

**IMPLEMENTASI PELAYANAN JUAL BELI *ONLINE*
PRODUK RABBANI DALAM
PERSPEKTIF *SYARI'AH*
(Kasus biro rabbani Palimanan Cirebon)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh :

PEGY AULIA DEWI

NIM. 2015.2.4.1.00368

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

**INSTITUT AGAMA ISLAM
IAI BUNGA BANGSA CIREBON
TAHUN 2019**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “ **Implementasi Pelayanan Beli *Online* Produk Rabbani Dalam Perspektif Syariah (Kasus Biro Rabbani Palimanan Cirebon).**” Beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau mengutip yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat akademik.

Atas pernyataan di atas, saya siap, menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 30 Mei 2019
Yang membuat pernyataan,

Materai 6000

PEGY AULIA DEWI

NIM. 2015.2.4.1.0038

PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI PELAYANAN JUAL BELI *ONLINE*
PRODUK RABBANI DALAM
PERSPEKTIF *SYARI'AH*
(Kasus biro rabbani Palimanan Cirebon)**

Oleh :

PEGY AULIA DEWI

NIM. 2015.2.4.1.00368

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Taufik Ridwan, M. Hum

NIDN. 2118018201

H. Ahmad Munajim, MM.

NIDN. 2117086801

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan FEBI
IAI Bunga Bangsa Cirebon
Di
Cirebon

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Pegy Aulia Dewi Nomor Induk Mahasiswa 2015.2.4.1.00368, berjudul "Implementasi Pelayanan Jual Beli *Online* Produk Rabbani Dalam Perspektif *Syari'ah* (Kasus Biro Rabbani Palimanan Cirebon)." Bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada dekan FEBI untuk dimunaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I

Pembimbing II

Taufik Ridwan, M. Hum.
NIDN.2118018201

Ahmad Munajim, MM.
NIDN.2117086801

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Implementasi Pelayanan Jual Beli *Online* Produk Rabbani Dalam Perspektif Syari’ah (Kasus biro Rabbani Palimanan Cirebon).**”Oleh **Pegy Aulia Dewi** NIM. 2015.2.4.1.00368, telah diajukan dalam Sidang Munaqosah Program Studi Ekonomi Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon padat anggal 30 Mei 2019.

Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.

Cirebon, 30 Mei 2019

Sidang Munaqosah,

Ketua
Merangkap Anggota,

Sekretaris,
Merangkap Anggota,

Dr. H. Oman Fathurohman, M.A
NIDN. 8886160017

Drs. Sulaiman, M.MPd
NIDN. 2118096201

Penguji I,

Penguji II,

.....
NIDN

.....
NIDN

MOTTO

“ Carilah apa yang kamu butuhkan, sebelum mencari apa yang kamu inginkan”

By :Pegy Aulia Dewi

ABSTRAK

PEGY AULIA DEWI. NIM. 2015.2.4.1.00368 IMPLEMENTASI PELAYANAN JUAL BELI *ONLINE* PRODUK RABBANI DALAM PERSPEKTIF *SYARI'AH* (Kasus Biro Palimanan Cirebon)

skripsi ini membahas tentang pelayanan jual beli secara *online* yang sesuai dengan perspektif syari'ah di Biro Rabbani Palimanan Cirebon. Kajiannya dilatarbelakangi untuk menghindari hal-hal yang telah dilarang. Diperlukan hukum islam untuk lebih berhati-hati dalam melakukan jual beli *online*, selain mendapatkan keuntungan juga mendapat keberkahan dari kegiatan jual beli. Karena di abad 20 ini banyak sekali *fashion* muslim yang dicari masyarakat dengan model terbaru dan kualitas yang baik. Dengan kesibukan aktifitas sehari-hari, maka produk yang ingin dibeli bisa dipesan melalui *online*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan jual beli *online* yang dilakukan oleh biro rabbani Palimanan Cirebon. Dari mulai penawaran, pemesanan, pembelian, pembayaran, dan pengiriman barang sesuai dengan perspektif syari'ah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan studi deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Berdasarkan penelitian, pelayanan jual beli *online* perspektif syari'ah diterapkan oleh biro Rabbani Palimanan Cirebon. Memberikan pelayanan yang baik untuk mendapatkan pelanggan dengan menggunakan 4 (empat) sifat yang dimiliki Rasulullah yaitu *fathanah* (Cerdas), *Shiddiq* (jujur dan benar), *Amanah* (dapat dipercaya), *tabliq* (komunikatif).

Pelayanan Jual beli *online* perspektif syari'ah di biro Rabbani Palimanan Cirebon sudah cukup baik, terbukti sudah memiliki pelanggan yang percaya akan *owner*, dan barang yang dijualnya juga, walau masih belums sempurna. Dan sebaiknya *owner* bias memperbaiki pelayanannya lagi agar pelanggan semakin puas sudah berbelanja di biro Rabbani Palimanan Cirebon.

Kata kunci: Pelayanan, *Online*, *Syari'ah*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: “ *Implementasi Pelayanan Jual Beli Online Produk Rabbani Dalam Perspektif Syari’ah (KasusBiro Rabbani Palimanan Cirebon)*”, dalam rangka menyesuaikan studi Strata1 untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.

Dalam penyusunan skripsi ini, penyusun telah menerima banyak bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak yang tak ternilai harganya. Jasa baik mereka tentu tidak dapat penyusun lupakan begitu saja, pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih kepada :

1. Drs. H. A. Basuni, KetuaYayasan Pendidikan Bunga Bangsa Cirebon.
2. Dr. H. Oman Fathurohman, M.A. Rektor Institut Agama Bunga Bangsa Cirebon yang memberikan kesempatan untuk dapat menuntut ilmu di IAI BBC.
3. Dr. Muhammadun, M.S.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.
4. Ahmad Munajim, MM. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syari’ah dan sebagai dosen pembimbing II dan pihak yang banyak membantu dalam penyusunan skripsi.
5. Taufik Ridwan, M. Hum.selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan membimbing penyusun skripsi ini dengan sabar dan penuh perhatian.
6. Segenap Dosen Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon yang telah memberikan semangat dan memotivasi dalam penyusunan skripsi.
7. Segenap Staff Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.

