

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat dan Profil Isa Mart Demak

Sejarah berdirinya minimarket Isa Mart Demak berawal dari orang tua pemilik minimarket itu sendiri yang bernama Ibu Isa. Pada tahun 2010, Ibu Isa dulunya hanya berjualan makanan seperti nasi rames, nasi pecel, dan juga gorengan. Dulu warung makan yang digunakan Ibu Isa untuk berjualan sangat sederhana, bahkan dapat dikatakan seadanya karena hanya sebuah teras rumah yang dijadikan sebuah warung dengan bahan anyaman bambu sebagai dindingnya. Karena keterbatasan modal, beliau hanya dapat berjualan secara kecil-kecilan yang penting dapat memenuhi kebutuhan keluarga sehari-hari. Bapak Abdul Fatah, selaku pemilik Isa Mart Demak dan juga anak dari Ibu Isa dulunya masih bekerja sebagai tukang kayu di salah satu perusahaan *meuble* di Kota Jepara. Setelah Ibu Isa sudah *udzur* dan sudah tidak bisa berjualan lagi, kemudian warung makan diteruskan oleh putranya, yaitu Bapak Abdul Fatah, pada akhir tahun 2015.

Seiring berjalannya waktu, ditangan dingin Bapak Abdul Fatah, warung makan tersebut bukan lagi sekedar berjualan makanan dan gorengan saja, melainkan mulai diisi dengan beberapa bahan sembako dan juga bahan pokok, seperti gula, beras, dan lain-lain. Ternyata respon dari pelanggan sangat positif sehingga tak memakan waktu lama, toko bapak Abdul Fatah sudah dipenuhi dengan berbagai macam bahan sembako dan kebutuhan pokok lainnya. Karena minat pelanggan di bahan pokok dan kebutuhan sehari-hari sangat tinggi, kemudian warung makan tersebut diubah total menjadi sebuah toko, hal ini tak lepas dari jiwa entrepreneurship Bapak Abdul Fatah dan kejelian beliau membaca sebuah peluang usaha.

Waktu terus berlalu dan toko Bapak Abdul Fatah terus mengalami perkembangan yang pesat, kemudian pada tahun 2018 toko beliau diubah menjadi minimarket yang menjual berbagai kebutuhan, bukan hanya kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-

hari saja, tapi bahkan semua yang dibutuhkan pelanggan tersedia, mulai mainan anak, alat untuk memancing ikan dan lain-lain, dan minimarket tersebut diberi nama Isa Mart sesuai nama Ibu beliau.

Keadaan sekitar minimarket Isa Demak sendiri sangat menunjang untuk kegiatan operasionalnya, dimana lokasi minimarket yang berada di dekat perempatan jembatan yang menghubungkan antara Kabupaten Jepara dengan Kabupaten Demak, yang tentunya dengan mobilitas dan trafik yang sangat ramai, depannya adalah pasar kuliner dan sebelah timurnya adalah sekolah dasar dan pasar rakyat, hal ini yang menjadikan minimarket Isa Demak sangat ramai setiap harinya.

Dalam hal menerapkan prinsip kerja, pemilik minimarket Isa Mart demak sangat memprioritaskan pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan sikap ramah, barang berkualitas, harga terjangkau dan pelayanan yang cepat. Bapak Abdul Fatah menuturkan kepuasan konsumen adalah hal yang paling utama, karena kepuasan dan kepercayaan konsumen yang membuat minimarket ini bisa seperti sekarang, seperti dengan memberikan pelayanan yang ramah, memberikan harga yang sangat terjangkau dan tentunya memberikan barang yang kualitasnya terjamin. Ibu Lisa selaku istri beliau juga menuturkan, “Harga di minimarket kita sangat terjangkau mas, tapi bukan berarti kita memberikan barang yang murahan, kita selalu menjaga kualitas barang yang kita jual, contohnya seperti beras, kita menjual dengan harga yang lebih murah dari toko-toko lain tapi beras kita tetap kualitas yang terbaik, pernah kita ditawari oleh sales beras-beras promo itu, yang harganya murah tapi kita tidak mau karena takut nanti pelanggan kecewa, kita ambil untungnya sedikit tapi jika yang belanja banyak kita akan dapat untung banyak juga.” ujar beliau. Hal inilah yang menjadi salah satu alasan sehingga Isa Mart Demak bisa sukses sekarang.

Landasan kerja dari Isa Mart Demak adalah jujur, amanah, ramah dan terjangkau.

2. Visi & Misi Isa Mart Demak

a. Visi

Dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, memberikan kepuasan bagi pelanggan dan bisa memberikan lapangan kerja bagi masyarakat sekitar.

