

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis

Toko roti Rattna'sBakery terletak di Desa Wonorejo RT. 005 RW. 001, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Demak, Jawa Tengah dan toko ini berada di pertengahan kampung, karena toko ini merupakan toko rumahan.

2. Sejarah Toko Roti Rattna'sBakery

Roti "*Rattna'sBakery*" merupakan salah satu usaha industri kecil menengah yang bergerak di bidang produksi roti, proses produksinya dilakukan di rumahnya sendiri dan dipegang langsung oleh ownernya, sehingga berdirilah toko Rattna'sBakery. Toko tersebut sudah berjalan lebih dari 4 tahun, yang didirikan oleh saudara Dewi Ratna Sari mulai dari tahun 2018 sampai sekarang. Merk yang digunakan untuk nama toko maupun rotinya diambil dari nama tengah pemilik toko sendiri. Toko ini berstatus sebagai kepemilikan sendiri dan produksinya juga dilakukan sendiri tanpa karyawan yang membantunya. Usaha ini didirikan oleh pemilik toko karena ingin memiliki penghasilan sampingan sebagai ibu rumah tangga.¹

Awal mula berdirinya toko ini yaitu minat dan bakat yang dimiliki oleh owner atau pemilik toko, karena saudara Dewi merupakan lulusan dari salah satu Sekolah Menengah Keatas (SMK) yang mengambil jurusan tata boga. Dari ilmu-ilmu dan pengalaman yang telah didapatkan selama menempuh pendidikan, saudara Dewi mencoba mempraktekkannya, percobaan pertama gagal kemudian mencoba lagi dan lagi. Adanya kegagalan yang dialaminya pemilik toko tidak putus asa untuk mencobanya secara terus menerus, sehingga pada percobaan yang ke beberapa kali akhirnya pemilik toko berhasil membuat roti dengan hasil yang memuaskan. Dengan keberhasilan tersebut memotivasi agar mengembangkan lagi olahan rotinya supaya lebih baik.

Selain mempraktekkan ilmu yang telah di dapatkan pada waktu sekolah, pemilik toko juga melakukan otodidak melalui media sosial berupa *youtube*, saudara Dewi Ratna Sari melihat video di *youtube* tentang cara dan proses pembuatan roti, setelah

¹Dewi Ratna Sari, wawancara oleh penulis, 23 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

melihat akhirnya pemilik toko minat dengan video tersebut. Kemudian pemilik toko mencoba membuat roti dengan bahan seadanya dan setelah percobaan pembuatan yang dilakukan berhasil, maka pemilik toko mencoba menjual produk kuenya ke media sosial dan pada akhirnya banyak yang suka dengan hasil olahan produknya.² Dengan adanya minat beli konsumen terhadap produk roti yang di olah olehnya, kemudian saudara Dewi berangsur-angsur memposting produk roti buatannya ke media sosial berupa *instagram*, *facebook*, dan *whatsapp*, supaya bisa menarik minat pelanggan.

Yang menjadi faktor atau alasan utama pemilik toko membuka usaha roti “Rattna’sBakery” yaitu bermula dari hobi yang terus dikembangkan dan ditekuni dengan baik sehingga bisa membuka usaha rumahan. Selain itu, pemilik toko juga menyukai bidang *perbakingan* (bidang roti).

Saudara Dewi Ratna Sari yang merupakan pemilik toko ini mulai mengembangkan usahanya dengan berperan atau terjun langsung ke lapangan pada usahanya untuk melakukan produksi rotinya, selain mengembangkan usahanya Dewi juga berperan sebagai pihak yang melakukan pemasaran dan penjualan sendiri. Pemilik toko ini tidak melayani pemesanan yang dadakan, karena pemilik toko tidak menyetok barangnya sehingga ketika ada yang ingin membeli diusahakan jauh-jauh hari.

Penjualan di toko ini perharinya tidak menentu, tergantung orderan dari konsumen kadang sehari mendapatkan orderan lebih dari 10 macam roti, tetapi kadang sehari mendapatkan 2 atau 3 orderan saja. Walaupun orderan yang masuk sedikit, pemilik toko tidak berkecil hati dan terus berusaha agar peminatnya banyak.

3. Produk Roti Rattna’sBakery

Produk yang ditawarkan oleh Rattna’sBakery sangat beraneka ragam mulai dari kue ulang tahun, kue kering buat lebaran, dan cemilan. Kue ulang tahun yang dijual oleh saudara Dewi Ratna Sari juga memiliki bermacam-macam bentuk, rasa, topping, dan harga sesuai dengan *request coustamer* (permintaan pembeli), ukuran yang di berikan pun juga bermacam-macam mulai dari ukuran kecil, sedang, dan besar. Harga yang diberikan

²Dewi Ratna Sari, wawancara oleh penulis, 23 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

juga beraneka ragam sesuai dengan pesanan dan ukuran yang dipesan oleh pembeli.³

Gambar 1 Produk Kue Ulang Tahun



Selain kue ulang tahun di toko ini juga ada kue kering buat lebaran, kue kering yang dijual di toko ini hanya pada saat hari raya idul fitri saja. Macam-macam kue kering di toko ini seperti nastar (440 gram Rp. 28.000), kastengel (400 gram), putri salju (450 gram). Pemesanan kue kering ini biasanya dilakukan di jauh-jauh hari, karena waktu lebaran pesanan kue keringnya banyak sekali. Dan ketersediaan produknya kurang lebih dua minggu sebelum hari raya.

Dari kedua produk diatas juga ada cemilan yang dibuat oleh pemilik toko seperti bakso aci, pizza, risol mayo, salad buah, salad solo, dan lain-lain. Risol mayo yang diperjualbelikan ada yang sudah siap makan maupun ada juga yang masih mentah tergantung pesanan dari pembeli. Produk pizza juga memiliki macam-macam ukuran mulai dari 20 cm, 25 cm, dan mini.

Gambar 2 Produk Pizza



³Dewi Ratna Sari, wawancara oleh penulis, 23 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

Macam-macam roti, cemilan, maupun kue kering yang di produksi oleh penjual dibuat secara *home made* dan merupakan karyanya sendiri. Harga yang diberikan juga masih standard mulai dari yang murah sampai yang mahal tergantung produk yang dipesan oleh konsumen.

Berikut ini merupakan produk-produk yang diperjualbelikan oleh pihak owner.