8. Titin selaku owner Rabbani di Biro Rabbani Palimanan Cirebon, yang mengizinkan untuk melakukan penelitian ditempat usahanya.
9. Ayahanda Anton Gunawan dan IbundaBeti, yang senantiasa memberikan do'a restu, semangat, motivasi dan dukungan material serta adik-adik Sabrina Pebrianty, Bethan Ahmad Ramadhan, dan Reyhan Sakhi Al barra dan segenap keluarga yang disayangi dan dicintai.
10. Ahmad Arif yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi, serta membantu sampai skripsi selesai.
11. Irma irmala, Lola Amalia, Riyanti, Siti Maesiri, Siti Rokayah, dan Vina Oktoviani selaku sahabat-sahabat dekat yang selalu memberikan semangat dan motivasi, sahabat seperjuangan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.
12. Teman-teman Fakultas Ekonomi Syari'ah kelas Sabtu Minggu yang selalu member motivasi.
13. Anggita dan Diana selaku sahabat sejak SMK yang selalu mendukung dan motivasi.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.Aamiin.

Cirebon, 30 Mei 2019

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Fokus Masalah dan Subfokus.	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Kegunaan Penelitian.	6
G. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Deskripsi Teoritik.....	9
1. Implementasi	9
2. Pelayanan.	9
3. Pemasaran	15
4. Jual Beli Perspektif <i>Syari'ah</i>	18
5. Jual Beli Sah Tapi Dilarang.....	28
6. Riba.....	29
7. Jual Beli dalam <i>E-commerce</i>	29

8. Jual Beli Salam.....	31
9. Ekonomi <i>Syari'ah</i>	35
B. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	38
C. Kerangka Berpikir.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	44
A. Desain Penelitian.....	44
B. Setting Penelitian/ Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
C. Data dan Sumber Data.....	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Pengolahan Data.....	48
F. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	52
1. Profil Rabbani.....	52
a. Sejarah Rabbani.....	52
b. Visidan Misi.....	52
c. Struktur Kemitraan.....	53
d. Alur Rabbani.....	55
2. Profil Biro Rabbani Palimanan Cirebon.....	57
a. Visidan Misi.....	57
b. Struktur Organisasi.....	57
B. Pembahasan.....	58
C. Keterbatasan Penelitian.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
RIWAYAT HIDUP.....	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1	43
2. Gambar 4.2	53
3. Gambar 4.3	55
4. Gambar 4.4	57

DAFTAR LAMPIRAN

1. Triangulasi Data
2. Kartu Bukti Tatap Muka Bimbingan Skripsi
3. Surat izin Penelitian
4. Surat Balasan Izin Penelitian
5. Dokumentasi
6. Lampiran lain yang mendukung penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kehidupan sehari-hari manusia tidak lepas dengan kegiatan jual beli untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, dan dapat diketahui dalam bahasa Arab kata BAYU' adalah isim jama' dari (mufradnya) BA'I. Dan BA'I menurut bahasa ialah atau menyerahkan suatu barang dengan barang lain dalam bentuk akad, tidak termasuk segala sesuatu misalnya arak tidak harus berupa uang. Menurut istilah syara' Jual-beli (ba'i) ialah: menerima uang dari hasil penjualan suatu barang berdasarkan syara', atau hanya menerima manfaat yang diperkenankan syara', dengan melalui pembayaran yang berupa uang.¹

Suatu kegiatan yang dianjurkan Rasulullah Saw dalam ajaran Islam, untuk menguatkan hal tersebut maka disebutkan sebuah hadits yang menerangkan mengenai jual-beli, Rasulullah bersabda yang artinya: 9 dari 10 pintu rejeki adalah melalui berdagang. Maksudnya, dari beberapa pintu rejeki diantaranya adalah berdagang sehingga karunia Allah terpancar dari padanya. Jual beli adalah kegiatan yang sering dilakukan, bahkan setiap orang melakukan jual beli untuk memenuhi kebutuhannya dan suatu kegiatan yang diperbolehkan namun dengan catatan dilakukan dengan benar tanpa kecurangan seperti yang dianjurkan ajaran islam.

Jual beli itu ada tiga macam, yaitu:

1. Jual beli benda yang kelihatan, maka hukumnya adalah boleh.

¹ Abu H.F Rammadhan B.A, *Terjemah Fathul Qarib* (Surabaya: Mutiara Ilmu, 2010), h. 165.

2. Jual beli benda yang disebutkan sifatnya saja dalam perjanjian. Maka hukumnya adalah boleh, jika didapati sifat tersebut sesuai dengan apa yang disebutkan.
3. Jual beli benda yang tidak ada (gaib) serta tidak dapat dilihat, maka tidak boleh.

Menjual setiap benda suci yang bisa diambil manfaatnya serta dapat dimiliki adalah sah. Sedangkan menjual benda yang najis dan benda yang tidak ada manfaatnya adalah tidak sah.¹

Jual beli merupakan suatu kegiatan pertukaran barang dengan barang, atau harta dengan harta, yang dilakukan oleh pembeli dan penjual dengan *sighat*, yaitu ungkapan *ijab* dan *qabul*, dilakukan dengan sukarela antara masing-masing pihak, dan harta yang ditukar adalah yang bernilai manfaat.²

Salah satu jual beli yang sedang marak di abad 21 ini yaitu Jual-beli *online*, juga bisa dikatakan Jual-beli salam (pesanan). Salam dan salaf menurut arti bahasa ialah: pesanan. Menurut istilah syara', ialah menjual sesuatu yang telah digambarkan sifat bentuknya yang menjadi tanggungan pihak penjual. Salam itu hukumnya tidak sah, kecuali diadakan serah-terima *ijab-qabul*. Salam yang dibayar secara kontan, maupun ditangguhkan hukumnya sah, tapi kalau akadnya secara mutlak, salam pesanan itu pembayarannya kontan, menurut pendapat yang paling shahih.³

¹ Faiz el Muttaqien, terjemah kitab *Matn al-Ghaayah wat Taqrib* (Ampel Mulia Surabaya, Surabaya, 2008), h.71

² Muhammad Yunus, dkk., "tinjauan fikih muamalah terhadap akad jual beli dalam transaksi online pada aplikasi go-food" *jurnal ilmiah*, Vol. 2 No.1. 2018, h.145-158

³ Abu H.F. Ramadhan B.A., *op. cit.*, h. 172 (4)

Jual beli saham pesanan adalah jual-beli melalui pesanan, yakni jual-beli dengan cara menyerahkan terlebih dahulu uang muka kemudian barangnya diantar belakangan. Jual-beli salam dapat dilakukan melalui media sosial seperti *facebook, instagram, whatsapp, BBM, line*, dengan memajang foto barang yang akan dijual dan ditulis keterangan secara benar mengenai barang serta cara untuk memesan barang tersebut, dengan berteman dengan ribuan orang di media sosial akan memudahkan untuk melakukan jual-beli tanpa harus mencarinya kesana kemari yang membutuhkan waktu dan juga tenaga.

Dua puluh tahun lalu, nama rabbani memang tidak terkenal seperti sekarang. Jika dulu orang mengenal rabbani sebagai salah satu toko buku islami, saat ini *brandrabbani* sudah menjadi produk yang berkembang dibidang *fashion*, apalagi pakaian *syar'i*.

