanan yang masih sepi barang yang dijual tidak sebanyak sekarang, tetapi seiringnya perkembangan zaman dan jalur jalan sudah mulai ramai dilalui dan para pengusaha banyak sudah disekitar sini seperti warung makan toko kecil-kecilan mulai lah banyak pelanggan di toko sembako Alfi Ghina, dan barang pun makin banyak setiap harinya dikarenakan banyaknya pesanan setiap harinya oleh pelanggan. Lalu pada tahun 2020 toko sembako Alfi Ghina membuka cabang di rumah di jl.

Handayani jarak dari toko pertama itu sekitar 500 meteran agar bisa memenuhi permintaan pelanggan yang semakin banyak dan menambah usaha baru. Akan tetapi pada tahun 2021 toko sembako Alfi Ghina yang di jl. Bumi mas raya tutup dikarenakan tempat toko sembakonya itukan cuman menyewa saja bukan milik pribadi jadi pemilik toko aslinya ingin merenovasi ulang toko itu sehingga sekarang berjualan di rumah saja. Akan tetapi itu tidak mengurangi omset toko saya malahan makin bertambah terus omsetnya dikarenakan pelanggan-pelanggan saya sudah tau saya berjualan di rumah.

Dikarenakan pada saat di sekitar jl. Bumi mas raya itu dulunya pedagang sembakonya msih sedikit sekali dikarenakan masih kurang ramai penduduknya dan jalur jalan yang masih sepi dikarenakan masih dalam tahap perbaikan disitulah saya dapat ide untuk menjual sembako di sekitar sini karena suatu saat pasti akan ramai dilewati orang jalur ini dan penduduknya makin ramai dikarenakan jalan di sini itu tembusannya ke jalan tol, pekapuran dan Kelayan. Toko sembako Alfi Ghina menerapkan jual beli secara grosir di sini, dikarenakan kebanyakannya pelanggan kami itu membeli barangnya secara grosir untuk dijual kembali

Di toko sembako Alfi Ghina ini juga pernah terdapat pelanggan/konsumen yang mengembalikan barang bukan dikarenakan cacad, ada juga yang mengembalikan barangnya karena tidak laku dipasar akan tetapi pelanggan yang mengembalikan karena tidak laku itu mereka memiliki alasan yang kuat dan juga barangnya masih bagus sehingga bapak SI dapat mempertimbangkan dan dapat menerima barang itu.

Menurut beliau untuk pengetahuan tentang etika Islam si pelanggan kurang karena si pelanggan mengembalikan barangnya tidak sesuai perjanjian diawal, perjanjian diawal kan barang yang dikembalikan itu harus barang cacad, akan tetapi arang yang dikembalikan ini karena tidak laku di pasar, tetapi beliau tetap mengganti barang tersebut agar pelanggan tetap membeli barang di toko ini dan menjadi pelanggan tetap di toko sembako Alfi Ghina dan juga barang yang dikembalikannya masih dalam keadaan baik-baik saja.

Sebagai pemilik toko, bapak SI tetap menukarkan barang tersebut asalkan barang tersebut dalam keadaan baik-baik saja tidak ada kerusakan agar si pelanggan tidak pergi berbelanja ketoko lain jadi beliau tetap mengganti barang tersebut akan tetapi dengan barang juga tidak bisa dengan uang karena barangnya itu pun belum laku juga agar si pelanggan nyaman.

b. Nama : ibu Syifa (pelanggan/konsumen)

Alamat: Jl. Bumi mas raya km 4,5, Kel. Pemurus Baru, Kec. Banjarmasin Selatan, Kota Banjarmasin

Frekuensi berbelanja di toko sembako Alfi Ghina : 4 kali perbulan

Karena harga barangnya murah dan terjangkau di situ dan juga di toko Alfi Ghna ini kan jual belinya bisa secara grosir sehingga bisa dijual kembali barang yang beliau beli itu. ibu Syifa ini juga sering membeli secara grosir di toko sembako Alfi Ghina untuk dijual kembali karena depan rumah beliau itu berjualan sembako juga kecil-kecilan saja tidak sebesar toko sembako Alfi Ghina.

