

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

1. Profil Singkat dan Sejarah Berdirinya UD. Rama Furniture

a. Profil Singkat UD. Rama Furniture

Nama Perusahaan : UD. Rama Furniture
 Pemilik : Bapak H. Abdul Rouf
 Alamat : Desa Brantak Sekarjati Rt. 01 Rw. 01
 Kecamatan Welahan Kabupaten Jepara.
 Tahun Berdiri : 1996

b. Sejarah Berdirinya UD. Rama Furniture

Bapak Abdul Rouf merupakan pemilik dari UD. Rama furniture. UD. Rama furnitur merupakan termasuk usaha dalam bidang mebel yang memproduksi barang mentah mejadi barang jadi yang siap dijual.

Berdirinya mebel rama furniture berawal dari tekad dan modal keberanian beliau untuk menciptakan peluang kerja bagi masyarakat sekitar dan pada saat itu beliau melihat peluang bisnis besar adanya dalam bidang furniture (mebel). Sebelum mendirikan usaha tersebut dulunya bapak rouf adalah karyawan dari sebuah mebel yang di miliki oleh warga belgia yang dulunya membuka usaha di jepara.¹ Dalam watu kurang lebih 4 tahunan menjadi seorang karyawan dan telah memiliki skill yang cukup mumpuni beliau *resign* dari tempat kerjanya dan bertekad merintis usaha sendiri. Saat itu beliau mengalami bayak kesulitan pada awal-awal merintis usaha mebel, dari yang susah mendapatkan *buyer* dan jatuh bangun dalam mendirikan usahanya agar bisa tetep berjalan. Sejak awal pendirian mebel tersebut beliau mengerjakan pesanan pembeli dengan seorang diri. Setelah sedikit demi sedikit usahaya mulai berkembang dan sampai sekarang telah memiliki karyawan 15 orang.

2. Visi dan Misi UD. Rama Furniture

a. Visi UD. Rama Furniture

Membuat usaha yang berorientasi pada kepuasa konsumen dan mengutamakan kualitas produk.

¹ Abdul Rouf, Wawancara Oleh Penulis , 29 Desember, 2023, Wawancara 1, Transkrip.

b. Misi UD. Rama Furniture

Menjadikan rama furniture menjadi usaha mebel yang terbaik didalam kompetisi bisnis.

3. Letak Geografis UD. Rama Furniture

Dalam rangka mengadakan suatu penelitian letak geografis sebuah objek penelitian ialah suatu hal yang sangat penting, mengingat penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan yang dijadikan tempat tersebut sebagai fokus penelitian.

UD. Rama furniture beralamat di JL. Sekar no.02 Sekarjati Welahan Jepara. Tepatnya berada di Desa Sekarjati Rt. 01 Rw.01 Kecamatan Welahan Kabupaten Jepara.

Adapun letak geografisnya sebagai berikut :

- a. Sebelah selatan masjid baiturrohman sekarjati.
- b. Sebelah barat perbatasan dengan rumah penduduk.
- c. Sebelah timur bersebrangan dengan jalan raya utama jepara-demak.
- d. Sebelah utara perbatasan dengan rumah penduduk.

4. Struktur Organisasi

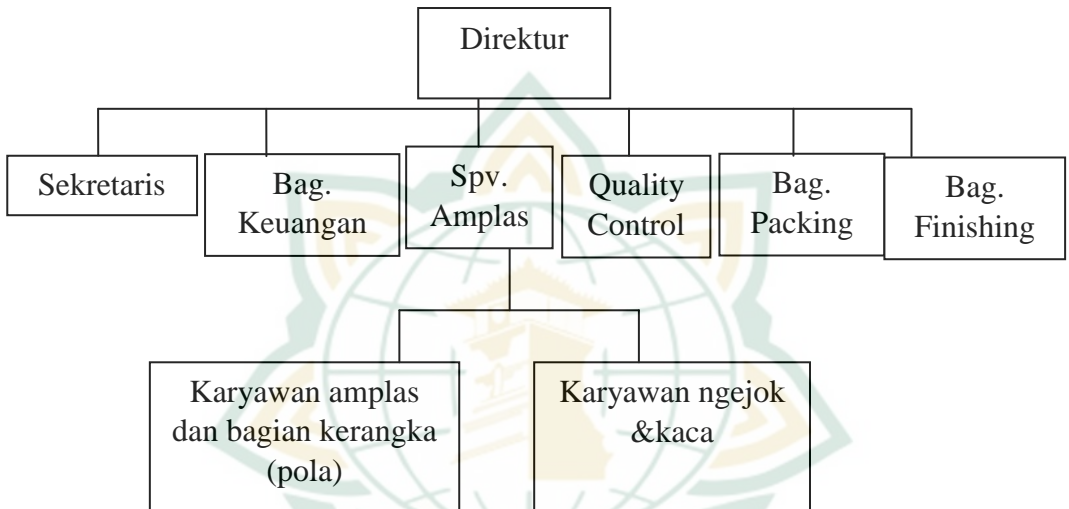
Stuktur organisasi merupakan sebuah sistem yang menghubungkan dengan pekerjaan yang bersifat formal dengan menggambarkan pemilahan tugas sesuai bagiannya. Tujuan pengadaan struktur organisasi merupakan upaya untuk mengkoordinasikan semua karyawan sesuai dengan tempat dan tugasnya serta memperjelas tanggungjawab pekerjaan masing-masing. Sehingga pelaksanaan tugas bisa berjalan lancar dan teratur sesuai denga pedoma struktur yang ada. Dengan demikian, setiap perusahaan memiliki struktur orgaisasi yang belum tentu sama. Secara rinci Struktur organisasi pada UD. Rama Furniture adalah sebagai berikut :

- a. Direktur
Bapak H. Abdul Rouf
- b. Sekretaris
Ibu Indriyawati
- c. Bagian Keuangan
Ibu Indriyawati
- d. Supervisor Amplas
Aslikah
- e. Quality Control
Rosman
- f. Packing & Finishing.

Abdul Fatah
Jasirah

Dengan format struktur organisasi sebagai berikut :

Gambar 4.1
Struktur organisasi UD. Rama furniture



Keterangan :

a. Direktur

- 1) Memimpin serta Bertanggung jawab dalam membina organisasi yang efektif dan efisien.
- 2) Bertindak menjadi perwakilan organisasi dalam berhubungan dengan pihak lain.
- 3) Mengkoordinasi semua kegiatan didalam organisasi.
- 4) Menentukan target omzet setiap unit bisnis.
- 5) Merencanakan pembelanjaan serta mengembangkan sumber pendapatan perusahaan.
- 6) Bertanggung jawab atas kerugian serta keuntungan perusahaan.

b. Sekretaris

- 1) Sebagai perantara untuk pihak yang ingin bertemu dengan pimpinan.
- 2) Menjadi sumber informasi bagi pimpinan.
- 3) Memegang rahasia penting pimpinan terkait tentang perusahaan.

c. Bagian keuangan

- 1) Menyetujui keputusan yang berkaitan dengan anggaran pembelanjaan.

