

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin atau bisa disebut IAIN Antasari merupakan sebuah perguruan tinggi yang ada di kota Banjarmasin. IAIN Antasari merupakan kampus di bawah naungan Kementerian Agama, diresmikan dengan surat keputusan Menteri Agama No. 89 Tahun 1964.

Nama IAIN Antasari diambil dan diabadikan dari nama Pangeran Kerajaan Banjar yang gigih melawan penjajah Belanda antara tahun 1869-1862, karena jasa-jasanya kemudian Pemerintah RI resmi menjadikan sebagai pahlawan Nasional.

IAIN Antasari merupakan perguruan tinggi yang berdiri dari tahun 1960 dengan lokasi lebih tepatnya berada di Jln. Ahmad Yani Km. 4,5 Banjarmasin. Kita bisa mengetahui tentang berita yang ada IAIN Antasari dengan mengunjungi alamat web di <http://www.iain-antasari.ac.id/>.

Adapun visi, misi, dan tujuan dari IAIN Antasari Banjarmasin adalah:

a. Visi IAIN Antasari

Menjadi pusat pengembangan ilmu keislaman interdisipliner yang unggul, berakhlak dan kompetitif.

b. Misi IAIN Antasari

- 1) Menyelenggarakan pendidikan ilmu-ilmu keislaman interdisipliner yang memiliki keunggulan, kekhasan, dan berdaya saing internasional;
- 2) Melaksanakan pendidikan akhlak dan spritualitas Islam di lingkungan kampus secara komprehensif dan berkesinambungan;
- 3) Melaksanakan penelitian yang memiliki manfaat bagi pengembangan keilmuan dan masyarakat;
- 4) Melaksanakan dan mengembangkan pola pemberdayaan masyarakat berbasis riset yang memiliki manfaat jangka panjang bagi masyarakat;
- 5) Membangun kepercayaan dan kerjasama dengan lembaga regional, nasional, dan internasional;
- 6) Mengembangkan tata kelola berdasarkan manajemen professional dalam rangka mencapai kepuasan sivitas akademika dan stakholder.

c. Tujuan IAIN Antasari

- 1) Menghasilkan lulusan yang professional pada bidangnya, berakhlak karimah, dan memiliki daya saing internasional;
- 2) Menghasilkn riset yang berdaya saing internasional dan mendukung integrasi ilmu;
- 3) Menghasilkan produk pengabdian kepada masyarakat berbasis riset yang mendorong perubahan sikap, munculnya perilaku moderat dan islami

sehingga berdampak pada peningkatan produktifitas dan kesejahteraan masyarakat serta kelestarian lingkungan hidup.

IAIN Antasari Banjarmasin memiliki 4 fakultas, yaitu:

a. Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam,

Fakultas Syariah berdiri pda tahun 1964, bertujuan untuk melahirkan sarjana yang bertakwa kepada Allah SWT, yang mengetahui agama Islam dan memiliki kemampun akademik dan/atau profesional dalam bidang Syariah/hukum. Sekarang Fakultas Syariah berubah nama menjadi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, dengan program studi:

- 1) Hukum Keluarga (Ahwal Al-Syakhasiyyah)
- 2) Hukum Ekonomi Syariah
- 3) Perbandingan Hukum Dan Mazhab
- 4) Hukum Tata Negara (Siyasah)
- 5) Ekonomi Syariah
- 6) Perbankan Syariah
- 7) Asuransi Syariah
- 8) D3 Perbankan Syariah

b. Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Fakultas Dakwah IAIN Antasari berdiri pada tahun 1970. Bertujuan untuk melahirkan sarjana yang bertakwa kepada Allah SWT, yang menguasai pengetahuan agama Islam dan memiliki kemampuan akademik dan/atau professional dalam bidang dakwah. Sekarang Fakultas dakwah

berubah nama menjadi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, dengan program studi:

- 1) Bimbingan dan Konseling Islam
- 2) Komunikasi dan Penyiaran Islam
- 3) Manajemen Dakwah

c. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari berdiri pada tahun 1970, bertujuan untuk melahirkan sarjana yang bertakwa kepada Allah SWT, yang menguasai pengetahuan agama Islam dan memiliki kemampuan akademik dan/atau profesional dalam bidang ketarbiyahan. Fakultas Tarbiyah berubah nama menjadi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, dengan program studi:

- 1) Pendidikan Agama Islam
- 2) Pendidikan Bahasa Arab
- 3) Tadris Bahasa Inggris
- 4) Pendidikan Matematika
- 5) Pendidikan Guru MI
- 6) Pendidikan Guru RA
- 7) Manajemen Pendidikan Islam
- 8) Bimbingan Konseling Islam
- 9) D3 Ilmu Perpustakaan

d. Fakultas Ushuluddin dan Humoniora

Fakultas Ushuluddin IAIN Antasari berdiri ada tahun 1964. Bertujuan untuk melahirkan sarjana yang bertakwa kepada Allah SWT, yang

menguasai pengetahuan agama Islam dan memiliki kemampuan akademik dan atau profesional dalam bidang keushuluddinan. Fakultas Ushuluddin sekarang berubah nama menjadi Fakultas Ushuluddin Dan Humoniora, dengan program studi:

- 1) Perbandingan Agama
- 2) Tafsir Hadits
- 3) Aqidah Filsafat
- 4) Psikologi Islam

2. Deskripsi Data Pendapatan *Online Shop*

Identitas Informan I

Nama : Kherlani

Umur : 23 Tahun

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Nim : 1201451395

Fakultas : Ushuluddin dan Humoniora

Alamat : Jl. Ahmad Yani Km. 5 Gang Karya Baru.

Nama Bisnis *Online* : “Bank_Kherl Ponsel”

Saudara Kherlani telah melakukan bisnis *online shop* dari semester 3 (tiga), sekarang bisnis ini telah berjalan kurang lebih 2 (dua) tahun 6 (enam)

bulan. Barang-barang yang dijual pada *online shop*nya berupa *handphone* baru dan *handphone second* dari semua merk terkecuali merek Apple (*i—phone*).

Awal mula dia melakukan bisnis *online shop* dikarenakan melihat teman satu Fakultasnya yang melakukan bisnis *online shop* dengan pendapatan yang menggiurkan, apalagi bisnis *online shop* ini dapat dikerjakan dengan santai, tidak menguras tenaga, tidak terikat, dan mudah dalam menjalankannya. Penjual hanya perlu memasang iklan di internet dan orang-orang dapat melihat barang-barang yang akan dijual. Saudara Kherlani melakukan promosi menggunakan media *Blackberry Messenger (BBM)* dan juga OLX, bagi dia promosi atau memajang iklan di OLX lebih banyak peminatnya, setiap iklan yang dia pajang dapat dikunjungi kurang lebih 200 (dua ratus) pengunjung perharinya serta berjualan di OLX lebih mempunyai banyak pelanggan daripada melalui media *BBM*. Hal ini terjadi dikarenakan memajang iklan lewat *BBM* hanya dapat dilihat oleh orang-orang tertentu saja.

