

Etika Bisnis Islam dalam Praktik Pengembalian Uang Belanja Konsumen (Studi Kasus di Atakana Swalayan Pangkalan Brandan Kabupaten Langkat)

Sakinah¹, Nanda Safarida²

¹²Institut Agama Islam Negeri Langsa

Email Korespondensi: sakinahsaki01@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik pembelanjaan belanja konsumen di supermarket Atakana Pangkalan Brandan Kabupaten Langkat dan menganalisis praktik pembelanjaan konsumen dari sudut pandang etika bisnis islami. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan, yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dari informan dan responden serta observasi secara langsung. Dalam praktek pengembalian uang konsumsi konsumen dengan ditukar dengan barang ada beberapa yang menyatakan tidak terpenuhinya akad dan belum diambilnya objek tertentu, artinya pembelian telah terpenuhi namun sama dengan pengembalian uang belanja konsumen dalam penukaran permen yang belum terpenuhi, karena tidak adanya akad atau lafadz yang mengatakan kasir mengganti uang receh dengan permen. Dan konsumen tidak diberi kesempatan untuk menyepakati ganti-ganti barang karena kasir dengan seenaknya menyerahkan candy bar tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, praktek pengalihan sisa uang yang dihabiskan dengan permen ini dilakukan karena sulitnya mendapatkan kembalian nominal yang rendah, yang dilakukan oleh supermarket Atakana Pangkalan Brandan. Dalam Islam seharusnya dilakukan secara transparan dan tidak menghakimi, namun pada kenyataannya perubahan yang dilakukan tanpa persetujuan salah satu pihak dan hanya menguntungkan satu pihak dan dapat merugikan pihak lainnya. Pengembalian nominal konsumsi konsumen, merupakan hak konsumen dan tidak boleh ditukar tanpa persetujuan konsumen. Dalam hal ini terdapat praktek mengambil hak orang lain dan saling menghakimi.

Kata Kunci: Etika Bisnis Islami, Konsumen, Pengembalian Belanja.

Abstract

The study intend to analyze the practice of repurchasing consumer spending at the Atakana supermarket Pangkalan Brandan Kabupaten Langkat and to analyze consumer spending practices from the ethical standpoint of islamic business. The kind of research used in this study is field research, which is done by collecting data and information obtained directly from informan dan respondents and observing firsthand. In the practice of returning money from consumer consumption in exchange for goods there are some of the unfulfilled states that the absence of akad and no specific object has been taken, meaning that the purchase has been met yet the same about the return of consumer spending money in exchange for the candy which has not been met, because of the absence of an akad or a lafadz which says the cashier is replacing change in coins with candy. And the consumer was not given the opportunity to agree on the change- change item because the cashier readily passed on the candy bar. Based on the results of the study, the practice of diverting the remainder of the money spent with this candy was performed because of the difficulty of getting low nominal change, which was done by the Atakana supermarket Pangkalan Brandan. In Islam it should be conducted in a transparent and nonjudgmental way, but in reality, a changelation made without the consent of one party of and benefits only one party and can harm the other. The nominal return of consumer consumption, it is the right of the consumer and must not be exchanged without the approval of the consumer. In this there is the practice of taking the rights of others and judging one another.

Keywords: Consumer, Islamic business ethics, Shopping refund.

PENDAHULUAN

Dalam memenuhi kebutuhannya, manusia tidak terlepas dari transaksi tukar menukar atau jual beli. Proses transaksi jual beli melibatkan dua pihak dimana yang satu menyerahkan uang (harga) sebagai pembayaran barang yang diterimanya, dan pihak yang lain menyerahkan barangnya sebagai ganti dari uang yang telah diterimanya. Dalam Islam transaksi jual beli ditentukan oleh aturan-aturan hukum seperti rukun, syarat, maupun bentuk jual beli yang diperbolehkan dan yang dilarang dalam Islam. Oleh karena itu dalam praktiknya harus dikerjakan secara benar dan memberikan manfaat bagi yang bersangkutan. Untuk menyempurnakan kegiatan jual beli maka harus ada perjanjian yang harus disepakati antara penjual maupun pembeli. Dalam Islam transaksi jual beli juga dilakukan atas dasar rela sama rela antara kedua belah pihak, artinya tidak ada unsur keterpaksaan pada keduanya, sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah dibenarkan syara' dan disepakati (Suhendi, 2003). Namun pada kenyataannya masih ada swalayan yang melakukan pengembalian uang belanja ditukar dengan sebuah permen,

Allah melarang hamba-hamba-Nya yang beriman memakan harta satu sama lain dengan cara yang bathil, yakni dengan usaha-usaha yang tidak syar'i seperti berbagai macam riba, judi seluruh model penipuan, dimana Allah mengetahui bahwa pelakunya hanya sekedar membuat tipuan untuk lolos dari jeratan riba (Katsir, 2015). Kemudian setelah Allah mengharamkan memakan harta dengan cara yang batil, Allah membolehkan bagi mereka memakan harta dengan cara perniagaan dan pencharian yang tidak terdapat padanya penghalang-penghalangan yang mengandung syarat-syarat seperti saling ridho dan sebagainya.

Islam sebagai agama yang sempurna mengatur transaksi jual beli yang merupakan bagian dari bisnis, termasuk di dalamnya mengenai etika berbisnis. Dalam etika bisnis, Islam melarang para pembisnis untuk melakukan tindakan bisnis yang merugikan orang lain. Untuk mencapai sa'dah (kebahagiaan), para konsumen atau para pembisnis modern harus membangun etika bisnis yang bersumber dari Al-qur'an dan hadis, agar bisa melakukan kegiatan bisnis yang baik dan benar serta sesuai dengan syariat Islam. Al-qur'an sebagai sebuah tata nilai, kaya akan berbagai norma etika dan nilai yang dapat dijadikan rujukan dalam upaya membangun dan transformasi masyarakat ekonomi dan bisnis yang beretika (Muhammad, 2008).

Keberadaan etika mampu memberikan kontribusi dalam berbisnis, menjadikan sesuatu yang lebih menarik dan memiliki nilai tersendiri. Bisnis sebagai salah satu bagian dari bermuamalah, diatur dalam Islam dengan tata cara yang baik, yaitu yang dapat memberi manfaat bagi orang lain. Etika dapat didefinisikan sebagai perangkat prinsip moral yang membedakan yang baik dan yang buruk. Etika juga merupakan bidang ilmu yang bersifat normatif karena berperan menentukan apa yang harus dilakukan atau yang tidak boleh dilakukan oleh seorang individu terhadap individu lain. Tugas utama etika bisnis adalah menemukan cara-cara untuk menjadi penengah antara moral dan kepentingan strategis perusahaan. Dengan kata lain, moral dan kepentingan perusahaan untuk memperoleh laba agar perusahaan tetap *survive* dan eksis. Sebagian orang beranggapan bahwa etika bisnis banyak di praktikkan di lingkungan bisnis kelas menengah kebawah, dengan asumsi para pelakunya lebih lugu atau dengan sejumlah asumsi-asumsi lain yang menyatakan bahwa pelaku bisnis kelas bawah lebih tahan menerapkan etika.

Selain itu perubahan sosial, cara pandang, dan perilaku para pembisnis, dalam hal ini penjual yang memunculkan persoalan baru bagi etika bisnis Islam adalah semakin maraknya praktik pengembalian sisa belanja dengan barang. Padahal dalam etika bisnis Islam hak pembeli adalah untuk menerima pengembalian dari harga yang telah dibayarkan. Hak tersebut mesti ditunaikan kecuali ada persetujuan atau kerelaan dari si pembeli. Kerelaan sendiri sulit untuk di identifikasi, sebab kerelaan berhubungan dengan hati, namun setidaknya kesepakatan/persetujuan merupakan salah satu refleksi dari kerelaan.