- 2) Mengatur laporan serta mengontrol pembiayaan perusahaan.
 - 3) Mengendalikan keuangan serta mengawasi pengeluaran.
 - 4) Membuat laporan keuangan
 - 5) Mengawasi dan membantu petugas administrasi
- d. Supervisor amplas
- 1) Mengawasi proses pengamplasan produk.
 - 2) Mengecek tingkat kehaalusan produk yang diampelas.
- e. Quality control
- 1) Memantau proses perkembangan dan kualitas produk.
 - 2) Bertanggung jawab untuk memperoleh kualitas produk.
- f. Packing & finishing
- 1) Memastikan produk yang akan di packing telah siap dan tidak ada kerusakan.
 - 2) Bertanggung jawab atas barang yang akan di kirim.
- g. Karyawan amplas dan bagian kerangka (pola)
- 1) Membuat bentuk produk pemesanan.
 - 2) Bertanggung jawab atas desain yang dibuat.
 - 3) Mengamplas produk yang masih kasar.
- h. Karyawan ngejok & kaca
- 1) Memasang busa untuk produk kursi.
 - 2) memasang kaca pada produk almari, meja rias dan produk lainnya yang ada kacanya.

5. Produk-Produk

Produk yang dibuat di UD. Rama furniture diantaranya :

- a. Meja dan kursi tamu
- b. Meja rias
- c. Almari
- d. Figura
- e. Dipan / tempat tidur

6. Jam Kerja

Ketentuan waktu kerja yang ada di ud. Rama furniture di gambarkan sebagai berikut :

- a. Waktu kerja setiap hari senin – hari sabtu.
- b. Hari minggu libur bagi semua karyawan.
- c. Karyawan masuk kerja jam 07.30 pagi dan pulang jam 16.00 wib.

7. Sistem Upah

Sistem upah yang ada di UD. Rama furniture memberlakukan 3 sistem upah yakni sebagai berikut :

- a. Upah harian untuk karyawan amplas
- b. Upah borongan untuk laryawan ngjok dan kaca
- c. Upah bulanan untuk staf karyawan.

B. DESKRIPSI DATA PENELITIAN

1. Praktik Akad Istishna' Terhadap Upaya Pelindungan Konsumen Pada Jual Beli Furniture Di UD. Rama Furniture Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah

- a. Pelaksanaan Pemesanan di UD. Rama Furniture Desa Sekarjati Kecamatan Welahan Kabupaten Jepara.

Praktik pelaksanaan akad istishna' saat pemesanan barang yang biasa dilakukan oleh masyarakat di UD. Rama furniture yaitu, sebagaimana yang di tuturkan oleh pemilik UD. Rama furniture bapak Rouf :²

“begini mbak, biasanya konsumen kalau sudah langganan tetap pesannya sering lewat WA atau langsung telpon dan kemudian menentukan kriteria barang yang mau dipesan. Ada juga konsumen yang datang langsung ke rumah dan ada juga yang pesan lewat karyawan saya”

Dalam hal demikian pemilik meubel memberikan kebebasan dalam hal pemesanan barang, yang bisa dilakukan dengan tiga cara yaitu dengan cara konsumen datang langsung kerumah (dengan tatap muka), lewat telpon ataupun memesan melalui karyawan.

UD. Rama furniture melayani berbagai macam kriteria pemesanan, seperti Meja dan kursi tamu, Meja rias, Almari, Figura, Dipan / tempat tidur, dan lain sebagainya sesuai permintaan konsumen. Kebanyakan konsumen memesan yang berbahan kayu semua akan tetapi semisal konsumen memesan kursi dengan nada sponnya akan tetap dilayani. Sebagaimana yang di tuturkan bapak rouf Pemilik UD. Rama Furniture berikut ini :³

“misalnya konsumen ada yang memesan kursi yang sekaligus ada sponnya tetap saya layani mbak. Tetapi ada juga konsumen yang pesan kursi tanpa ada sponnya juga tetap saya terima. Semua kan tergantung selera konsumen. Dari kami hanya membuat sesuai kriteria yang diinginkan konsumen”.

² Abdul Rouf, Wawancara Oleh Penulis , 29 Desember, 2023, Wawancara 1, Transkrip.

³ Abdul Rouf, Wawancara Oleh Penulis , 29 Desember, 2023, Wawancara 1, Transkrip.

Secara garis besar pihak UD. Rama furniture menerima berbagai jenis pesanan dalam bentuk apapun sesuai kriteria yang diinginkan dari pemesan. Karena pihak pembuat telah memiliki cukup karyawan yang sesuai dengan profesi masing-masing seperti pemasangan kaca pada almari dan meja rias dan pemasangan spon pada kursi.

Pelaku usaha juga telah menyiapkan berbagai jenis kayu yang akan di buat untuk pesanan. Kayu-kayu yang disediakan di UD. Rama furniture yaitu meliputi kayu jati, kayu agasia, kayu mahoni, sebagaimana yang telah dijelaskan bapak rouf terkait kualitas kayu :⁴

“kalau konsumen biasanya banyak yang milih pakai kayu jati mbak, karena kualitasnya yang bagus awet dan tidak mudah lapuk. Tetapi ada juga yang pakai bahan kayu agasia dan mahoni sama-sama hasilnya bagus tergantung selera pembeli mbak.”

Kayu yang memiliki kualitas bagus yaitu kayu jati dan harganya paling mahal. Dari berbagai macam bahan kayu yang di sediakan oleh pembuat barang, pembeli/konsumen di beri kebebasan memilih jenis bahan kayu sendiri yang di inginkan.

Pembuatan pesanan di kerjakan oleh karyawan bapak rouf selaku pemilik UD. Rama furniture mulai dari proses pembuatan kerangka kemudian penghalusan/mengamplas kerangka, pengecatan sampai finishing dikerjakan karyawannya karena sudah ada bagian masing-masing. Alat yang digunakan dalam proses pengerjakan pesanan sudah lumayan modern sebab alat yang digunakan menggunakan mesin, seperti pemotoongan kayu sebagai awal pembuatan pola kerangka dan pengecatan menggunakan mesin penyemprot sehingga pada pengerjaannya hasilnya cukup maksimal.

Waktu penyelesaian pesanan tergantung mudah ataupun sulitnya pola yang di pesan konsumen, sebab berbeda-beda bentuk model pesanan kalau pengerjaannya rumit bisa membutuhkan 2 minggu waktu penyelesaian produk. Semisal, almari bisa memakan waktu kurang lebih satu minggu penyelesaian, untuk produk set kursi dan meja tamu bisa membutuhkan waktu hingga 2 minggu. Lamanya dalam penyelesaian produk juga tergantung dari model barang yang di pesan namun juga karena banyaknya pesanan sehingga harus

⁴ Abdul Rouf, Wawancara Oleh Penulis , 29 Desember, 2023, Wawancara 1, Transkrip.

antri. Sebagaimana yang di tuturkan bapak Rosman selaku karyawan di UD. Rama Furniture :⁵

“begini mbak kalau lama cepatnya pembuatan barang tergantung barang yang dipesan konsumen mbk, semisal almari kan cukup mudah pengerjaannya kurang lebih bisa selesai dalam 1 minggu tapi kalau yang ada ukirannya seperti kursi dan meja ruang tamu itu cukup lama karena sedikit rumit bisa memakan waktu dua minggu bisa juga lebih itu mbk.”

Pada dasarnya proses pemesanan di UD. Rama furniture tidak memberikan ketentuan khusus tetapi memberikan kebebasan konsumen dalam memesan produk sesuai kriteria yang di inginkan calon konsumennya. Pada dasarnya Waktu penyelesaiannya tidak terlalu lama namun karena banyak pesanan sehingga harus antri.

Ibu hanni selaku konsumen menuturkan terkait pembuatan kontrak pesanan di meubel UD. Rama furniture berikut penuturan dari bu hanni :⁶

“saya memesan dengan cara datang langsung kerumahnya mbak. Menemui bapak rouf dan juga ada karyawannya, saya memberikan penjelasan tentang kriteria model pesanan sesuai keinginan saya mbak. Sekiranya bisa memenuhi pesanan saya ya dilanjut mbak.”