Table.1 Macam-Macam Produk Roti

| |
|---|
| a. Aneka Kue Ulang Tahun |
| b. Bolu Ban |
| c. Brownis Lumer |
| d. Brownis Panggang |
| e. <i>Dessert Box</i> (Pandan <i>Cream Cheese</i> , <i>Red Velvet</i> . dan Brownis Coklat Ganache) |
| f. Brownis Donut |
| g. Brownis Pie |
| h. Aneka Kue Lebaran |
| i. Bolu Pandan |
| j. Base Cake Brownis |
| k. Bento cake |
| l. Bolu Motif |
| m. Brownis Pizza |
| n. <i>Slice Cake</i> |

Table .2 Produk Cemilan

| |
|-----------------------------|
| a. <i>Macaroni Schotel</i> |
| b. Risol Mayo dan Sayur |
| c. Bakso Aci |
| d. <i>Pizza</i> |
| e. Sosis Solo |
| f. Salad Buah |
| g. Salad Solo |
| h. Kebab Mini <i>Frozen</i> |
| i. Nugget Ayam |

B. Hasil Penelitian

1. Praktek Jual Beli Roti di Toko Rattna’sBakery Desa Wonorejo, Karanganyar Demak.

Toko roti Rattna’sBakery memperjualbelikan produk atau barang dengan berbagai macam produk mulai dari kue ulangtahun, makanan, dan cemilan. Di toko ini juga menerima

pesanan roti buat hajatan pernikahan dengan jumlah yang cukup banyak. Bukan hanya itu saja toko ini juga ketika menjelang lebaran idul fitri menerima pesanan bermacam-macam kue lebaran. Pemesanan dengan jumlah yang banyak dilakukan pada jauh-jauh hari karena dengan keterbatasan tenaga yang dimiliki oleh pemilik toko atau ownernya.

a. Hasil Wawancara dengan Pemilik Toko Roti Rattna'sBakery Desa Wonorejo

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan saudara Dewi Ratna Sari selaku pemilik toko Rattna'sBakery Desa Wonorejo, Karanganyar, Demak tentang praktek jual beli roti (Bakery) dengan sistem *pre order* yang dilakukan di toko tersebut?.

*“Praktek jual beli roti dengan sistem pre order yang dilakukan di toko ini yaitu Pertama, memposting atau share produk usahanya lewat media sosial berupa instagram, whatsapp, dan facebook. Kedua, ketika ada yang membeli produknya, saya (pemilik toko) akan memberikan penjelasan mengenai spesifikasi produk, harga dan estimasi waktu untuk pengiriman barangnya. Ketiga, setelah pembeli setuju maka penjual akan membuat list untuk pemesanannya, supaya pesanan antara pembeli yang satu dengan yang lainnya tidak tertukar. Keempat, di toko ini pembayarannya dilakukan diawal, tetapi ketika pemesanan melebihi 500 ribu rupiah harus memberikan DP (uang muka) terlebih dahulu. Kelima, setelah pesanannya jadi, saya (pemilik toko) akan memberitahukan kepada pihak pembeli lewat chatting mengenai pesanannya atau pemilik toko akan mengirimkan pesanannya ke pembeli”.*⁴

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan pemilik toko (Dewi Ratna Sari) dapat dijelaskan bahwa jual beli yang dikerjakan oleh toko roti Rattna'sBakery menggunakan sistem *pre order* dan menggunakan akad salam dalam melakukan pembayarannya maupun pemesanan. Dimana, pembeli akan melihat-lihat terlebih dahulu produknya melalui media sosial ketika suka dan berminat akan membeli produk tersebut. Alasan pemilik toko memilih sistem *pre order* ini, karena penjual dapat memahami pemesanan yang masuk dan dapat menyediakan

⁴Dewi Ratna Sari, wawancara oleh penulis, 23 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

stok produk sesuai dengan pesanan supaya tidak berlebihan ketika memproduksi atau menyetok barangnya. Jadi dengan adanya sistem *pre order* ini dapat memudahkan bagi penjual untuk keefektifan dalam penerapannya.⁵

Wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada narasumber (Dewi Ratna Sari selaku pemilik toko) tentang apakah ada pemberlakuan garansi yang anda berikan jika ada kerusakan pada produk baik ketika sudah ditangan konsumen maupun belum?, Tanya penulis.

“Tidak ada garansi, karena sebelum customer menerima pesanananya saya meminta konsumen untuk meneliti lagi orderan yang dipesan, supaya tidak yang dirugikan satu sama lain”, jawab saudara Dewi.

Hasil dari penelitian dijelaskan bahwa di toko ini tidak ada garansi ketika produknya rusak, karena sebelum diambil rutinya pihak penjual memberitahu konsumen untuk mengecek kembali pesanananya dan sudah ada kesepakatan diantara pedagang dengan pelanggan.

Di toko ini ketika melakukan transaksi jual beli sudah ada ucapan yang dilakukan baik pihak penjual maupun pembeli. Setelah saya melakukan wawancara dengan pemilik toko tentang, apakah sudah ada *ijab qabul* diantara kedua belah pihak?. Tanya penulis. *“iya, di toko ini sudah menggunakan ijab qabul ketika melakukan transakis jual beli”*,⁶ jawab Bu Dewi. Dan ketika saya tanya sama mbak Lia selaku konsumen, apakah ketika anda ingin membeli sambil mengucapkan “saya membeli barang ini”?, *“iya sudah”*.⁷ Jawab mbak Lia.

Jadi, dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis dijelaskan bahwa di toko ini sudah menerapkan *ijab qabul* ketika melakukan transaksi jual beli, *ijab qabul* itu dilakukan baik pihak penjual maupun pihak pembeli. Namun, walaupun sudah ada *ijab qabul* diantara kedua belah pihak memungkinkan masih ada permasalahan yang dialami oleh pihak penjual maupun pembeli.

⁵ Dewi Ratna Sari, wawancara oleh penulis, 27 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

⁶ Dewi Ratna Sari, wawancara oleh penulis, 23 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

⁷ Lia Maghfiroh, wawancara oleh penulis, 23 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

Setelah saya melakukan wawancara dengan pemilik toko tentang apakah ada permasalahan yang anda alami ketika melakukan jual beli dengan sistem *pre order*?

“Iya ada, permasalahan yang Pertama, pembatalan sepihak dimana pembeli sudah memesan produk roti tetapi ketika sudah jadi pihak pembeli tidak ada konfirmasi. Kedua, pergantian atau pertukaran orderan pihak pembeli tiba-tiba meminta ganti orderannya dengan produk yang lain, padahal diawal pembeli tersebut sudah memilih produk tersebut”.⁸ Jawab penjual

Problematika atau permasalahan yang ada di toko Rattna’sBakery ketika melakukan transaksi yang dilakukan oleh pihak pembeli kepada pihak penjual. Dengan adanya permasalahan tersebut bisa membuat pihak penjual agar berhati-hati lagi ketika ada yang membeli suatu produknya dan dapat mengakibatkan kerugian yang dialami oleh pihak penjual.

2. Pembelian Roti Dengan Sistem Pre Order di Toko Rattna’sBakery Desa Wonorejo, Karangayar, Demak.

a. Hasil wawancara dengan konsumen yang telah membeli roti di toko Rattna’sBakery

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu pembeli yaitu dengan Saudara Lia Maghfiroh yang merupakan konsumen (pembeli). Apakah anda sering membeli roti di toko Rattna’sBakery?.