Penjualan *offline* Rabbani yang terbilang sukses, terbukti dari toko-toko yang kini semakin banyak, bukan hanya di perkotaan namun juga di pedesaan khususnya didaerah Cirebon. Adanya sistem baru yaitu jual beli *online* produk rabbani dibidang *fashion* maka akan diteliti mengenai pelayanan dalam jual beli *online* produk rabbani, dimulai dari cara *akad*, syarat dan pelaksanaannya, apakah sesuai dengan perspektif *Syari'ah* tentang jual-beli *as-salam* produk rabbani serta pelayanan yang diberikan. menentukan harga produk rabbani secara *online* agar tidak mendekati riba, serta promosi apa saja yang digunakan untuk menarik perhatian konsumen agar lebih nyaman dalam melakukan jual-beli *online* produk rabbani di media sosial, serta mengenali produk asli rabbani yang membedakan dengan produk yang lainnya, begitu

juga pelayanan yang yang diberikan penjual terhadap pembeli, dan apakah adanya nilai-nilai islam yang diterapkan dalam jual-beli *online* rabbani.

Islam mengajarkan kita agar senantiasa membangun perniagaan di atas kejelasan. Kejelasan dalam harga, barang, dan akad. Sebagaimana Islam juga mensyari'atkan agar kita menjauhkan akad perniagaan yang kita jalin dari segala hal yang bersifat untung-untungan, atau yang disebut dalam bahasa arab dengan *gharar*, dikarenakan unsur *gharar* atau ketidakjelasan status, sangat rentan untuk menimbulkan persengketaan dan permusuhan⁴

Berdasarkan hasil awal observasi ditemukan adanya keuntungan dan kelebihan jual beli *online* dari beberapa narasumber dengan jual beli *offline* rabbani, dan yang pernah dialami oleh diri pribadi, perbedaan atas barang yang dipesan dengan barang yang diterima berbeda warna, ukuran, dan harga yang dicantumkan dengan harga yang harus dibayarkan atas barang tersebut. Hal ini membuat pembeli kecewa atas pelayanan yang telah diberikan oleh penjual *online* hingga mengurangi kepercayaan untuk melakukan jual beli *online* berikutnya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mengambil judul sebagai berikut “ Implementasi Pelayanan Jual Beli *Online* Produk Rabbani dalam perspektif *syariah* (Kasus Biro Rabbani Palimanan Cirebon)”.

⁴Elpina Pitriani, dan Deni Purnama, “Dropshipping dalam Perspektif Konsep Jual Beli Islam”, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 3. No.2, 2015, h. 99

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Jual beli *online* yang dilakukan sesuai penerapan *fiqih muamalah*.

1. Pelayanan penjual *online* terhadap pembeli belum maksimal dalam memberikan respon kepada konsumen.
2. Kekhawatiran terjadinya penipuan dalam jual beli *online*
3. Adanya ketidak sesuaian barang dan harga yang ditawarkan dengan barang yang diterima konsumen, warna yang dipesan dengan barang yang dikirim.

C. Fokus Masalah dan Subfokus

Fokus masalah yang terdapat didalam skripsi ini mengenai perusahaan yang memiliki *brand* rabbani yang berada di Cirebon yang memiliki prinsip pemasaran yaitu produk, harga, tempat, promosi, fasilitas dan juga pelayanan melalui penjualan *online*.

Mengenai keterbatasan penulis maka akan difokuskan lagi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rabbani secara *online*.

D. Rumusan masalah

Dari batasan masalah yang disebutkan maka dirumuskan sebagai berikut yaitu:

1. Bagaimana praktik jual beli *online* produk rabbani Palimanan Cirebon?
2. Bagaimana implementasi pelayanan jual beli *online* produk rabbani dalam perspektif *syari'ah*biro rabbani Palimanan Cirebon?

3. Hal-hal apa saja yang menjadi kendala dan bagaimana cara penyelesaiannya?

E. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan tentang praktik jual beli *online* produk rabbani Palimanan Cirebon.
2. Mendeskripsikan tentang Implementasi pelayanan Jual-beli *online* produk rabbani dalam perspektif *syari'ah* biro rabbani Palimanan Cirebon.
3. Mendeskripsikan tentang kendala dan cara penyelesaiannya.

F. Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara teoristis maupun praktis.

a. Kegunaan Teoristis

Kegunaan secara teoristis dalam penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori-teori yang berkaitan dengan pelayanan jual beli *online* dalam islam.

b. Kegunaan Praktisi

a) Bagi peneliti

Penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar SE dan sebagai rujukan penelitian berikutnya.

b) Bagi IAI Bunga Bangsa Cirebon

Penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi perpustakaan tentang pelayanan jual beli *online* perspektif *syariah* produk rabbani Palimanan Cirebon.

c) Bagi tempat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi rabbani Palimanan Cirebon.

d) Bagi masyarakat umum

Penelitian ini diharapkan agar masyarakat mengetahui bagaimana cara praktik jual beli *online* rabbani Palimanan Cirebon yang sesuai perspektif *syariah*.

G. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan menjelaskan analisis materi dalam penulisan ini agar mempermudah penulis dalam menganalisis materi. Secara garis besar, skripsi ini terdiri dari lima bab:

Bab satu merupakan pendahuluan yang menggambarkan secara umum mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, fokus masalah dan subfokus, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab dua membahas mengenai Landasan teori dengan deskripsi teoritik yang terdiri dari pengertian implementasi, pengertian pelayanan, pemasaran, jual beli, jual beli sah tapi dilarang, riba, jual beli dalam *e-commerce*, jual beli salam, ekonomi syari'ah. Bab dua ini juga membahas mengenai hasil penelitian yang relevan dan kerangka berpikir.

Bab tiga membahas tentang metode penelitian yang terdiri dari desain penelitian, setting penelitian/tempat dan waktu penelitian, data

dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan pemeriksaan keabsahan data.

Bab empat membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari deskripsi data hasil penelitian, pembahasan, dan keterbatasan penelitian.

Bab lima membahas mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teoritik

1. Implementasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, implementasi adalah penerapan¹. Sedangkan pengertian umum adalah suatu tindakan atau pelaksana rencana yang telah disusun secara cermat dan rinci (matang).