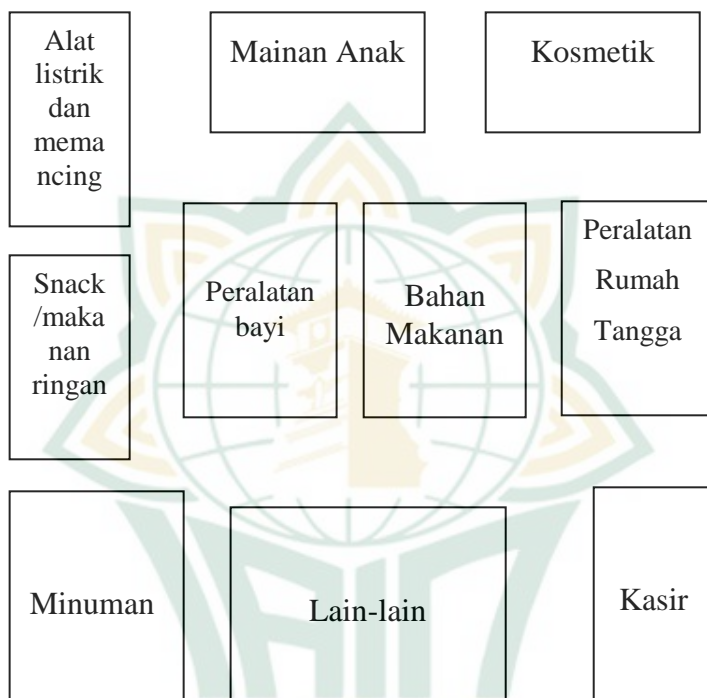
- b. Misi
 - 1) Mempunyai cabang di berbagai tempat.
 - 2) Tersedianya seluruh kebutuhan konsumen.
 - 3) Dapat bermanfaat bagi sekitar maupun masyarakat luas.

3. Produk Yang Tersedia di Isa Mart Demak

- a. Makanan (makanan ringan, roti, sosis dan lain-lain).
- b. Minuman (soft drink, susu, air mineral, teh dan lain-lain).
- c. Bahan pokok (beras, gula, tepung terigu, penyedap rasa, bumbu dapur dan lain-lain).
- d. Perlengkapan rumah tangga (kemoceng, pel, sapu, karpet, rak sepatu, tempat sampah).
- e. Produk kecantikan (pembersih wajah, cream wajah, sabun muka, lipstick, parfum, foundation dan sebagainya).
- f. Peralatan mandi (sabun mandi, pasta gigi, sikat gigi, handuk).
- g. Kebutuhan bayi/balita (makanan, peralatan mandi, alat makan bayi, susu formula, popok bayi dan sebagainya).
- h. Mainan anak.
- i. Alat memancing ikan.
- j. Peralatan listrik (steker, saklar listrik, lampu bohlam).
- k. Dan lain-lain.

4. Tata Letak Barang di Isa Mart Demak

Gambar 1.2 Tata letak barang/produk di Isa Mart Demak



5. Jumlah Karyawan

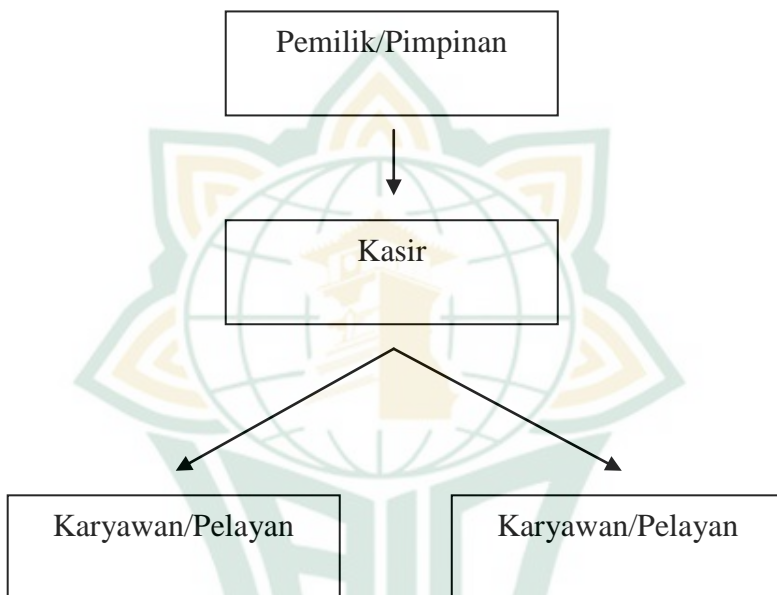
Jumlah karyawan di Isa Mart Demak sebanyak 2 orang yang ditempatkan di posisi penataan barang, membantu di kasir, dan di posisi pelayanan serta penimbangan bahan pokok.

6. Struktur Organisasi Isa Mart Demak

Struktur organisasi Isa Mart Demak terdiri dari pimpinan, yaitu pemilik minimarket sendiri yang mengawasi operasional di minimarket. Kemudian dibantu oleh istrinya yang tugasnya yaitu dibagian kasir.

Kemudian ada 2 karyawan yang masing-masing tugasnya adalah mengisi rak-rak barang yang kosong, dan menata produk-produk yang dijual, dan melayani pembeli serta menimbang pembelian bahan-bahan pokok. Tak jarang karyawan juga ikut membantu di bagian kasir jika transaksi sedang ramai.

Gambar 1.3 Struktur Organisasi



Ket.