Dalam penjualan satu bulan saudara Kherlani dapat melakukan transaksi barang sebanyak 24 kali sampai 38 kali transaksi. Sedangkan untuk penyaluran barang digunakan cara bertemu langsung dengan pelanggan di tempat tinggal saudara Kherlani, cara ini dapat dilakukan dikarenakan para pelanggannya bertempat tinggal di daerah kota Banjarmasin. Dalam bisnis ini pendapatan bersih yang dihasilkan saudara Kherlani bisa mencapai Rp 4.000.000,00 sampai Rp 6.000.000,00 perbulan, persentase dari pendapatan bersihnya berkisar 40 % dari hasil penjualan selama satu bulan. Hasil yang didapatkan itu cukup untuk biaya kuliah serta biaya hidupnya, sehingga saudara Kherlani

tidak perlu lagi meminta uang kepada orang tua. Berjualan melalui *online shop* baginya memuaskan dikarenakan pendapatan yang ia hasilkannya.

Dalam setiap melakukan bisnis pasti memiliki kendala, untuk saudara Kherlani sendiri kendala-kendala yang sering dirasakan adalah:

- a) Adanya keluhan konsumen disebabkan barang yang rusak belakangan, ini sering terjadi walaupun barang tersebut sudah dicek sebelum menjual kepada konsumen,
- b) Adanya keluhan konsumen dikarenakan barang yang diterima tidak sesuai menurut konsumen,
- c) Sering terjadi kendala memasang iklan di OLX, kendala tersebut berupa adanya gangguan terhadap situs atau jaringannya. Sehingga, saat memasang iklan dia dianjurkan untuk membuat akun baru lagi.

Mengatasi kendala-kendala yang disebutkan di atas saudara Kherlani memberikan solusi:

- a) Apabila terjadi rusaknya barang, saudara Kherlani bertanggung jawab penuh atas barang tersebut, caranya dengan mengembalikan uang kepada konsumen atau memperbaiki barang yang dianggap masih bisa diperbaiki. Pada sistem penjualan diberlakukan garansi satu hari, sehingga apabila barang rusak lebih dari satu hari penjual tidak akan bertanggung jawab atas barang tersebut.

- b) Apabila konsumen atau pelanggan merasa tidak sesuai terhadap barang yang dibeli dengan barang yang ada diiklankan, konsumen atau pelanggan bisa mengembalikan barang tersebut dengan syarat tidak lebih dari 1 (satu) hari.
- c) Kendala yang disebabkan gangguan pada situsnya merupakan kendala yang tidak dapat dihindari. Namun, hal itu akan kembali normal beberapa waktu kemudian dan penjual dapat memasang iklan kembali, sedangkan apabila Kendala tersebut berasal dari jaringan sebaiknya penjual mencari tempat jaringannya yang lebih kuat.

Walaupun ada berbagai kendala yang terjadi dalam bisnis *online shop*, saudara Kherlani tetap bertahan hingga sekarang dikarenakan pendapatan yang memuaskan serta sudah memiliki banyak pelanggan.¹

Identitas Informan II

Nama : Mahmudah

Umur : 22 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Nim : 1201210421

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Alamat : Sungai Tabuk Desa Gudang Hirang.

¹Kherlani, Wawancara Pribadi, IAIN Antasari Banjarmasin, 27 April 2016, Jam: 10.00.

Nama Bisnis *Online* : “H. M. Shop”

Saudari Mahmudah telah melakukan bisnis *online shop* dari semester 4 (empat), sekarang bisnis ini telah berjalan kurang lebih 2 (dua) tahun. Barang-barang yang dijual pada *online shop*nya, yaitu: baju, jilbab, tas, sepatu, dan sandal.

Awal mula saudari Mahmudah tertarik untuk melakukan bisnis *online shop* dikarenakan melihat teman-temannya yang banyak melakukan bisnis *online shop*, ditambah lagi kemudahan dalam menjalankannya, bisa sambil kuliah dan hanya dengan menggunakan *handphone* sudah dapat menjalankan bisnis ini. Saudari Mahmudah dapat memasang iklan dan promosi penjualan melalui media sosial berupa *Blackberry Messenger (BBM)*, *Facebook*, dan *Instagram*.

Dalam penjualan 1 (satu) bulannya saudari Mahmudah dapat melakukan transaksi barang sebanyak 25 (dua puluh lima) kali sampai 30 (tiga puluh) kali transaksi. Sedangkan untuk penyaluran barang, bisa menggunakan cara bertemu langsung oleh pelanggan atau biasa disebut *COD (Cash On Delivery)*, bisa melalui TIKI, dan juga JNE. Kemudian, cara transfer uang dari konsumen digunakanlah layanan jasa dari bank BCA.

Pendapatan bersih yang didapatkan oleh saudari Mahmudah berkisar antara Rp 300.000,00 sampai Rp 500.000,00 perbulannya, persentase dari pendapatan bersihnya berkisar 20 % dari hasil penjualan selama satu bulan tersebut. Namun, hasil yang didapatkan itu belum memuaskan baginya, karena

belum mencukupi untuk biaya kuliah serta biaya hidupnya, hanya dapat digunakan untuk menambah uang saku jajannya saja, sedangkan biaya yang lainnya ia dapatkan dari pemberian orang tua.

Kendala-kendala yang sering dirasakan oleh saudari Mahmudah dalam melakukan bisnis *online shop* adalah:

- a) Masalah jaringan internet, harus memiliki kuota internet untuk bisa melakukan penjualan *online shop*.
- b) Sering terjadi keterlambatan saat pengiriman barang dikarenakan sibuk dengan kuliahnya sehingga tidak dapat mengantar barang sesuai dengan keinginan pelanggan.
- c) Keluhan dari konsumen dikarenakan para konsumen merasa barang yang digambar tidak sesuai dengan yang aslinya.

Mengatasi kendala-kendala yang disebutkan di atas saudari Mahmudah mengatasi dengan cara, yaitu:

- a) Harus membeli kuota internet untuk melakukan bisnis *online shop*,
- b) Meminta maaf atas keterlambatan pengiriman barang dan menjelaskan penyebab keterlambatan dirinya dalam mengantar barang.
- c) Agar tidak ada keluhan terhadap barang yang dibeli konsumen, saudari Mahmudah biasanya menjelaskan secara spesifik dari warna, ukuran, jenis kain, dan berat barang sebelum dibeli konsumen

Walaupun kendala-kendala serta pendapatan yang belum memuaskan, saudari Mahmudah tetap bertahan melakukan bisnis *online* hingga sekarang

dikarenakan, pendapatan yang di dapatkan bisa menambah uang sakunya, sehingga dia bisa membeli sebagian kebutuhannya tanpa meminta uang kepada orang tua.²

Identitas Informan III

Nama : Hamisah
Umur : 24 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Nim : 1201150104
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Alamat : Gatot Subroto Jln. Kayu Manis
Nama Bisnis *Online* : “Galery Miesah”

Saudari Hamisah telah melakukan bisnis *online shop* dari semester 4 (empat), sekarang bisnis ini telah berjalan kurang lebih 2 (dua) tahun. Barang-barang yang dijual pada *online shop*nya, yaitu: baju, *handmade* (bros), dan jilbab.