“Iya sering, karena tempat toko ini dekat dengan rumah dan dari segi maupun rasanya sangat worth it”.⁹ Jawab mbak Lia.

selain jawaban dari mbak Lia ada juga pihak konsumen lainnya yaitu mbak Asti yang akan menjawab terkait pertanyaan diatas *“iya sering, apalagi ketika pembelian kue ulang tahun”*.¹⁰ Jawab mbak Asti.

Ada juga dari pihak pembeli yang memiliki jawaban yang berbeda yaitu mbak Tri yang ketika ditanya tentang, apakah anda sering membeli roti di toko Rattna’sBakery?.

⁸Dewi Ratna Sari, wawancara oleh penulis, 23 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

⁹Lia Maghfiroh, wawancara oleh penulis, 23 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

¹⁰Asti Melinia Febriyanti, wawancara oleh penulis, 24 Desember 2022, wawancara 5, transkrip.

“Tidak terlalu sering membeli roti di Rattna’sBakery, karena akan membeli roti ketika ada kebutuhannya saja, seperti ketika hai ulang tahun”.¹¹ Jawab mbak Tri

Jawaban dari konsumen lainnya yaitu mbak Ulya tentang *“apakah anda sering membeli roti di toko Rattna’sBakery?. “tidak sering, saya akan membeli produk di Rattna’sBakery jika ada acara dan kebutuhannya saja”*.¹² Jawaban dari mbak Ulya.

Dapat disimpulkan bahwa alasan mengapa banyak yang sering belanja disini yaitu karena toko tersebut dekat dari rumah, harganya sangat terjangkau, serta rasa yang diberikan juga sesuai dengan harganya. Selain itu, ada juga yang membeli ketika hanya ada acara saja seperti hari ulang tahun, hari ibu, hari guru, maupun lain-lainnya.

Selain itu ada juga Pertanyaan wawancara yang di tanyakan kepada konsumen tentang mengapa anda memilih membeli roti di toko ini dari pada di toko lain?

“Karena dekat dari rumah, dan segi harga dan kualitas yang diberikan juga worth it (sepadan)”.¹³ Jawab mbak Lia

Sedangkan jawab lain dari mbak Ulya *“Karena tempatnya strategis dan rasa dari bermacam-macam rotinya sangat enak”*.¹⁴

“Karena tempatnya dekat dengan rumah dan harga yang diberikan terjangkau”. Jawab mbak Tri.

Jadi, konsumen lebih memilih membeli di toko ini karena dekat dari rumah serta tempatnya yang strategis.

Sedangkan hasil wawancara kepada konsumen ketika melakukan transaksi sudah menggunakan ucapan yang sesuai dengan syariat atau tidak, *“apakah ketika anda membeli menggunakan “saya memesan produk ini” Tanya penulis, “iya sudah menggunakan”*,¹⁵ jawab mbak Lia.

¹¹Tri Murti Handayaningsih, wawancara oleh penulis, 23 Desember 2022, wawancara 3, transkrip.

¹² Ulya Fatimah, wawancara oleh penulis, 23 Desember 2022, wawancara 6, transkrip.

¹³Lia Maghfiroh, wawancara oleh penulis, 23 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

¹⁴ Ulya Fatimah, wawancara oleh penulis, 23 Desember 2022, wawancara 6, transkrip.

¹⁵Lia Maghfiroh, wawancara oleh penulis, 23 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

Wawancara dengan saudara Fatima yang merupakan konsumen, tentang “bagaimana pelayanan dan produk yang diberikan oleh penjual kepada anda? apakah anda puas dengan pelayanan dan produknya?.

“Puas sekali dengan pelayanan dan produk yang diberikan oleh toko Rattna’sBakery. Karena pelayanannya sangat baik, ownernya juga ramah dan selalu memberikan yang terbaik buat konsumennya. Produknya yang diperjualbelikan rasanya enak dan tidak enek ketika dimakan apalagi harga yang diberikan pada produknya sangat terjangkau jadi cukup puas untuk produknya. Menurut saudara Fatima bahwa rasa, harga yang ditawarkan oleh ownernya baik dan pas”.¹⁶ Jawab mbak Fatima.

Jawaban konsumen lain yaitu mbak Ani (selaku konsumen), terkait pertanyaan diatas tentang kepuasan pelayanan dan produk. *“untuk pelayanannya sangat puas sekali, karena pihak ownernya merupakan teman sendiri. Sedangkan produknya yang diberikan oleh pihak ownernya cukup puas”*.¹⁷ Jawab mbak Ani.

Selain jawaban diatas ada juga narasumber lain yaitu mbak Tri *“Kepuasan terhadap produk menurut saya sudah bagus. Sementara kepuasan pelayannya masih kurang, karena waktunya yang kurang fleksibel dan jasa antara barangnya masih kurang”*.

“Menurut saya produknya cukup memuaskan dan pelayannya juga sangat puas, karena pemilik toko ramah dan baik”. Jawab mbak Ulya.

Jadi untuk kepuasan dalam pelayanan menurut konsumen sangat puas, karena ownernya baik, ramah, suka memberikan yang terbaik, dan merupakan teman sendiri. Selain pelayanan produknya yang diberikan oleh ownernya cukup puas.

Berdasarkan wawancara tentang “apakah ada kekurangan yang perlu diperbaiki oleh toko Rattna’sBakery?.

“Kekurangan pasti ada, menurut saya ketika memang mau meningkatkan rasa dan kualitas terhadap produknya,

¹⁶ Fatimatul Zahro, wawancara oleh penulis, 25 Desember 2022, wawancara 4, transkrip.

¹⁷ Tryana Febriani, wawancara oleh penulis, 25 Desember 2022, wawancara 7, transkrip.

*ownernya harus berani untuk menaikkan harganya”.*¹⁸ Jawab mbak Ani.

*“Kekurangan yang perlu diperbaiki adalah dekorasi kuenya agar diperbaiki lagi supaya lebih rapi, seperti kue ulang tahun pada dekorasi tulisannya harus dirapikan lagi”.*¹⁹

Jawab mbak Fatima.

“Yang harus diperbaiki lagi yaitu rasanya ditambah lagi supaya menjadi lebih lezat”. Jawab mbak Tri.

“Menurut saya kekurangan yang harus diperbaiki lagi oleh pemilik toko yaitu tokonya lebih diperluas lagi dan macam-macam rotinya diperbanyak lagi kalau bisa buatlah varian yang terbaru”. Jawab mbak Ulya.

“Perbaikan bagi pemilik toko yaitu krim pada rotinya diperbaiki lagi dan lebih manis lagi krimnya”. Jawab mbak Asti

Dari jawaban para konsumen kekurangan yang harus diperbaiki lagi oleh ownernya yaitu rasa, kualitas, dan tampilan dekorasi ditingkatkan lagi. Selain itu tokonya diperluas lagi supaya banyak konsumen yang membeli.