1. Pimpinan/Pemilik Isa Mart Demak: Bapak Abdul Fatah
2. Kasir Isa Mart Demak: Ibu Nurul Lisa
3. Karyawan 1: Mbak Tun
4. Karyawan 2: Mbak Isdaiyah

7. Tata Tertib di Isa Mart Demak

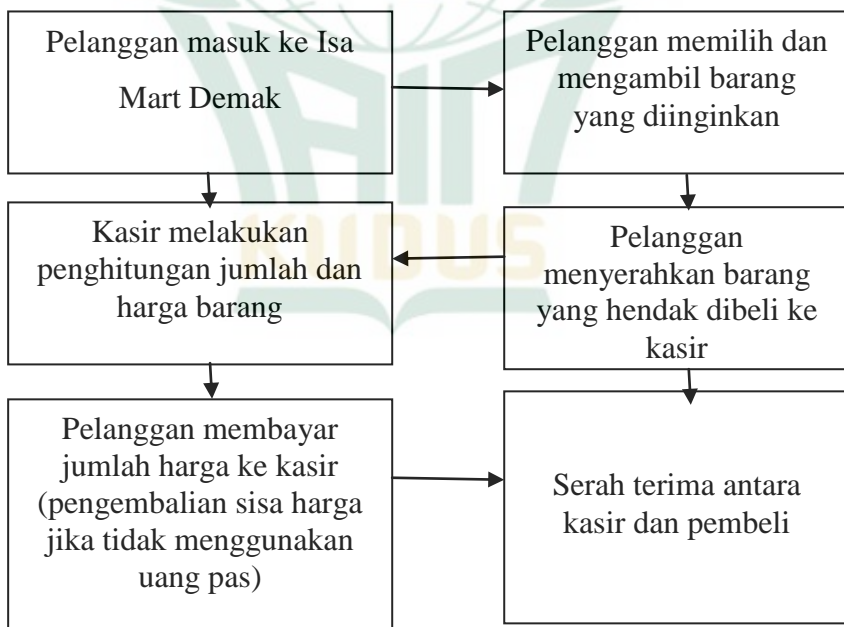
Tata tertib yang diterapkan di Isa Mart Demak sebagai berikut:

- a. Sebelum minimarket dibuka, pihak pemilik minimarket terlebih dahulu menyiapkan dan memastikan adanya uang receh untuk kembalian.
- b. Sebelum minimarket dibuka para karyawan harus sudah menyiapkan seluruh barang-barang di rak minimarket dan mengisi barang jika sudah kosong.
- c. Minimarket harus dalam keadaan bersih dan rapi sebelum dibuka.
- d. Pelanggan diharuskan mengantri saat di kasir.

8. Proses Transaksi di Isa Mart Demak

- a. Pelanggan mengambil sendiri barang yang dibutuhkan, kecuali barang dengan jumlah banyak (partai besar) maka akan diambilkan pelayan di gudang.
- b. Kemudian pelanggan menyerahkan barang ke kasir dan membayar sejumlah uang sesuai harga barang.
- c. Pelanggan harus antri saat pembayaran di kasir.

Gambar 1.4 Skema Transaksi



B. Deskripsi Data Penelitian

1. Pengembalian Uang Sisa Harga Diganti Dengan Barang di Isa Mart Demak

Isa Mart Demak merupakan minimarket yang beroperasi dengan menerapkan prinsip kualitas produk dan kepuasan konsumen adalah yang utama, setiap barang yang akan dijual semuanya layak konsumsi dan halal, serta sebelum ditaruh di rak minimarket barang/produk terlebih dahulu disortir guna memastikan tanggal kedaluarsa dan kualitas barang yang akan dijual.

Proses transaksi yang berjalan di Isa Mart Demak dilakukan dengan menjunjung tinggi rasa amanah, jujur dan yang paling utama memprioritaskan kepuasan pelanggan. Sampai ini tidak ada sama protes atau keluhan yang datang dari pelanggan, baik berhubungan dengan proses transaksi maupun dengan produk yang dijual di Isa Mart Demak. Akan tetapi, ada satu hal yang sedikit menyita perhatian, yaitu praktik pengembalian uang sisa harga pembelian yang diganti dengan suatu barang. Sebenarnya praktik semacam ini bukan hanya terjadi di Isa Mart Demak saja, praktik seperti ini juga banyak ditemukan di minimarket-minimarket lain maupun di toko-toko dan warung sembako di pinggir jalan, di rumah makan bahkan di swalayan. Dimana praktik pengembalian uang sisa harga yang dibayarkan oleh kasir atau penjual diganti dengan barang, umumnya berupa snack, permen atau barang lain sesuai dengan nilai kembalian tersebut. Dan Isa Mart Demak juga tidak luput dari salah satu minimarket yang melakukan kegiatan tersebut.

Seperti yang dijelaskan oleh Indah selaku pelanggan di Isa Mart Demak yang pernah diberikan pengembalian sisa harga dengan sebuah permen.

“Iya pernah, saya waktu itu punya kembalian sebesar lima ratus rupiah dan diganti dengan permen karena tidak ada uang receh”¹⁰⁴

¹⁰⁴ Indah, Pelanggan, wawancara oleh penulis, 27 September 2021, wawancara 2, transkrip.

Hal serupa juga diutarakan oleh saudara Faza selaku pelanggan di Isa Mart Demak.

“Iya pernah, saya diberi pengembalian sebuah permen senilai limaratus rupiah”¹⁰⁵

Kemudian penjelasan dari saudari Nina, selaku pelanggan di Isa Mart Demak sebagai berikut.