Selanjutnya konsumen lainnya yaitu bapak amin juga memberikan penjelasan terkait pelaksanaan pesanan yang dilakukan bapak amin sebagai berikut :⁷

“kalo saya awal pesanan lewat telpon bapak rouf mbak, tak jelaskan ke bapak Rouf saya mau pesan ini untuk memastikan bisa apa tidak. Terus janji ketemu di rumahnya untuk menyepakati kecocokan harga dan memastikan pesanan sampai kesepakatan. Kemarin saya memesan meja tamu yang di pasang kaca mbak.”

Konsumen lainnya yang memesan barang di UD. Rama furniture yaitu Bapak Hakim. Berikut penuturan Bapak Hakim:⁸

“saat saya pesan almari saya datang langsung ke rumahnya bapak rouf tapi ketemu karyawannya saja, saya menjelaskan kriteria pesanan saya pada karyawannya. Kemudian saya minta nomor telponnya bapak Rouf untuk

⁵ Rosman, Wawancara Oleh Penulis, 29 Desember, 2022, Wawancara 2, Transkrip.

⁶ Hanni, Wawancara Oleh Penulis, 10 januari 2023, Wawancara 3, Transkrip.

⁷ Amin, Wawancara Oleh Penulis, 16 januari 2023, Wawancara 4, Transkrip.

⁸ Hakim, Wawancara Oleh Penulis, 30 januari 2023, Wawancara 5, Transkrip.

memastikan pesanan saya pesan lewat telpon kebetulan sudah kenal dan sudah pernah pesan juga.waktu itu kebetulan ketemu bapak Rouf langsung jadinya ya langsung di sepakati . tapi kemarin pas pesan lagi kebetulan tidak ketemu jadi saya pesan lewat telpon mbak”

Setelah terjadinya kesepakatan antara penjual/pelaku usaha dan konsumen, maka keduanya sudah terikat dalam akad itu. Pada pelaksanaannya setelah terjadi akad pesanan barang yang melalui tatap muka langsung maupun pesan lewat media sosial dalam pembuatan kontrak tidak ada hitam di atas putih, sebagaimana yang dituturkan bapak rouf :⁹

“kalo untuk yang memesan dari instansi dalam jumlah besar ada kontrak hitam di atas putih mbak. Tetapi untuk konsumen perorangan tidak ada hanya menggunakan sistem kepercayaan saja karena kebanyakan konsumen perorangan sudah kenal. Jadi menggunakan sistem kepercayaan saling percaya satu sama lain”

Ibu hanni juga menuturkan mengenai pemesanan barang di UD. Rama furniture tidak menggunakan hitam di atas putih berikut penjelasannya :¹⁰

“kemarin saya pas pesan tidak menggunakan hitam di atas putih kok mbak. Hanya sebatas kepercayaan saja mbk, kami juga sudah kenal baik pak rouf mbak, jadi tidak khawatir.”

Bapak amin juga konsumen yang memesan barang tanpa adanya kontrak hitam diatas putih berikut penjelasan bapak amin :¹¹

“Cuma omongan secara lisan saja mbak, tidak ada kontrak hitam di atas putih. Namun dikasih oret-oretan kertas nota berisi harga barang yang di butuhkan dan nilainya sekian. Garansi juga tidak di jelaskan saat kesepakatan”

Bapak hakim selaku konsumen yang menjelaskan bahwa saat pemesanan tidak ada kesepakatan hitam diatas putih, berikut penuturannya :¹²

“saat saya pesan tidak ada hitam diatas putih mbak tapi secara manual secara lisan saja, saya percaya sama pak rouf begitu juga pak rouf percaya sama saya. Meskipun tidak ada

⁹ Abdul rouf, Wawancara Oleh Penulis, 29 Desember 2022, Wawancara 1, Transkrip.

¹⁰ Hanni, Wawancara Oleh Penulis, 10 januari 2023, Wawancara 3, Transkrip.

¹¹ Amin, Wawancara Oleh Penulis, 16 januari 2023, Wawancara 4, Transkrip.

¹² Hakim, Wawancara Oleh Penulis, 30 januari 2023, Wawancara 5, Transkrip.

kesepakata hitam diatas putih saya percaya bapak rouf orangnya Amanah mbak.”

Pelaksanaan kontrak hitam diatas putih sebenarnya jarang dilakukan di UD. Rama furniture, hanya dilakukan oleh konsumen yang dari instansi yang memerlukan bukti dan ini juga jarang dilakukan. Karena kebanyakan hanya lewat lisan sebagaimana dituturkan bapak Rosman karyawan UD. Rama furniture :¹³

“penggunaan materai juga jarang digunakan mbak. Kadang diberikan pada instansi atau orang yang tidak DP, tapi kalo orang biasa yaa dengan lisan saja mbak.”

Tidak adanya kontrak hitam diatas putih tidak membuat konsumen merasa khawatir karena pemesanan lewat lisan memang sudah sering dilakukan, antara konsumen dan pelaku usaha sudah menanamkan saling percaya dengan pelaksanaan kontrak lisan ini. Karena mulai saat pengerjaan barang sampai selesai dan akan dikirim konsumen selalu di beri tahu dulu lewat telpon biasanya agar konsumen juga mengetahui kalo pesannya sudah dikerjakan. Sebagaimana yang telah dituturkan ibu hanni :¹⁴

“Saat pengerjaan sampai selesai dan akan dikirim biasanya di beri tahu pak rouf lewat telpon mbak, di tanya mau dikirim kapan. Yaa sebagai konsumen juga harus siapkan dana untuk melunasi kurangnya mbak.”

Bapak amin juga menuturkan mengenai pemberitahuan mengenai keterlambatan penyelesaian dari pihak pelaku usaha, sebagaimana di jelaskan oleh Pak Amin selaku konsumen :¹⁵

“kemarin saya di kasih tahu pak rouf lewat telpon, katanya ada keterlambatan waktu pengiriman karena kesalahan teknis sehingga yang awalnya dikirim hari ini malah mundur mbak.”

Pemberitahuan yang mengenai konsumen dilakukan dengan cara telepon. Hal ini dilakukan pelaku usaha pada saat mulai pengerjaan produk sampai dengan pengiriman ke konsumen ataupun saat terjadi kesalahan teknis. Namun hal ini tidak dilakukan pada semua konsumen.

¹³ Rosman, Wawancara Oleh Penulis, 29 Desember 2022, Wawancara 2, Transkrip.

¹⁴ Hanni, Wawancara Oleh Penulis, 10 januari 2023, Wawancara 3, Transkrip.

¹⁵ Amin, Wawancara Oleh Penulis, 16 januari 2023, Wawancara 4, Transkrip.

b. Kriteria barang pesanan di UD. Rama furniture

UD. Rama furniture memberikan kebebasan konsumen untuk memberikan kriteria barang pesanan sesuai keinginan. Sebagaimana dari penuturan bapak Rosman sebagai karyawan terkait sistem pemesanan :¹⁶

“kalo disini kami memberikan kebebasan bagi konsumen kepinginya bentuk seperti apa itu tergantung keinginan konsumen mbak, misalnya pesen kursi pengen dari bahan apa tergantung mintanya konsumen mbak.”

Pak Rouf juga menjelaskan mengenai kriteria barang pesanan yang di inginkan kosnumen sebagai berikut :¹⁷

“gini mbak, konsumen memberikan spesifikasi gambaran barang yang akan di pesan. Misalnya, memesan almari, hanya menyebutkan model gantungan dan lipatan dengan bentuk terserah. Akan saya buatkan seperti itu, jadi pada pemesanan ada konsumen yang memesan rumit juga ada yang memesan simple.”