Kata implementasi sendiri berasal dari bahasa Inggris “*to implement*” artinya mengimplementasikan. Tak hanya sekedar aktifitas, implementasi merupakan suatu kegiatan yang direncanakan serta dilaksanakan dengan serius mengacu pada norma-norma tertentu guna mencapai tujuan kegiatan.²

2. Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya

¹<https://www.kbbi.web.id/implementasi>. Diakses pada tanggal 20 Oktober 2018, pkl 07:50 WIB

² Ali Hamdan, Pengertian Implementasi Secara Umum dan Menurut Ahli Terlengkap, 2017 (<https://alihamdan.id/implementasi>)

kepuasan pada konsumen itu sendiri.³ Pelayanan merupakan salah satu aspek yang penting bagi perusahaan. *Perfomance* pelayanan yang baik akan meningkatkan citra perusahaan dimata pelanggan.

b. Pelayanan Prima

- a. Pelayanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk memberikan kepuasan pelanggan.
- b. Pelayanan prima adalah pelayanan yang menempatkan pelanggan pada posisi sebagai mitra usaha.
- c. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memberikan kepedulian kepada pelanggan agar tercapai rasa kepuasan.
- d. Pelayanan prima adalah pelayanan yang lebih mengutamakan kepuasan bagi pelanggannya.
- e. Pelayanan prima adalah pelayanan yang membuat pelanggan merasa penting sekali dan lebih dihargai.
- f. Pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan⁴
- g. Pelayanan prima adalah memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan baik,ramah,tepat dan cepat.⁵

Biasanya dalam membeli pelanggan menginginkan adanya layanan yang baik setelah pembelian barang dan jasa.layanan berupa tanggungjawab oleh produsen maupun penjual, diantaranya adalah:

³ Evan Chandra Kusuma, “Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan : Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator dan Gender Sebagai Moderator”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 5 No.1, 2018, h 42-50

⁴ Agustina Fitri Mayasari,LKS Sakti Kewirausahaan (Depok:CV Arya Duta,2006),h.15

⁵ *Ibid.*

- 1) Adanya jaminan penggantian barang yang rusak atau jasa yang tidak sesuai.
- 2) Menyediakan tempat-tempat pengaduan pelanggan atau klaim pelanggan.

c. Diferensiasi Pelayanan

Ketika produk fisik tidak mudah untuk dideferensiasi, kunci keberhasilan dalam persaingan sering terletak pada penambahan pelayanan yang menambah nilai serta menambah mutu produk fisik itu. Yang membedakan pelayanan terutama adalah kemudahan pemesanan, pengiriman, pemasangan, pelatihan pelanggan, konsultasi pelanggan, pemeliharaan dan perbaikan , serta beberapa hal lainnya.

a. Kemudahan pemesanan

Kemudahan pemesanan mengacu pada seberapa mudah pelanggan dapat melakukan pemesanan ke perusahaan.⁶

b. Pengiriman

Pengiriman (*delivery*) mengacu kepada seberapa baik produk atau jasa diserahkan pada pelanggan. Hal itu mencakup kecepatan, ketepatan, dan perhatian selama proses pengiriman.⁷

⁶ Sunarto, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta:BPFE-UST,2003),h.245

⁷ *Ibid*, h. 245

c. Konsultasi pelanggan

Konsultasi pelanggan (*customer consulting*) mengacu pada pelayanan data, sistem informasi, dan saran yang diberikan penjual kepada pembeli.⁵

d. Pemeliharaan dan perbaikan

Pemeliharaan dan perbaikan (*maintenance & repair*) merupakan program pelayanan perusahaan untuk membantu pelanggan menjaga produk yang mereka beli dalam kondisi kerja yang baik.⁶

e. Pelayanan lain-lain

Perusahaan-perusahaan dapat menemukan berbagai cara lain untuk mendiferensiasikan jasa pelanggan. Mereka dapat menawarkan garansi produk atau kontrak pemeliharaan yang lebih baik daripada pesaing dan member penghargaan¹⁰

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain.¹¹

Firman Allah:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ، وَزِنُوا بِالْقِسْطِ أَسْبَابَ الْمُسْتَقِيمِ

⁸*Ibid*, h. 246

⁹*Ibid*,

¹⁰ *Ibid*, h. 247

¹¹ Aptaguna A, Pitaloka E, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek", *Jurnal Ilmiah*, Vol.3, 2016, h. 49 - 56

Artinya:

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kalian termasuk orang-orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus.”

¹²(Q.S As-Syu'ara': 181-182)

d. Pelayanan perspektif syari'ah

Jual beli yang baik akan dilakukan dengan pelayanan yang baik, tidak merugikan satu pihak. seperti beberapa sifat yang dimiliki oleh Rasulullah saw diantaranya shiddiq, fathanah dan tabliq, amanah yang diterapkan dalam kegiatan jual beli. Sebagai seorang muslim maka setiap kegiatan ataupun perbuatan harus sesuai dengan tuntunan *syari'at* islam termasuk dalam kegiatan pelayanan dalam jual beli *online*.

- 1) Shiddiq (jujur atau benar) dalam berdagang Nabi Muhammad selalu dikenal sebagai seorang pemasar yang jujur dan benar dalam menginformasikan produknya.
- 2) Fathanah (cerdas) dalam hal ini pemimpin yang mampu memahami, menghayati, dan mengenal tugas dan tanggung jawab bisnisnya dengan sangat baik.
- 3) Tabliq (komunikatif) jika seorang pemasar harus mampu menyampaikan keunggulan-keunggulan produk dengan menarik dan tetap sasaran tanpa meninggalkan kejujuran dan kebenaran.

¹² *Mushaf Al-Qur'an Tafsir Per Kata Kode Arab* (Jakarta:PT Insan Media Pusaka, 2013), h. 374

- 4) Amanah (jujur dan terpercaya), tidak menukar barang yang baik dengan yang buruk. Ketika seorang tenaga pemasaran mengiklankan barangnya tidak boleh dilebih-lebihkan atau mengiklankan barang bagus padahal kenyataannya tidak demikian.¹³

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ
اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya:

“Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”.

¹⁴ (Q.S Al-Ahzab : 21)

Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan bagi kalian dapat dibaca iswatun dan uswatun (yang baik) untuk diikuti dalam hal berperang dan keteguhan serta kesabarannya, yang masing-masing diterapkan pada tempat-tempatnya (bagi orang) lafal ini berkedudukan menjadi badal dari lafal lakum (yang mengharap rahmat Allah) yakni takut-Nya (dan hari kiamat dan dia banya menyebut Allah) berbeda halnya dengan orang-orang yang selain mereka.

¹³ Nurul Mubarak, “Strategi Pemasaran Islam dalam Meningkatkan Penjualan Pada Butik Calista”, *Jurnal I-Ekonic*, Vol. 3, No 1, 2017, h. 80.