Pernah sekali barang yang rusak/cacat itu minyak goreng 1 liter kerusakannya itu ada dikemas ada sedikit kebocoran, karena pada saat itu beliau membeli barangnya tidak langsung ketoko cuman lewat telpon atau whats app dan beliau minta antar barangnya langsung kerumah saja, mungkin sipemilik toko Alfi Ghina itu tidak mengetahui juga bahwa barang tersebut ada kerusakan. Ibu Syifa pernah sekali itu beliau mendapati barang yang rusak, setelah itu tidak pernah lagi beliau dapat barang yang rusak.

Minyak goreng mengalami kerusakan itu langsung beliau bawa ke toko sembako Alfi Ghina nya dan bilang bahwa minyak goreng ini ada kebocoran sedikit, dan langsung diganti dengan minyak yang baru. pernah juga ibu Syifa ini mengembalikan barang karena tidak laku dipasar, akan tetapi barangnya itupun shampoo saja satu renteng, dikarenakan shampoo itu tidak ada sama sekali yang membelinya kurang lebih satu bulan beliau jual tidak ada sama sekali pembelinya, mungkin karena banyak orang yang tidak suka dengan shampo itu.

Etika pengembalian yang baik kata beliau itu dengan cara menjelaskan kenapa barang tersebut tidak laku sama sekali, setelah itu kondisi barangnya itu masih baik dan tidak mengalamii cacat dan kadaluarsanya masih lama, ya walaupun itu kurang baik juga menurut beliau dan melanggar perjanjian diawal saat beliau membeli barang itu akan tetapi barang yang beliau kembalikan pun tidak banyak cuman shampo aja satu renteng dan masih dalam keadaan baik.

c. Nama : Ibu Kartika (pelanggan/konsumen)

Alamat:jl. Bumi mas IV, Kel. Pemurus Baru, Kec. Banjarmasin Selatan,
Kota Banjarmasin

Frekuensi berbelanja di toko sembako Alfi Ghina : 4 kali perbulan

Alasan ibu Kartika jadi pelanggan tetap di toko sembako Alfi Ghina ini karena karena pelayanannya yang ramah barangnya lumayan lengkap dan murah disana dan juga jaraknya dari rumah beliau tidak terlalu jauh sekali sehingga memudahkan beliau dalam membeli barang untuk keperluan toko kecil-kecilan beliau. sering sekali beliau berbelanja secara grosir di toko sembako Alfi Ghina karena harganya tidak jauh berbeda dengan harga dipasar-pasar.

Pernah juga ibu kartika ini mendapati barang yang cacat saat membeli di toko sembako Alfi Ghina karena beliau kan sering sekali membeli barang di situ dan juga barang yang beliau beli biasanya banyak, waktu itu barang yang cacat berupa mie beliau membeli mie satu dus lalu beliau buka ternyata ada 2 bungkus mie instan kemasannya rusak, wajar saja itu karena sipenjual pun tidak tau bahwa kemasan mie nya rusak karena beliau membeli mienya satu dus dan masih bersegel.mie yang mengalami kerusakan itu langsung beliau bawa ke toko sembako Alfi Ghina satu dusnya beliau bawa beserta nota pembeliannya agar sipemilik toko tahu bahwa ini benar-benar mie yang beliau beli tadi, setelah dicek oleh pemilik tokonya, langsung diganti mie yang rusak

kemasannya tadi, lalu si pemilik toko pun meminta maaf karena barangnya mengalami kerusakan itu.

Pernah juga ibu kartika ini mengembalikan barang karena tidak laku di toko beliau, barang yang tidak laku itu sabun cucian pakaian merek Boom atau sabun jadul, karena itu pertama kalinya beliau membeli sabun merek boom dan mencoba menjualnya di toko beliau akan tetapi sabun itu kan merek lama dan jadul jadi kurang peminatnya, satu bulanan lebih tidak terjual di toko beliau.