Awal mula saudari Hamisah tertarik melakukan bisnis *online shop* dikarenakan melihat banyak orang yang melakukan bisnis *online shop*, dia juga ingin mempunyai pendapatan sendiri, ingin mengisi waktu luang, dan bisnis ini juga bisa dilakukan dengan santai. Aplikasi yang digunakan untuk melakukan

²Mahmudah, Wawancara Pribadi, IAIN Antasari Banjarmasin, 29 April 2016, Jam: 09.30.

promosi penjualannya digunakan media sosial berupa *Blackberry Messenger (BBM)*, *Facebook*, *line*, dan *Instagram*.

Dalam penjualan 1 (satu) bulannya ia dapat melakukan transaksi barang kurang lebih 3 (tiga) lusin barang. Sedangkan untuk penyaluran barangnya, ia bisa menggunakan cara bertemu langsung oleh pelanggan, melalui TIKI, atau JNE. Untuk transfer uang dari konsumen bisa bertemu langsung atau menggunakan layanan jasa bank BRI dan BNI. Untuk pendapatan bersih yang dihasilkan berkisar dari Rp. 500.000,00 sampai Rp 1.000.000,00 perbulannya, persentase dari pendapatan bersihnya berkisar 30 % sampai 50 % dari hasil penjualan selama satu bulan. hasil yang didapatkan itu belum memuaskan baginya, dikarenakan belum mencukupi untuk biaya kuliah serta biaya hidupnya, Tetapi dari hasil penjualan tersebut dapat menambah uang saku jajannya.

Kendala-kendala yang sering dirasakan oleh saudari Hamisah dalam melakukan bisnis *online shop* adalah:

- a) Kehabisan barang dari *suplier*
- b) Sering terjadi keterlambatan saat pengiriman barang dari TIKI atau JNE

Mengatasi kendala-kendala tersebut dilakukan dengan cara:

- a) Memberitahu para konsumen atau pelanggan bahwa barang belum tersedia, namun apabila barang sudah datang maka akan diinformasikan kembali kepada konsumen atau pelanggan.

b) Apabila konsumen atau pelanggan mengeluh atas keterlambatan barang yang dikirim, maka saudari Hamisah menjelaskan bahwa layanan ekspedisi yang terlambat mengirim barang tersebut.

Saudari Hamisah hingga sekarang tetap melakukan bisnis *online shop* ini, dikarenakan berjualan merupakan hobi, dapat mengisi waktu di samping waktu kuliah, dan dia juga mempunyai penghasilan lain selain dari orang tuanya.³

Identitas Informan IV

Nama : Muhammad Zainuddin

Umur : 23 Tahun

Jenis Kelamin : laki-laki

Nim : 1201411340

Fakultas : Ushuluddin dan Humoniora

Alamat : Jln. Ahmad Yani km. 5,5 gang Karya Baru no. 38

Nama Bisnis *Online* : “Jual beli elektronik”

Saudara Zainuddin telah melakukan bisnis *online shop* dari semester 3 (tiga), sekarang bisnis ini telah berjalan kurang lebih 2 (dua) tahun 6 (enam) bulan. Barang yang pernah dia jual berupa *handphone*, laptop, kendaraan, dan juga kamera. Namun untuk saat ini saudara Zainuddin hanya menjual kamera

³Hamisah, Wawancara Pribadi, IAIN Antasari Banjarmasin, 29 April 2016, Jam: 14.00.

Canon, hal ini dilakukannya dikarenakan pendapatan menjual kamera lebih banyak dari pada produk yang lainnya.

Awal mula saudara Zainuddin tertarik untuk melakukan bisnis *online* dikarenakan dari sifat kebosanannya memiliki suatu barang, sehingga dia pun mencoba-coba menjual barang-barang yang dia punya. Barang yang pertama kali dijual berupa laptop pemberian orang tuanya yang dibeli dengan harga Rp 3.000.000,00, kemudian dijual dengan harga Rp 1.500.000,00 dan dari situlah dia mulai mencoba berjualan secara *online*. Mengapa dia memilih berjualan secara *online* dari pada *offline*? menurutnya, bisnis *online* lebih mudah dilakukan karena tidak akan mengganggu aktivitas kuliahnya, sehingga ia pun bisa kuliah seperti mahasiswa yang lainnya.

Dalam penjualannya, transaksi barang yang dijual tidak menentu perbulannya, ia bisa saja hanya menjual 1 (satu) sampai 3 (tiga) barang dalam sebulannya. Hal ini dikarenakan barang yang dijual itu susah dicari. Namun untuk pendapatan setiap penjualan 1 (satu) buah kamera bisa mendapatkan pendapatan bersih minimal Rp 1.000.000,00 perbarang. Pendapatan dalam satu bulan pun tidak menentu, minimal pendapatan bersih sebesar Rp 1.000.000,00 juta dan bahkan jika sedang ramai penjualan bisa mencapai Rp 15.000.000,00 sampai Rp. 25.000.000,00 perbulannya, persentase dari pendapatan bersihnya berkisar 20 % sampai 50 % dari hasil penjualan selama satu bulan. Menurut saudara Zainuddin sekarang dia bisa mencukupi kebutuhan kuliah dan kebutuhan pribadinya, dikarenakan pendapatan yang didapatkan memuaskan.

Saudara Zainuddin melakukan promosi atau pemasangan iklan menggunakan OLX dan Bukalapak, untuk transaksi pembayarannya digunakan rekening bersama, sedangkan transaksi pengiriman barang melalui layanan jasa ekspedisi JNE.

Kendala-kendala dalam melakukan *online shop* pada saudara Muhamad Zainuddin adalah:

- a) Kesulitan mencari barang yang akan dijual (barang dari *supplier*)
- b) Memasarkan barang, untuk memasarkan kamera dia harus memasarkan ke seluruh Indonesia karena peminat pembelinya sedikit apalagi di daerah Banjarmasin.
- c) Dia juga pernah mengalami kena tipu oleh konsumen diawal bisnis *onlinenya*. Saudara Zainuddin kehilangan uang sebanyak Rp 15.000.000,00.