3. Faktor Pembatalan Sepihak Yang Dilakukan Oleh Konsumen Atas Pembelian Roti Dengan Sistem Pre Order di Toko Rattna’sBakery Desa Wonorejo, Karanganyar, Demak.

a. Hasil wawancara dengan konsumen yang melakukan pembatalan pesanan secara sepihak.

Hasil wawancara dengan responden selaku konsumen yang melakukan pembatalan sepihak, tentang apakah anda pernah melakukan pembatalan sepihak atas orderan roti di toko Rattna’sBakery? Apa faktor atau alasan yang mengakibatkan anda membatalkan pesananan rotinya secara sepihak?.

“Iya saya pernah membatalkan pesanan roti di toko tersebut secara sepihak, alasannya karena saya sudah memesan di toko roti lainnya yang menggunakan sistem ready stok, di toko tersebut banyak varian rasa, model, serta topping yang menarik”. Jawab mbak Aulia.

“Iya saya pernah melakukan pembatalan sepihak di toko Rattna’sBakery, karena dekorasi yang diberikan di toko

¹⁸ Tryana Febriani, wawancara oleh penulis, 25 Desember 2022, wawancara 7, transkrip

¹⁹Fatimatul Zahro, wawancara oleh penulis, 25 Desember 2022, wawancara 4, transkrip.

ini masih kurang bagus dan kurang memuaskan, sehingga saya membatalkan pesanan saya karena saya masih kurang puas dengan apa yang diberikan oleh pemilik toko”. Jawab mbak Sintia.

“Iya saya pernah, alasannya karena kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pemilik toko kurang memuaskan, sehingga saya membatalkan pesanan secara sepihak”. Jawab mbak Mutia

“Iya pernah, karena foto produk di media sosial dengan realitanya tidak sesuai”. Jawab mbak Rani.

“Iya pernah, alasannya karena antara waktu yang diberikan dengan pengirimannya terlambat atau tidak sesuai. Padahal estimasi waktu yang diberikan pemilik toko 1 minggu, tetapi pengiriman barangnya 1 minggu lebih 2 hari”. Jawab mbak Luna.

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Praktek Jual Beli Roti dengan sistem Pre Order di Toko Rattna’sBakery Desa Wonorejo, Karanganyar, Demak.

Toko Rattna’sBakery merupakan usaha rumahan yang bergerak di bidang produksi roti, selain menjual roti di toko ini juga menjual aneka cemilan seperti bakso aci, risol, *pizza*, salad buah, dan lain-lain.

Barang yang diperjualbelikan di toko Rattna’sBakery adalah produksinya sendiri, barangnya *home made*, serta barang tersebut masih dalam tahap proses produksi sehingga untuk mendapatkan produk rotinya pembeli atau konsumen harus memesan terlebih dahulu dengan ikut *pre order*. Jual beli *pre order* yang dilakukan oleh toko ini yaitu transaksi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dimana pihak pembeli melaksanakan pemesanan produk roti kepada penjual.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa konsumen, selain produk rotinya *home made* pemilik toko juga orangnya ramah, baik, dan akan memberikan kualitas yang terbaik bagi konsumennya. Sehingga akan membuat kenyamanan bagi pelanggan yang ingin membeli roti di toko Rattna’sBakery.

Praktek transaksi jual beli roti dengan sistem *pre order* pada toko Rattna’sBakery yang dilakukan oleh *owner* yaitu pihak penjual memposting produk rotinya lewat media sosial berupa *instagram*, *whatsapp*, dan *facebook* dengan diberikan spesifikasi kualitas produk yang dijual dan harga. Ketika ada seseorang yang ingin membeli produk rotinya, penjual akan menjelaskan lagi

mengenai kualitas, harga, serta estimasi waktunya. Jika kedua belah pihak sudah melakukan perjanjian dan sudah setuju dengan transaksi jual beli yang dilakukan, maka penjual akan membuat daftar pesanan (*list* pesanan) supaya tidak tertukar dengan pesanan lainnya. Setelah itu, penjual akan memberikan estimasi waktu kurang lebih satu minggu setelah pemesanan. Pengambilan produk rotinya di rumah penjual serta tidak diantar ke rumah pembeli, karena pihak penjual mempunyai anak kecil sehingga tidak bisa mengantar pesannya.

Gambar 3 List Orderan



Sedangkan tahapan praktek pembelian roti dengan sistem *pre order* yang dilakukan oleh pembeli adalah pemesanan yang ada ditoko ini dilakukan secara online. Apabila pihak pembeli ingin memesan roti, maka pihak pembeli mengirimkan pesan melalui *whatsapp* dengan format foto produk roti yang dipesan, jumlah pesanan, alamat, dan nama. Setelah memesan pihak pembeli membayar pesannya dengan harga yang sudah ditentukan atau memberikan uang muka 50%. Ketika semuanya sudah selesai pembeli tinggal menunggu pesannya jadi.

Untuk saling menjaga kepercayaan antara pedagang dengan pelanggan harus melakukan *ijab qabul* ketika melaksanakan transaksi, karena *ijab qabul* termasuk rukun dan syarat perdagangan. *Ijab* adalah perkataan yang dibuat oleh penjual yang menunjukkan pemindahan kepemilikan secara jelas, misalnya "*saya jual barang ini dengan harga sekian*". Sedangkan *qabul* adalah perkataan yang di ucapkan oleh pembeli

dan berhak memiliki barang tersebut dengan sepenuhnya, contohnya “*saya terima barang ini*” atau “*saya beli barang ini*”.²⁰ Seperti yang dilakukan oleh kedua belah pihak dalam melaksanakan transaksi jual beli, penjual mengucapkan “*saya jual roti ini dengan sistem pre order*” kemudian pembeli mengucapkan “*saya memesan roti tersebut*”.

Meski telah dilakukan *ijab qabul* antara penjual maupun pembeli, bukan berarti penggunaan sistem *pre order* pada jual beli tersebut dapat berjalan tanpa adanya permasalahan. Permasalahan yang dialami oleh pihak penjual ketika pelaksanaan jual beli dengan sistem *pre order*, yaitu:

a. Pembatalan sepihak

Pembatalan sepihak ini dilakukan oleh pihak pembeli, dimana pihak pembeli sudah memesan barang atau produk di toko Rattna’sBakery. Ketika barang yang dipesan sudah jadi atau tersedia pihak pembeli tidak ada kabar lagi, padahal pihak penjual sudah memberitahu bahwa pesannya sudah jadi.²¹

Maka dari itu, pembatalan secara sepihak yang telah dilakukan oleh pembeli termasuk jual beli yang mengandung unsur *gharar* (penipuan), perbuatan *wanprestasi* (ingkar janji), karena pembatalan yang dilakukan tanpa sepengetahuan salah satu pihak serta dapat mengakibatkan kerugian pihak lainnya.

b. Penukaran atau pergantian produk orderan

Permasalahan yang kedua merupakan perbuatan yang dilakukan oleh pihak pembeli ketika memesan roti di Rattna’sBakery. Ketika roti yang dipesan sudah jadi, pihak pembeli meminta kepada penjual untuk mengganti pesanan rotinya. Perbuatan yang telah dilakukan tersebut dapat merugikan pihak penjual.