Wawancara diatas Dapat disimpulkan mengenai model pesanan konsumen ada yang memesan dengan model simple ada juga model rumit. Hal ini yang dapat memicu berbedanya waktu proses penyelesaian pesanan. Jika model pesanan tidak rumit atau simple maka cepat terselesaikan begitu juga sebaliknya, namun pada pengerjaan tidak hanya model yang di pentingkan tetapi juga kualitasnya.

Ibu Hanni juga menjelaskan kriteria barang pesanan yang diinginkan pada saat memesan di UD. Rama Furniture, yaitu :¹⁸

“ohh, saat datang ke meubel itu saya juga membawa contoh gambar meja yang saya inginkan mbak. Saya jelaskan ukurannya dan bahan baku kayunya kebetulan saya milih kayu jati biar awet mbak, saat itu juga saya menyepakati patokan harganya mbak.”

Bapak Amin juga menuturkan kriteria pemesanan produk di UD. Rama furniture berikut ini :¹⁹

“kriteria produk yang saya pesan kemarin meja yang plus kaca mbak, Kebetulan saya juga minta dikasih yang ada

¹⁶ Rosman, Wawancara Oleh Penulis, 29 Desember 2022, Wawancara 2, Transkrip.

¹⁷ Abdil rouf, Wawancara Oleh Penulis, 29 Desember 2022, Wawancara 1, Transkrip.

¹⁸ Hanni, Wawancara Oleh Penulis, 10 januari 2023, Wawancara 3, Transkrip.

¹⁹ Amin, Wawancara Oleh Penulis, 16 januari 2023, Wawancara 4, Transkrip.

ukirannya. Dan kesepakatan harga juga di tentukan saat itu juga mbk.”

Selain Ibu Hani dan Bapak Amin, konsumen lain seperti Bapak Hakim juga menjelaskan terkait kriteria barang ia pesan di UD. Rama Furniture :²⁰

“Kalo kriteria sebetulnya terserah pembeli yang memesan mbk, tapi saya meminta pak rouf melihatkan gambar model almari yang terbaru. Kemudian saya memilih yang 3 pintu terdiri dari bagian baju yang lipatan dan gantungan. Harganya juga di tentukan pas disini mbak.”

Dalam pemesanan, kriteria model barang yang dipesan pelaku usaha memberikan kebebasan konsumen memilihnya. Akan tetapi, pihak pelaku usaha juga melihatkan contoh barang yang jadi. Sebagaimana yang dituturkan bapak rosman :²¹

“konsumen kadang ada yang tidak memberikan model yang pasti mbak, namun misalnya, pesannya kursi saya melihatkan contoh gambarnya mbak konsumen tinggal memilih.”

Dalam pemesanan barang meubel di UD. Rama furniture, konsumen memberikan kriteria model barang pesannya. Namun dari pelaku usaha juga memberikan contoh gambar ada juga yang melihat contoh yang sudah jadi jika kebetulan ada yang pesen model sama seperti yang di inginkan konsumen.

- c. Kesepakatan waktu penyelesaian pesanan di UD. Rama furniture.

Kesepakatan selesainya waktu produksi barang di UD. Rama Furniture boleh ditentukan oleh konsumen ataupun dari pihak produksi. Apabila ada konsumen yang menentukan target selesainya produksi, tetapi masih banyak pesanan lainnya yang harus diselesaikan dahulu, maka sebagaimana penuturan dari Bapak Rouf apabila ada banyaknya pesanan yang belum selesai dan ada orang yang memesan, yaitu :²²

“iya begini mbak, saya menjelaskan jika masih banyak pesanan dan belum bisa menyelesaikannya, kalo konsumen mau sabar menunggu akan saya terima dan waktu penyelesaiannya yang menentukan dari saya mbak. Tapi jika pesanan mulai

²⁰ Hakim, Wawancara Oleh Penulis, 30 januari 2023, Wawancara 5, Transkrip.

²¹ Rosman, Wawancara Oleh Penulis, 29 Desember 2022, Wawancara 2, Transkrip.

²² Abdul rouf, Wawancara Oleh Penulis, 29 Desember 2022, Wawancara 1, Transkrip.

dikerjakan saya mengabarinya dulu mbak. Biar yang pesan mengetahui kalau pesannya sudah mulai dikerjakan.”

Penentuan selesainya waktu produksi yang diminta dari konsumen diperbolehkan. Ini juga akan menjadikan karyawan lebih semangat mengerjakan pesannya. Dalam pesanan yang dilakukan ibu hanni terdapat penentuan waktunya, sebagai berikut penuturan beliau: ²³

“ iya saya Cuma menentukan waktu sebelum puasa pesanan harus selesai. Memang ada sedikit keterlambatan mbak tapi saya maklumi. Mungkin banyaknya pesanan jadi menghambat ketelambatan penyelesaian.”

Penentuan waktu penyelesaian pesanan juga ditentukan oleh konsumen lain seperti bapak amin, sebagaimana penuturan bapak amin, sebagai konsumen :²⁴

“saya kemarin menentukan maksimal satu bulan penyelesaiannya. Namun sempat ada kabar dari pak rouf ada penundaan penyerahan antara dua sampai tiga hari, katanya ada kesalahan Teknik”

Bapak hakim sebagai konsumen juga menjelaskan mengenai waktu penyelesaian pesannya di UD. Rama Furniture berikut ini :²⁵

“ saya meminta waktu satu bulan tapi saya tidak tergesa-gesa harus dikirim waktu itu juga , kalau terjadi keterlambatan ya saya memakluminya mbak, karena pas saya pesan memang banyak pesanan dari konsumen lainnya. Jadi pas pengiriman terlambat sekitar tiga hari barang kemudian dikirim.”

Dalam penentuan waktu penyelesaian pesanan dari pihak konsumen tidak semua sama penentuan waktu selesai yang di tentukan konsumen terdapat keterlambatan pengiriman barang sekitar dua sampai tiga hari.

d. Sistem pembayaran pesanan barang di UD. Rama furniture

Pada dasarnya, Pembayaran dalam pemesanan barang tidak di tentukan secara pasti oleh pelaku usaha ataupun konsumen. melainkan pembayaran sesuai kemampuan konsumen, sebagaimana yang dituturkan oleh bapak Rouf berikut ini :²⁶

²³ Hanni, Wawancara Oleh Penulis, 10 januari 2023, Wawancara 3, Transkrip.

²⁴ Amin, Wawancara Oleh Penulis, 16 januari 2023, Wawancara 4, Transkrip.

²⁵ Hakim, Wawancara Oleh Penulis, 30 januari 2023, Wawancara 5, Transkrip.

²⁶ Abdul rouf, Wawancara Oleh Penulis, 29 Desember 2022, Wawancara 1, Transkrip.

“pembayarannya disini beda-beda mba..., saya tidak menentukannya tetapi kebanyakan dari konsumen melakukan pembayaran pada saat pertama akad kesepakatan mba..., bisa dibidang memberi DP kemudian kekurangan pembayaran di angsur saat barang sudah jadi. Namun, ada juga yang membayar lunas saat di awal akad ada juga yang masih nunggak seperti tidak memberi DP. Tetapi kebanyakan konsumen memberikan DP dahulu mba, dicicil ditengah-tengah membayar lagi dan sisanya dibayar saat barang sudah jadi.”