Etika yang baik saat mengembalikan barang itu ialah datang dengan baik-baik ke toko sembako Alfi Ghina lalu jelaskan dengan baik-baik kenapa barang itu dikembalikan, karena kurangnya peminat dari barang tersebut dan barangnya lumayan jadul, tetapi pemilik tokonya tetap menerima barang tersebut dan diganti dengan merek yang lain tidak bisa diganti dengan uang kata si pemilik toko karena belum laku juga barangnya tetapi tetap beliau maklumi itu karena beliau ada salah juga karena melanggar perjanjian di awal saat membeli barangnya dan si pemilik toko tetap menerima barang itu, inilah salah satu alasan beliau kenapa jadi pelanggan tetap di toko sembako Alfi Ghina karena pemilik tokonya yang baik dan ramah dalam melayani pelanggan.

d. Nama : Bapak Muhammad Rijali

Alamat: jl. Buncit indah, Kel. Pemurus Baru, Kec. Banjarmasin Selatan,
Kota Banjarmasin

Frekuensi berbelanja di toko sembako Alfi Ghina : 4 kali perbulan

Alasan bapak Muhammad Rijali jadi pelanggan tetap karena disitu harga barangnya terjangkau dan juga lokasinya lebih dekat dari pada kepasar dan barang-barang disana juga lengkap ya sesuai dengan keperluan beliau. Bapak Muhammad Rijali selalu membeli barang secara grosir disitu untuk beliau jual kembali, karena beliau juga berjualan didepan rumah dan juga harga ditoko itu beliau hitung-hitung sama aja dengan harga di pasar.

Beliau juga pernah mendapati barang yang cacat karena beliau berlangganan di toko sembako Alfi Ghina tu sudah hampir 2 tahun ini , waktu itu barang yang mengalami kerusakan atau cacat itu berupa telur 1 biji dan sabun cucian pakaian, saat itu telurnya busuk karena mengeluarkan bau yang tidak sedap dari telur itu dan juga sabun cucian pakaian itu ada mengalami kerusakan sedikit dikemasannya. Telur dan sabun cucian pakaian itu langsung beliau kembalikan ke toko sembako Alfi Ghinanya, akan tetapi beliau mengembalikan barangnya itu diwaktu yang berbeda karena kedua barang tersebut mengalami kerusakannya tidak diwaktu yang sama, setelah beliau mengembalikan barang tersebut dan dicek pemiliknya, ternyata memang mengalami kerusakan langsung diganti si pemilik tokonya barang tersebut.

Bapak Muhammad Rijali pernah juga mengembalikan barang karena tidak laku di toko beliau, barang yang beliau kembalikan itu ialah kopi jaman dulu kopi merek laba-laba, mungkin kopi itu sudah kalah saingan dengan kopi jaman sekarang sehingga kopi jadul itu tidak laku, lalu beliau mencoba

mengembalikan kopi itu ke toko sembako Alfi Ghinanya, walaupun beliau salah karena mengembalikan barang bukan karena cacat dan merusak perjanjian diawal beliau membeli barang tersebut tetapi beliau tetap mencoba kalaunya masih bisa dikembalikan Alhamdulillah kalau tidak bisa ya tidak apa-apa, dan syukurnya barang tersebut bisa dikembalikan kata si pemilik toko sembako Alfi Ghinanya tetapi tidak bisa diganti dengan uang harus dengan barang juga kata si pemilik tokonya. Etika yang baik saat mengembalikan barang itu dengan cara jelaskan baik-baik kenapa barang tersebut dikembaliikan dan beri tahu si pemilik tokonya nota pembelian barang tersebut dan meminta maaf karena mengembalikan barangnya karena tidak laku, karena barangnya tidak bisa diganti dengan uang jadi beliau minta ganti dengan kopi yang lebih mahal dan beliau menambah uangnya lagi, agar si pemilik tokonya nyaman dengan beliau.