Perbuatan diatas merupakan jual beli yang mengandung *gharar* (penipuan), dan merupakan *wanprestasi* (ingkar janji), karena diawal sudah melakukan akad yang mengikat satu sama lain dan pembeli sudah sepakat memesan produk roti A, tetapi ketika rotinya sudah jadi pihak pembeli mengganti pesannya menjadi roti B.

²⁰Syaikh Zainuddin bin Abdul Aziz al Malibariy, *Terjemah Fathul Mu 'in Pedoman IlmuFiqih Juz 2*, (Bandung: Husaini, 2003), 139–140.

²¹ Dewi Ratna Sari, wawancara oleh penulis, 23 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

Dalam fiqih, pengertian jual beli *gharar* adalah suatu perbuatan yang diakibatkan karena ketidakjelasan.²² Sedangkan hukum jual beli *gharar* menurut ringkasan hadits Muslim adalah dilarang, sebagaimana dijelaskan dalam hadits yang berbunyi:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ الْحَصَاةِ وَعَنْ بَيْعِ الْعَرْرِ

Artinya : “Dari Abu Hurairah R.A ia berkata : Rasulullah Saw melarang jual beli dengan cara *al-Hasho* dan *al-Gharar*”.

Hadits diatas dapat disimpulkan bahwa larangan melakukan jual beli dengan cara melempar batu kerikil, seperti jual beli tanah serta larangan melaksanakan jual beli dengan cara menipu, karena dapat merugikan salah satu pihak atas kejadian penipuan yang dilakukan.

Pelaksanaan praktek jual beli di toko Rattna'sBakery menggunakan akad *salam*. Akad salam merupakan akad yang *lazim* (mengikat), sedangkan maksud dari akad salam adalah pembayaran yang dilakukan di awal dan barangnya di berikan di akhir dengan tenggang waktu yang sudah ditentukan. Barang yang dipesan masih berada dalam tanggungan penjual, dengan demikian penjual harus amanah serta jujur dalam melaksanakan tugasnya.

Permasalahan yang sudah dijelaskan diatas mengacu pada akad salam, karena antara kedua belah pihak telah mengikatkan dirinya ketika melakukan transaksi jual beli dan sudah melakukan kesepakatan bersama. Dengan begitu, transaksinya tidak boleh dibatalkan secara sepihak maupun mengganti orderannya.

Dapat disimpulkan bahwa praktek jual beli yang dilakukan di toko Rattna'sBakery dalam pelaksanaannya tidak berjalan dengan baik karena masih ada problematika (masalah) yang dialami oleh pemilik toko. Padahal penjual sudah memperjualbelikan produk rotinya dengan harga yang terjangkau sesuai dengan pendapatan masyarakat dan rasa yang diberikan pada rotinya juga enak, tetapi masih ada pembeli yang melakukan penipuan terhadapnya.

²²Hariman Surya Siregar and Koko Khoerudin, *Fikih Muamalah: Teori Dan Implementasi* (Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2019), 96.

2. Analisis Proses Pembatalan Sepihak Yang Dilakukan Konsumen Atas Pembelian Roti Dengan Sistem Pre Order di Toko Rattna'sBakery Desa Wonorejo, Karanganyar, Demak.

Jual beli merupakan tukar menukar barang dengan barang atau *mal* dengan *mal* atas dasar kesukarelaan dari kedua belah pihak dan sesuai dengan ketentuan yang telah di sepakati. Dalam pelaksanaan jual beli harus ada perjanjian dan *ijab qabul* ketika melakukan transaksi di awal. Jika jual beli tidak di dasari atau di landasi perjanjian dan ijab qabul memungkinkan terjadinya *gharar* (penipuan), bahkan pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh salah satu pihak.

Transaksi jual beli roti dengan sistem *pre order* yang ada di toko Rattna'sBakery mengalami problematika yang dilakukan oleh pihak pembeli yaitu pembatalan sepihak. Dimana ketika melakukan pemesanan keduanya sudah melaksanakan *ijab qabul* dan perjanjian, tetapi perjanjian maupun *ijab qabul* tersebut di langgar dan tidak dikerjakan oleh pihak konsumen sehingga dengan adanya permasalahan pembatalan sepihak tersebut membuat penjual mengalami kerugian dan *coustamer* tidak memenuhi hak dari pelaku usaha serta telah melakukan perbuatan *wanprestasi* (ingkar janji).

Proses pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen terhadap produsen yaitu ketika awal pemesanan pihak pembeli memesan roti A di toko Rattna'sBakery dengan memberikan uang muka sebesar 50% dan kekurangannya dibayar ketika barangnya sudah tersedia. Pelaksanaan transaksi jual beli yang dilakukan oleh penjual dan pembeli atas dasar kesepakatan, *ijab qabul* dan perjanjian yang telah ditentukan dan diutarakan oleh dua pihak yang bersangkutan serta antara keduanya sudah setuju dengan perjanjian dan *ijab qabul* tersebut. Sebelum pihak penjual membuat daftar pesananan produsen memberitahukan lagi mengenai harga, kualitas, serta estimasi waktu pada tersedianya roti.

Setelah itu, produsen membuat pesannya sesuai dengan *request* yang di minta oleh pembeli. Setelah produk roti yang dipesan sudah jadi dengan estimasi waktu yang telah ditentukan, pihak penjual menginformasikan kepada konsumen melalui *chatting* berupa *Whatsapp* bahwa pesannya sudah ada. Tetapi, pihak pembeli tidak ada respon atau membalas chat dari penjual. Sehingga pihak penjual terpaksa untuk menjual rotinya kepada konsumen lain agar tidak basi dan menurunkan harga jualnya.

Pembatalan sepihak bisa terjadi karena beberapa faktor yang mempengaruhi baik dari pelayanan, produk yang diperjualbelikan, foto produk roti yang diposting, dan masih banyak lagi. Maka dari itu, untuk menghindari permasalahan tersebut kedua pihak harus bertanggungjawab, amanah, melakukan perjanjian dan *ijab qabul*, bahkan keduanya harus saling memegang kepercayaan masing-masing. Jadi sifat tersebut harus dimiliki oleh penjual dan pembeli ketika melakukan transaksi jual beli supaya tidak ada yang merasa dirugikan atas sikap, perilaku maupun perbuatan dari salah satunya.

Perbuatan yang dilakukan oleh pembeli mengenai tidak ada kabar atau informasi dapat mengakibatkan kerugian bagi pemilik toko. Setelah beberapa hari tidak ada info pihak konsumen memberitahu kepada pemilik toko mengenai alasan melakukan pembatalan sepihak tanpa sepengetahuan penjual, karena pembeli sudah memesan di toko lain.