“Iya pernah, saya pernah diberikan pengembalian berupa dua buah wafer senilai seribu rupiah, waktu itu kasirnya bilang kalau stok uang receh sedang habis.”¹⁰⁶

Kemudian ada Pak Khomsin yang juga pernah diberikan sebuah permen sebagai ganti dari uang sisa kembaliannya.

”Iya saya pernah diberikan permen sebagai ganti uang kembalian saya mas, karena waktu itu tidak ada uang receh.”¹⁰⁷

Hal serupa turut diutarakan oleh Ibu Ninda yang juga pelanggan di Isa Mart Demak.

“Iya mas waktu itu kembalian saya seribu rupiah karena kasir bilang stok uang receh habis jadi diganti dengan 2 buah wafer mas.”¹⁰⁸

Dari hasil wawancara dengan beberapa pelanggan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan Isa Mart Demak pernah diberikan kembalian berupa barang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Abdul Fatah selaku pemilik dan pimpinan dari Isa Mart Demak beliau menuturkan bahwa jenis barang yang digunakan sebagai alternatif pengembalian yaitu permen dan barang serupa yang nilainya sama dengan sisa kembalian pelanggan. Jumlah barang pun disesuaikan dengan jumlah sisa harga bahkan beliau tak jarang memberikan nilai lebih, semisal ada kembalian sebesar Rp. 500,- dan kebetulan stok uang receh sedang habis maka biasanya kasir akan memberikan 3 buah permen sebagai alternatif

¹⁰⁵ Mafaza, pelanggan, wawancara oleh penulis, 27 September 2021, wawancara 2, transkrip.

¹⁰⁶ Nina, pelanggan, wawancara oleh penulis, 28 September 2021, wawancara 2, transkrip.

¹⁰⁷ Khomsin, pelanggan, wawancara oleh penulis, 28 September 2021, wawancara 2, transkrip.

¹⁰⁸ Ninda, pelanggan, wawancara oleh penulis, 28 September 2021, wawancara 2, transkrip.

pengganti uang kembalian yang jika dinilai harganya adalah Rp. 600,- karena 1 buah permen seharga Rp. 200,- hal ini semata agar tidak membuat kecewa pelanggannya. Atau jika kembalian sebesar Rp. 1000,- maka akan diganti dengan 2 buah wafer yang senilai Rp. 1000,- juga.

Beliau juga menuturkan bahwa pengembalian berupa sebuah barang yang dilakukan di Isa Mart juga dikarenakan keadaan, diantaranya ketika stok uang pecahan sedang habis dan ketika pembeli sendiri yang meminta agar uang kembaliannya diganti dengan barang saja, jika pembeli tidak ingin diganti dengan barang uang kembalian boleh disimpan dulu di minimarket untuk dikemudian hari diambil ketika berbelanja lagi atau boleh juga pelanggan membatalkan pembelian jika pelanggan merasa keberatan, karena sejatinya tidak ada sama sekali paksaan dalam transaksi tersebut. Sejauh ini juga tidak ada protes yang datang dari pembeli, dan praktik tersebut juga bukan merupakan standar operasional di Isa Mart Demak, jadi murni karena keadaan.

2. Faktor Yang Menyebabkan Terjadinya Pengembalian Sisa Harga Diganti Barang

Beberapa faktor yang melatar belakangi pihak minimarket harus terpaksa mengganti sisa kembalian dengan barang:

- a. Persediaan uang kembalian atau uang receh sedang habis.
- b. Agar mempercepat proses transaksi, yaitu jika tidak ada uang receh diberikan sebuah barang sebagai alternatif kembalian, karena jika mencari penukaran uang receh akan memakan waktu yang lama.
- c. Keinginan dari pembeli sendiri.

C. Analisis Data Penelitian

1. Mekanisme Pengembalian Uang Sisa Harga Diganti Dengan Barang di Isa Mart

Praktik pengembalian uang sisa harga yang diganti dengan barang dewasa ini merupakan sebuah transaksi yang bukan lagi baru dalam kegiatan jual beli, praktik seperti ini sudah umum bahkan sering dijumpai di pasar-pasar tradisional, minimarket dan toko-toko di berbagai daerah.

Berdasarkan data dari narasumber yang diwawancarai menunjukkan bahwa praktik pengembalian uang sisa harga yang diganti dengan barang di Isa Mart Demak dilakukan ketika stok uang pecahan sedang habis dan ketika pembeli sendiri yang meminta agar uang kembaliannya diganti dengan barang.

Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Lisa selaku kasir di Isa Mart Demak berikut.

“ketika transaksi di penghujung hari atau ketika toko sudah mau tutup terkadang ada saat-saat dimana uang receh yang disediakan di kas kasir sejak pagi sudah habis sehingga kami dengan terpaksa memberikan kembalian berupa barang kepada pembeli seperti permen maupun wafer yang senilai dengan sisa uang kembalian konsumen, bahkan tak jarang nilainya lebih. Dan ada juga beberapa konsumen yang meminta sendiri kembaliannya diganti dengan barang seperti permen, wafer, maupun snack lain meskipun stok uang receh masih ada, biasanya yang kembaliannya sisa Rp. 500,-“.¹⁰⁹

Penjelasan yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Abdul Fatah selaku pemilik minimarket.