Kesepakatan atau persetujuan dapat dinyatakan dengan akad, apabila dikaitkan dengan jual beli maka yang dimaksud akad adalah ikatan atau perjanjian atau kesepakatan antara penjual dan pembeli, sehingga jual beli belum dikatakan sah sebelum ijab kabul dilakukan, karena ijab kabul menunjukkan adanya kerelaan (keridhaan). Hal itu bertujuan agar dalam kegiatan menukar barang yang ditunjukkan dengan saling memberi dan menerima atas dasar pertimbangan untuk mendapatkan manfaat dan memelihara nilai keadilan (Ascarya, 2013). Praktik pengembalian uang sisa belanja konsumen dalam bentuk barang sebagian besar dilakoni oleh pasar modern baik skala besar maupun skala kecil. Seperti halnya yang terjadi di Atakana Swalayan Pangkalan Brandan. Praktik transaksi jual beli di Atakana Swalayan Pangkalan Brandan, dimana

pada saat pembeli memilih barang, pembeli sudah bisa langsung mengetahui harga karena sudah tertera pada barang tersebut. Kemudian setelah selesai memilih pembeli membawa barang tersebut ke kasir untuk memperoleh total biaya yang harus dibayar. ketika transaksi pembayaran dilakukan, saat ada sisa kembalian belanja, maka terjadilah penukaran uang dengan barang dari sisa belanja tersebut, seperti menukar uang Rp. 200,- dengan sebuah permen.

Ketika diamati keseluruhan proses transaksi jual beli yang terjadi di Atakana Swalayan Pangkalan Brandan ini tidak jauh berbeda dari kebanyakan Swalayan atau minimarket yang telah ada, dimana penjual menyediakan barang dagangannya dalam rak-rak yang telah disertai dengan nominal harganya, kemudian pembeli akan menyelesaikan transaksinya di meja kasir. Praktik seperti ini telah lazim terjadi di era globalisasi ini, dimana kesepakatan tidak lagi diucapkan secara langsung di antara kedua belah pihak tetapi dilakukan dengan tindakan, sehingga dalam jual beli ini tidak ada lagi tawar menawar harga karena harga telah tertera didalam rak. Kemudian ketika melakukan transaksi pembayaran, pembeli memberikan uang sebagai alat pembayaran pada kasir (karyawan) Atakana Swalayan, namun ketika tidak ada kembalian uang pas seperti uang Rp. 200,- maupun Rp. 500,-. Maka karyawan tersebut memberikan pengembalian sisa belanja dengan barang yaitu permen. Kebijakan Atakana Swalayan ini bisa saja memberikan keuntungan sebesar-besarnya bagi perusahaan/penjual dan memberikan kerugian bagi si pembeli diwaktu yang sama. Sesuai dengan peraturan Bank Indonesia bahwa uang rupiah merupakan simbol kedaulatan Negara dan alat pembayaran yang sah di Negara kesatuan Republik Indonesia yang pengelolaannya perlu dilakukan dengan baik untuk mendukung terpeliharanya stabilitas system keuangan, dan kelancaran system keuangan. Saat ini banyak terjadi kendala pengembalian uang dalam bentuk pecahan rupiah yang cukup kecil nilai nominalnya, sebab ada keterbatasan kesediaan uang receh di masyarakat. Fenomena ini akhirnya membuat Atakana Swalayan ataupun minimarket lainnya berinisiatif untuk mengembalikan sisa dari pembayaran yang tidak bisa dikembalikan dalam bentuk uang kemudian menggantikannya dengan sebuah permen. Berkaitan dengan perilaku tersebut, tujuan kegiatan bisnis dalam Islam bukan hanya mencari keuntungan saja, tetapi juga mencari keberkahan. Berbisnis tidak diperbolehkan melanggar syariat, baik dalam strategi, proses maupun praktik atau lain sebagainya. Kecenderungan bisnis saat ini tidak memperhatikan masalah etika bisnis baik secara sosial

maupun secara Islam. Akibatnya sesama pelaku bisnis sering berbenturan kepentingannya, mereka akan saling menjatuhkan satu sama lain untuk mendapatkan keuntungan yang besar.

Pembeli atau konsumen sangat menginginkan adanya kenyamanan dan keseimbangan dalam menjalankan transaksi perdagangan khususnya dipasar modern yang dilakukan dengan dasar kejujuran serta terhindar dari penipuan dan kecurangan. Kejujuran dalam perdagangan tetap dapat diwujudkan dengan cara para pedagang mengatakan secara jujur berapa sisa kembalian belanja pembeli dan memberikan barang yang dijual dengan kualitas yang baik. Karena kejujuran merupakan pondasi awal dalam etika berdagang.

Praktik pengembalian sisa uang belanja konsumen memunculkan kekhawatiran akan adanya ketidakadilan serta keterpaksaan dari salah satu pihak yaitu pihak pembeli (konsumen), yang kemudian dapat menyebabkan gugurnya akad atau batalnya akad yang dikarenakan adanya unsur keterpaksaan bukan lagi unsur saling rela. Untuk sampai pada pemahaman yang mendalam mengenai fenomena tersebut, perlulah dianalisa sudut pandang etika bisnis Islam terhadap praktik pengembalian sisa belanja konsumen yang diganti dengan barang tersebut. Oleh karena itu sebagai seorang muslim modern dituntut harus mampu memformulasikan hukum dan ajaran sesuai dengan tuntutan masa dan lingkungannya, dengan berdasarkan sumber aslinya yaitu Al-Qur'an dan Hadist sehingga sesuai dengan ajaran Islam.

Berdasarkan keterangan diatas, maka praktik pengembalian uang sisa belanja menarik untuk dikaji dari sudut pandang etika bisnis Islam. Untuk itu peneliti ini bertujuan untuk menganalisis praktik pengembalian uang belanja konsumen di Atakana Swalayan Pangkalan Brandan Kabupaten Langkat dan bagaimana sudut pandang etika bisnis Islam terhadap praktik tersebut.

Pengertian Etika bisnis

Secara etimologi, Etika berasal dari bahasa Yunani (*ethikos*) yaitu cabang utama filsafat mempelajari nilai atau kualitas. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar-salah, baik-buruk, dan tanggung jawab. Etika juga merupakan ilmu yang berkenaan tentang yang buruk dan tentang hak kewajiban moral (Sumarni & Shuprianto, 2018).

Adapun istilah etika secara teoritis adalah etika berasal dari bahasa Yunani *ethos*, yang berarti "adat istiadat" atau "kebiasaan". Dalam pengertian ini etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri seseorang maupun

pada suatu masyarakat atau kelompok masyarakat yang diwariskan, dari satu orang ke orang lain ataupun dari satu generasi ke generasi yang lain. Kebiasaan ini terungkap dalam perilaku berpola yang terus menerus berulang sebagai sebuah kebiasaan setiap orang (Keraf, 2012).