¹⁴ *Mushaf Al-Qur'an Tafsir Per Kata Kode Arab* (Jakarta:PT Insan Media Pusaka,2013),h. 420

3. Pemasaran

a. Definisi Pemasaran Syariah

Pemasaran merupakan suatu panduan dari aktifitas-aktifas yang saling berhubungan untuk mengetahui kebutuhan konsumen melalui penciptaan, penawaran dan pertukaran produk dan jasa yang bernilai serta mengembangkan promosi, distribusi, pelayanan, dan harga agar kebutuhan konsumen dapat terpuaskan (Deliyanti, 2012:2). Menurut *American Marketing Association* dalam Alma (2013:3) menyatakan bahwa pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi penentuan harga, promosi dan pendistribusian barang, jasa dan ide yang dapat memuaskan pelanggan dan tujuan perusahaan.¹⁵

Dalam praktik jual beli diantaranya ada hal-hal berikut:

a. Penawaran

Penawaran adalah jumlah produk yang akan ditawarkan ke pasar oleh para pemasok dengan harga yang bervariasi dalam suatu periode tertentu.¹⁶

b. Pemesanan

Pemesanan adalah suatu aktifitas yang dilakukan oleh konsumen sebelum membeli, proses, pembuatan, dan cara memesan (tempat, barang, jasa)¹⁷

¹⁵ Robert L, Hadi James D. D. Massie, Agus S. Soegoto, "Analisis Kualitas Layanan dan Diferensiasi Jasa Terhadap Kinerja Layanan Hotel Sahid Kawanua Manado", *Jurnal EMBA*, Vol.6 No.4, 2018, h. 3973–3982.

¹⁶ Dita Amanah, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bakery & Cake Shop Cabang H. M. Yamin Medan", *Jurnal Keuangan & Bisnis*, Vol. 2, No. 1, 2010, h. 75.

Q.S Al-isra' ayat 7:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ

Artinya:

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri”

¹⁸(Q.S Al-isra':7)

Jika berbuat baik dan memudahkan orang lain, maka sama halnya kita berbuat baik dan mempermudah urusan kita sendiri, dalam kegiatan pemesan juga hendaknya mempermudah konsumen untuk melakukan pembelian, selain dapat membantu memenuhi kebutuhan konsumen juga sebagai penjual akan mendapatkan keuntungan yang berkah.

c. Pembayaran

Pembayaran untuk bisnis *online* ada dua macam, yaitu Transfer via Bank dan COD (*cash on delivery*). Transfer via bank biaya yang ditransferkan sesuai dengan nominal yang dibelanjakan, sedangkan pembayaran COD diartikan pembayaran yang dilakukan setelah produk diterima pembeli. Namun sistem pembayaran tersebut sudah menjadi kesepakatan sebelumnya antara penjual dan pembeli.¹⁹

¹⁷ Zia Rizki Saputri, dkk., “Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Makanan Berbasis Web Pada Cafe Surabiku”, *Jurnal Teknologi dan Informasi*, Vol. 9, No. 1, 2019, h. 67.

¹⁸ *Mushaf Al-Qur'an Tafsir Per Kata Kode Arab* (Jakarta:PT Insan Media Pusaka,2013), h. 282

¹⁹ Dewi Mashita Arif, Jaringan Komunikasi Pelaku Bisnis Online Shop Melalui Aktifitas Shoutout For Shoutout (Studi deskriptif pada pelaku bisnis online shop dalam Grup SFS_85+Diversity), 2015, h.12 (eprints.umm.ac.id).

d. Pengiriman

Pengiriman barang adalah langkah terakhir dari praktik jual beli, Pengertian jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa ini berkaitan dengan fisik atau sebaliknya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengiriman adalah suatu proses, cara, perbuatan mengirimkan. Secara umum dapat disimpulkan bahwa jasa pengiriman adalah segala upaya yang diseleggarakan secara pribadi maupun bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan pelayanan jasa berupa pengiriman barang, baik antar kota, antar pulau, dan antar negara.²⁰

4. jual beli Perspektif *Syari'ah*

a. Jual Beli perspektif *Syari'ah*

Jual beli dalam istilah bahasa arab disebut dengan kata *al-bai'* yang berarti menjual, mengganti dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain.²¹ Secara termonologi Jual beli yang dikemukakan ulama Hanafiyah, jual beli adalah saling tukar menukar harta melalui cara tertentu. Cara yang khusus yang dimaksud ulama Hanafiyah adalah melalui *ijab* dan *qabul*, sesuai harta yang perjual belikan harus bermanfaat bagi manusia. Menurut ulama Malikiyah, Syafi'iyah dan

²⁰ Budi Iskandar, Agus Umar Hamdani, "Desain dan Pengujian Sistem Informasi Jasa Pengiriman Barang Studi Kasus PT XYZ," *Makalah* disampaikan pada Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2017, STMIK AMIKOM, Yogyakarta, 4 Februari 2017.

²¹ Elpina Pitriani, dan Deni Purnama, "Dropshipping dalam Perspektif Konsep Jual Beli Islam", *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 3. No.2, 2015, h. 99.

Hanabilah, jual beli adalah saling menukar harta dengan harta dalam bentuk pemindahan milik dan pemilikan.²²

Secara syar'i jual beli adalah pertukaran harta dengan harta, atau pemindahan kepemilikan dengan kompensasi menurut konteks yang disyariatkan. Jual beli disyariatkan oleh Allah untuk hamba-hambanya sebagai kelapangan dan kemudahan.²³

b. Dasar Hukum Jual Beli

1) *Al-Qur'an*, di antaranya:

Allah memperbolehkan Jual Beli seperti Firman Allah SWT

...الرِّبَا وَحَرَّمَ الْبَيْعَ الَّذِي هُوَ أَحْلَى...

Artinya:

“Padahal Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba”

²⁴(QS.Al-Baqarah : 275)

2) Hadis Rasulullah

Dan berdasarkan hadits Ibnu Umar r.a bahwa Rasulullah SAW bersabda,

إِذَا تَبَايَعَ الرَّجُلَانِ فَكُلُّ وَاحِدٍ مِنْهُمَا بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا وَكَانَا جَمِيعًا

Artinya : bila dua laki-laki berjual beli, maka masing-masing dari keduanya memiliki hak khiyar (memilih untuk meneruskan atau

²² *Ibid.* h. 99.

²³ *Ibid.*

²⁴ *Mushaf Al-Qur'an Tafsir Per Kata Kode Arab, op. cit., h. 47*

*membatalkan) selama belum berpisah dan keduanya dalam keadaan bersama.*²⁵

3) Ijma'

Ulama telah sepakat bahwa jual-beli diperbolehkan dengan alasan bahwa manusia tidak akan mampu mencukupi kebutuhan dirinya, tanpa bantuan orang lain. Namun demikian, bantuan atau barang milik orang lain yang dibutuhkan itu, harus diganti dengan barang lainnya yang sesuai.