“sebenarnya kami berusaha sebisa mungkin untuk mengembalikan sisa kembalian pelanggan dengan uang bukan barang, jadi sejak pagi memang kita sudah menyediakan stok uang receh banyak-banyak, tapi ternyata ramainya pelanggan seharian dan stok uang receh kita ternyata tidak cukup jadi terpaksa kita ganti kembaliannya dengan barang dan tetap dengan kita menjelaskan kepada pelanggan kalau kita kehabisan uang receh, jika pelanggan tidak mau uangnya diganti dengan barang mereka boleh meninggalkan dulu sisa kembaliannya di sini nanti ketika belanja lagi atau ketika sudah ada uang receh boleh diambil atau jika tidak memungkinkan ya boleh dibatalkan transaksi pembeliannya, intinya kita tidak memaksa dan tidak sepihak memberikan kembalian berupa barang. Tetapi tak jarang pula pelanggan sendiri yang meminta sisa kembaliannya diganti

¹⁰⁹ Ibu Lisa, kasir, wawancara oleh penulis, 27 September 2021, wawancara 1, transkrip.

dengan permen ataupun wafer, meskipun kita masih ada stok uang receh”.¹¹⁰

Diakui oleh pihak pengelola minimarket sendiri bahwa hal ini tidak dilakukan secara terus menerus dan jumlah kembalian yang biasanya kesulitan untuk dikembalikan yaitu sebesar seribu rupiah kebawah, semisal tujuh ratus rupiah, lima ratus atau dua ratus rupiah. Dan hal ini pun dilakukan untuk mempercepat waktu transaksi, yaitu ketika pelanggan sedang ramai di kasir namun pihak kasir tidak mendapati adanya uang receh maka alternatif yang dilakukan adalah memberikan pengembalian berupa barang, bahkan tak jarang pula konsumen sendiri yang menawarkan karena tak ingin menunggu terlalu lama jika pihak minimarket ingin terlebih dahulu menukarkan uang ke tempat lain.

Sesuai dengan yang diutarakan oleh Ibu Lisa selaku kasir di Isa Mart berikut.

“kami memberikan pengembalian sisa harga dengan barang tidak berangsur-angsur dan terus menerus melainkan pada saat tertentu atau saat darurat saja, tidak disetiap transaksi yang kami lakukan”.¹¹¹

Jadi praktik pengembalian uang sisa harga yang diganti dengan barang di Isa Mart Demak memang benar adanya sering kali dilakukan, akan tetapi praktik tersebut dilakukan bukan secara terus menerus melainkan hanya pada waktu-waktu tertentu atau ketika darurat saja. Pengembalian sisa harga di Isa Mart sebenarnya dilakukan seperti transaksi-transaksi pada umumnya yaitu memberikan kembalian berupa sejumlah uang sesuai dengan nominal yang masih tersisa dari jumlah pembayaran dan harga yang harus dibayar, namun karena ramainya pelanggan yang berdatangan sepanjang hari, menjadikan ketersediaan uang pecahan habis dan hal tersebut dengan sangat terpaksa mengharuskan pihak minimarket memberikan alternatif pengembalian berupa barang kepada pelanggan.

¹¹⁰ Bapak Abdul Fatah, Pemilik, wawancara oleh penulis, 27 September 2021, wawancara 1, transkrip.

¹¹¹ Ibu Lisa, kasir, wawancara oleh penulis, 27 September 2021, wawancara 1, transkrip.

2. Pendapat Pelanggan Terkait Praktik Pengembalian Uang Sisa Harga Diganti Dengan Barang di Isa Mart

Sampai saat ini, berdasarkan keterangan oleh *owner* dan pihak kasir di Isa Mart Demak bahwa tidak ada protes ataupun keluhan yang datang dari pelanggan terkait praktik tersebut, cuma ada beberapa pelanggan yang hanya sekedar menanyakan, namun pada saat ada pelanggan yang bertanya maka pihak minimarket akan terlebih dulu meminta maaf dan menjelaskan kondisi yang terjadi kepada pelanggan.

Seperti keterangan yang diberikan oleh Ibu Lisa selaku Kasir di Isa Mart Demak.

“sejauh ini tidak ada pelanggan yang protes terhadap hal tersebut, cuman ada beberapa yang bertanya saja dan kami berusaha sebaik mungkin menjelaskannya karena memang hal tersebut kami lakukan tanpa adanya kesengajaan dan kami melakukannya juga pada saat-saat darurat saja”¹¹².

Pernyataan yang juga hampir sama juga dinyatakan oleh pemilik Isa Mart Demak sendiri.

“sejauh ini tidak ada protes atau keluhan yang datang kepada saya dari para pelanggan terkait hal tersebut. Cuman ada yang sekedar bertanya bukan protes, karena hal tersebut memang bukan dilakukan atas kesengajaan dari pihak minimarket dan juga bukan praktik yang dilakukan secara terus menerus, dan itu juga bukan merupakan standar pelayanan kami, jadi murni ketika saat-saat darurat atau sangat terpaksa saja”¹¹³.