Cara mengatasi kendala di atas, saudara Zainuddin melakukan cara:

- a) Untuk mencari barang, dia biasanya mengumumkan di media sosial atau dengan bantuan teman.
- b) Barang yang dijual adalah barang yang hanya diminati oleh kalangan tertentu saja, maka dia promosi atau mengiklankan menggunakan OLX dan Bukalapak, dikarenakan dapat dilihat oleh banyak orang.
- c) Cara menghindari kendala kena tipu dia pun belajar bagaimana transaksi dengan konsumen secara benar. Apalagi konsumennya kebanyakan adalah luar daerah.

Alasan Mengapa saudara Zainuddin tetap melakukan bisnis *online shop* hingga sekarang dikarenakan dia merasa bahwa dia perlu mempunyai pekerjaan dari sekarang, jadi saat lulus nanti tidak menjadi pengangguran. Ditambah lagi berjualan *online* tidak mengganggu dalam aktivitas kuliah dan pendapatannya yang didapatkanpun memuaskan.⁴

Identitas Informan V

Nama : Hj. Elsa Fitriani
Umur : 21 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Nim : 1201240709
Fakulta : Tarbiyah dan Keguruan
Alamat : Jln. Pramuka komplek Smanda,
Nama Bisnis *Online* : “Elsa Shop”

Saudari Hj. Elsa Fitriani telah melakukan bisnis *online shop* dari semester 4 (empat), sekarang bisnis ini telah berjalan kurang lebih 2 (dua) tahun. Adapun barang-barang yang ia jual dalam Bisnis *online* ini adalah: obat-obatan herbal, kosmetik, baju, jilbab, tas, sepatu, dan *handphone*.

⁴Muhammad Zainuddin, Wawancara Pribadi, IAIN Antasari Banjarmasin, 02 Mei 2016, Jam: 08.30.

Awal mula Saudari Hj. Elsa Fitriani tertarik untuk melakukan bisnis *online shop* dikarenakan banyaknya teman yang menawarkan barang *online* kepadanya, padahal waktu dulu mencari uang baginya masih sangat sulit, sehingga dia berinisiatif ingin melakukan penjualan *online* juga, dan lama-lama dia merasa bahwa berjualan *online* banyak manfaatnya, awal mula dia bisa memenuhi kebutuhan hidup, dan selanjutnya pendapatan yang didapatkan bisa untuk membayar tempat sewa dan bayar kuliah.

Aplikasi penjualan yang digunakan oleh Hj. Elsa Fitriani adalah *Blackberry Messenger (BBM)*, *Instagram*, *Line*, dan *Facebook*. Dalam penjualan 1 (satu) bulannya dia dapat melakukan transaksi barang kurang lebih 30 (tiga puluh) kali transaksi, satu harinya ada yang membeli minimal 1 (satu) barang. Saudari Hj. Elsa Fitriani menyalurkan barang menggunakan cara bertemu langsung untuk pelanggan yang berada di daerah Banjarmasin, sedangkan daerah yang jauh digunakan layanan jasa TIKI, Pos Indonesia, atau JNE. Kemudian, cara transfer uang dari konsumen digunakan layanan jasa bank BRI, namun apabila konsumen disekitar Banjarmasin bias menggunakan cara bertemu langsung atau COD (*Cash On Delivery*). Untuk pendapatan bersih yang dihasilkan rata-rata Rp 1.500.000,00 perbulannya, persentase dari pendapatan bersih berkisar 50 % dari hasil penjualan selama satu bulan. Hasil yang didupkannya itu pun memuaskan karena cukup untuk biaya kuliah serta biaya hidupnya.

Kendala-kendala yang sering dirasakan oleh saudari Hj. Elsa Fitriani adalah:

- a) Sering tergesa-gesa dalam mengantar barang dikarenakan kuliah.
- b) Awal mula berjualan pernah mendapatkan keluhan dari konsumen. Konsumen merasa barang yang dijual berbeda dengan yang dibeli (kualitas barang), hal itu terjadi dikarenakan Hj. Elsa Fitriani yang hanya menjualkan barang dari *supplier*.

Mengatasi kendala-kendala di atas, saudari Hj. Elsa Fitriani mengatasi dengan:

- a) Meminta maaf kepada konsumen, karena keterlambatan mengirim barang dan menjeslakan penyebabnya.
- b) Mengatasi masalah keluhan dari konsumen, Hj. Elsa Fitriani meminta maaf kepada konsumen dan menjelaskan bahwa barang yang dipajang tidak diketahui kualitasnya, dikarenakan dia mengambil dari *suppliernya*. namun, lama-lama untuk menghindari keluhan konsumen kembali, Hj. Elsa berpindah *supplier* dan akhirnya sekarang dia tidak pernah mendapatkan keluhan dari konsumen.

Alasan mengapa sampai sekarang Hj. Elsa Fitriani tetap berjualan *online shop*, dikarenakan menguntungkan dan tidak ribet, mudah dijalankan sambil kuliah, dan pendapatan yang memuaskan.⁵

⁵Hj. Elsa Fitriani, Wawancara Pribadi, IAIN Antasari Banjarmasin, 03 Mei 2016, Jam: 14.00.

Identitas Informan VI

Nama : Noraida Wati

Umur : 21 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Nim : 1201150124

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Alamat : Jln. A. Yani km 10,8 Kertak Hanyar

Nama Bisnis *Online* : “Aida Collection” atau “AW Collection”

Saudari Noraida Wati telah melakukan bisnis *online shop* dari semester 3 (tiga), sekarang bisnis ini telah berjalan kurang lebih 2 (dua) tahun 6 (enam) bulan. Adapun barang-barang yang ia jual dalam Bisnis *online* ini adalah: baju, sepatu, sandal, gelas (mug).

Awal mula dia tertarik melakukan bisnis *online shop* dikarenakan melihat banyak orang yang melakukan bisnis *online*, ditambah lagi berjualan melalui *online* itu tidak ribet, tidak memerlukan bisnis *offlinenya*, berbisnisnya bisa dimana saja dan kapan saja, dan memasarkan barangnya yang mudah.

Dalam bisnis *online* ini saudari Noraida Wati menggunakan aplikasi melalui media sosial *Blackberry Messenger (BBM)*, *Instagram*, dan *Facebook*. Dalam satu bulannya dia bisa menjual barang 6 (enam) sampai 8 (delapan) barang. Untuk penyaluran barang di daerah Banjarmasin dan sekitarnya

menggunkan cara bertemu langsung, namun apabila konsumen di luar daerah Banjarmasin menggunakan layanan ekspedisi TIKI, dan JNE, dengan transfer uang melalui bank BNI dan BRI.

Dalam pendapatan bersih saudari Noraida Wati satu bulannya bisa memperoleh Rp 500.000,00 perbulannya, persentase dari pendapatan bersih berkisar 20 % dari hasil penjualan selama satu bulan. Hal ini tidak memuaskan karena pendapatan hanya bisa menambah uang saku saja. Sedangkan untuk keperluan yang lainnya, seperti biaya kuliah dia masih meminta kepada orang tua.