Selain pembatalan sepihak di toko ini juga mengalami problematika tentang pergantian orderan. Proses pergantian orderan yang dilakukan oleh pembeli yaitu awal perjanjian pihak konsumen memesan roti A di toko Rattna'sBakery dan kedua pihak yang bersangkutan sudah melakukan *ijab qabul* terhadap transaksi jual beli yang dilaksanakan. Ketika penjual sudah membuat pesananan roti yang dipesan dan menginformasikan pada *coustamer* bahwa rotinya sudah tersedia, tiba-tiba konsumen meminta untuk mengganti orderannya menjadi roti B tanpa ada pemberitahuan sebelum rotinya sudah jadi.

Dengan adanya perbuatan yang telah dilakukan oleh konsumen dapat merugikan pemilik toko dan pembeli sudah melakukan perbuatan *wanprestasi* (ingkar janji) dan *gharar* (penipuan). Ketika ada yang ingin membatalkan maupun mengganti orderannya, alangkah baiknya ada komunikasi atau interaksi diantara kedua pihak supaya tidak ada yang merasa dirugikan dan masing-masing pihak bertanggung jawab dan amanah serta jujur dengan apa yang telah di sepakati di awal.

3. Analisis Faktor Pembatalan Sepihak Atas Pembelian Roti Dengan Sistem Pre Order di Toko Rattna'sBakery Desa Wonorejo, Karanganyar, Demak.

Pembatalan sepihak merupakan ketidaksediaan seseorang dalam melakukan perjanjian yang sudah disepakati atau melaksanakannya. Tujuan pembatalan sepihak yaitu untuk membawa kedua pihak yang bersangkutan kembali pada awal semula sebelum melakukan perjanjian. Jika salah satu pihak

telah menerima uang atau barang dari pihak lainnya, maka harta atau barang tersebut harus dikembalikan.

Pembatalan sepihak sering terjadi pada saat transaksi jual beli dengan sistem *pre order*, karena barang yang diperjualbelikan belum sepenuhnya diketahui oleh pembeli terkait ukuran, bentuk, maupun yang lainnya, dan harus menunggu beberapa waktu untuk mendapatkan barang yang dipesan. Dengan adanya estimasi waktu yang diberikan dapat mengakibatkan pihak pembeli kurang sabar dalam menunggu.

Faktor-faktor yang mempengaruhi adanya pembatalan sepihak yang dilakukan oleh konsumen saat pembelian roti dengan sistem *pre order* di toko Rattna'sBakery terdiri dari beberapa alasan antara lain:

- a. Berdasarkan wawancara dengan mbak Luna selaku pihak konsumen yang melakukan pembatalan secara sepihak atas pesanan roti yang telah dipesan, alasan melakukan pembatalan yaitu antara estimasi waktu yang diberikan di awal perjanjian dengan pengirimn barang tidak sesuai atau keterlambatan pengiriman yang seharusnya 1 minggu tetapi waktu ngirim lebih dari 1 minggu (1 minggu lebih 3 hari). Maka dari itu, saya membatalkan pesanan saya tanpa sepengetahuan penjual;
- b. Selain itu, dari hasil wawancara dengan mbak Rani yang telah membatalkan pesanan secara sepihak, melakukan pembatalan sepihak dikarenakan antara foto produk roti yang di posting di media sosial (*ekspetasi*) dengan produk roti yang nyata (*realita*) tidak sesuai;
- c. Alasan lainnya yaitu dari mbak Sintia selaku konsumen, melakukan pembatalan sepihak dikarenakan dekorasi kue yang diberikan masih kurang bagus dan kurang menarik, sehingga pembeli kurang puas dan membatalkan pesannya;
- d. Sedangkan dari hasil wawancara dengan salah satu konsumen yang membatalkan pesannya secara sepihak yaitu alasannya sudah memesan di toko roti lainnya, karena toko tersebut menggunakan sistem *ready stok* sehingga tidak perlu menunggu lama untuk menikmati rotinya;
- e. Alasan atau faktor yang terakhir mengenai tentang pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pembeli yaitu karena pelayanan yang diberikan oleh toko Rattna'sBakery kurang memuaskan, sehingga pembeli membatalkan pesannya secara sepihak. Selain itu, pembeli juga kurang puas dengan rasa produk roti yang diperjualbelikan.

Solusi adanya permasalahan pembatalan perjanjian secara sepihak yaitu masing-masing pihak harus dapat dipercaya baik dari perkataan maupun perbuatan, semua pihak yang bersangkutan harus berlaku jujur, amanah, bertanggung jawab serta komunikasinya terjalin dengan lancar. Dengan terjalin komunikasi yang baik diantara keduanya sehingga tidak ada yang dirugikan dan tidak ada perbuatan penipuan ketika melaksanakan transaksi jual beli.

4. Analisis Hukum Islam Tentang Pembatalan Sepihak Atas Pembelian Roti Dengan Sistem Pre Order di Toko Rattna's Bakery Desa Wonorejo, Karanganyar, Demak.

Hukum Islam secara bahasa berasal dari kata "*al-hukm*" yang memiliki arti menetapkan dan memutuskan. Sedangkan secara istilah hukum Islam adalah ketetapan dari Allah yang berhubungan dengan perbuatan manusia, baik berupa perintah maupun larangan.²³

Penggunaan hukum Islam disini digunakan untuk menganalisis apakah kegiatan jual beli yang dilakukan oleh penjual dan pembeli sudah sesuai dengan prinsip, rukun, serta syarat jual beli apa belum. Sehingga dapat mengetahui pelaksanaan jual belinya sah apa tidak, karena hukum jual beli bisa menjadi haram ketika pelaksanaannya tidak sesuai dengan ketentuan yang sudah di jelaskan.

Secara bahasa *bai'* memiliki arti menukarkan sesuatu dengan sesuatu. Berdasarkan fiqih, pengertian *bai'* merupakan penukaran antara *maal* dengan *maal* yang lainnya.²⁴

Wahbah az-Zuhaili juga berpendapat bahwa *al-bay'u* (البيع) adalah:

مُعَابَلَةٌ شَيْءٍ بِشَيْءٍ

" Menukar sesuatu dengan sesuatu "

Sedangkan menurut Sayyid Sabiq kutipan dari Sayyid Sabiq yang berjudul *Fiqih Sunnah Jilid 5* menjelaskan bahwa *al-bai'* adalah:

"pertukaran mal dengan mal disertai pemindahan kepemilikan"²⁵

²³Husain, dkk, *Pengantar Hukum Islam*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), 13.

²⁴Syaikh Zainuddin bin Abdul Aziz al Malibariy, *Terjemah Fathul Mu 'in Pedoman Ilmu Fiqih Juz 2*, 139.