Dalam praktik pesanan pembayaran dilakukan dengan 3 cara, yaitu saat awal akad (DP) dengan pelunasan pada saat barang sudah selesai. Ada juga pembayaran langsung dilunasi diawal akad, dan pembayaran tanpa DP dengan pembayaran di lunasi saat barang sudah jadi. Akan tetapi biasanya memberikan DP terlebih dahulu sebagaimana penuturan bapak Rosman :²⁷

“memang disini konsumennya kebanyakan memberikan DP beberapa persen dahulu mba, DP terserah dari konsumen tetapi biasanya separo harga, terus kalo barang dikirim biasanya dilunasi pembayarannya. Takutnya kalo tidak DP biasanya ada yang membatalkan mba...”

Ibu hanni sebagai konsumen di UD. Rama furniture menuturkan terkait pembayaran pesannya yaitu :²⁸

“pembayaran saya lakukan dengan cara di cicil mbak, di awal saya beri DP dulu pas barang sudah jadi baru saya lunasi kurangnya .”

Bapak Amin juga menuturkan terkait pembayarannya di UD. Rama Furniture. Berikut penjelasannya :²⁹

“pesanan saya yang kemarin saya tidak memberikan DP diawal akad mbaa, tetapi barang saat setengah jadi saya datang ke Pak Rouf mebayar separonya, trus saat barang sudah jadi saya lunasi. Saya sudah sering langganan memesan disitu mbak soalnya.”

Konsumen lainnya seperti Bapak Hakim juga menuturkan terkait pembayaran yang dilakukannya di UD. Rama Furniture, yaitu sebagaimana penuturannya :³⁰

²⁷Rosman, Wawancara Oleh Penulis, 29 Desember 2022, Wawancara 2, Transkrip.

²⁸Hanni, Wawancara Oleh Penulis, 10 januari 2023, Wawancara 3, Transkrip.

²⁹Amin, Wawancara Oleh Penulis, 16 januari 2023, Wawancara 4, Transkrip.

³⁰Hakim, Wawancara Oleh Penulis, 30 januari 2023, Wawancara 5, Transkrip.

“sistem pembayaran saya lakukan dengan DP dulu waktu itu mba, kemudian saat barang sudah selesai saya membayarnya lunas.”

Pembayaran pada pesanan barang di UD. Rama Furniture dilakukan dengan cara DP pada waktu terkjadinya kesepakatan akad. Kemudian sisanya di lunasi oleh konsumen pada saat barang sudah jadi dan diantar kerumah konsumen. sistem pembayaran ini sudah biasa dilakukan oleh para konsumen yang memesan barang.

e. Penyebab terjadinya keterlambatan dan sikap konsumen

Keterlambatan saat pembuatan pesanan merupakan hal yang tidak diinginkan oleh para konsumen. karena konsumen menginginkan barang yang dipesan dapat selesai tepat waktu. Sebagaimana penuturan bapak rouf sebagai pelaku usaha, jika saat pesanan belum bisa terselesaikan :³¹

“biasanya sekiranya pesanan tidak dapat selesai tepat waktu saya memberitahukan pada konsumen saya mba, kira-kira seminggu sebelum waktu yang ditentukan. Mungkin faktor keterlambatan dari keryawan tidak masuk, alat-alat rusak dan banyaknya pesanan. Kita terus terang saja pada konsumen kita minta maaf dan biasanya konsumen memakluminya.”

Jika terjadi keterlambatan dalam membuat pesanan maka kebanyakan para konsumen memakluminya. Mengingat proses dalam pembuatan barang pesanan membutuhkan waktu yang lama, Sebagaimana penuturan dari Ibu Hanni selaku konsumen :³²

“saya merasakan ada rasa kecewa mbak, saat dikabarinya katanya ada kesalahan teknis. Tetapi saya memakluminya saja jadi tidak ada sampai peselisihan dalam pesanan. Mungkin ada bagian yang sulit dibuat jadi ya sabar saja mbak.”

Keterlambatan dalam pembuatan pesanan juga dirasakan oleh Bapak Amin selaku konsumen di UD. Rama Furniture, berikut penuturannya :³³

“saat terjadi keterlambatan waktu jadinya pesanan itu saya di hubungi pak rouf, katanya, keterlambatan yang terjadi karena dari karyawannya ada yang sakit jadinya ada keterlambatan sedikit, dari pak rouf juga menjelaskan dengan cukup baik jadi saya memakluminya.”

³¹ Abdul rouf, Wawancara Oleh Penulis, 29 Desember 2022, Wawancara 1, Transkrip.

³² Hanni, Wawancara Oleh Penulis, 10 januari 2023, Wawancara 3, Transkrip.

³³ Amin, Wawancara Oleh Penulis, 16 januari 2023, Wawancara 4, Transkrip.

Bapak Hakim selaku konsumen juga merasakan keterlambatan dalam penyerahan barang pesannya tersebut. Berikut penjelasannya :³⁴

“saya dikasih tahu penyebabnya mbak, katanya salah satu pintu almarinya seret susah di buka tutup. Tetapi saat barang terlambat pengirimannya saya memakluminya. Tidak ada potongan harga saat itu tetapi dari pak rouf memperbaikinya lagi jadi terlambat waktu pengiriman. Saya sebagai pembeli tidak apa-apa mbaa, yang penting barang pesanan saya datang kondisinya baik sesuai keinginan gitu.”

Pada intinya dalam pesan barang yang dilakukan konsumen di UD. Rama Furniture ada keterlambatan waktu pengiriman yaitu disebabkan oleh kesalahan teknis, seperti banyaknya pesanan, dan kurangnya karyawan, sehingga barang yang harusnya sudah jadi terhambat dan belum siap kirim.

Pandangan ulama' imam syafi'i mengatakan bahwa praktik akad istishna' adalah salah satu pengembangan prinsip bai' as-salam, dimana waktu penyerahan barang dilakukan dikemudian hari sementara pembayaran dilakukan melalui cicilan atau ditangguhkan. Dengan demikian, akad istishna' mengikuti ketentuan aturan pada akad salam, dan akad istishna' bisa digunakan dibidang manufaktur dan kontruksi.

Menurut jumhur ulama' istishna' sama dengan salam yaitu dari objek pesannya harus dibuat atau dipesan terlebih dahulu dengan ciri-ciri khusus. Perbedaannya hanya pada sistem pembayarannya. Salam pembayarannya dilakukan diawal sebelum barang diterima. Sedangkan istishna' pembayarannya bisa diawal, ditengah atau diakhir pesanan. Dalam istishna' bahan baku dan pembuatan dari pengrajin.

Menurut imam syafi'i, istishna' adalah salah satu praktik jual beli dalam bentuk akad salam, dengan demikian akad ini boleh dijalankan bila memenuhi berbagai persyaratan akad salam, dan jika tidak memenuhi akad salam maka tidak dibenarkan alias bathil. Imam syafi'I memperbolehkan akad istishna' ini dengan menyamakannya dengan akad salam. diantara syarat utamanya yaitu menyerahkan seluruh harga dan ketentuan pesanan dalam satu majlis akad. Mereka juga menyatakan bahwa harus ditentukannya waktu penyerahan barang pesanan sebagaimana dengan akad salam.

³⁴ Hakim, Wawancara Oleh Penulis, 30 januari 2023, Wawancara 5, Transkrip.

Perlindungan terhadap konsumen sangat penting dalam berbagai transaksi mengingat untuk menghindari adanya kesalahpahaman ataupun terjadinya wanprestasi. Dengan demikian, pelaku usaha berusaha memberi kualitas pelayanan yang paling terbaik untuk konsumennya sebagai bentuk pertanggung jawabannya pada saat menepati perjanjian dalam kontrak yang telah di buat sebelumnya.