Kemudian istilah moral dan etik ini memiliki hubungan yang erat dengan arti asalnya, moral yang berasal dari bahasa Latin *moralitas* dan istilah etik yang berasal dari bahasa Yunani *ethos*. Keduanya berarti kebiasaan atau cara hidup, kedua istilah tersebut terkaddipakai sebagai sinonim, sekarang orang biasanya cenderung memakai "*morality*" untuk menunjukkan tingkah laku itu sendiri. Sedangkan etik menunjukkan tentang penyelidikan mengenai tingkah laku, sehingga dapat dikatakan bahwa *moral act* dan *ethical code*, dan istilah yang sering dipakai etika dan moral yaitu seperti benar dan baik. Etika juga berarti kumpulan keyakinan yang sedang berlangsung dalam suatu masyarakat mengenai karakter dan perilaku, mengenai apa yang harus dilakukan masyarakat atau mengenai tindakan yang harus dibuat untuk menjadi orang baik (Titus & Rasjidi, 2012).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, etika dijelaskan dengan arti suatu ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk, tentang hak dan kewajiban moral (akhlak). Etika juga diartikan kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak. Serta diartikan sebagai nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan masyarakat. Dalam Islam istilah yang paling dekat berhubungan dengan istilah etika di dalam al- Qur'an adalah *Khuluq*. *Al-khuluk* berasal dari kata *Khulaqa-khuluqan* yang berarti tabiat, budi pekerti, kebiasaan, kesatriaan, keperwiraan. Kata dasar *khuluq* yaitu *khuluqa* yang berarti menjadikan, menciptakan. Dalam tradisi pemikiran Islam kata khuluk ini lebih dikenal dengan tema akhlak, atau *al-falsafah al-adabiyah*.

Dari uraian pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa etika bisnis adalah norma-norma atau kaidah etik yang dianut oleh bisnis, baik sebagai institusi atau organisasi, maupun interaksi bisnisnya dengan *stakeholders*. Dengan demikian, etika bisnis dalam Islam memposisikan pengertian bisnis yang pada hakikatnya merupakan usaha manusia untuk mencari keridhaan Allah Swt.

Nilai Dasar Etika Bisnis

Kesatuan (Tauhid)

Dalam hal ini yang dimaksudkan dengan kesatuan bahwa sumber utama etika Islam adalah kepercayaan total dan murni terhadap kesatuan (keesaan)

Tuhan (Juliyani, 2016). Kenyataan ini secara khusus menunjukkan dimensi vertikal Islam yang menghubungkan institusi-institusi sosial yang terbatas. Hubungan vertikal ini merupakan wujud penyerahan diri manusia secara penuh tanpa syarat di hadapan tuhan, dengan menjadikan keinginan, ambisi, serta perbuatannya tunduk pada titah-Nya. Sebagaimana dimaksud dalam al-Qur'an surah al An'am ayat 162.

Dalam hal ini, Islam menawarkan keterpaduan antara konsep agama, ekonomi, dan sosial demi membentuk kesatuan. Atas dasar pandangan ini etika dan bisnis menjadi terpadu, vertikal maupun horizontal membentuk suatu persamaan yang sangat penting dalam sistem Islam. Jadi perlu disadari oleh setiap muslim bahwa dalam situasi apapun, ia dibimbing oleh aturan-aturan dan prosedur-prosedur yang didasarkan pada ketentuan tuhan dalam syariat-Nya. Ini berarti, konsep keesaan akan memiliki pengaruh yang paling mendalam terhadap diri seorang muslim.

Keseimbangan/Adil

Berkaitan dengan konsep tauhid yang mewajibkan manusia agar percaya pada Dzat yang maha kuasa, melakukan konsep *al-Adl wa al-Ihsan* merupakan salah satu bagian ketundukkan hanya kepada-Nya. Islam sangat menganjurkan untuk berbuat adil dalam berbisnis, dan melarang untuk berbuat curang atau berlaku dzalim. Rasulullah diutus Allah untuk membangun keadilan. Dengan demikian juga bahwa Islam menuntut keseimbangan antara kepentingan diri dan kepentingan orang lain, antara hak pembeli dan hak penjual dan lain sebagainya.

Kehendak Bebas

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis, dengan arti kata bahwa kebebasan itu tidak merugikan kepentingan perorangan. Kepentingan individu dibuka lebar, tidak adanya batasan pendapat bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya. Kecendrungan manusia untuk terus-menerus memenuhi kebutuhan pribadi yang tak terbatas.

Jadi perlu disadari oleh setiap muslim bahwa dalam situasi apapun, ia dibimbing oleh aturan-aturan dan prosedur-prosedur yang didasarkan pada ketentuan tuhan dalam syariat-Nya yang dicontohkan melalui Rasulullah. Oleh karena itu "kebebasan memilih" dalam hal apapun, termasuk dalam bisnis jual

beli misalnya, harus dimaknai kebebasan memilih dalam jual beli dengan ketentuan syariat yang sangat mengedepankan ajaran etika.

Tanggung Jawab

Islam sangat menekankan pada konsep tanggung jawab, walaupun tidaklah berarti mengabaikan kebebasan individu. Ini berarti bahwa yang dikehendaki ajaran Islam adalah kebebasan yang bertanggung jawab. Manusia harus berani mempertanggung jawabkan segala pilihannya tidak saja dihadapan manusia, bahkan yang paling penting adalah kelak dihadapan tuhan. Bisa saja, karena kelihaiannya, manusia mampu melepaskan tanggung jawab perbuatannya yang merugikan manusia, namun kelak ia tidak akan pernah lepas dari tanggung jawab di hadapan Tuhan yang Maha Mengetahui.

Menjaga etika jual beli dalam Islam merupakan keutamaan dalam sebuah bisnis atau perdagangan. Dalam menjalankan sebuah usaha harus sesuai dengan tuntutan dasar hukum Islam yang baik dan benar, selain itu seseorang juga harus mengetahui etika jual beli, seperti: tidak saling menjatuhkan harga dengan pedagang lain, mengeluarkan hak orang lain, amanah kepada customer, tidak sombong, adil dalam berdagang, dan lain-lain.

Urgensi Etika Bisnis Dalam Islam

Bagaimanapun perilaku mencerminkan akhlak (etika) seseorang. Atau dengan kata lain, perilaku berelasi dengan etika. Apabila seseorang taat pada etika, berkecendrungan akan menghasilkan perilaku yang baik dalam setiap aktivitas atau tindakannya, tanpa kecuali dalam aktivitas bisnis. Secara konkret bila di ilustrasikan jika seorang pelaku bisnis yang peduli pada etika, bisa diprediksi ia akan bersikap jujur, amanah, adil selalu melihat kepentingan orang lain (moral altruistik) dan sebagainya. Sebaliknya bagi mereka yang tidak mempunyai kesadaran akan etika, dimanapun dan kapan pun saja tipe kelompok orang kedua ini akan menampilkan sikap kontra produktif dengan sikap tipe kelompok orang pertama dalam mengendalikan bisnis (Djakfar, 2008).

Menurut Qardawi, antara ekonomi (bisnis) dan akhlak (etika) tidak pernah terpisah sama sekali, seperti hanya antara ilmu dan akhlak, antara politik dan akhlak, dan antara perang dan akhlak. Akhlak adalah dafing dan urat nadi kehidupan Islami. Karena risalah Islam adalah risalah akhlak. Sebagaimana pula tidak pernah terpisah antara agama dan negara., dan antara materi dan ruhani. Seorang muslim yakin akan kesatuan hidup dan kesatuan hidup dan kesatuan

kemanusiaan. Sebab itu tidak bisa diterima sama sekali tindakan pemisahan antara kehidupan dunia dan agama sebagaimana yang terjadi di Eropa.

Seorang pengusaha dalam pandangan etika Islam bukan sekedar mencari keuntungan, melainkan juga keberkahan yaitu kemantapan dari usaha itu dengan memperoleh keuntungan yang wajar dan diridhoi oleh Allah Swt. Ini berarti yang harus diraih oleh seorang pedagang dalam melakukan bisnis tidak sebatas keuntungan materiil, tetapi yang penting lagi adalah keuntungan immateriil (spiritual). Kebendaan yang profan (*intrasenden*) baru bermakna apabila diimbangi dengan kepentingan spiritual yang trasenden (*ukhrawi*).