²⁵Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah Jilid 5*, (Jakarta: Cakrawala Publishing, 2009), 158.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *bai'* (jual beli) adalah tukar menukar antara barang dengan barang atau barang dengan uang disertai pelepasan kepemilikan hak dengan dasar kesukarelaan atau ridha.²⁶

Secara umum jual beli merupakan interaksi antara penjual dengan pembeli dalam pelaksanaan transaksi jual beli. Kegiatan jual beli memiliki beberapa manfaat yang ada di dalamnya yaitu kedua pihak terpenuhi kehidupannya dengan sukarela dan disepakati, menumbuhkan ketentraman maupun kebahagiaan bagi seseorang yang melakukannya, serta menghindari dari kepemilikan barang yang batil.

Kegiatan jual beli dapat dikatakan sah jika memenuhi syarat-syarat yang sudah ditentukan, syarat-syaratnya yaitu:

- a. Kerelaan antara kedua belah pihak.
- b. *Aqid*, maksudnya orang yang sudah baligh, berakal, dan mengerti pelaksanaannya.
- c. Objek yang diperjualbelikan dimiliki sepenuhnya oleh penjual.
- d. Barangnya dapat diserahkan.
- e. Harus jelas harganya dan spesifikasinya.²⁷

Jual beli mempunyai dua macam sistem dalam pelaksanaannya yaitu *ready stock* (transaksi jual beli yang mana barangnya sudah tersedia dan tidak ada estimasi waktu), serta sistem *pre order* (barangnya belum tersedia atau jual beli pesanan). Jual beli dengan sistem *pre order* pengerjaannya lebih lama dibandingkan dengan jual beli *ready stok*, karena penjual harus membuat terlebih dahulu produknya serta harus membeli bahan-bahan yang diperlukan untuk membuatnya.

Pembahasan pada analisis ini terkait tentang jual beli dengan sistem *pre order*. Jual beli *pre order* adalah transaksi yang dilakukan oleh pemilik toko dengan konsumen yang mana pemesanan serta pembayarannya dilakukan di awal saat melakukan akad tetapi penyerahan barang atau produk di akhir ketika barangnya sudah tersedia. Menurut hukum Islam melaksanakan jual beli dengan sistem *pre order* hukumnya boleh, jika antara kedua belah pihak memenuhi rukun serta syarat yang

²⁶Ahmad Sarwat, *Fiqh Jual-Beli*, (Jakarta Selatan: Rumah Fiqih Publishing, 2018), 6.

²⁷Sa'adah Yuliana, dkk, *Transaksi Ekonomi Dan Bisnia Dalam Tinjauan Fiqih Muamalah*, (Yogyakarta: Idea Press, 2017), 56.

telah ditentukan. Rukun dan syarat yang harus dipenuhi pada pelaksanaan jual beli yaitu:

Pertama, adanya *aqid* (penjual dan pembeli) serta waktu pelaksanaan transaksi pedagang maupun pelanggan melakukan *ijab qabul*. Secara umum praktek jual beli yang dilakukan antara kedua belah pihak sudah memenuhi persyaratan jual beli yang dimana penjual dan pembeli sama-sama sudah baligh dan berakal (tidak gila).²⁸

Kedua, barang atau objek yang diperjualbelikan (*ma'qud alaih*) jelas bentuk, ukuran, harga, serta dijelaskan spesifikasi atau kualitas barangnya. Sedangkan barang yang dijadikan objek harus memenuhi persyaratan jual beli yaitu dimiliki kedua belah pihak, objek yang diperjualbelikan sudah sesuai dengan agama, barangnya dapat diserahterimakan,²⁹ serta pihak pembeli sudah mengetahui spesifikasi barang yang dijual oleh *owner* lewat media sosial.

Ketiga, terdapat *ijab qabul* ketika pelaksanaan transaksi jual beli dimulai, *ijab qabul* harus dilakukan oleh kedua belah pihak. *Ijab qabul* merupakan perbuatan yang menunjukkan kesukarelaan oleh kedua belah pihak ketika melakukan transaksi.

Menurut hukum Islam transaksi jual beli roti dengan sistem *pre order* yang dilakukan oleh pemilik toko dengan pembeli di toko Rattna'sBakery Desa Wonorejo Karanganyar Demak hukumnya sah, karena sudah memenuhi rukun dan syarat yang telah dijelaskan diatas. Dimana para pihak sudah sama-sama baligh dan berakal serta tidak ada paksaan ketika ingin membeli, barang yang diperjualbelikan sudah sesuai dengan aturan agama Islam dan dimiliki penuh oleh penjual, serta sudah melakukan *ijab qabul* serta perjanjian ketika pelaksanaan transaksi jual beli.

Pelaksanaan *akad* (*ijab qabul*) pada jual beli yang ada di toko Rattna'sBakery tidak menggunakan akad isyarat, akad perbuatan, maupun akad lisan (ucapan), tetapi menggunakan akad tulisan antara penjual maupun pembeli. Penggunaan akad berupa tulisan itu dilakukan antara penjual dan pembeli lewat aplikasi *whatsapp*, dimana penjual mengucapkan kata "saya jual barang ini dengan harga sekian dan dengan sistem *pre order*", sedangkan yang diucapkan oleh pembeli yaitu "saya memesan produk ini dengan harga sekian".

²⁸Ahmad Sarwat, *Fiqh Jual-Beli*, 12–14.

²⁹Saiful Jazil, *Fiqh Muamalah* (Surabaya: UIN Sunan Ampel Pres, 2014), 99–

Menurut Imam Syafi'i yang dikutip dari Syaikh Abdurrahman Al-Juzairi menjelaskan bahwa *ijab qabul* (kesepakatan) yang dilakukan oleh kedua belah pihak dalam transaksi jual beli roti dengan sistem *pre order* berupa tulisan atau utusan hukum jual belinya sah, karena keduanya telah mengucapkan *ijab qabul* sesuai dengan ketentuan yang telah dijelaskan serta sudah ada niat jual beli didalamnya.³⁰

Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa, dalam pelaksanaan transaksi jual beli roti dengan sistem *pre order* pemilik toko mengalami beberapa problematika atau permasalahan yaitu mengenai pembatalan sepihak dan pergantian produk orderan. Problematika yang dialami oleh penjual tersebut dikarenakan perilaku pembeli yang tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakati oleh keduanya dan melanggar ketentuan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Menurut hukum Islam pihak pembeli tidak memenuhi prinsip-prinsip dalam jual beli, prinsip-prinsip yang tidak dipenuhi yaitu :

a. Prinsip keadilan

Keadilan merupakan prinsip yang paling relevan dalam segi muamalah. Ciri-ciri keadilan dalam pelaksanaannya yaitu tidak ada paksaan bagi seseorang untuk melakukan transaksi jual beli dengan jumlah tertentu, tidak ada yang bermain-main dengan pasar, tidak ada yang di monopoli, tidak ada yang dipaksa untuk membeli barang bagi masyarakat kecil yang lemah.