Dalam pesan barang di UD. Rama furniture bentuk perlindungan konsumen yang di berikan pelaku usaha terhadap konsumen sebagaimana yang dituturkan bapak Rouf selaku pemilik meubel berikut penuturannya :³⁵

“perlindungan yang saya berikan kepada konsumen yaitu memberikan pelayanan yang terbaik dalam pembuatan pesanan misalnya menepati janji, saya juga memberikan garansi jika terjadi kerusakan pada barang yang dipesan mbak.”

Bentuk perlindungan konsumen yang diberikan pelaku usaha terlihat sederhana. Namun bisa dirasakan oleh konsumen salah satunya yang dirasakan oleh Bapak Amin, selaku konsumen UD. Rama Furniture berikut penjelasannya :³⁶

“perlindungan konsumen tidak disampaikan secara langsung saat awal akad, tapi dilain hari saya menanyakan ke bapak rouf mengenai masalah garansi dan ternyata ada, dan garansi itu diberikan pada setiap barang yang dipesan.”

Pada dasarnya garansi diberikan oleh konsumen yang mau menyepakati harga pesanan dari pelaku usaha, karena diberi pelayanan yang bagus. Garansi yang di berikan pelaku usaha kepada konsumen sebagaimana di tuturkan oleh ibu hanni :³⁷

“pada saat barang pesanan saya tidak pas saya meminta pak rouf untuk membenahi Kembali mbak, saya menelpon pak rouf kemudian karyawannya langsung datang kesini mbak. Cuma garansi tidak disebutkan diawal akad.”

Konsumen lain yang merasakan adanya garansi tanpa di bahas diawal akad juga dirasakan oleh bapak Hakim, berikut penuturannya :³⁸

³⁵ Abdul rouf, Wawancara Oleh Penulis, 29 Desember 2022, Wawancara 1, Transkrip.

³⁶ Amin, Wawancara Oleh Penulis, 16 januari 2023, Wawancara 4, Transkrip.

³⁷ Hani, Wawancara Oleh Penulis, 10 januari 2023, Wawancara 3, Transkrip.

³⁸ Hakim, Wawancara Oleh Penulis, 30 januari 2023, Wawancara 5, Transkrip.

“garansi memang tidak dibahas pak rouf saat awal akad mbak, namun saat pesanan saya datang dan pintu almarinya seret saya menelpon pak rouf untuk dibenahi lagi dan dia bisa.”

Pemberian garansi memang tidak disebutkan pada wal pembuatan kontrak tetapi pada dasarnya pelaku usaha memberi perbaikan/service pada semua konsumen jika ada barang yang dipesan tidak pas, sebagaimana penjelasan bapak Rosman :³⁹

“Garansi ada mbak, namun jarang di bahas pada awal pembuatan akad tetapi jika ada barang pesanan yang kurang pass kami siap memperbaiki Kembali, semisal pemasangan pintu seret kami perbaiki ulang mbak.”

Pemberian garansi merupakan salah satu bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha untuk konsumennya. Pemberian garansi diberikan pada semua barang yang dipesan konsumen. Garansi berupa perbaikan/service pada barang yang tidak sesuai atau terjadi kerusakan akan di perbaiki Kembali oleh pelaku usaha.

2. Solusi Alternatif Penyelesaian Masalah Dalam Akad Istishna’ Terhadap Upaya Perlindungan Konsumen Pada Jual Beli Furniture Di UD. Rama Furniture Desa Sekarjati

Sengketa atau permasalahan dalam transaksi biasa terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen. sengketa tersebut terjadi adanya salahsatu pihak yang melanggar perjanjian yang telah dibuat keduanya.akan tetapi penyelesaian masalah biasanya hanya diselesaikan dalam kekeluargaan. Sebagaimana terjadinya permasalahan dalam waktu penyelesaian barang pesanan adanya keterlambatan dan sikap konsumen biasa saja artinya memakluminya. Karena konsumen memahami sehingga tidak ingin mempermasalahkannya, sebenarnya ini tidak merupakan penyelesaian masalah. Karena, masih ada salah satu pihak yang dirugikan yaitu pihak konsumen. hal ini membuktikan bahwa antara pelaku usaha dan konsumen belum memahami perlindungan konsumen yang terdapat pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.

Sebagaimana yang dituturkan oleh bapak Rouf, dalam menyelesaikan masalah di UD. Rama Furniture, Yaitu:⁴⁰

“penyelesaian masalah yang terjadi diselesaikan dengan musyawarah mbak, dan konsumen biasanya memaklumi pada saat

³⁹ Rosman, Wawancara Oleh Penulis, 29 Desember 2022, Wawancara 2, Transkrip.

⁴⁰ Abdul rouf, Wawancara Oleh Penulis, 29 Desember 2022, Wawancara 1, Transkrip.

terjadi keterlambatan, sehingga konsumen tidak membesar-besarkan permasalahan itu.”

Penyelesaian masalah dilakukan dengan musyawarah dalam meubel tersebut, penyelesaian masalah apabila terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, seperti keterlambatan waktu penyerahan pesanan ataupun pemberian garansi. Penyelesaian masalah di UD. Rama Furniture dilakukan dengan musyawarah untuk menjaga hak masing-masing antara pelaku usaha dan konsumen. penyelesaian menggunakan cara musyawarah merupakan cara yang paling efektif digunakan. Selain itu, dilatarbelakangi pembuatan kontrak secara lisan sehingga penyelesaian masalah masih bersifat kekeluargaan.

C. ANALISIS DATA PENELITIAN

1. Analisis Praktik Akad Istishna' Terhadap Upaya Pelindungan Konsumen Pada Jual Beli Furniture Di UD. Rama Furniture Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah

a. Pelaksanaan Pemesanan di UD. Rama Furniture Desa Sekarjati Kecamatan Welahan Kabupaten Jepara.

kegiatan Praktik pemesanan dalam sebuah meubel merupakan kebiasaan yang terjadi dimasyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Khususnya pada usaha meubel UD. Rama Furniture sekarjati yang sudah banyak dikenal oleh masyarakat dan sudah dipercaya para konsumen dalam pemesanannya. Praktik kegiatan pesan barang di UD. Rama Furniture hanya dilakukan secara lisan, calon konsumen akan memesan produk biasanya ada yang datang langsung ke pabriknya ada juga yang lewat telpon tanpa adanya bukti resmi hitam diatas putih. Praktik jualbeli Akad bai' istishna' atau pemesanan sudah mandarah daging dan sering terjadi dikehidupan bermasyarakat tanpa ada yang keberatan sama sekali. Demikian pula, syarat syahnya perjanjian pada dasarnya perjanjian dibuat atas kesepakatan kedua pihak yang didasari keridhaan dan sebab yang halal.

Dalam pandangan hukum islam pemesanan barang atau akad bai' istishna' harus memenuhi rukun sebagai berikut :

1. Pelaku akad disebut *mustashni'* (pembeli), dan *shani'* (penjual) ialah pihak yang membuat barang pesanan.
2. Objek akad, yaitu *mashnu'* (barang atau jasa) dengan spesifikasinya dan harga (*tsaman*) yang disepakati kedua pihak.
3. *Shighat*, ijab dan qobul.