Akan tetapi, perlu disadari bagaimanapun dalam dunia usaha (bisnis) mau tidak mau akan muncul masalah-masalah etis dan masalah-masalah itu sudah barang tentu harus dicari jalan keluarnya. Belum lagi kasus-kasus besar yang menyangkut masalah perusakan lingkungan hidup, kejahatan perbankan, pembalakan hutan dan lain-lain.

Dalam Islam tuntutan bekerja merupakan sebuah keniscayaan bagi setiap muslim agar kebutuhan hidupnya bisa terpenuhi. Salah satu jalan untuk memenuhi kebutuhan itu antara lain melalui aktivitas bisnis sebagaimana telah dicontohkan oleh Baginda Rasulullah SAW sejak beliau masih usis muda. Hanya saja beliau dalam berbisnis benar-benar menerapkan standar moral yang digariskan dalam al-Qur'an.

Oleh karena itu sebagai pelaku bisnis, terutama sebagai muslim, ia harus menyibukkan diri dengan masalah-masalah betis. Dengan kata lain, profesionalitas dalam bisnis dituntut juga adanya kompetensi yang memadai dalam memecahkan tantangan etika bisnis yang sekarang ditengarai mulai longgar (*permissive*). Kemampuan untuk menentukan sikap-sikap etis yang tepat, termasuk berkompetensi sebagai usahawan atau manajer. Begitu pula sebuah perusahaan akan berhasil dalam waktu panjang apabila berpegang pada standar-standar etis yang berlaku. Inilah profil perusahaan yang disebut *good business* yang berpijak pada *reliable ethics*.

Sebagai agama *rahmatan lil 'alamin* yang bersumber dari pokok ajaran wahyu, sudah barang tentu menjadikan etika (akhlak) sebagai urat nadi dalam berbagai aspek kehidupan seorang muslim. Terlebih lagi Islam mengajarkan ketinggian nilai etika tidak saja secara teoritis yang bersifat abstrak, namun juga yang bersifat aplikatif. Dengan begitu bagaimanapun praktik bisnis Rasulullah Saw. yang ditunjukkan kepada kita, pada hakikatnya tidak lepas dari rekayasa

Allah swt, yang mengajarkan kepada manusia tentang etika dalam pengertian praktis itu. Justru karena itu Yusuf Qardawi yang menyatakan bahwa segala ranah kehidupan muslim tidak lepas dari ajaran akhlak, termasuk dalam aktivitas ekonomi (bisnis), tak perlu diragukan lagi keabsahannya dan benar adanya.

Etika Bisnis Islam Dalam Jual Beli

Dalam Islam seorang pelaku bisnis atau pedagang tidak hanya mencari keuntungan, tapi juga mencari keberkahan dan rezeki yang diridhai Allah swt. Keuntungan yang didapatkan bukan hanya dari segi materil melainkan juga inmateril. Keuntungan materil bisa saja kita dapatkan dengan membuat usaha, selain itu Islam juga mengatur urusan jual beli manusia dalam prinsip-prinsip ekonomi Islam yang sudah ditetapkan, seperti dalam hal bertansaksi jual beli dalam Islam.

Ajaran Islam sudah mengatur bagaimana cara beretika dalam jual beli dalam al- Qur'an dan Sunnah Rasulullah, karena pasti ada hikmah jual beli yang diajarkan oleh Rasulullah kepada umatnya. Ada beberapa etika yang harus ditaati dalam berjual beli dalam Islam, yaitu sebagai berikut:

Jujur / Terbuka / Transparan

Prinsip Kejujuran dan keterbukaan dalam bisnis merupakan kunci keberhasilan. Apapun bentuknya, kejujuran tetap menjadi prinsip utama sampai saat ini. Transparansi terhadap konsumen adalah ketika seseorang produsen atau penjual terbuka mengenai mutu, kualitas, harga ataupun sisa kembalian uang belanja agar tidak merugikan konsumen. Prinsip kejujuran dan keterbukaan ini juga berlaku terhadap mitra kerja. Seseorang yang diberi amanah untuk mengerjakan sesuatu harus benar- benar mengerjakannya dan tidak menyembunyikan sesuatu hal kebohongan. Transparansi dalam bentuk keuangan maupun laporan lainnya. Dalam sebuah bisnis Islam customer adalah raja, dan sebagaimana mestinya seorang raja harus diperlakukan secara khusus.

Hal ini menyangkut bagaimana pelayanan seorang penjual kepada pembelinya. Jadi customer akan merasa nyaman jika penjual memberikan pelayanan yang baik.

Menjual Barang yang Halal

Allah telah mengingatkan dengan tegas tentang prinsip halal dan haramnya sesuatu yang diperdagangkan. Allah telah menetapkan prinsip halal

dan haram dalam al- Qur'an. Oleh sebab itu sebagai seorang muslim yang melakukan perdagangan, maka wajib hukumnya mengetahui asal muasal dari apa yang kita perjualbelikan. Selain itu sebagai kehalalan hasil yang didapatkan juga harus terhindar dari unsur riba.

Menjual Barang dengan Kualitas Baik

Sebagai seorang pedagang kita harus tetap jujur dan memperhatikan kehalalan dari barang yang kita jual, selain itu juga harus memperhatikan bagaimana kualitas barang yang dijual, apakah mutunya sudah baik atautkah kurang layak untuk dijual. Kualitas barang yang dijual menjadi tanggung jawab pedagang. Oleh karena itu penjual harus memberikan penjelasan tentang bagaimana kualitas suatu barang yang dijual, agar konsumen tidak merasa dirugikan.

Murah Hati pada Konsumen

Melayani konsumen dengan murah hati akan membuat konsumen merasa dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan, cukup dengan senyum dan memperlakukan mereka seolah-olah seperti raja sudah membuat para konsumen lebih senang.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian dilapangan atau dalam masyarakat, yang berarti bahwa datanya diambil atau didapat dari lapangan ataupun masyarakat (Soewadji, 2012). Pengumpulan data dalam pendekatan kualitatif ini dilakukan melalui observasi (Satori & Komariah, 2013) dan wawancara dengan subjek penelitian (Moleong, 2009). Subjek penelitian adalah orang yang dijadikan sebagai sumber data atau sumber informasi oleh peneliti untuk riset yang dilakukannya. Peneliti mengambil beberapa informan dan responden sebagai sumber. Sehingga dari hasil penelitian tersebut, peneliti menganggap sudah memenuhi persyaratan untuk dapat dijadikan sebagai penelitian lapangan yang akurat.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah Lembaga Perlindungan Konsumen yaitu Lembaga Konsumen Indonesia (LKI) dan seorang Ulama yang berasal dari Langkat, kemudian responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja di Atakana Swalayan Pangkalan Brandan, karyawan

Atakana Swalayan Pangkalan Brandan, dan pemilik toko Atakana Swalayan Pangkalan Brandan. Cara pengambilan responden dan informan dalam penelitian ini menggunakan prosedur purposif. Sementara itu, pengolahan data dilakukan teknik analisis data deskriptif berdasarkan teori Miles dan Hubberman, yang terdiri dari reduksi data, penarikan kesimpulan dan penyajian data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Praktik Pengembalian Uang Belanja Konsumen di Atakana Swalayan Pangkalan Brandan

Karyawan merupakan orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Dan pembeli (konsumen) merupakan orang yang membeli suatu barang atau jasa (Sugono, 2008). Maka dari kasus pengembalian uang dengan barang, peneliti melakukan wawancara guna memperoleh informasi mengenai hal tersebut dari pihak-pihak yang bersangkutan seperti wawancara kepada karyawan dan juga kepada pembeli swalayan mengenai pengembalian sisa belanja dengan sebuah barang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Armayani, beliau menyatakan: “iya pernah, kadang permen, kadang pernah wafer juga kalau ga salah”. Konsumen sendiri mengatakan pernah menerima kembalian sisa belanja berupa permen, wafer dan lainnya, namun konsumen tersebut tidak pernah meminta agar uangnya dikembalikan dalam bentuk barang. Selain itu ada juga pernyataan dari Ibu Nyak yang merupakan seorang Ibu rumah tangga, beliau mengatakan: “menurut saya sebagai konsumen sangat merasa tidak cocok dengan praktik tersebut dikarenakan swalayan tersebut tidak siap melayani konsumen dengan penuh hati dengan tidak menyediakan alat tukar yang semestinya, jadi saya tidak setuju dengan praktik tersebut”.