Hal yang sama juga diutarakan oleh beberapa pelanggan yang menyatakan setuju akan praktik tersebut, namun ada beberapa juga yang menyayangkan digantinya uang kembalian mereka dengan sebuah barang.

Seperti yang dikatakan oleh Indah selaku pelanggan di Isa Mart Demak.

¹¹² Ibu Lisa, kasir, wawancara oleh penulis, 27 September 2021, wawancara 1, transkrip.

¹¹³ Bapak Abdul Fatah, pemilik, wawancara oleh penulis, 27 September 2021, wawancara 1, transkrip.

“saya sebagai pelanggan oke-oke saja karena barang yang diberikan nilainya sama dengan kembalian yang harus saya terima”.¹¹⁴

Tidak jauh berbeda dengan saudara Faza yang mengaku setuju akan hal tersebut.

“menurut saya tidak masalah dan saya setuju terkait hal tersebut, karena pihak minimarket sudah menjelaskan kondisi yang terjadi kenapa kembalian saya diberikan alternatif berupa barang”.¹¹⁵

Pendapat yang sama juga diutarakan oleh Nina yang setuju akan hal tersebut.

“saya tidak terlalu mempermasalahkannya, asal nilainya sama dengan uang kembalian saya, daripada terlalu lama menunggu pihak minimarket menukarkan uang pecahan dulu, toh nominalnya juga tidak terlalu besar”.¹¹⁶

Pak Khomsin selaku pelanggan juga tidak mempermasalahkan praktik tersebut.

“pendapat saya sah saja, dan saya juga setuju dengan hal tersebut, meskipun diganti dengan barang yang terpenting pihak minimarket tidak mengambil hak kita yaitu uang sisa kembalian tadi, saya sering berbelanja disini memang cuman beberapa kali saja mendapat kembalian berupa permen, di waktu-waktu yang lainnya selalu menerima kembalian dengan uang”.¹¹⁷

Berbeda dengan Ibu Ninda yang sedikit menyayangkan terkait hal tersebut.

“sebenarnya saya menyayangkan hal tersebut, karena seharusnya uang kembalian yang saya terima bisa untuk tambahan uang jajan anak saya, tapi karena pihak minimarket juga menjelaskan alasannya, dan nilai barang sebagai alternatif kembaliannya juga sama jadi ya tidak masalah, saran saya pihak

¹¹⁴ Indah, pelanggan, wawancara oleh penulis, 27 September 2021, wawancara 2, transkrip.

¹¹⁵ Mafaza, pelanggan, wawancara oleh penulis, 27 September 2021, wawancara 2, transkrip.

¹¹⁶ Nina, pelanggan, wawancara oleh penulis, 28 September 2021, wawancara 2, transkrip.

¹¹⁷ Khomsin, pelanggan, wawancara oleh penulis, 28 September 2021, wawancara 2, transkrip.

minimarket agar lebih banyak lagi menyediakan stok uang pecahannya”.¹¹⁸

Mayoritas dari pelanggan yang menjadi informan menyatakan setuju dan tidak keberatan dengan pengembalian sisa uang yang diganti dengan barang, tentunya dengan kisaran nominal pengembalian yang tergolong kecil yaitu lima ratus rupiah sampai dengan seribu rupiah. Para pelanggan juga tidak merasa keberatan karena sebelum memberikan pengembalian sisa harga dengan barang pihak Isa Mart Demak terlebih dahulu menanyakan dan menjelaskan kepada pelanggan.

Dari hasil wawancara langsung dengan para pelanggan yang berbelanja di Isa Mart Demak, dapat disimpulkan bahwa tidak ada pihak yang dirugikan dalam transaksi tersebut, karena transaksi tersebut dilakukan tanpa adanya paksaan melainkan atas persetujuan dari pelanggan dan atas dasar saling merelakan.

3. Pandangan Ekonomi Islam Terhadap Pengembalian Uang Sisa Harga Diganti Dengan Barang di Isa Mart

Jual-beli merupakan kegiatan saling bertukar benda atau barang atas dasar sama-sama suka dan sama-sama rela antara dua belah pihak. Setiap transaksi dalam jual-beli harus dibarengi dengan kesepakatan yang jelas diawal transaksinya, baik berhubungan dengan kondisi barang yang diperjual belikan maupun harganya.

Para ulama fiqh telah saling sepakat bahwa unsur utama dalam kegiatan jual beli ialah saling rela antara penjual dan pembeli, yaitu dengan cara mengucapkan sighat ijab dan kabul.¹¹⁹ Sighat atau Ijab kabul dalam bertransaksi harus diucapkan secara jelas karena bersifat mengikat kedua belah pihak yang melakukan akad. Setelah sighat diucapkan, maka uang dan barang yang diperjual belikan telah berpindah status kepemilikannya.

Namun para ulama madzhab mempunyai pendapat lain terkait jeda waktu antara ijab dan kabul. Menurut madzhab Hanafiyyah dan madzhab Malikiyyah, pengucapan ijab kabul diperbolehkan adanya jeda waktu, sedangkan pendapat ulama

¹¹⁸ Ibu Ninda, pelanggan, wawancara oleh penulis, 28 September 2021, wawancara 2, transkrip.