Berikut hukum- hukum jual beli:

- 1) Mubah (boleh), merupakan asal usul jual beli.
- 2) Wajib, umpamanya wali menjual harta anak yatim apabila terpaksa, begitu juga Kadi menjual harta muftis (orang yang lebih banyak hutangnya daripada hartanya), sebagaimana yang akan diterangkan nanti.
- 3) Haram, sebagaimana yang telah diterangkan pada rupa- rupa jual beli yang dilarang.
- 4) Sunnah, misalnya jual beli kepada sahabat atau famili yang dikasihi, dan kepada orang yang sangat membutuhkan barang itu.

b. Rukun dan Syarat pelaksanaan jual-beli

²⁵ Abdul Azis Mabruk Al-Ahmadi dkk, *Fikih Mayassar*, Penerjemah: Izzudin Karimi, Lc, (Jakarta: Darul Haq, 2017), h. 345

Jual beli adalah menukar suatu barang dengan barang yang lain dengan cara yang tertentu (akad).

1) Penjual dan pembeli

Syaratnya adalah:

- a) *Berakal*, agar dia tidak terkecoh. Orang gila dan bodoh tidak sah jual belinya.
- b) *Dengan kehendak sendiri* (bukan dipaksa), keterangannya yaitu ayat diatas.
- c) *Tidak mubazir* (pemborosan), sebab harta orang yang mubazir itu ditangan walinya
- d) *Baligh*, (berumur 15 tahun keatas/dewasa). Anak kecil tidak sah jual belinya. Adapun anak-anak yang sudah mengerti tetapi belum sampai umur dewasa, menurut pendapat sebagian ulama, mereka diperbolehkan berjual beli barang yang kecil-kecil; karena kalau tidak diperbolehkan, sudah tentu menjadi kesulitan dan kesukaran, sedangkan agama islam sekali-kali tidak akan menetapkan peraturan yang medatangkan kesulitan kepada pemeluknya.

2) Uang dan benda yang dibeli

Syaratnya yaitu:

- a) *Suci*. Barang najis tidak sah dijual dan tidak boleh dijadikan uang untuk dibelikan, seperti kulit binatang atau bangkai yang belum disamak.

- b) *Ada manfaatnya*, tidak boleh menjual sesuatu yang tidak ada manfaatnya. Dilarang pula mengambil tukarnya karena hal itu termasuk dalam arti menyi-nyiakan (memboroskan) harta yang terlarang dalam kitab suci.

إِنَّ الْمُبَدِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيَاطِينِ

Artinya:

“*sesungguhnya pemboros-pemboros itu saudara-saudara setan*”

²⁶(QS. Al-Isra':27)

- c) *Barang itu dapat diserahkan*, tidak sah menjual suatu barang yang tidak dapat diserahkan kepada yang membeli, misalnya ikan dalam laut, barang rampasan yang masih berada di tangan yang merampasnya, barang yang seang dijamin, sebab semua itu mengandung tipu daya (kecohan).
- d) *Barang tersebut merupakan kepunyaan si penjual*, kepunyaan yang diwakilkannya, atau yang mengusahakan.

Artinya:

Tidak sah jual beli selain mengenai barang yang dimiliki”.

(Riwayat Abu Dawud dan Tirmizi)

- e) *Barang tersebut diketahui oleh si penjual dan si pembeli*; zat, bentuk, kadar (ukuran), dan sifat-sifatnya jelas sehingga antara

²⁶ *Mushaf Al-Qur'an Tafsir Per Kata Kode Arab* (Jakarta:PT Insan Media Pusaka,2013),hlm.284

keduanya tidak akan terjadi kecoh-mengecoh. Keterangannya adalah hadis dari Abu Hurairah yang telah disebutkan diatas. Yang wajib diketahui zatnya kalau barang itu tertentu ialah kadarnya, umpamanya sukatan atau timbangannya. Kalau barang itu tercampur dengan yang lain, umpamanya segantang beras atau sekilo gula, cukup melihat sebagian barang, asal yang lainnya sama dengan contohnya yang dilihat itu, dan cukup melihat kulitnya kalau sekiranya kulit itu dipecah bakal rusak; yang dimaksud adalah tempurung, umpamanya. Begitu juga sesuatu yang telah dimaklumi menurut kebiasaan –seperti bawang yang masih dalam tanah –walaupun keadaan barang boleh jadi ada lebih kurangnya serta bakal merugikan salah satu pembeli atau penjual, tetapi hanya sedikit. Keadaan yangsedikit itu dimaafkan karena kemaslahatan untuk memudahkan kelancaran pekerjaan. Kata Ibnu Qaiyim, “sesungguhnya orang yang ahli dapat mengetahui barang yang berada dalam tanah dengan melihat yang diatasnya, maka jika barang dalam tanah tidak boleh dijual, sudah tentu akan memperlambat pekerjaan yang tidak semestinya.”

3) Lafaz ijab dan Kabul

Ijab adalah perkataan penjual, umpamanya, “saya jual barang ini sekian”. Kabul adalah ucapan si pembeli “Saya terima, (saya beli) Dengan harga sekian.” Keterangannya yaitu ayat yang

mengatakan bahwa jual beli itu suka sama suka, dan juga sabda Rasulullah Saw, dibawah ini:

“Sesungguhnya jual beli itu hanya sah jika suka sama suka,”

(Riwayat Ibnu Hibban)

c. Syarat jual-beli

Dalam jual-beli terdapat empat macam syarat, yaitu syarat terjadinya akad (*in'iqad*), syarat sahnya akad, syarat terlaksananya akad (*nafadz*), dan syarat *luzum*.

Secara umum tujuan adanya semua syarat tersebut antara lain untuk menghindari pertentangan diantara manusia, menjaga kemaslahatan orang sedang akad, menghindari jual-beli gharar (terdapat unsur penipuan), dan lain-lain.

Jika jual-beli tidak memenuhi syarat terjadinya akad, akad tersebut batal. Jika tidak memenuhi syarat sah, menurut ulama Hanafiyah, akad tersebut fasid. Jika tidak memenuhi syarat nafadz, akad tersebut mauquf yang cenderung boleh, bahkan menurut ulama Malikiyah, cenderung kepada kebolehan. Jika tidak memenuhi syarat ujum, akad tersebut *mukhayyir* (pilih-pilih), baik khiyar untuk menetapkan maupun membatalkan.

Di antara ulama fiqih berbeda pendapat dalam menetapkan persyaratan jual-beli. Dibawah ini akan dibahas sekilas pendapat setiap madzhab tentang persyaratan jual-beli tersebut.