Pernyataan dari Ibu Nyak menjelaskan bahwa beliau kurang setuju dengan praktik tersebut, karena menurut beliau swalayan tersebut tidak bisa melayani konsumen dengan baik. Kemudian ada juga konsumen yang pendapatnya hampir sama dengan Ibu Nyak, yang kurang menyetujui jika kembalian sisa belanja ditukarkan dengan barang seperti permen, wafer ataupun barang lainnya. Ibu Sri Wahyuni mengatakan:

Menurut saya kurang pas aja, lebih baiklah dikembalikan dengan uang, karna kan, kek kami ni emak-emak butuh juga uang gopek tu (uang

Rp.500), karna uang gopek bisa dibeliin bahan dapur kan, apalagi pas kepepet ga ada uang pecah, kan bisa juga dipake uang gopek tu, dah tu uang engga sama dengan permen (uang ya uang, permen ya permen), ya tapi mau gimana lagi, mau tak mau terima ajalah.

Jadi dari beberapa hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masih ada konsumen yang kurang menerima jika kembalian sisa belanja konsumen ditukarkan dengan barang seperti permen, wafer dan lainnya. Mereka masih mengharapkan kembalian mereka dalam bentuk uang, meskipun kembalian dengan nominal yang kecil.

Berbeda pendapat dengan beberapa konsumen di atas, ada juga konsumen yang mengungkapkan bahwa ia juga sering mendapatkan pengembalian sisa belanja yang ditukar dengan permen ataupun barang lainnya, tetapi mereka tidak terlalu keberatan untuk menerimanya karena hal tersebut sudah hal yang biasa sejak lama, jadi mereka merelakan uang mereka yang ditukarkan dengan sebuah permen. Saudari Dewi mengatakan: “menurut saya hal tersebut hal yang lumrah, karna juga kan sekarang susah uang receh, dan ya hal seperti itu sudah biasa”. Hal serupa juga disampaikan oleh saudari Armayani, beliau menyatakan: “menurut saya praktik pengembalian dengan barang itu baik, Cuma akan lebih baik lagi kalau dengan uang, karena kan biar lebih afdol gitu, ya saya juga tidak keberatan kalau memang diganti dengan permen atau barang lainnya”. Penjelasan dari saudari Armayani menyatakan bahwa kembalian sisa belanja yang ditukarkan dengan permen itu sudah baik, akan tetapi lebih baik lagi jika kembalian tetap diusahakan dengan uang yang sesuai dengan nominal kembalian belanja konsumen.

Tak hanya melakukan wawancara dengan konsumen, peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan dan pemilik Atakan Swalayan Pangkalan Brandan. Ibu Ramadhani, beliau mengatakan bahwa:

Ya alasanya karena kurangnya ketersediaan uang receh pastinya, apalagi disaat sekarang ini kan, kita tau bahwa uang dibawah Rp.500 sudah tidak ada lagi, ya jadi jika kembalian yang nominalnya dibawah Rp.500 ya maka kami kembalikan dalam bentuk permen. Kadang jika kami ada uang receh ya kami kembalikan dalam bentuk uang. Dan lebih sering konsumen sendiripun yang meminta kembaliannya dalam bentuk permen saja, karena mereka bilang malas pegang uang receh.

Hal yang sama juga dikatakan salah satu karyawan Atakana swalayan, “ya karena tidak ada uang pas mba, apalagi sekarang kan uang Rp. 100 dan Rp. 200 sudah tidak ada lagi, makanya kadang kami kembalikan dengan permen”

Penjelasan dari Ibu Rahmadani selaku pemilik Atakana Swalayan sekaligus pemegang kasir dan juga karyawan swalayan menyatakan bahwa kebijakan mengembalikan sisa belanja dengan permen terkadang bukan semena-mena keinginan mereka, selain dari ketidakterediaan uang receh namun juga praktik pengembalian dengan sebuah permen juga dilakukan atas permintaan dari konsumen itu sendiri, karena konsumen tidak ingin menyimpan uang receh jadi minta tukar dengan permen saja.

Selain melakukan wawancara dengan konsumen, peneliti juga melakukan wawancara dengan dua orang informan, seorang Informan dari Lembaga Konsumen Indonesia (LKI) yakni Bapak Abu Bakar As-sidiq mengataka bahwa: “itu sebenarnya bisa saja asal ada kesepakatan, kalau tidak ada kesepakatan tak bisa, secara hukumnya ya”. Menurut informan praktik pengembalian belanja konsumen boleh dilakukan asal ada kesepakatan di antara keduanya dan saling menerima tentunya. Kemudian Informan juga mengatakan bahwa hal tersebut merupakan tindakan memaksa, sesuai dengan apa yang dikatakan bapak Abu Bakar As-sidiq yang menyatakan:

“Itukan sebenarnya dia yang apa, kalau kita kita tidak mau itu tidak bisa, itukan sama aja dia melakukan menjual atau memperdagangkan permen itu agar laku, padahal orang tidak membeli itu, sekarang kan main apa saja “maaf pak tidak ada kembaliannya saya kasih ini”, supaya laku pula permennya, ya kan?, secara hukumnya tidak bisa, karena dia tidak minta beli permen itukan, jadi terpaksa gitu, kan maksa itu namanya”

Seorang informan lain juga mengungkapkan bahwa praktik pengembalian belanja yang ditukarkan dengan barang boleh saja dilakukan asal ada akad diantaranya, seperti yang di ungkapkan oleh Ustadz Iqbal Alfadani:

Menurut pandangan saya, kondisi perekonomian masa kini kan mengalami perubahan, perubahan system yang terus mengikuti arus global peralihan zaman ini, kalau ditanya kepada saya apakah praktik pengembalian sisa belanja yang ditukar dengan barang apakah boleh, maka saya menjawab boleh, dan apakah praktik terebut sesuai dengan etika bisnis Islam, Inshaallah ketika memang antara konsumen dan penjual itu sepakat dan tidak ada ketisakpuasan dengan hal itu maka inilah yang dikatakan oleh

Al-Qur'an dalam surah An-Nisa ayat 29 bahwa jual beli yang dibenarkan itu adalah jual beli yang memang tidak mengambil kebathilan di antaranya, hal ini Allah katakana " Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku suka sama suka diantara kamu, Qur'an surah An-Nisa ayat 29, merujuk dari ayat ini tentu kita paham jual beli yang didalamnya terdapat nilai keikhlasan, ketidakadaan tuntutan dari pembeli dan penjual maka Insyaallah ini sudah sebagai bentuk etika bisnis Islam, walaupun demikian kita tetap berupaya ada akad diakhirnya, maka penjual sebagai pemilik barang berakad, begitu juga dengan kita sebagai pembeli barang dari penjual berakad "saya beli barangnya" atau sebaliknya demikian penjual mengatakan "saya jual" maka akad inilah yang mensahkan jual beli itu walaupun kemudian ada transaksi pengembalian sisa uang dengan barang atau permen, apabila sudah diakadkan dan sama-sama sudah menerima akad dengan baik maka Insyallah ini sudah bagian dari etika dalam bisnis Islam."