e. Nama : Ibu Siti Khadijah

Alamat: jl. Prona 1 Kel. Pemurus baru, Kec. Banjarmasin Selatan, Kota Banjarmasin

Frekuensi berbelanja di toko sembako Alfi Ghina : 3 kali perbulan

Karena harga barang disitu sama saja dengan harga di pasar dan pemilik toko nya juga ramah dan baik dan juga membeli barang disitu bisa secara grosir sehingga bisa lebih murah lagi untuk beliau jual kembali karena beliau berjualan juga di rumah, ibu Siti Khadijah sering membeli secara grosir akan tetapi terkadang beliau juga bisa membeli secara eceran.

Pernah sekali ibu Siti Khadijah mendapati barang yang rusak, barang itu ialah tepung kemasan, waktu itu beliau membelinya satu dus saat beliau buka ternyata ada satu bungkus tepung kemasannya yang rusak dan pada saat beliau mengetahui bahwa tepungnya ada kerusakan satu bungkus langsung beliau telpon pemilik toko sembako Alfi Ghinanya lalu beliau bilang ada satu kerusakan kemasan tepungnya, lalu beliau disuruh untuk mengantar barang yang rusak itu dan semua isi kotaknya kepemilik toko agar tidak terjadi kesalah pahaman, lalu diantar kesana dan beliaulihatkan nota pembeliannya setelah dicek sipemilik tokonya langsung mengganti barang yang rusak kemasannya itu.

Pernah juga ibu Siti Khadijah melakukan pengembalian barang karena tidak laku, akan tetapi barang yang beliau kembalikan itu cuman satu barang saja yaitu pengharum pakaian yang kemasan besar karena beliau ingin mencoba menjual barang itu biasanya yang beliau jual pengharum pakaian yang rentengan saja ternyata orang lebih banyak memilih yang rentengan karena toko beliau masih kecil juga jadi wajar saja lebih satu bulan belum laku juga barangnya itu, lalu beliau coba kembalikan barang itu ke toko sembako Alfi Ghinanya walaupun beliau tau salah mengembalikan barangnya karena tidak laku tetapi tetap beliau jelaskan baik-baik kenapa barangnya dikembalikan, dan Alhamdulillah si pemilik tokonya mau saja dengan syarat barang yang dikembalikan tidak bisa ditukar dengan uang akan tetapi dengan barang lain, etika pengembalian barang yang baik dan benar menurut ibu Siti Khadijah yaitu jelaskan baik-baik kenapa barang tersebut dikembalikan lalu

barangnya dalam keadaan baik dan tidak rusak, karena barangnya tidak bisa dikembalikan dalam bentuk uang jadi beliau tukarkan dengan barang yang lebih mahal dengan menambah uangnya, dan juga beliau membeli barang yang lain agar si pemilik toko tidak kecewa dengan beliau.

f. Nama : Ibu Nabilah Hasna Khairunnisa

Alamat: Jl. Lambung mangkurat, Pemurus Baru kec. Banjarmasin Selatan,
Kota Banjarmasin

Frekuensi berbelanja di toko sembako Alfi Ghina : 4 kali perbulan

Alasan ibu Nabilah Hasna Khairunnisa jadi pelanggan tetap di toko karena di toko sembako Alfi Ghina ini harga barangnya murah dan terjangkau dan jarak tokonya juga dekat dari rumah beliau sehingga beliau tidak perlu lagi membeli barang kepasar karena harga barang disitu sama saja dengan di pasar, ibu Nabilah Hasna Khairunnisa sering sekali membeli secara grosir di toko sembako Alfi Ghina itu..