Pelaksanaan aktivitas jual beli yang dilakukan oleh pembeli kepada penjual belum sesuai dengan prinsip keadilan, karena pihak pembeli tidak berlaku adil saat pelaksanaan jual beli, tidak ada respon dari pembeli ketika penjual memberitahu bahwa roti yang dipesan sudah jadi, serta perilaku pembeli tidak adil terhadap hubungan antara manusia dengan manusia yang lainnya.

b. *Shiddiq*, amanah, dan jujur

Shiddiq adalah aspek yang paling utama bagi seorang mukmin, bahkan prinsip tersebut merupakan ciri yang terdapat pada Nabi Muhammad Saw. Dalam jual beli jika tidak di landasi atau di dasari kebenaran, maka transaksinya terdapat kedustaan maupun kebathilan. Allah meridhai jika

³⁰Syaikh Abdurrahman Al-Juzairi, *Terjemah Fikih 4 Madzhab Jilid 3*, ed. by Darul Kutub Al-Ilmiah (jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2015), 279–80.

seorang pedagang memiliki karakter kebenaran, karena kebenaran akan menjadikan keberkahan bagi penjual maupun pembeli.

Amanah merupakan pengembalian hak kepada pemiliknya tanpa mengambil laba melebihi dari yang seharusnya didapatkan serta tidak meminimalisir hak orang lain.

Selain *shiddiq* maupun amanah penjual harus memiliki sifat kejujuran, karena transaksi jual beli yang dilandasi dengan kejujuran akan mendatangkan kebaikan dan keberkahan. Salah satu sifat kejujuran yang dilakukan oleh penjual yaitu mengatakan dengan sejujurnya atas ciri-ciri dari barang yang diperjualbelikan serta menjelaskan cacat yang ada pada barang sehingga kedua belah pihak dapat mengetahuinya.³¹

Ketiga prinsip diatas juga tidak dipenuhi oleh pihak pembeli, karena dalam pelaksanaan transaksinya pembeli tidak berlaku benar, amanah, dan berkata jujur. Dan tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah dilakukan di awal pada saat melakukan *ijab qabul*. *Ijab qabul* dalam Islam sangat dianjurkan ketika pelaksanaan transaksi, karena adanya perjanjian maupun kesepakatan menjadikan penjual dan pembeli terikat dan tidak bisa melakukan kebohongan maupun penipuan. Tapi kenyataannya transaksi yang ada di toko Rattna'sBakery mengandung unsur penipuan yang dilakukan oleh pihak pembeli.

Menurut hukum Islam, perbuatan atau perilaku pembeli dalam pelaksanaan transaksi jual beli roti dengan sistem *pre order* di toko Rattna'sBakery tidak sah hukumnya, karena mengandung unsur *gharar* (penipuan), satu pihak tidak memenuhi atau melanggar *akad* (*ijab qabul*) yang sudah disepakati keduanya di awal ketika melakukan transaksi, perilaku konsumen juga termasuk *wanprestasi* (ingkar janji). Atas perbuatan yang telah dilakukan oleh konsumen kepada produsen, pembeli mendapatkan dosa atas perilaku yang telah dibuat olehnya serta harus membayar ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pemilik toko. Ganti rugi yang harus dibayar oleh pembeli yaitu sekitar 25% dari produk roti yang dibelinya.

³¹Akhmad Farroh Hasan, *Fiqh Muammalah Dari Klasik Hingga Kontemporer (Teori Dan Praktek)*, (Malang: UIN-Maliki Malang Press, 2018), 34–35.

Gharar secara bahasa berasal dari kata غَرَرٌ يَغْرَرُ artinya penipuan. Orang yang terlibat dalam permasalahan tersebut merasakan kerugian dan merasa di tipu.

Secara istilah jual beli *gharar* adalah ketidakpastian atau ketidakjelasan yang diakibatkan karena tidak terpenuhinya ketentuan syariah dalam melakukan transaksi dan mengakibatkan adanya ketidakrelaan dalam pelaksanaannya.³²

Perdagangan yang mengandung unsur *gharar* yang dimaksudkan disini yaitu ketidakjelasan atas waktu ketika melakukan pengambilan barangnya. Ahli fiqih menyebutkan bahwa transaksi jual beli akan sah jika penyebutan waktu pengambilan jelas baik pihak penjual maupun pembeli. Jual beli yang dilakukan oleh pembeli disini tidak jelas waktu pengambilan serta pemesanan barangnya, padahal produk roti yang dipesan sudah jadi.

Permasalahan pertama menurut hukum Islam termasuk transaksi jual beli yang mengandung unsur *gharar* yang mengarah pada penipuan yang dilihat dari segi perbuatan dan ucapan pembeli. *Gharar* pada perbuatan serta ucapan yang dilakukan yaitu pembeli sudah mengatakan untuk melakukan transaksi pembelian roti di toko Rattna'sBakery serta sudah dikasih estimasi waktu pengambilan. Tetapi ketika barangnya telah tersedia bahkan sudah waktunya untuk mengambil rotinya pihak pembeli tidak ada kabar serta tidak mengucapkan jika rotinya di batalkan, atas perbuatan yang dilakukan oleh pembeli mengakibatkan kerugian yang dialami oleh pihak penjual.

Sedangkan permasalahan kedua termasuk kedalam transaksi jual beli *gharar* yang mengarah pada perkataan. Bisa dikatakan *gharar* yang mengarah pada perkataan, karena pada awal *ijab qabul* serta pelaksanaan pihak pembeli sudah sepakat atau sudah setuju untuk memesan roti model A, tetapi setelah roti yang dipesan sudah jadi pihak pembeli meminta ganti roti model A ke model B. Dengan begitu perkataan yang dilakukan oleh pembeli di awal dan di akhir tidak sama.

Transaksi yang dilakukan oleh *owner* dengan *coustamer* di awal sudah melakukan kesepakatan serta perjanjian, ketika waktu di akhir saat produk rotinya yang dipesan sudah jadi pihak pembeli melanggar perjanjian yang telah ditentukan dan diucapkan bersama. Adanya perbuatan tersebut mengakibatkan

³²Hariman Surya Siregar and Koko Khoerudin, *Fikih Muamalah: Teori Dan Implementasi*, 97.

pemilik toko mengalami kerugian atas produk yang sudah dipesan oleh pembeli. Kejadian tersebut dapat membantu bagi penjual agar lebih berhati-hati dan jika kejadian tersebut terulang lagi penjual harus tegas kepada pembeli agar tidak ada yang dirugikan satu sama lain.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa transaksi jual beli yang dilakukan toko Rattna'sBakery adalah hukumnya sah ,karena sudah sesuai dengan rukun serta syarat jual beli. Sementara perilaku atau perbuatan dari konsumen termasuk *wanprestasi* (ingkar janji) dan *gharar* (penipuan) terhadap penjual, sehingga mengakibatkan kerugian pada pemilik toko.