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Abu Bakar As-sidiq dan Ustadz Iqbal Alfadani di atas dapat peneliti katakan bahwa terjadinya kesepakatanlah yang paling penting di dalamnya, bukan hanya sekedar memberi barang dan menerima barang saja namun kesepakatan di antara kedua belah pihak itu sangatlah penting, baik itu pihak penjual maupun pihak pembeli.

Mengenai kesepakatan antara kedua belah pihak, masih ada konsumen yang mengatakan bahwa karyawan tidak meminta persetujuan terlebih dahulu kepada konsumen, seperti yang diungkapkan oleh Ibu Sri Wahyuni, beliau mengatakan: "mana ada tanya-tanya, langsung dikasih permen langsung biasanya". Hal serupa juga diungkapkan oleh ibu Nyak selaku Ibu rumah tangga yang selalu belanja di Atakana swalayan, beliau mengatakan: "selama saya belanja ya langsung dikasih permen, jarang ditanya-tanya". Kemudian pernyataan yang sama juga di ungkapkan oleh Armayani, beliau mengatakan: "kadang langsung bagi permen sih, ga ditanya-tanya"

Dari penjelasan beberapa konsumen di atas, mereka mengatakan bahwa kebijakan pengembalian belanja yang ditukar dengan barang (permen) tersebut tidak meminta persetujuan terlebih dahulu kepada konsumen apakah konsumen setuju atau tidak jika kembaliannya ditukar dengan permen. Namun ada juga konsumen yang menyatakan bahwa karyawan atau kasir yang meminta

persetujuan terlebih dahulu, Ibu Dewi mengatakan: “ya kadang mereka ada bertanya juga, namun lebih sering ngasih pernyataan “kembaliannya saya tukar dengan permen ya bu”.

Hal serupa juga diungkapkan konsumen lain, Bapak Iwan mengatakan: “kadang ditanya dan kadang juga engga”. Tak hanya melakukan wawancara dengan konsumen Atakan swalayan saja, peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan dan pemilik swalayan mengenai kesepakatan dengan konsumen, Intan Puspa Dewi selaku karyawan Atakana swalayan mengatakan: “ya kadang kami bertanya terlebih dahulu mba, ya kadang juga kami langsung memberi tahu konsumen kembaliannya kami tukar dengan permen”. Hal yang sama diungkapkan oleh pemilik swalayan, Ibu Ramadhani mengatakan: “ya kadang ditanya juga, kadang kami langsung memberikan permennya langsung”

Dari beberapa hasil wawancara di atas dapat peneliti katakan bahwa praktik pengembalian uang belanja konsumen yang ditukar dengan barang yaitu permen sering dilakukan tanpa adanya persetujuan dengan konsumen yang menyebabkan konsumen kurang puas hati, dan kebijakan tersebut dilakukan secara sepihak, yang semestinya harus dilakukan atas dasar suka sama suka di antara keduanya (penjual dan pembeli).

Sesuai dengan hasil wawancara dengan informan Bapak Abu Bakar Asidiq dan Ustadz Iqbal Alfadani yang menyatakan pengembalian sisa belanja konsumen yang ditukarkan dengan barang boleh saja dilakukan asal ada kesepakatan diantara keduanya yaitu pihak penjual dan pembeli, bisa dilakukan dengan berakad antara penjual dan pembeli, dengan bertanya terlebih dahulu kepada konsumen apakah kembalian sisa belanja boleh ditukarkan dengan barang atau tidak, jika konsumen setuju dengan hal tersebut maka kesepakatan tersebut dapat dikatakan telah terlaksanakan dengan baik, begitu juga sebaliknya jika konsumen tidak setuju maka penjual harus mengupayakan kembalian sesuai dengan permintaan konsumen agar tidak ada unsur paksaan atau ketidakjujuran didalamnya. Karena dalam hal ini pihak Atakana swalayan masih kurang terbuka dengan sistem pengembalian uang belanja konsumen, sehingga konsumen masih merasa tidak puas mengenai hal tersebut, karena menurut konsumen sistem tersebut bisa dikatakan bersifat memaksa sehingga konsumen tidak bisa menolak.

2. Praktik Pengembalian Uang Belanja Konsumen Di Atakana Swalayan Pangkalan Brandan Dari Sudut Pandang Etika Bisnis Islam

Islam merupakan suatu sistem dan petunjuk hidup yang utuh yang memberikan panduan terhadap semua aspek kehidupan, termasuk sektor bisnis dan transaksi keuangan. Jadi, ekonomi Islam merupakan suatu sistem ekonomi yang didasarkan pada ajaran dan nilai-nilai Islam. Dimana sumber dari nilai tersebut yaitu Al-Qur'an, Sunnah, Ijma' dan qiyas. Selain itu dalam Islam juga terdapat etika bisnis Islam yang mengatur para pembisnis dalam melakukan aktivitas perdagangan yang bertumpu pada enam prinsip, yaitu prinsip kebenaran, kepercayaan, ketulusan, persaudaraan, pengetahuan, dan keadilan (Johan, 2009).

Etika bisnis Islam merupakan nilai-nilai etika Islam dalam aktivitas bisnis yang telah disajikan dalam perspektif Al-Qur'an dan Hadist, yang bertumpu pada enam prinsip, yakni kebenaran, kepercayaan, ketulusan, persaudaraan, pengetahuan, dan keadilan.

Berprinsip pada prinsip kebenaran yang selain mengandung makna kebenaran lawan kesalahan, serta juga mengandung unsur kebajikan dan kejujuran. Kebajikan dalam bisnis juga ditunjukkan dengan sikap kerelaan dan keramahan dalam bermuamalah, sedangkan kejujuran ditunjukkan dengan sikap jujur dalam semua proses bisnis yang dilakukan tanpa adanya penipuan sedikitpun. Dengan prinsip kebenaran tersebut maka etika bisnis Islam sangat menjaga adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi jual beli, kerja sama maupun perjanjian dalam bisnis.

Dalam etika bisnis Islam pada prinsip kebenaran merupakan unsur kebajikan yaitu dimana sikap kerelaan sesama dalam melakukan transaksi, namun pada kenyataannya yang didapatkan peneliti dilapangan masih banyak konsumen yang tidak rela dengan uang kembalian belanja yang ditukarkan dengan sebuah barang semisal permen, wafer ataupun barang lainnya. Yang seharusnya dalam melakukan transaksi jual beli pada sebuah bisnis harus mengutamakan saling rela dan suka sama suka antara penjual dan pembeli.

Allah melarang hamba-hamba-Nya yang beriman memakan harta satu sama lain dengan cara yang bathil, yakni dengan usaha-usaha yang tidak syar'i seperti berbagai macam riba, judi seluruh model penipuan, dimana Allah mengetahui bahwa pelakunya hanya sekedar membuat tipuan untuk lolos dari jeratan riba. Kemudian setelah Allah mengharamkan memakan harta dengan

cara yang bathil, Allah membolehkan bagi mereka memakan harta dengan cara perniagaan dan pencharian yang tidak terdapat padanya penghalang-penghalangan yang mengandung syarat-syarat seperti saling ridho dan sebagainya.