Menurut ulama Syafi'iyah mensyaratkan 22 syarat, yang berkaitan dengan aqid, shighat, dan ma'qul alaih. Persyaratan tersebut adalah:

1) Syarat Aqid

a) Dewasa atau sadar

Aqid harus baligh dan berakal, menyadari dan mampu memelihara agama dan hartanya. Dengan demikian, akad anak mumayyiz dipandang belum sah.

b) Tidak terpaksa atau tanpa hak

c) Islam

Dipandang tidak sah, orang kafir yang membeli kitab Al-Qur'an atau kitab-kitab yang berkaitan dengan agama, seperti hadis, kitab-kitab fiqih, dan juga membeli hamba yang muslim. Hal itu didasarkan antara lain pada firman Allah SWT. :

...اللَّهُ يُجْعَلُونَ...

Artinya:

“Dan Allah sekali-kali tidak memberi jalan bagi orang kafir untuk menghina orang mukmin”

²⁷(QS. An-Nisa' : 141)

d) Pembeli bukan musuh

Umat islam dilarang menjual barang, khususnya senjata, kepada musuh yang akan digunakan untuk memerangi dan menghancurkan kaum muslimin.

²⁷ *Mushaf Al-Qur'an Tafsir Per Kata Kode Arab* (Jakarta:PT Insan Media Pusaka,2013),h.101

2) Syarat Shighat

a) Berhadap-hadapan

Pembeli atau penjual harus menunjukkan shighat akadnya kepada orang sedang bertransaksi dengannya, yakni harus sesuai dengan orang yang dituju. Dengan demikian, tidak sah berkata , “saya menjual kepadamu!” Tidak boleh berkata “saya menjual kepada Ahmad”. Padahal nama pembeli bukan Ahmad.

b) Ditujukan pada seluruh badan yang akad

Tidak sah mengatakan “saya menjual barang ini ” kepada kepala atau tangan kamu.

c) Qobul diucapkan oleh orang-orang yang dituju dalam ijab

d) Orang yang mengucapkan qabul haruslah orang yang diajak bertransaksi oleh orang yang mengucapkan ijab, kecuali jika diwakilkan.

e) Harus menyebutkan barang atau jasa

f) Ketika mengucapkan shighatharus disertai niat (maksud)

g) Pengucapan ijab dan qabul harus sempurna

Jika seseorang yang sedang bertransaksi itu gila sebelum mengucapkan qabul, jual-beli yang dilakukannya batal.

h) Ijab qabul tidak terpisah

Antara ijab dan qabul tidak boleh diselingi oleh waktu yang terlalu lama, yang menggambarkan adanya penolakan dari salah satu pihak.

i) Antara ijab dan qabul tidak terpisah dengan pernyataan lain.

j) Tidak berubah lafadz

Lafadz ijab tidak boleh berubah, seperti perkataan, “saya jual dengan lima ribu, kemudian berkata lagi. “saya menjualnya dengan sepuluh ribu, padahal barang yang dijual sama dengan barang yang pertama dan belum ada qabul.

k) Persesuaian antara ijab dan qabul secara sempurna

l) Tidak dikaitkan dengan sesuatu

Akad tidak boleh dikaitkan dengan sesuatu yang tidak ada hubungannya dengan akad.

m) Tidak dikaitkan dengan waktu

3) Syarat Ma'qud A'laih (Barang)

a) Suci

b) Bermanfaat

c) Dapat diserahkan

d) Barang milik sendiri atau menjadi wakil milik orang lain

e) Jelas dan diketahui oleh kedua orang yang melakukan akad²⁸

²⁸ Rachmat Syafe'IB.A,Fiqh Muamalah. (Bandung: CV Pustaka setia,2001), h.74-83

d. Hukum (ketetapan) Ba'I beserta Pembahasan Barang dan Harga

a. Hukum (ketetapan) akad

Menurut Muhammad Yusuf Musa (Rachmat Syafe'i, 2001, 85) menyatakan bahwa hukum akad adalah tujuan aqad. Dalam jual-beli, ketetapan akad adalah menjadikan barang menjadi milik pembeli dan menjadikan harga atau uang sebagai milik penjual.

Menurut Al-Kasani (Rachmat Syafe'i, 2001, 85) Hukum atau ketetapan yang dimaksud pada pembahasan akad jual-beli ini, yakni menetapkan barang milik pembeli dan menetapkan uang milik penjual.

e. Hukum dan Sifat Jual-Beli

Ditinjau dari hukum dan sifat jual beli, jumhur ulama membagi jual-beli menjadi dua macam, yaitu jual-beli yang dikategorikan sah (shahih) dan jual-beli yang dikategorikan tidak sah. Jual-beli sah adalah jual-beli yang memenuhi ketentuan syarat baik rukun maupun syaratnya, sedangkan jual-beli tidak sah adalah jual-beli yang tidak memenuhi salah satu syarat dan rukun sehingga jual beli menjadi rusak (fasid) atau batal. Dengan kata lain, menurut jumhur ulama, rusak dan batal memiliki arti yang sama. Adapun ulama Hanafiyah membagi hukum dan sifat jual-beli menjadi sah, batal, dan rusak. Menurut Ibid

5. Jual Beli sah tapi dilarang

- a. Membeli barang dengan harga yang lebih mahal daripada harga pasar, sedangkan dia tidak menginginkan barang itu. Tetapi semata-mata

supaya orang lain tidak dapat membeli barang itu. Dalam hadis diterangkan bahwa jual beli yang demikian itu dilarang.²⁹

- b. Membeli barang yang sudah dibeli orang lain yang masih dalam masa *khiyar*.³⁰
- c. Mencegat orang-orang datang dari desa di luar kota, lalu membeli barangnya sebelum mereka sampai ke pasar dan sewaktu mereka belum mengetahui harga barang.³¹
- d. Membeli barang untuk ditahan agar dapat dijual dengan harga yang lebih mahal, sedangkan masyarakat umum memerlukan barang itu. Hal ini dilarang karena dapat merusak ketentraman umum.³²
- e. Menjual suatu barang yang berguna, tetapi kemudian dijadikan alat maksiat oleh pembelinya.³³
- f. Jual beli disertai tipuan. Berarti dalam urusan jual beli itu ada tipuan, baik dari pihak pembeli maupun dari pihak penjual, pada barang ataupun ukuran dan timbangannya.³⁴

6. Riba

- a. Pengertian Riba

Asal makna “riba” menurut bahasa Arab ialah lebih (bertambah).