Pernah ibu Nabilah Hasna Khairunnisa mendapati barang yang rusak karena beliau juga sudah lama berlangganan di toko sembako Alfi Ghina itu, barang yang rusak pun cuman satu barang aja yaitu minyak goreng, waktu itu beliau membeli minyak gorengnya 2 dus dan masih bersegel setelah beliau cek 2 dus minyak itu ternyata ada 1 minyak yang bocor pada kemasannya ya itu pun beliau maklumi karena si pemilik toko pun tidak mengetahui itu bahwa di dalam itu ada barang yang rusak,.minyak goreng yang kemasannya ada

kerusakan itu langsung beliau kembalikan ke pemilik tokonya, dan pemilik toko Alfi Ghinanya langsung mengganti barang tersebut. :

Pernah juga beliau mengembalikan barang karena tidak laku dikarenakan pada saat itu lagi ramai-ramainya covid 19 jadi pembeli di toko beliau lumayan berkurang dan juga barang yang beliau kembalikan itu berupa mie satu dus karena sebelum adanya covid 19 beliau membeli banyak barang di toko sembako Alfi Ghina salah satunya beliau membeli mie 3 dus setelah beberapa hari saya membeli banyak barang di toko sembako Alfi Ghina mulai lah ramai virus covid 19 di Banjarmasin dan beliau perhatikan banyak sekali orang takut keluar rumah setelah hampir 2 mingguan lebih pembeli di toko beliau berkurang sekali akibat dampak covid 19, mie yang 3 dus itu 2 dusnya sudah saya buka segel kotaknya yang satunya belum, lalu beliau ada terpikirkan untuk mencoba mengembalikan mie yang satu dus ini karena barangnya masih bagus juga dan masih bersegel, walaupun tindakan beliau salah karena merusak perjanjian diawal saat beliau membeli barangnya, akan tetapi si pemilik tokonya mau saja menerima barang itu kembali karena kata si pemilik tokonya memaklumi hal itu karena ini lagi ramainya covid 19 tetapi beliau tidak bisa menukarkan barangnya dengan uang akan tetapi harus dengan barang lain juga.

Etika yang baik saat mengembalikan barang ialah dengan cara jelaskan baik-baik kenapa barang ini dikembalikan dan juga pada saat itu lagi ramai-ramainya covid 19 barang yang dikembalikan pun harus dalam keadaan baik tidak ada kerusakan, kalau tidak karena covid 19 beliau tidak akan

mengembalikan barang itu, barangnya kan tidak bisa di tukar dengan uang jadi beliau tukarkan dengan barang yang cepat laku di toko beliau seperti telur, dan pengharum pakaian saja.

Tabel 1. Etika Pengembalian barang dan faktor-faktor pengembalian barang

No	Nama Informan	Etika Pengembalian barang oleh pembeli pada toko sembako Alfi Ghina	Faktor-faktor yang menyebabkan pembeli mengembalikan barang pada toko sembako Alfi Ghina
1	SI (pemilik toko)	a. Pengetahuan pelanggan tentang etika pengembalian barang masih kurang	
2	Ibu Syifa (Pelanggan)	a. Dijelaskan baik-baik kenapa barangnya dikembalikan b. Barangnya masih bagus dan masih lama kadaluarsanya.	a. Karena barang cacat b. Tidak laku dijual

3	Ibu Kartika (Pelanggan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Dijelaskan dengan baik-baik kenapa barangnya dikembalikan b. Barangnya masih bagus dan kadaluarsanya masih lama 	<ul style="list-style-type: none"> a. Karena barang cacat b. Tidak laku dijual
4	Bapak Muhammad Rijali (Pelanggan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Dijelaskan dengan baik-baik kenapa barangnya dikembalikan b. Meminta maaf c. Mengganti barang yang lebih mahal 	<ul style="list-style-type: none"> a. Karena barang cacat b. Tidak laku dijual
5	Ibu Siti Khadijah (pelanggan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Dijelaskan baik-baik kenapa barangnya dikembalikan b. Barangnya masih bagus tidak ada kerusakan c. Mengganti barang yang lebih mahal 	<ul style="list-style-type: none"> a. Karena barangnya cacat b. Karena tidak laku dijual
6	Ibu Nabilah Hasna Khairunni sa (pelanggan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Dijelaskan baik-baik kenapa barangnya dikembalikan b. Barangnya masih bagus tidak ada kerusakan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Karena barangnya cacat b. Tidak laku dijual