Saudari Noraida Wati pernah mengalami kendala-kendalanya dalam *online shop* diantaranya:

- a) Berjualan *online* harus terkoneksi dengan internet,
- b) Banyaknya pesaing dalam penjualan *online shop*,
- c) Pernah mengalami keluhan dari konsumen, konsumen merasa bahwa barang berbeda dengan difoto.

mengatasi kendala-kendala di atas, saudari noraida wati melakukan cara:

- a) membeli kuota internet
- b) banyaknya pesaing dalam melakukan bisnis *online*, agar dia mendapatkan pelanggan digunakan cara melayani konsumen sebaik mungkin, dan jika ada barang baru harus cepat dipajang di media sosial
- c) Agar tidak ada keluhan terhadap barang yang dibeli konsumen, saudari Mahmudah biasanya menjelaskan secara spesifik dari warna, ukuran, jenis kain, dan berat barang sebelum dibeli konsumen.

Saudari Noraida Wati hingga saat ini bertahan dalam penjualan *online shop* dikarenakan dia belum mempunyai pekerjaan yang lain. Tetapi, jika dia mempunyai pekerjaan yang lain, dia akan berhenti melakukan bisnis *online shop*. Karena, dia tidak akan sanggup melakukan bisnis *online* sambil bekerja, apalagi transaksi menggunakan cara bertemu langsung sangat melelahkan.⁶

Identitas Informan VII

Nama : Ayu Fitriasari

Umur : 22 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Nim : 1201160214

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Alamat : Jln. Geriyan Komplek Tata Banua Indah, Banjarmasin

Nama Bisnis *Online* : “ar_galeri”

Saudari Ayu Fitriasari telah melakukan bisnis *online shop* dari semester 4 (empat), sekarang bisnis ini telah berjalan kurang lebih 2 (dua) tahun. Adapun barang-barang yang ia jual dalam Bisnis *online* ini adalah: baju dan tas.

Awal mula dia tertarik melakukan bisnis *online shop* dikarenakan dia ingin memanfaatkan *handphone* yang yang baru dibelinya agar menjadi barang

⁶Noraida Wati, Wawancara Pribadi, IAIN Antasari Banjarmasin, 03 Mei 2016, Jam: 16.00.

yang dapat menghasilkan keuntungan, ditambah lagi jualan *online* tidak mengganggu aktivitas kuliah, dan juga tidak ribet.

Dalam menjalankan bisnis *online shop*, saudari Ayu Fitriasari menggunakan aplikasi melalui media sosial *Blackberry Messenger (BBM)*, *Instagram*, *Line*, dan *Facebook*. Dalam satu bulannya dia bisa menjual barang rata-rata 200 (dua ratus) barang. Untuk penyaluran barang di daerah Banjarmasin dan sekitarnya menggunakan cara bertemu langsung, namun apabila konsumen di luar daerah Banjarmasin menggunakan layanan ekspedisi TIKI, Pos Indonesia dan JNE, dengan transfer uang melalui bank Kal-Sel, BNI dan BRI.

Dalam pendapatan bersih saudari Ayu Fitriasari satu bulannya bisa mencapai Rp 3.000.000,00 perbulannya, persentase dari pendapatan bersih berkisar 50 % dari hasil penjualan selama satu bulan. Pendapatannya saat ini memuaskan karena dia dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dan biaya kuliahnya, dan tidak lagi meminta kepada orang tua.

Saudari Ayu Fitriasari pernah mengalami kendala-kendala dalam *online shop* diantaranya:

- a) Lambatnya pengiriman barang dari *supplier*, sehingga konsumennya banyak yang mengeluh karena barang yang dipesan belum dikirim.

Mengatasi kendala-kendala tersebut, saudari Ayu Fitriasari mengatasi dengan cara:

- a) Lambatnya pengiriman barang dari *supplier* bisa terjadi karena stok barang telah habis. Sebaiknya sebelum dibeli konsumen, saudari Ayu Fitriasari

menjelaskan kepada konsumen bahwa barang yang diepesan belum sampai kepadanya.

Hal yang membuat saudari Ayu Fitriasari bertahan berjualan sampai saat ini dikarenakan dia bisa membantu temannya yang lain dalam berjualan *online*, banyak temannya menjadikan dirinya menjadi *supplier*. Apabila dia berhenti berjualan *online* maka dia merasa kasihan terhadap teman-temannya yang mengambil barang kepadanya.⁷

Identitas Informan VIII

Nama : Ragil Rahmatullah Nurhakim
Umur : 22 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Nim : 1201150795
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Alamat : Jl. Hksn Alalak Utara RT 10 RW 1.
Nama Bisnis *Online* : “Ragil Computer”

Saudara Ragil telah melakukan bisnis *online shop* dari semester 4 (empat), sekarang bisnis ini telah berjalan kurang lebih 2 (dua) tahun. Barang-barang yang dijual pada *online shop*nya berupa notebook, laptop, dan beserta *sparepart*nya.

⁷Ayu Fitriasari, Wawancara Pribadi, IAIN Antasari Banjarmasin, 10 Mei, 2016, Jam: 10.00.

Awal mula dia melakukan bisnis *online shop* dikarenakan banyak orang tertarik melakukan pembelian dengan media *online*, apalagi bisnis *online shop* ini dapat dikerjakan dengan santai, tidak menguras tenaga, tidak terikat, dan mudah dalam menjalankannya. Saudara Ragil melakukan promosi menggunakan media OLX.

Dalam penjualan satu bulan saudara Ragil dapat melakukan transaksi barang sebanyak 20 (dua puluh) kali transaksi. sedangkan untuk penyaluran barang digunakan cara bertemu langsung dengan pelanggan, cara ini dapat dilakukan dikarenakan para pelanggannya bertempat tinggal di daerah kota Banjarmasin. Dalam bisnis ini pendapatan bersih yang dihasilkan saudara Ragil berkisar Rp 4.000.000,00 per bulan, persentase dari pendapatan bersihnya berkisar 40 % dari hasil penjualan selama satu bulan. Hasil yang didapatkan itu cukup untuk biaya kuliah serta biaya hidupnya, sehingga saudara Ragil tidak perlu lagi meminta uang kepada orang tua.

Dalam setiap melakukan bisnis pasti memiliki kendala, untuk saudara Ragil sendiri kendala-kendala yang sering dirasakan adalah:

- a) Keluhan konsumen terhadap barang yang dijual barang tersebut, misalkan *keyboard* laptop yang tidak berfungsi
- b) Gangguan pada situsnya, seperti sulit saat memasang iklan

Mengatasi kendala-kendala yang disebutkan di atas saudara Ragil memberikan solusi:

- a) Apabila terjadi keluhan konsumen, saudara Ragil bertanggung jawab penuh atas hal tersebut, caranya dengan memperbaiki barang tersebut, namun apabila barang tidak dapat diperbaiki maka dia akan mengganti. Pada sistem penjualan biasanya diberikan garansi selama dua minggu, sehingga apabila barang rusak lebih dari masa garansi yang diberikan, penjual tidak akan bertanggung jawab atas barang tersebut.
- b) Kendala yang disebabkan gangguan pada situsnya merupakan kendala yang tidak dapat dihindari. Namun, hal itu akan kembali normal beberapa waktu kemudian dan penjual dapat memasang iklan kembali.