Dalam hal ini juga prinsip kejujuran harus ditunjukkan dengan sikap jujur dimana pada proses bisnis dilakukan secara transparan (terbuka) tanpa adanya penipuan sedikitpun, namun masih ditemukan pada pihak Atakana swalayan yang masih kurang jujur dalam melakukan pengembalian uang belanja konsumen, yang dimana pihak kasir mengembalikan sisa belanja konsumen dalam bentuk barang (permen, wafer, dan lain- lain) sesuai nominal kembalian tanpa meminta persetujuan terlebih dahulu kepada konsumen sebagai orang yang memiliki hak penuh atas uangnya. Jadi dalam hal ini terdapat unsur ketidak jujuran pada pihak kasir Atakana swalayan selaku pihak yang menukarkan uang dengan barang sehingga menyebabkan hilangnya unsur kebajikan dan hilangnya unsur saling ridha diantara keduanya.

Para ulama sepakat bahwa landasan untuk terwujudnya suatu akad yaitu dengan menunjukkan sikap kerelaan atau persetujuan antara penjual dan pembeli untuk merealisasikan kewajiban mereka. Hal tersebut menunjukkan bahwa akad harus menggunakan lafal yang menyatakan kerelaan dari masing-masing ketika melakukan transaksi jual beli, seperti yang dijelaskan oleh seorang informan dari salah seorang Ustadz dari Pangkalan Brandan Kabupaten Langkat, beliau mengatakan:

Kondisi perekonomian masa kini kan mengalami perubahan, perubahan system yang terus mengikuti arus global peralihan zaman ini, kalau ditanya kepada saya apakah praktik pengembalian sisa belanja yang ditukar dengan barang apakah boleh, maka saya menjawab boleh, dan apakah praktik tersebut sesuai dengan etika bisnis Islam, Insyaallah ketika memang antara konsumen dan penjual itu sepakat dan tidak ada ketisakpuasan dengan hal itu maka inilah yang dikatakan oleh Al-Qur'an dalam surah An-Nisa ayat 29 bahwa jual beli yang dibenarkan itu adalah jual beli yang memng tidak mengambil kebathilan di antaranya, hal ini Allah katakana " Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dngan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku suka sma suka diantara kamu, Qur'an surah An-Nisa ayat 29, merujuk dari ayat ini tentu kita paham jual beli yang didalamnya terdapat

nilai keikhlasan, ketidakadaan tuntutan dari pembeli dan penjual maka Inshaallah ini sudah sebagai bentuk etika bisnis Islam, walaupun demikian kita tetap berupaya ada akad diakhirnya, maka penjual sebagai pemilik barang berakad, begitu juga dengan kita sebagai pembeli barang dari penjual berakad “saya beli barangnya” atau sebaliknya demikian penjual mengatakan “saya jual” maka akad inilah yang mensahkan jual beli itu walaupun kemudian ada transaksi pengembalian sisa uang dengan barang atau permen, apabila sudah diakadkan dan sama-sama sudah menerima akad dengan baik maka Insyallah ini sudah bagian dari etika dalam bisnis Islam.”

Transaksi jual beli di Atakana swalayan Pangkalan Brandan telah memenuhi rukun jual beli. Namun dalam praktik pengembalian sisa belanja konsumen masih belum ada akad yang jelas sehingga konsumen tidak mengetahui dan hanya bisa menerima kembalian dengan permen tersebut tanpa adanya suatu kesepakatan terlebih dahulu.

Pada dasarnya syarat akad adalah saling rela dan setuju dengan kesepakatan yang telah dibuat kedua belah pihak sehingga tidak ada yang dirugikan sebagaimana sabda Nabi Muhammad SAW, yang artinya: “Jual beli itu didasarkan kepada suka sama suka.” Dalam praktik pengembalian uang belanja konsumen yang ditukar dengan barang terdapat beberapa rukun yang tidak terpenuhi yaitu tidak adanya akad dan belum disepakati objeknya yaitu permen, maksudnya yaitu rukun jual beli telah terpenuhi namun rukun tentang pengembalian uang belanja konsumen yang ditukar dengan permen tersebut yang belum memenuhi rukun, karena tidak adanya akad atau lafadz yang mengatakan bahwa pihak kasir menggantikan kembalian uang receh dengan permen. Dan konsumen juga tidak diberi kesempatan untuk menyepakati objek pengganti uang receh tersebut karena kasir langsung memberikan permen tanpa persetujuan.

Selain itu juga, praktik tersebut tidak memenuhi syarat kerelaan padahal kerelaan adalah salah satu prinsip dalam muamalah. Masalah *'an-tharadhin*, menurutulama ini merupakan urusan yang tersembunyi (batin), kerelaan dapat dinilai secara hukum hanya melalui lafadz ijab dan Kabul. Namun, an-Nawawi, al-Mutawally, dan al-Baghawi ulama dari kalangan Syafi'iyah *mutaakhirin* berpendapat dengan pendahulunya, dengan penjabaran tersebut jelaslah transaksi tersebut sah apabila konsumen merelakan, jika konsumen merasa

terpaksa maka transaksi tersebut menjadi tidak sah. Namun apabila karyawan meminta persetujuan terlebih dahulu kepada konsumen jika kembalian sisa belanja ditukar dengan barang, maka jual beli dianggap sah karena telah memenuhi rukun yang jelas, yaitu atas dasar suka sama suka antara penjual dan pembeli.

Sehubungan dengan adanya praktik pengembalian sisa belanja dengan barang, yang pada kenyataannya terjadi tanpa adanya persetujuan dari salah satu pihak. Hal tersebut tentu saja merugikan orang lain (konsumen) dan melanggar etika dalam bisnis, dimana seharusnya dalam bisnis itu dilakukan secara transparan (jujur) dan tidak merugikan pihak lain.

Islam sangat mempereratkan antara akhlak dan proses muamalah, yaitu dengan sikap berlaku jujur, adil, amanah, ihsan dan berbuat kebajikan serta kerjasama (*ta'awun*). Dalam usaha, konsep Islam yang paling utama yaitu untuk mengambil yang halal lagi baik (*thayyib*), baik itu halal dalam cara perolehan (melalui perniagaan yang berlaku suka sama suka, berlaku adil, dan menghindari keraguan) dan halal dalam penggunaannya (Jusmaliani, 2008).

Islam tidak melarang adanya laba dalam jual beli dan tidak pernah membatasi keuntungan yang dihasilkan, namun jika cara yang digunakan untuk memperoleh keuntungan tersebut dengan cara yang bathil atau dengan melakukan kecurangan serta merugikan orang lain, sudah pasti hal tersebut tidak sesuai dengan syariat Islam yang menetapkan bahwa perdagangan sesuai dengan akad. Dalam Al-Qur'an telah dijelaskan bahwa praktik bisnis harus memenuhi akad.

Para pembisnis bukan hanya dituntut untuk melakukan bisnis yang sesuai dengan ketentuan syara tentang jual beli yang baik namun juga dituntut untuk memenuhi akad yang telah ditetapkan, dan jika dalam melakukan bisnis ada ketentuan syara' yang dilanggar, maka akad dinyatakan tidak sah (bathil dan fasid) (Ghazaly, 2010).

Adh-Dhahak mengatakan: "*Penuhilah akad-akad itu*", yakni apa yang Allah SWT halalkan dan haramkan, serta perjanjian yang telah Allah ambil dari orang-orang yang telah berikrar untuk beriman kepada nabi dan kitab Al-Qur'an, hendaklah mereka memenuhi janji yang telah Allah ambil dari mereka dalam menjalankan kewajiban- kewajiban yang halal dan yang haram. Zaid bin Aslam mengatakan: "*penuhilah akad-akad itu*" ada enam: perjanjian dengan Allah, akad

perjanjian, kad *syarikah* (kerja sama), akad jual beli, akad nikah, dan akad sumpah.