Sumber data : Hasil wawancara dengan informan

2. Analisis data dan pembahasan

Hasil penelitian diatas merupakan proses penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti selama bulan Mei sampai bulan Juni 2022 dengan pemenuhan persyaratan dengan administrasi penelitian dari pengurusan surat izin riset atau penelitian mulai pada Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Jurusan Ekonomi Syariah, toko sembako Alfi Ghina Banjarmasin, hingga persetujuan dari pemilik toko sembako Alfi Ghina dan pelanggan/konsumen untuk menjadi informan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif tentang etika pengembalian barang di toko sembako Alfi Ghina Banjarmasin, sebagai berikut :

1. Etika pengembalian barang oleh pembeli di toko sembako Alfi Ghina Banjarmasin

Etika adalah suatu cabang dari filosofi yang berkaitan dengan kebaikan (rightness) atau moralitas (kesusilaan) dari kelakuan manusia. Etika mengacu pada filosofi penting dan terstruktur yang mempelajari tentang perilaku seseorang. Etika juga memeriksa dan menganalisis sejumlah keyakinan dan kebiasaan berprinsip yang menetapkan fondasi untuk menilai norma-norma tertentu. Etika terstruktur bukan tentang pendapat individu, tetapi sistem mempersatukan beragam pendapat menjadi paket aturan umum yang etis. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Djakfar (2007), membahas mengenai etika bisnis dalam perspektif konsumen, dimana objek dari penelitian tersebut

adalah pihak perusahaan atau pengusaha. Studi ini membuka wawasan baru mengenai etika bisnis dari sisi yang lain, yaitu memfokuskan etika dari pihak konsumen yang juga sebagai pelaku bisnis selain penjual. Karena pada kenyataannya perilaku tidak etis dalam bisnis tidak hanya bisa terjadi atas perbuatan perusahaan/penjual, tetapi juga memungkinkan untuk dilakukan oleh pihak konsumen. Perilaku semacam ini, sebenarnya sudah termasuk ke dalam tindakan kecurangan (fraud) dalam transaksi perdagangan, khususnya bisnis online. Terdapat banyak jenis fraud konsumen, salah satu contohnya adalah dalam hal melakukan retur pembelian, atau biasa disebut dengan 'pengembalian penipuan'

Etika bisnis Islam adalah akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar. Nilai etik, moral, susila atau akhlak adalah nilai-nilai yang mendorong manusia menjadi pribadi yang utuh. Seperti kejujuran, kebenaran, keadilan, kemerdekaan, kebahagiaan dan cinta kasih. Apabila nilai etik ini dilaksanakan akan menyempurnakan hakikat manusia seutuhnya. Setiap orang boleh punyaseperangkat pengetahuan tentang nilai, tetapi pengetahuan yang mengarahkan dan mengendalikan perilaku orang Islam hanya ada dua yaitu AlQuran dan hadis sebagai sumber segala nilai dan pedoman dalam setiap sendi kehidupan, termasuk dalam bisnis.

Pengembalian barang, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai retur. banyak kasus yang sering terjadi bahwa produk

terkadang cacat sehingga tidak layak untuk dijual, atau kemungkinan lain tetapi bisa disebabkan saat proses pengiriman, penyimpanan terjadi gangguan yang dapat mempengaruhi daya tahan produk, oleh karena itu retailer perlu memeriksa kondisi barang pada setiap harinya. Adapun etika pengembaliannya ialah dengan cara :

1. Mengembalikan barang dengan baik dan sopan
2. Tetap prioritaskan kebutuhan sang pemilik toko
3. Jangan sampai merugikan pemilik tok