Dalam praktik pemesanan, kesepakatan kedua belah pihak dalam membuat akad bersifat kontrak agar pelaku usaha memproduksi barang untuk konsumen. Dengan demikian, dilakukan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dari hasil penelitian praktik pesan barang menggunakan akad istishna' pada UD. Rama Furniture melibatkan dua pihak yaitu, pelaku usaha dan konsumen namun juga ada yang memesan lewat karyawan. Setelah terjadi kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha maka konsumen diberi kebebasan untuk memilih bahan kayu yang diinginkan, kemudian menentukan kriteria model yang diinginkan konsumen, dan kesepakatan waktu selesai/ pengiriman barang, serta pembayaran yang dilakukan dalam pesanan itu.

b. Kriteria barang pesanan di UD. Rama Furniture

Pelaksanaan akad istishna' atau pesan barang pada meubel UD. Rama Furniture banyak dilakukan masyarakat dengan menyebutkan model barang sesuai kriteria barang pesannya. Dalam penyebutan kriteria barang memang sangat dianjurkan mengingat untuk memudahkan pelaku usaha dalam pembuatan barang. Dimana konsumen menyebutkan bentuk ciri-ciri produk sedetail mungkin untuk menghindari kesalahan penggarapan produk, serta harga dari produk yang dipesan. Spesifikasi yang disyaratkan dalam mashnu' (produk pesanan) sesuai yang di syaratkan konsumen dan produsen dengan harga yang disepakati.

Pada transaksi akad istishna' mempunyai syarat sebagai berikut ini :

- a) Menjelaskan secara detail jenis , macam, ukuran, dan sifat-sifat yang diinginkan dari produk yang dipesan untuk dibuatkan oleh pelaku usaha.
- b) Di tentukan tenggang waktunya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dalam pelaksanaan pesan barang menggunakan akad istishna' di meubel UD. Rama Furniture dilakukan dengan penyebutan kriteria produk pesanan, model pesanan, ukuran barang, dan tenggang waktu penyelesaian barang serta pembayaran yang dilakukannya. Kriteria barang sesuai keinginan para konsumen sendiri. Dari konsumen ada yang menunjukan contoh gambar pesannya ada juga yang hanya menyebutkan model , bentuk, ukuran secara jelas kepada pelaku usaha, dan dari pelaku usaha juga

menyediakan contoh gambar produk yang dibuatnya dan memperlihatkan pada calon konsumen.

- c. Kesepakatan waktu penyelesaian pesanan di UD. Rama furniture.

Waktu penyelesaian transaksi pada produk pesanan oleh setiap konsumen tidaklah sama semua. Demikian pesanan barang yang menentukan batas waktunya boleh dilakukan dalam islam, pada akad istishna' juga memperbolehkan transaksi yang menentukan batas waktu penyelesaian pembuatan barang pesanan tersebut. Pendapat menurut Imam Abu Yusuf dan Muhammad, menurut mereka akad istishna' yang batas waktu penyelesaian pembuatan barang dituntukan ataupun tidak hukumnya sah. Karena menurut adat sudah menjadi kebiasaan, sehingga penentuan waktu bisa diaplikasikan pada akad istishna'.⁴¹

Dari penelitian lapangan, peneliti memperoleh data sebagai berikut, konsumen di meubel UD. Rama Furniture terhadap pemesanan barang terdapat para konsumen yang menentukan batas waktu pengiriman ada juga yang tidak menentukan batas waktunya. Akan tetapi dari sekian banyak konsumen di sini kebanyakan menentukan batas waktu penyelesaian terhadap barang yang dipesan. Namun pada penentuan waktu penyelesaian barang terdapat keterlambatan waktu penyelesaiannya. hal ini justru membuat konsumen harus menunggu keterlambatan waktu tersebut sampai barang dikirim.

- d. Sistem pembayaran pesanan barang di UD. Rama furniture

Pembayaran barang pesanan merupakan hal yang terpenting. Karena pembayaran ialah harga yang ditetapkan pada saat akad dan disepakati oleh kedua pihak antara pelaku usaha dan konsumennya. Pembayaran menjadi kewajiban konsumen yang harus di penuhi pada setiap transaksi dan menjadi hak pelaku usaha dalam menerimanya. Dalam transaksi akad istishna' ketentuan pembayaran yaitu sebagai berikut :⁴²

1. Alat bayar haruslah diketahui bentuk serta jumlahnya, baik berupa uang, barang ataupun manfaat.
2. Transaksi pembayaran dilakukan sesuai kesepakatan.
3. Pembayaran tidak boleh dengan bentuk pembebasan utang.

Pembayaran akad istishna' bisa dilakukan dengan tiga cara baik di lakukan di awal akad, ditengah maupun di akhir

⁴¹ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta : AMZAH, 2010). 255.

⁴² Ahmad ifham sholihin, *Buku pintar ekonomi Syariah*, (jakarta : Gramedia Pustaka utama, 2010), 359.

akad dapat dibayar secara tunai ataupun diangsur.⁴³ Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti, pada sistem pembayaran pesan barang di meubel UD. Rama Furniture menggunakan tiga cara pembayaran yaitu dengan tunai, DP dengan pelunasan pada saat barang dikirim dan pembayaran diakhir. Namun, kebanyakan konsumen dengan menggunakan cara DP kemudian pembayaran lunas dikemudian hari saat penyerahan barang pesanan.

- e. Penyebab terjadinya keterlambatan dan sikap konsumen.

Keterlambatan dalam suatu kegiatan pesan barang ialah hal yang biasa terjadi. Karena keterlambatan dalam penyelesaian barang punya sebab yang beda-beda. Dalam pesan barang yang dilakukan setiap konsumen di meubel UD. Rama Furniture terjadinya keterlambatan disebabkan karena kekurangan tenaga kerja sebab banyaknya pesanan yang diterima pelaku usaha tetapi masih minimnya tenaga kerja, sehingga yang seharusnya produk dipesan dapat selesai tepat waktunya malah menjadi terlambat dalam penyelesaiannya.

Meskipun dalam waktu penyelesaian tidak harus ditentukan dalam akad istishna' pembeli bisa menetapkan waktu penyelesaian dan penyerahan Maksimum yang berarti bahwa jika perusahaan terlambat dalam memenuhinya, pembeli tidak terikat untuk menerima dan membayar barang itu. Namun demikian harga dalam istishna' dapat dikaitkan dengan waktu penyerahan. Jadi, boleh disepakati bahwa apabila keterlambatan terjadi saat penyerahan barang harganya dapat dipotong sejumlah tertentu dari harga sebelumnya.⁴⁴

Dalam penentuan waktu penyelesaian barang pesanan di meubel UD. Rama Furniture saat terjadi keterlambatan penyerahan barang masih bisa dimaklumi para konsumennya meskipun ada rasa kecewa akibat keterlambatan tersebut, dan tidak ada potongan harga dari harga yang ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan analisis data dari hasil observasi yang peneliti dapatkan dalam kegiatan praktik akad istishna' terhadap upaya perlindungan konsumen pada jual beli furniture di UD. Rama furniture dalam prespektif hukum islam yakni praktik pemesanan barang di UD. Rama furniture telah memenuhi rukun dan syarat dalam pelaksanaan akad istishna' yakni dari

⁴³ Nurlailiyah aidatus sholihah, *bank dan Lembaga keuangan Syariah*, (serang banten : PT sada kurnia Pustaka, 2023), 56.