Menurut teori Djakfar, persyaratan untuk mendapatkan keberkahan dalam berbisnis, pelaku bisnis harus memperhatikan beberapa prinsip etika yang telah di tetapkan dalam Islam, yakni antara lain:

Bersikap jujur/ transparan

Kejujuran merupakan sikap jujur dalam semua bisnis yang dilakukan tanpa adanya penipuan sedikitpun. Kepercayaan adalah hal yang mendasar dalam kegiatan bisnis. Dalam bisnis untuk membangun kerangka kepercayaan itu seorang pedagang harus mampu berbuat jujur atau adil, baik terhadap dirinya maupun terhadap orang lain. Kejujuran itu harus direalisasikan antara lain dalam praktik pengembalian uang belanja konsumen, dengan menjelaskan atau meminta persetujuan kepada konsumen perihal pengembalian sisa belanja. Namun pihak kasir Atakana Swalayan belum sepenuhnya bersikap jujur kepada konsumen tentang kembalian belanja yang langsung ditukar dengan barang (permen).

Menjual barang dengan kualitas baik

Para pembisnis harus memperhatikan kualitas barang yang dijualnya, agar tidak merugikan pihak pembeli. Sejauh ini Atakana Swalayan sudah menyediakan atau menjual produk-produk dengan kualitas yang baik.

Menjual barang yang halal

Para pembisnis harus memperhatikan barang yang dijualnya, tidak hanya menjual barang yang baik, namun juga harus memperhatikan kehalalan barang yang dijualnya. Atakana Swalayan sendiri sudah menjual barang-barang yang halal lagi baik.

Bermurah Hati

Dalam transaksi terjadi kontak antara penjual maupun pembeli, baik itu secara langsung ataupun tidak langsung. Dalam hal ini penjual diharapkan bersikap ramah dan bermurah hati kepada setiap pembeli, seperti halnya yang dilakukan karyawan Atakana Swalayan yang selalu bersikap ramah kepada pembelinya.

Berdasarkan pengamatan peneliti, praktik pengembalian sisa belanja konsumen yang di lakukan di Atakana Swalayan ini tidak berdampak negatif terhadap perusahaan tetapi bisa saja merugikan orang lain. Hal tersebut dibuktikan dari hasil penelitian, bahwa ada konsumen tidak

mempermasalahkan praktik pengembalian sisa belanja yang ditukarkan dengan barang ini, namun masih banyak juga konsumen yang tidak terima akan praktik tersebut. Meskipun mereka kurang puas hati dengan pengembalian yang dilakukan tanpa adanya kesepakatan, tetapi mereka tetap berkeinginan untuk berbelanja di Atakana Swalayan Pangkalan Brandan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Meskipun praktik pengembalian uang belanja konsumen yang ditukarkan dengan barang ini tidak memberikan dampak yang negatif kepada perusahaan, namun seharusnya pihak perusahaan melakukan kesepakatan terlebih dahulu kepada konsumen untuk melakukan penukaran kembalian sisa belanja dengan barang, yaitu dengan cara meminta persetujuan kepada konsumen apakah konsumen menyetujui atau tidak jika kembalian sisa belanjanya ditukarkan dengan sebuah permen. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya kezhaliman atau merugikan pihak konsumen serta perbuatan yang menyimpang dari etika bisnis Islam yang telah ditetapkan untuk ditaati.

Dengan demikian, Atakana swalayan Pangkalan Brandan sudah menerapkan prinsip etika bisnis Islam, namun akan lebih baik lagi jika pihak kasir Atakana Swalayan lebih bersikap jujur dalam melakukan pengembalian uang belanja konsumen, agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan atau terzalimi.

SIMPULAN

Praktik pengembalian sisa uang belanja konsumen yang dilakukan Atakana Swalayan Pangkalan Brandan terjadi dengan beberapa keadaan, yaitu dimana ketika ada kembalian sisa belanja, karyawan langsung memberikan permentanpa meminta perseujuan dari konsumen, kemudian ada juga ketika ada kembalian sisa belanja, karyawan atau pihak kasir Atakana Swalayan bertanya atau meminta persetujuan kepada konsumen jika kembaliannya diganti dengan sebuah permen atau baran lain yang nilainya sama dengan nominal kembalian sisa belanja, dan ada juga kondisi dimana ketika ada kembalian, konsumen sendiri yang meminta kembaliannya ditukar dengan permen atau barang lain yang nomunalnya sama dengan besarnya nominal kembalian sisa belanja. Hal tersebut terjadi dikarenakan ketersediaan uang receh yang terbatas sehingga sering menimbulkan kebijakan secara sepihak tanpa ada kesepakatan antara pihak kasir dan konsumen, terkadang kebijakan sepihak tersebut

membuat konsumen kurang ridha karena tidak adanya kesepakatan terlebih dahulu

Praktik pengembalian sisa uang belanja konsumen yang dilakukan oleh Atakana Swalayan Pangkalan Brandan sudah menerapkan etika bisnis Islam, namun belum sepenuhnya. Hal tersebut karena masih ada praktik pengembalian sisa belanja yang dilakukan tanpa adanya kesepakatan antara pihak kasir dan konsumen. Dalam etika bisnis Islam, transaksi seharusnya dilakukan secara transparan dan tidak merugikan serta menzalimi pihak lain, Namun pada kenyataannya, penukaran yang dilakukan tanpa persetujuan salah satu pihak dan hanya menguntungkan salah satu pihak bisa merugikan pihak lain. Sekecil apapun nominal kembalian sisa belanja konsumen, itu adalah hak konsumen dan tidak boleh ditukar tanpa persetujuan konsumen itu sendiri. Dalam teori Djakfar, dikatakan bahwa ada beberapa prinsip etika bisnis Islam yang harus dilakukan dalam berbisnis yaitu bersikap jujur, bermurah hati, menjual barang yang halal, dan menjual barang dengan kualitas baik. Pada Atakana Swalayan sudah menerapkan beberapa prinsip tersebut yaitu ramah dengan konsumen, sudah menjual barang dengan kualitas baik dan menjual barang-barang yang halal, namun pada prinsip kejujuran, Atakana Swalayan belum sepenuhnya menerapkan pada praktik pengembalian sisa belanja, yaitu dengan bersikap kurang jujur akan kembalian yang ditukar dengan barang. Dengan demikian akan lebih baik lagi jika pihak kasir atau karyawan Atakana Swalayan lebih bersikap jujur dalam melakukan pengembalian uang belanja konsumen agar tidak ada pihak yang dirugikan dan terzalimi.

DAFTAR RUJUKAN

- Ascarya. (2013). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Rajawali Press.
- Djakfar, M. (2008). *Etika Bisnis Islam*. UIN Malang Press.
- Ghazaly, A. R. (2010). *Fiqh Muamalah*. Kencana.
- Johan, A. (2009). *Etika Bisnis Islam*. Walisongo.
- Juliyani, E. (2016). Etika Bisnis dalam Perspektif Islam. *Jurnal Umum Qura*, 7(1).
- Jusmaliani. (2008). *Bisnis Berbasis Syariah*. Bumi Aksara.
- Katsir, I. (2015). *Tafsir Ibnu Katsir*. Ibnu Kamil.
- Keraf, S. (2012). *Etika Bisnis Tuntutan dan Relevansinya*. Kanisius.
- Moleong, L. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda karya.
- Muhammad. (2008). *Ekonomi Syariah*. Graha Ilmu.
- Satori, D., & Komariah, A. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Soewadji, J. (2012). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Mitra Wacana Media.

- Sugono, D. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suhendi, H. (2003). *Fiqh Muamalah*. PT Raja Grafindo Persada.
- Sumarni, M., & Shuprianto, J. (2018). *Pengantar Bisnis*. LPPM Universitas Malikussaleh.
- Titus, H. H., & Rasjidi, H. M. (2012). *Persoalan-Persoalan Filsafat*. Bulan Bintang.