Walaupun ada berbagai kendala yang terjadi dalam bisnis *online shop*, saudara Ragil tetap bertahan hingga sekarang dikarenakan penjualan menggunakan cara *online* barang lebih cepat dibeli oleh konsumen.⁸

B. Laporan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan telah ditemukan penyajian data, maka analisis data yang menjadi pokok dalam pembahasan adalah menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian tentang pendapatan *online shop* dan kendala-kendala dalam menjalankan bisnis *online shop*.

⁸Ragil Ramatullah Nurhakim, Wawancara Pribadi, IAIN Antasari Banjarmasin, 23 Mei 2016, Jam: 10.00.

1. Pendapatan *Online Shop***TABEL 4.1.** Nama, Barang yang Dijual, Pendapatan bersih Perbulan, Persentase Penjualan, dan keterangan.

No.	Nama	Barang Yang Dijual	Pendapatan Bersih Perbulan	Persentase Penjualan	Keterangan
1	Kherlani	<i>handphone</i> baru & bekas	Rp 4.000.000,00 sampai dengan Rp 6.000.000,00	40%	pendapatan memuaskan
2	Mahmudah	baju, jilbab, tas, sepatu, & sandal	Rp 300.000,00 sampai dengan Rp 500.000,00	20%	pendapatan tidak memuaskan
3	Hamisah	baju, <i>handmade</i> (bros), & jilbab	Rp 500.000,00 samai dengan Rp 1.000.000,00	30% sampai 50%	pendapatan tidak memuaskan
4	Muhamad Zainuddin	Kamera	Rp 1.000.000,00, Rp 15.000.000,00, sampai dengan Rp 25.000.000.00	20% sampai 50%	pendapatan memuaskan
5	Hj Elsa Fitriani	obat-obatan herbal, kosmetik, baju, jilbab, tas, sepatu, & <i>handhone</i> .	Rp1.500.000	50%	pendapatan memuaskan
6	Noraida Wati	baju, sepatu, sandal, & gelas (mug)	kurang lebih Rp 500.000,00	20%	pendapatan tidak memuaskan

No.	Nama	Barang Yang Dijual	Pendapatan Bersih Perbulan	Persentase Penjualan	Keterangan
7	Ayu Fitriasari	baju dan tas	Rp 3.000.000,00	20%	pendapatan memuaskan
8	Ragil Rahmatullah Nurhakim	laptop, notebook, dan <i>sparepart</i> nya	kurang lebih Rp 4.000.000,00	40%	pendapatan memuaskan

pendapatan yang mahasiswa dapatkan dalam menjalankan *online shop* dapat dikategorikan menjadi 2 kategori. Kategori pertama pendapatan bersih dari Rp 300.000,00 sampai Rp 1.000.000,00 setiap bulannya adalah pendapatan yang belum memuaskan dikarenakan pendapatan tersebut belum dapat membiayai kuliah, mereka hanya menggunakan untuk menambah uang saku mereka. Kategori kedua ialah pendapatan diatas Rp. 1.000.000,00 atau lebih setiap bulannya merupakan pendapatan yang memuaskan. Pendapatan mereka ini sudah dapat membiayai kuliah serta biaya hidup sendiri dan mereka tidak lagi meminta uang kepada orang tua.

Penelitian dari mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin yang menjadi kategori pertama terdapat pada informan II (Mahmudah), informan III (Hamisah), dan informan VI (Noraida Wati), sedangkan kategori yang kedua terdapat pada informan I (kherlani), informan IV (Muhamad Zainuddin), informan V (Hj. Elsa Fitriani), informan VII (Ayu Fitriasari), dan informan VIII (Ragil Rahmatullah Nurhakim).

Walaupun pendapatan mereka ada yang memuaskan dan adapula yang tidak memuaskan, hal itu bukan menjadi suatu permasalahan dalam menjalankan *online shop*, karena kuliah sambil menjalankan bisnis adalah hal yang tidak mudah. Dan mereka telah bisa mengurangi permintaan kepada orang tua bahkan diantara mereka telah hidup mandiri tanpa mengharapkan uang dari orang tua.

Pendapatan yang memuaskan bukanlah satu-satunya sebagai daya ukur kesuksesan seseorang, tetapi perolehan secara halal dan adil juga merupakan kesuksesan dalam menjalankan bisnisnya, serta berkeyakinan bahwa dalam menjalankan bisnis untuk memperoleh ridha Allah. sebab, manusia akan memperoleh hasil dari usahanya sesuai dengan usaha yang ia lakukannya. Firman Allah SWT pada Q.S an-Najm/53: 39-40.

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى (٣٩) وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى (٤٠)

“dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya; dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihat (kepadanya).”⁹

Tafsir dari ayat ini bermakna tidak ada tanggungan beban bagi seorang manusia, kecuali hanya perbuatannya. Ibnu katsir berkata, “sebagaimana seseorang tidak dibebani dosa orang lain, dia juga tidak memperoleh pahala, kecuali dari apa yang dia lakukan untuk sendiri. Perbuatannya akan diperlihatkan kepadanya pada hari kiamat dalam timbangan amalnya. Al-Khazin berkata, “Ayat ini mengandung kabar gembira bagi orang-orang mukmin, sebab Allah memperlihatkan amal-amal salehnya kepadanya agar dia

⁹Departemen Agama Republik Indonesia, *op. cit*, hlm. 526.

gembira dan Allah membuat orang kafir sedih karena amal perbuatannya yang sia-sia, sehingga dia bertambah sedih, lalu perbuatannya dibalas dengan pembalasan yang paling sempurna dan utuh. ini ancaman bagi orang kafir dan janji kebaikan bagi orang mukmin. Hanya-lah Allah tempat kembali. dia menghukum dan memberi pahala.¹⁰

2. Kendala-Kendala dalam Menjalankan Bisnis *Online Shop*

Dalam berbisnis baik secara *online* atau *Offline* sudah pasti tidak terlepas dari kendala-kendala dalam menjalankannya. Begitu pula bagi mahasiswa IAIN Antasari yang melakukan bisnis *online shop* mereka juga mengalami berbagai kendala dalam melakukan kegiatan tersebut. Dari 8 (delapan) informan yang penulis teliti, dari informan I (Kherlani), terdapat kendala-kendala diantaranya:

- a) Keluhan konsumen dikarenakan Barang yang rusak belakangan, ini sering terjadi walaupun barang tersebut sudah ia cek sebelum menjual kepada konsumen,
- b) keluhan konsumen karena tidak kesesuaian menurut konsumen terhadap barang yang difoto dengan yang diterima, dan
- c) Sering terjadi kendala memasang iklan di OLX, kendala tersebut berupa adanya gangguan terhadap situs atau jaringannya, sehingga saat memasang iklan dianjurkan untuk membuat akun baru lagi.