¹¹⁹ Al-Zuhailly Wahbah, *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuh*, Damaskus, 2005, Juz 4, 1460

madzhab Syafi'iyah dan ulama Hambali adalah pengucapan ijab dan kabul tidak boleh terlalu lama, karena dapat menimbulkan dugaan bahwa objek pembicaraan jual beli telah berubah.

Di era modern seperti sekarang, memang perwujudan ijab dan kabul jarang diucapkan secara lisan, akan tetapi dilakukan dengan sighat bentuk af'al (perbuatan) seperti mengambil barang dan membayar uang kepada si penjual, tanpa adanya ucapan apapun. Misanya, jual beli yang berlaku di minimarket, dimana kedua belah pihak yang melakukan transaksi tidak mengucapkan ijab- kabul secara lisan, melainkan hanya menyerahkan barang yang akan dibeli kemudian memberikan sejumlah uang kepada penjual. Dalam fiqh islam, jual beli seperti ini disebut dengan *Ba'i al-Mu'athah*.¹²⁰

Proses transaksi jual-beli di Isa Mart Demak juga yang termasuk menggunakan sistem *ba'i al-mu'athah*, tanpa menggunakan sighat yang diucapkan secara lisan namun hanya dilakukan dengan sebuah tindakan (*af'al*). Dimana pelanggan mengambil sendiri barang yang ada di etalase kemudian menyerahkannya kepada petugas kasir yang selanjutnya petugas kasir akan menjumlahkan total belanjaan dan kemudian pelanggan akan membayar total belanjaan sesuai dengan jumlah total harga. Dan akad jual-beli seperti ini diperbolehkan oleh islam.

Namun transaksi jual-beli di Isa Mart Demak terkadang diikuti dengan penggantian sisa uang kembalian yang diganti dengan barang, akan tetapi praktik ini tidak terjadi secara terus-menerus melainkan pada saat persediaan uang receh sedang kosong dan ketika pelanggan sendiri yang meminta diberikan kembalian berupa barang.

Peristiwa tersebut memang sejatinya sudah umum dilakukan di berbagai daerah, namun jika diruntut lebih jauh, peristiwa tersebut termasuk menjadi hal baru dalam kegiatan jual-beli, karena pada zaman dahulu, yaitu pada masa Rasulullah maupun sahabat tidak ada praktik jual beli dengan kembalian yang diganti sebuah barang. Akan tetapi, hukum Islam bukanlah

¹²⁰ Nasroen Haroen, *Fiqh muamalah*, (Jakarta: Graya Media Pratama, 2000, 117.

hukum yang sifatnya kaku dan statis, hukum islam bersifat dinamis dan dapat mengikuti perkembangan zaman dan hal-hal yang dipermasalahkan, karena dalam menetapkan hukum (*istinbat*) yang persoalannya tidak diatur secara jelas dan rinci dalam Al-Qur'an maupun Al-Hadits, para ulama atau mujtahid menggunakan metode penetapan hukum dengan pertimbangan atau tolak ukur *Mashlahah*.¹²¹

Menurut Ulama ushul, *mashlahah* ialah sesuatu hal yang mengandung manfaat didalamnya, seperti dalam hal jual-beli *mashlahah* diterapkan untuk mengambil suatu kemudahan dan menghilangkan suatu kesusahan.¹²² *Mashlahah* diterapkan ketika terjadi kesusahan yang menimpa salah satu pihak ketika melakukan transaksi jual beli atau *mu'amalah*, contohnya ketika ada penjual yang kesusahan mencari uang pecahan sebagai kembalian kemudian meminta maaf dan menawarkan sebuah barang yang harganya sama dengan nilai kembalian kepada pembeli sebagai alternatif kembalian tersebut dan si pembeli menyetujuinya, ataupun sebaliknya pembeli memberikan kemudahan dengan cara meminta sendiri alternatif kembaliannya berupa sebuah barang yang nilainya setara dengan kembaliannya, hal ini disebut dengan *mashlahah*, atau kata lain mewujudkan kebaikan bersama.

Kriteria *mashlahah* menurut para ulama ushul fiqh adalah sebagai berikut.

- a. *Mashlahah* hanya boleh diaplikasikan dalam bidang mu'amalah saja, dan tidak boleh ada hubungannya dengan masalah ibadah.
- b. *Mashlahah* harus beriringan dengan syariah dan tidak boleh bertentangan dengan salah satu sumber-sumber hukum.¹²³

¹²¹ Abd. Wahab Khallaf, *Vm Ushul al-Fiqh* (Jakarta: Majelis Ata li Indonesiyyin li al-Dakwah al-Islamiyyah, 116.

¹²² Khodijah, *Maqashid Syariah dan Mashlahah Dalam Ekonomi dan Bisnis Syariah*, 668.

¹²³ A. Maltuf Siroj, *Paradigma Ushul Fiqih Negosiasi Konflik antara Mashlahah dan Nash*, 27-28.

Mashlahah hanya boleh diaplikasikan dalam ranah mu'amalah saja atau jual-beli, *mashlahah* tidak boleh diaplikasikan dalam urusan ibadah.