Dari seluruh data yang didapatkan bahwa etika pengembalian barang yang dilakukan oleh pelanggan masih kurang pengetahuannya tentang etika bisnis Islam walaupun mereka tau yang mereka lakukan itu salah karena ada yang mengembalikan barangnya karena tidak laku dijual padahal diperjanjian awal barang yang harus dikembalikan itu harus barang yang cacat. Akan tetapi mereka memiliki alasan yang kuat ada yang karena coba-coba menjual barang baru padahal tokonya masih kecil, ada juga barang yang dijual itu barang jaman dulu contohnya seperti sabun merek boom dan kopi merek laba-laba yang dimana barang-barang itu terlihat kurang banyak peminatnya karena kalah saing dengan barang zaman sekarang dan ada juga yang karena dampak pandemi covid 19 sehingga kurangnya pembeli di toko kecil-kecilan.

Dari data yang didapat etika pengembalian barang yang dilakukan oleh pelanggan itu kebanyakan dengan cara jelaskan dengan baik-baik kenapa barang itu dikembalikan, dan barang yang dikembalikan harus dalam keadaan

baik-baik saja tidak ada kerusakan dan juga dengan cara mengganti barang yang lebih mahal agar pemilik tokonya saling memahami.

2. Faktor-faktor yang menyebabkan pembeli mengembalikan barang di toko sembako Alfi Ghina Banjarmasin

Menurut Soemarso, “Retur penjualan adalah barang dagang yang dijual mungkin dikembalikan oleh pelanggan karena kerusakan atau alasan-alasan lain, pelanggan diberikan potongan harga . Menurut pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa retur penjualan adalah pembatalan atau pengembalian barang yang dilakukan oleh pelanggan karena barang tersebut mengalami kerusakan, cacat atau alasan lainnya sehingga mengakibatkan pembeli menerima suatu penggantian barang atau pengurangan harga.

Sistem retur pembelian digunakan dalam perusahaan untuk pengembalian barang yang sudah dibeli kepada pemasoknya. Barang yang sudah diterima pemasok terkadang tidak sesuai dengan barang yang dipesan menurut surat order pembelian. Ketidaksesuaian itu terjadi kemungkinan karena barang yang diterima tidak cocok dengan spesifikasi yang tercantum dalam surat order pembelian, barang mengalami kerusakan dalam pengiriman atau barang yang diterima melewati tanggal pengiriman yang dijanjikan oleh pemasok Pengembalian barang, dalam banyak kasus yang sering terjadi bahwa produk terkadang cacat (rusak) sehingga tidak layak untuk dijual, atau kemungkinan lain tetapi bisa disebabkan saat proses pengiriman, penyimpanan terjadi gangguan yang dapat mempengaruhi daya tahan produk, oleh karena

itu retailer perlu memeriksa kondisi barang pada setiap harinya. (Hasan, 2010, hlm. 147)

Pengembalian barang biasa disebut dengan retur pembelian adalah pengembalian barang dagangan yang telah dibeli sedang retur penjualan adalah penerimaan kembali barang yang telah dijual. (Erhans, 2015, hlm. 87) Adapun return dan pengurangan harga, apabila barang dagangan yang dibeli ternyata rusak atau tidak sesuai dengan pesanan.

Dari seluruh data yang didapatkan peneliti faktor-faktornya ialah ada yang karena barangnya cacat mulai dari kemasannya yang rusak telur yang busuk sehingga dilakukan pengembalian barang tersebut ada juga yang karena tidak laku dijual karena ada yang mencoba menjual barang baru sehingga tidak laku karena tokonya masih kecil, ada yang karena menjual produk zaman dulu yang mana kurangnya peminat produk tersebut dan ada juga yang karena dampak pandemi covid 19 sehingga membuat pembeli jadi takut keluar rumah dan pendapatan turun drastis kebanyakannya memang memiliki alasan yang kuat sehingga membuat pemilik tokonya mau menerima barang tersebut asalkan barangnya masih bagus dan kadaluarsanya masih lama. Sehingga barangnya yang dikembalikan itu dapat dipertimbangkan lagi oleh pemilik tokonya apabila barangnya masih bagus maka barang bisa saja ditukarkan.