Kendala-kendala yang sering dirasakan oleh informan II (Mahmudah) dalam melakukan bisnis *online* adalah:

¹⁰Syaikh Muhammad Ali Ash-Shabuni, *op. cit*, hlm. 149.

- a) Masalah jaringan internet, harus memiliki kuota internet untuk bisa melakukan penjualan *online*.
- b) Sering terjadi keterlambatan saat pengiriman barang dikarenakan ia sibuk dengan kuliahnya
- c) Keluhan dari konsumen dikarenakan para konsumen merasa barang yang digambar tidak sesuai dengan yang aslinya.

Kendala-kendala yang sering dirasakan oleh informan III (Hamisah) dalam melakukan bisnis *online* adalah:

- c) Kehabisan barang dari si *supplier*
- d) Sering terjadi keterlambatan saat pengiriman barang dari TIKI atau JNE

Kendala-kendala dalam melakukan *online shop* pada informan IV (Muhamad Zainuddin) adalah:

- a) Kesulitan mencari barang yang akan dijual (kendala dari *supplier*).
- b) Sulit memasarkan barang, untuk memasarkan kamera ia harus memasarkan ke seluruh Indonesia karena peminat pembelinya sedikit apalagi di daerah Banjarmasin.
- c) Dia juga pernah mengalami kena tipu oleh konsumen diawal bisnis *onlinenya*.

Kendala-kendala yang sering dirasakan oleh informan V (Hj. Elsa Fitriani) adalah:

- a) Kesulitan dalam mengantar barang dikarenakan dia yang sambil kuliah.

- b) Pernah mendapatkan keluhan dari konsumen merasa barang yang dijual berbeda dengan yang ia beli (kualitas barang).

Kendala-kendala dalam menjalankan *online shop* pada informan VI (Noraida Wati) diantaranya:

- a) Masalah jaringan, ia harus terkoneksi dengan internet,
- b) Banyaknya pesaing
- c) Dia pernah mengalami keluhan dari pelanggan terhadap barang yang ia beli, hal itu terjadi karena barang tidak sama dengan yang foto.

Kendala-kendala dalam menjalankan *online shop* pada informan VII (Ayu Fitriasaki) diantaranya:

- a) Lambatnya pengiriman barang dari *supplier*, sehingga konsumennya banyak yang mengeluh karena barang yang dipesan belum dikirim.

Kendala-kendalanya dalam menjalankan *online shop* pada informan VIII (Ragil Rahmatullah Nurhakim) diantaranya:

- a) Keluhan konsumen terhadap barang yang dijual barang tersebut, misalkan keyboard laptop yang tidak berfungsi
- b) Gangguan pada situsnya, seperti sulit saat memasang iklan

Melihat kendala-kendala yang dihadapi mahasiswa dalam melakukan *online shop* tersebut, dalam *online shop* sudah pasti menghadapi berbagai macam kendala. Misalkan untuk masalah jaringan internet yang menghambat proses pengiklanan/promosi barang mereka. Hal ini pernah terjadi pada

informan I (Kherlani), informan II (Mahmudah), dan informan VI (Noraida Wati).

Menghadapi permasalahan jaringan internet mereka bisa membeli kuota internet yang memiliki jaringan internet yang kuat pada daerah mereka. Sehingga, koneksi pada internet bisa stabil dan pengiklanan atau promosi barang tidak terhambat serta berjalan baik dan lancar.

Kendala pada saat akan memasang iklan dikarenakan gangguan pada situsnya, hal ini juga akan menghambat proses memajang barang yang akan dijual. Kendala seperti ini dialami oleh informan I (Kherlani), dan informan VIII (Ragil Rahmatullah Nurhakim).

Menghadapi permasalahan ini para penjual harus sabar menunggu situs tersebut kembali normal. Hal ini akan terjadi beberapa saat saja, dan kemudian situs tersebut akan kembali normal.

Habisnya stok barang pada *supplier* merupakan kendala yang dapat mengganggu transaksi. Hal ini pernah dialami oleh informan III (Hamisah), informan IV (Muhammad Zainuddin), dan informan VII (Ayu Fitriasaki). Kendala ini tidak dapat dihindari, mereka tidak mungkin berpindah *supplier*. Karena sulit mencari *supplier* terpercaya. Oleh karena itu, mereka lebih memilih menjelaskan kepada pelanggan bahwa barang yang di pajang belum ada barangnya untuk sementara waktu, namun apabila barang sudah siap maka akan diinformasikan kembali dan siap untuk melayani pesanan.

Kendala dalam pengantaran barang baik dengan menggunakan layanan jasa ekspedisi atau COD sering terjadi pada mereka, penggunaan layanan jasa ekspedisi biasanya lambat dalam mengantar barangnya sedangkan menggunakan COD mereka kesulitan mengatur waktu untuk bertemu dengan pelanggan yang disebabkan padatnya jadwal kuliah mereka. Kendala dalam pengantaran barang ini pernah dialami oleh informan II (Mahmudah), informan III (Hamisah), dan informan V (Hj Elsa Fitriani). Dalam hal ini mereka memberikan penjelasan ketelatan barang datang baik yang disebabkan oleh layanan ekspedisi atau keterlambatan karena mereka mempunyai jadwal kuliah yang padat. Setelah mendapatkan penjelasan biasanya para pelanggan dapat memahaminya.

Kesulitan memasarkan barang karena barang yang dijual adalah barang yang hanya dipakai oleh kalangan tertentu, ini terjadi pada informan IV (Muhamad Zainuddin). Oleh karena itu ia menjual barang dengan promosi melalui OLX dan Bukalapak, baginya promosi atau pengiklanan di sana lebih banyak orang yang dapat melihat barang yang dijualnya, tidak seperti menggunakan media sosial seperti *Blackberry Messenger (BBM)*, *Line*, *Facebook*, atau *Instagram* yang lebih terbatas pengunjunnya.

Banyak saingan merupakan hal yang wajar dalam maraknya pengguna *online shop*, hal ini pernah dikhawatirkan oleh informan VI (Noraida Wati). Namun, hal ini tidak membuat dia takut tidak mempunyai pelanggan, karena rezki ada yang mengatur, walaupun banyak saingan rezki selalu ada asalkan kita memberikan yang terbaik untuk para pelanggan.

Pengalaman terkena tipu bukan hanya ditakutkan oleh para konsumen yang membeli *online* saja, bagi mereka yang baru berjualan secara *online* perlu hati-hati dikarenakan hal tersebut pernah dialami oleh informan IV (Muhammad Zainuddin) pada permulaan merintis *online shop* dia pernah ditipu oleh pembeli, hal tersebut terjadi karena dia belum pernah melakukan transaksi diluar daerah, barang yang didijualnya dikirim lebih dulu tetapi selanjutnya dia tidak pernah mendapatkan pembayaran dari pembeli tersebut. Namun, setelah hal tersebut terjadi dia berhati-hati agar tidak terjadi hal itu kembali.