Dengan demikian, sesuai dengan metode yang digunakan oleh para ulama ushul fiqh yaitu menerapkan prinsip *mashlahah* dalam ekonomi islam untuk menetapkan hukum-hukum yang persoalannya tidak diatur secara rinci dan jelas (*eksplisit*) baik di dalam Al-Qur'an maupun Al-Hadits guna menyelesaikan berbagai permasalahan umat, khususnya dalam hal mu'amalah atau jual-beli, dan praktik pengembalian uang sisa harga yang diganti barang ialah termasuk salah satu persoalan yang hukumnya tidak dijelaskan secara *eksplisit* tersebut, maka tolak ukur *mashlahah* atau mencari kebaikan bersama adalah metode yang tepat dan absah serta proporsional untuk digunakan guna menyelesaikan masalah ini. Dengan menerapkan prinsip *mashlahah*, maka persoalan pengembalian uang sisa harga jika diganti dengan barang yang dilakukan di Isa Mart Demak menurut pandangan ekonomi islam hukumnya boleh dilakukan dan sah asal tidak ada paksaan dan tidak ada pihak yang dirugikan, dan atas dasar persetujuan dan kerelaan diantara kedua belah pihak.

D. Hasil Penelitian

Dari uraian dan penjelasan diatas, maka penulis menarik kesimpulan bahwa pengembalian uang sisa pembelian ketika diganti dengan barang yang terjadi di Isa Mart Demak menurut pandangan Ekonomi Islam hukumnya diperbolehkan sesuai dengan prinsip *Mashlahah*. Karena kebijakan ini merupakan salah satu bagian dari kegiatan mu'amalah yang dilakukan untuk menghilangkan kesulitan pihak minimarket dalam menyediakan uang pecahan dengan nominal dibawah satu ribu rupiah atas persetujuan pelanggan demi mendapatkan kemashlahatan *daruriyyah*.

Pada dasarnya, praktik pengembalian uang sisa harga yang diganti dengan barang hukumnya sah boleh saja dilakukan karena dalam praktiknya tidak ada sama sekali pihak yang diberatkan maupun dirugikan, karena tujuannya adalah *mashlahah* atau mencari kebaikan bersama, dimana ketika ada salah satu pihak

yang mendapati sebuah kesulitan dalam bertransaksi, maka pihak lain memberikan kemudahan kepadanya. Yang dimaksud tidak memberatkan dalam proses transaksi tersebut ialah saling merelakan atau sama-sama ridlo dan tidak ada yang merasa dirugikan atau terbebani dalam transaksi pengembalian uang sisa harga, kecuali jika ada orang yang menuntut dan tidak terima atas transaksi seperti ini barulah dikatakan ada beban diantara salah satu pihak, akan tetapi transaksi pengembalian uang sisa harga diganti dengan barang sudah umum dilakukan oleh masyarakat diluar sana, bahkan hampir di setiap daerah di Indonesia, sehingga transaksi seperti ini sudah dianggap biasa oleh masyarakat umum, karena transaksi seperti ini dilakukan oleh kedua belah pihak atas dasar sama-sama rela dan tidak ada paksaan didalamnya.

Dalam Al-Qur'an surah An-nisa ayat 29 Allah SWT berfirman.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman! janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil (tidak benar), kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu”. (QS. An-Nisa:29)¹²⁴

Dari ayat diatas dapat kita ambil kesimpulan tentang bagaimana prosedur jual beli dalam islam yang mengutamakan prinsip saling suka, saling rela dan saling ridlo sehingga tidak ada pihak yang dirugikan, maka dari itu praktik transaksi pengembalian sisa harga yang diganti dengan barang menurut perspektif ekonomi islam tidak dilarang dalam agama karena sudah jelas bahwa praktik tersebut menunjukkan keabsahan dan *mashlahah* terhadap semua pihak.

¹²⁴ Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Jakarta: PT Tegalyoso Utama, 1974), 122.

Dalam penelitian ini, tepatnya di minimarket Isa Demak, praktik pengembalian sisa harga yang diganti dengan barang sudah biasa dilakukan dan tidak ada protes atau keluhan yang berarti dari pihak pelanggan, karena dalam praktik tersebut diantara kedua belah pihak saling mendapatkan hak dan kebutuhan masing-masing dengan tanpa adanya paksaan. Pihak minimarket mendapatkan haknya sebagai penjual yaitu uang pembelian dan pihak pelanggan mendapatkan barang yang diinginkannya dan mendapatkan haknya yaitu sisa kembalian. Beda halnya jika ketika dalam bertransaksi pihak minimarket tidak mendapati adanya uang receh di dalam kasir kemudian mengambil sepihak uang sisa kembalian konsumen, tanpa diberikan ganti apa-apa, maka praktik ini jelas dilarang dalam islam dan termasuk riba.

Tetapi di Isa Mart Demak sendiri hal ini juga jarang dilakukan melainkan hanya pada waktu-waktu darurat saja seperti yang sudah dijelaskan yaitu ketika minimarket sedang tidak memiliki uang receh sebagai kembalian dan ketika pelanggan sendiri yang meminta agar sisa kembaliannya diganti dengan sebuah barang.

Jadi pada kesimpulannya, sudah jelas bahwa transaksi pengembalian sisa harga diganti dengan barang menurut pandangan ekonomi islam hukumnya sah dan boleh saja dilakukan asal tidak ada paksaan dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan atau didzolimi dalam transaksi tersebut.