⁴⁴ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Depok : Rajawali Press, 2007), 98.

proses pemesanan pembuatan kontrak konsumen datang langsung ataupun memesan lewat WA disini pembuatan kontrak masih dengan menggunakan lisan tanpa adanya bukti hitam di atas putih, kemudian dengan menyebutkan kriteria model barang yang di inginkan konsumen dengan penentuan waktu penyelesaian dan pembayaran. Menurut imam syafi'i dalam pembayaran transaksi pada akad istishna' diperbolehkan membayar di muka atau awal akad secara tunai, atau di tengah dan diakhir. Disini pelaku usaha memberi kebebasan untuk konsumen memilih proses pelunasan pembayaran. Kebanyakan konsumen membayar DP terlebih dahulu kemudian pelunasan diakhir setelah barang jadi dan akan dikirim.

Keberadaan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan peraturan yang di buat untuk melindungi para konsumen. Namun, UUPK sendiri belum bisa memberi jaminan secara pasti dalam keberhasilannya untuk melindungi konsumen. Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa “perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Dalam pasal 1 ayat (1) disebutkan tentang aturan dalam melindungi konsumen dalam berbagai bahaya yang menimpa para konsumen. hak konsumen yang seharusnya di terima para konsumen seakan-akan dilalaikan oleh pelaku usaha dalam pasal 4 huruf (a) dan (b) mengenai hak konsumen kurang dipahami pelaku usaha. Sebagaimana pasal 4 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan , keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan /atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Mengenai larangan pelaku usaha telah dijelaskan dalam undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pelanggaran yang sering dilakukan pelaku usaha di meubel UD. Rama furniture desa sekarjati yang terdapat pada pasal 16 yaitu :

Dimuat dalam pasal 16 , pelaku usaha dalam menawarkan sebuah barang/ jasa dalam bentuk pesanan dilarang untuk :

- a. Tidak menepati pesanan dan kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- b. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan atau prestasi.

Sebagaimana dijelaskan pasal 16 UUPK tentang pemesanan pada huruf (a) tentang tidak menepati pesanan dan kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan, pelaku usaha di meubel UD. Rama Furniture Desa Sekarjati membuat sebuah kesepakatan pada awal akad mengenai waktu penyelesaian pesanan. Namun dalam pelaksanaannya pelaku usaha malah tidak menepati janji akibatnya terjadi keterlambatan dalam membuat pesanan. Hal ini menunjukkan pelaku usaha telah mengingkari janji yang telah disepakati. Keterlambatan yang dilakukan pelaku usaha disebabkan karena banyaknya pesanan sehingga tidak bisa selesai dalam waktu yang telah ditentukan kedua pihak tersebut, begitu pula dalam pembuatan produk pesanan prosesnya tidaklah mudah membutuhkan waktu yang cukup lama.

Ketentuan Pasal 25 angka (1), pelaku usaha di meubel UD. Rama Furniture Desa Sekarjati tidak ada penyebutan garansi pada saat pembuatan kontrak. Namun, pihak pelaku usaha tetap memberikan garansi pada produk pesanan dari konsumennya. Namun dalam pasal 25 UUPK konsumen tetap punya hak untuk meminta garansi dari pelaku usaha meskipun pada saat akad tidak di sebutkan. Akan tetapi ketentuan pasal 26 UUPK menyatakan bahwa “ pelaku usaha yang memperdagangkan jenis jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan” yang berarti bahwa apabila garansi tidak disebutkan pada perjanjian maka konsumen tidak boleh menuntut garansi.

Meskipun dalam kontrak si pelaku usaha tidak menyebutkan pemberian garansi, namun dalam pelaksanaannya jika ada kerusakan pada barang yang di buat pelaku usaha bisa memperbaikinya ulang. Dengan demikian, seharusnya pelaku usaha menyebutkan garansi dalam pembuatan akad sebagaimana dijelaskan pada pasal 26, karena barang pesanan tersebut pemanfaatannya lebih dari setahun.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, menyatakan bahwa Perlindungan Konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha pada praktik akad istishna’ (pesanan) masih sangat lemah, hal itu dapat dilihat dalam kontrak adanya ingkar janji yaitu berupa keterlambatan pada saat penyelesaian barang pesanan yang disebabkan karena beberapa faktor yaitu minim

tenaga kerja yang membuat pesanan karena banyaknya pesanan sehingga konsumen harus menunggu dua sampai tiga hari untuk dikirim barangnya. Karena saat pembuatan akad/ kontrak dalam transaksi pesan barang (bai' istishna') di meubel UD. Rama Furniture Desa Sekarjati hanya menggunakan ucapan (lisan), sehingga dalam pemberian garansi tidak disebutkan pada saat pembuatan kontrak. Pelaku usaha memberikan perlindungan kepada konsumennya yaitu dalam pemberian fasilitas perbaikan atau garansi dan juga berupa ganti rugi atau penggantian apabila barang pesanan konsumen yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan.

2. Analisis Solusi Alternatif Penyelesaian Masalah Dalam Akad Istishna' Terhadap Upaya Perlindungan Konsumen Pada Jual Beli Furniture Di UD. Rama Furniture Desa Sekarjati

Penyelesaian masalah ialah suatu bentuk yang dianjurkan dalam sebuah sengketa yang terjadi antar para pihak yang bermasalah. Penyelesaian sengketa dalam undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dapat ditempuh melalui jalur pengadilan maupun luar pengadilan. Sebagai mana pada pasal 45 ayat 1 dan 2 yaitu :⁴⁵

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Isi dalam pasal 45 ayat 2 dapat diketahui bahwa menyelesaikan sengketa konsumen terdapat dua pilihan yaitu penyelesaian menggunakan jalur pengadilan dan jalur luar pengadilan penyelesaian masalah pada prinsipnya diserahkan pada pilihan para pihak konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan apakah diselesaikan melalui konsiliasi ,mediasi, atau arbitrase. Sebagaimana penyelesaian di luar pengadilan yang dimuat dalam pasal 47 UUPK, yaitu:⁴⁶

“penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk

⁴⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

⁴⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai Tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi Kembali atau tidak akan terulang Kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”

Ketentuan dari pasal diatas menyatakan bahwa penyelesaian luar pengadilan lebih banyak diminati para pihak yang bersengketa, karena lebih tertutup dan tidak terlalu memakan waktu yang lama. penyelesaian diluar pengadilan disebut juga dengan arbitrase. Hukum islam menjelaskan mengenai penyelesaian sengketa yang terjadi dari para pihak yaitu dengan cara damai. Perdamaian merupakan cara yang paling baik dalam menyelesaikan sengketa. Karena damai akan membawa kemaslahatan dalam bermasyarakat.

Perdamaian merupakan cara efektif yang dapat menyelesaikan masalah. Permasalahan yang terjadi dan penyelesaiannya dengan cara damai dapat dilakukan antara pelaku usaha dengan konsumennya. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti terdapat permasalahan yang terjadi di meubel UD. Rama Furniture dan dalam penyelesaiannya menggunakan musyawarah, tidak melalui Lembaga yang berwenang menyelesaikan. Penyelesaian sengketa dengan musyawarah termasuk cara yang efektif untuk mencapai mufakat. Masalah yang timbul pada pesan barang di meubel UD. Rama Furniture berupa keterlambatan penyelesaian produk sehingga pengiriman barang otomatis menjadi terhambat. Dalam kasus tersebut pelaku usaha dan para konsumennya menyelesaikannya dengan cara musyawarah. Sedangkan mengenai barang yang dipesan tidak sesuai harapan konsumen dari pelaku usaha memberikan garansi untuk memperbaiki pesannya dan ganti rugi berupa penggantian kayu jika memang benar-benar parah kerusakannya akan tetapi jika kerusakan tidak terlalu parah maka pelaku memberikan fasilitas terbaik yaitu garansi untuk memperbaiki barang tersebut.