Kendala yang sering terjadi pada bisnis *online shop* ialah adanya komplain konsumen terhadap barang yang dibelinya. Menurut konsumen barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang difoto, kualitas barang yang kurang baik, cacat barang, atau karena ukuran, walaupun di dalam gambar telah terdapat penjelasan secara signifikan mengenai gambar yang dipajang tersebut. Kendala ini pernah di alami oleh responden I (Kherlani), responden II (Mahmudah), responden V (Hj Elsa Fitriani), dan responden VI (Noraida Wati). Dalam mengatasi kendala ini responden I (Kherlani) akan meminta maaf kepada konsumen dan konsumen bisa mengembalikan barang yang telah dibeli, tetapi dengan syarat tidak melewati dari masa garansi. Sedangkan responden II (Mahmudah), responden V (Hj Elsa Fitriani), dan responden VI (Noraida Wati) apabila mendapat keluhan dari konsumen akan mengatasi dengan cara meminta maaf dan menjelaskan kembali barang yang mereka pesan secara detail, setelah mendapat penjelasan dari mereka konsumen pun memahaminya.

Dari berbagai macam kendala di atas, tentunya tidak menyurutkan usaha mereka untuk melakukan bisnis *online shop*, dalam melakukan suatu usaha harus selalu memberikan yang terbaik kepada konsumennya, dan bisa mengatur bagaimana caranya untuk menghadapi berbagai macam kendala yang dihadapi, sehingga usaha tetap jalan, dan konsumen tidak pergi, agar tidak menyebabkan kerugian terhadap bisnis *online* tersebut. Sebab tujuan para pembisnis jelas adalah tidak ingin merugi.

Kendala apapun yang mempengaruhinya, sebenarnya kalau memang ingin mempunyai hasil yang maksimal, pembisnis harus bisa menjaga kepercayaan para konsumen dengan cara berperilaku jujur dalam berjualan, serta melayani konsumen dengan sebaik-baiknya, dan pembisnis yang tulen harus memiliki komitmen kuat untuk menggunakan akhlak mulia dalam aktivitas bisnisnya, seperti tekun bekerja sambil menundukkan diri (berdzikir kepada Allah), jujur dan dapat dipercaya, cakap dan komunikatif, sederhana dalam berbagai keadaan, menghindari melakukan penipuan, dan manipulasi atau sejenisnya. seperti hadis yang ada di bawah ini:

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ الْمُثَنَّى. حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ سَعِيدٍ عَنْ شُعْبَةَ ح وَ حَدَّثَنَا عَمْرُو بْنُ عَلِيٍّ. حَدَّثَنَا حَيُّ بْنُ سَعِيدٍ عَبْدُ الرَّحْمَنِ بْنُ مَهْدِيٍّ قَالَ لَأ: حَدَّثَنَا شُعْبَةُ عَنْ أَبِي الْحَلِيلِ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ الْحَارِثِ عَنْ حَكِيمِ بْنِ حِرَامٍ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا فَإِنْ صَدَقَا وَبَيْنَا

بُورِكَلَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا وَإِنْ كَذَبَا وَكَتَمَا مُحِقَّتْ بَرَكَتُهُمَا.¹¹

¹¹Iman Abil Husaini Muslim ibn Hajāji Al Qusyairi Annaisā būri, shahih muslim (bairūt Libanon: Dār al-Fikr, 875), hlm. 11

Muhammad bin Al Mutsanna menceritakan kepada kami, Yahya bin Said menceritakan kepada kami dari Syu'bah (rangkaiannya sanad dari jalur lain menyebutkan) Namr bin Ali juga menceritakan kepada kami, Yahya bin Sa'id dan Abdurrahman bin Mahdi menceritakan kepada kami, keduanya berkata: Syu'bah menceritakan kepada kami dari Qatadah, dari Abu Al Khalil, dari Abdullah bin Al Harits, dan Hakim bin Hizam, dari Nabi Saw, beliau bersabda, "Penjual dan pembeli berhak khayar selagi mereka belum berpisah, apabila keduanya jujur dan menerangkan (barang yang dijual-belikan), maka keduanya akan diberkahi dalam jualbelinya. Tapi jika keduanya bohong dan merahasiakan (apa yang harus diterangkan tentang barang yang diperjual belikannya), maka keberkahan jual belinya akan dihapuskan." (Hadits Riwayat Muslim, No: 1532).¹²

Maksud dari hadits ini adalah, kedua belah pihak yang melakukan transaksi jual beli, yaitu penjual maupun pembeli, menerangkan kepada sahabatnya apa yang mesti diterangkan baik itu menyangkut cacat yang ada ada barang yang dijual belikan maupun pada harga/uang pembayarannya, dan dia jujur pada keterangannya itu, juga pada pemberitahuan mengenai uang pembayarannya dan hal-hal lain yang menyangkut transaksi tersebut.¹³

Dalam jual beli *online*, untuk berhati-hati agar tidak terjadi penipuan dalam jual beli, sebaiknya penjual selalu menjelaskan barang-barang yang dipajang di internet sebelum dibeli oleh konsumen, bagi para konsumennya bila dia merasa barang yang ingin dia beli belum begitu jelas atau belum paham terhadap penjelasan spesifikasinya, lebih baik konsumen bertanya lagi kepada penjual agar nanti saat membeli tidak merasa dirugikan oleh pihak penjual.

¹²Imam An-Nawawi, syarah shahih Muslim, terj. Ahmad Khatib (Jakarta: Pustaka Azzam, 2011), hlm. 523.

¹³*Ibid*, Hlm. 527.

Dalam transaksi jual beli alangkah baiknya menggunakan cara bertemu langsung dengan konsumen atau pelanggan, hal ini dapat memberi kenyamanan dalam penjualan, karena saat kita bertemu langsung dengan konsumen atau pelanggan mereka dapat memeriksa barang yang dibeli didepan penjualnya, dan penjual juga dapat langsung menerima uang dari pembeli. Namun, karena jangkauan internet yang luas, konsumen bisa berada di luar daerah tempat tinggal penjual. Sehingga, tidak memungkinkan untuk melakukan transaksi dengan cara bertemu langsung. Oleh karena itu, digunakan layanan jasa ekspedisi dalam mempermudah pengiriman barang, tetapi hal ini sering membuat konsumen merasa khawatir barang yang dibeli tidak sampai ketangannya. Menghindari banyak pertanyaan dari konsumen, sebaiknya penjual selalu memberikan informasi kepada konsumen tentang pengiriman barangnya serta memperkirakan kedatangan barang.