Adapun yang dimaksud disini menurut istilah *syara'* adalah akad yang

²⁹ Sulaiman Rasjid, *Fiqih Islam*. (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2017), Cet. 80, h. 284

³⁰ *Ibid.*

³¹ *Ibid.*

³² *Ibid.*, h. 285

³³ *Ibid.*

³⁴ *Ibid.*

terjadi dengan penukaran yang tertentu, tidak diketahui sama atau tidaknya menurut aturan *syara'*, atau terlambat menerimanya.

b. Macam-macam riba

Menurut pendapat sebagian ulama, riba itu ada empat macam.

- 1) Riba fadli yaitu menukarkan barang yang sejenis dengan tidak sama.
- 2) Riba qardi yaitu utang dengan syarat ada keuntungan bagi yang member utang.
- 3) Riba yad yaitu berpisah dari tempat akad sebelum timbang terima.
- 4) Riba nasa' yaitu disyaratkan salah satu dari kedua barang yang dipertukarkan ditangguhkan penyerahannya.³⁵

7. Jual Beli dalam E-commerce

Transaksi jual beli di dunia maya atau *e-commerce* merupakan salah satu produk dari internet yang merupakan sebuah jaringan komputer yang saling terhubung antara satu dengan yang lainnya melalui media komunikasi seperti kabel, telepon, satelit. *E-commerce* juga dapat meliputi transfer informasi secara elektronik antara bisnis. Dalam hal ini menggunakan *Electronic Data Interchange (EDI)*.

E-commerce merupakan salah satu implementasi dari bisnis *online*. Berbicara mengenai bisnis online tidak lepas dari transaksi jual beli via internet. Transaksi inilah yang kemudian dikenal dengan *electroniccommerce* yang lebih populer dengan istilah *e-commerce*, yang

³⁵ *Ibid.*, h. 290

artinya merupakan aktifitas pembeli, penjualan pemasaran dan pelayanan atas produk dan jasa yang ditawarkan melalui jaringan komputer.

Transaksi didunia maya umumnya menggunakan media sosial seperti *Instagram, Line, Whatsapp, Facebook, Twitter*, dan lainnya. Dalam transaksi di dunia maya, antara para pihak yang bertransaksi baik bertemulangsung, akan tetapi dapat berkomunikasi langsung baik secara video maupun audio visual. Akad dalam transaksi electronic dalam dunia maya berbeda dengan akad secara langsung. Transaksi elektronik biasanya menggunakan akad tertulis, seperti melalui *sms, BBM, e-mail* dan sejenisnya.

Jual beli melalui media elektronik adalah transaksi jual beli yang dilakukan via teknologi *modern*, tergantung rukun dan syarat yang berlaku dalam jual beli. Apabila rukun dan syarat terpenuhi maka transaksi semacam ini sah. Sebagai sebuah transaksi yang mengikat, apabila tidak terpenuhi, maka transaksi tersebut tidak sah. Umumnya, penawaran dan akad dalam transaksi elektronik dilakukan secara tertulis, dimana suatu barang dipajang dihalaman internet dengan dilebeli harga tertentu, kemudian bagian konsumen atau pembeli yang menghendaki maka mentransfer uang sesuai dengan harga yang tertera dan ditambah ongkos kirim.³⁶

³⁶ Aulia Nur Agustin, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Busana Muslim Pada Shofiya Collection Di Media Sosial", *Skrripsi* pada Sarjana IAIN Surakarta, (Surakarta:_,2018.), h.40-41, dipublikasikan

8. Jual beli *salam*

a. Pengertian Jual-beli Salam

Salam adalah transaksi jual beli barang yang disifati dalam tanggungan. Akad salam sah baik dalam cash atau tempo dalam barang yang memenuhi lima syarat: 1. muslah fih (barang pesanan) adalah barang yang bisa dicirikan secara spesifik sekira dapat menghilangkan sifat ketidak jelasan³⁷

Salam dan *salaf*, menurut arti bahasa ialah : pesanan. Menurut istilah syara' ialah menjual sesuatu yang telah digambarkan sifat (gambar)nya (yang menjadi) tanggungan (pihak penjual).

(Salam itu hukumnya) tidak sah, kecuali diadakan serah-terima (*ijab qabul*).

Salam (pesanan) suatu barang, hukumnya sah, dengan terpenuhi 5 syarat, yaitu:

- 1) Barang pesanan dikuatkan dengan sifat tertentu, untuk memudahkan makna barang yang dipesan (tepat sasaran) nya atau sesuai dengan tujuan. Dengan catatan sifat-sifat barang yang dipesan itu tidak terlalu aneh (ganjil dan langka wujudnya), misalnya: pesan berlian besar, atau budak wanita (*jariyah*) beserta saudara dan anaknya.
- 2) Jenis (barang yang dipesan) tidak tercampur dengan jenis lain, maka pesanan (barang) yang tercampur dengan jenis lain, dan

³⁷ Tim Pembukuan ANFA'2015, *Menyingkap Sejuta Permasalahan Dalam Fath Al-Qarib*. (Lirboyo: Anfa' press, 2015),h. 359

bagian-bagian ini diperkuat dengan sifat tertentu, tidak dinyatakan sah seperti: bubur daging, dan adonan (obat campur air). Tapi kalau bagian-bagiannya dapat diketahui secara tegas maka salam (pesanan) itu sah, seperti pesan keju.

- 3) Barang yang dipesan itu tidak terkena api (kompor) karena tujuan merubahnya (dimasak) atau digoreng. Tapi kalau tujuannya untuk membedakan, seperti madu dengan mentega, maka barang pesanan itu sah.
- 4) Keadaan barang yang dipesan hendaknya bukan mu'ayyan (ditentukan secara nyata) waktu akadnya, melainkan berupa tanggungan. Kalau keadaan barang yang dipesan itu mu'ayyan, seperti:” aku memesan kain yang dipakai orang ini, kepadamu, maka akad yang demikian ini bukanlah “salam” secara pasti, juga bukan akad jual-beli, menurut pendapat yang nyata.
- 5) Barang yang dipesan bukan dari barang-barang yang ditentukan secara nyata , misalnya:”aku memesan kepadamu (dengan uangku ini) terdapat di satu sha' (beras) yang terdapat digundukan (karung) ini.

b. Hukum dan dalil

Firman Allah SWT dalam Q.S Al-Baqarah ayat 282

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu’amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskan”

³⁸(Q.S. Al-Baqarah: 282)

Sabda Rasulullah:

من أسلف في شيءٍ ففي كَيْلٍ معلومٍ ووزنٍ معلومٍ إلى أجلٍ معلومٍ

Artinya:

“Barangsiapa memesan sesuatu, maka hendak ia memesan dalam jumlah takaran, timbanganserta tempo yang jelas.”

³⁹(Muttafaqun ‘alaih)

Rukun dan syarat

Rukun salam:

- 1) Ada si penjual dan si pembeli
- 2) Ada barang dan uang
- 3) Ada sighat (lafaz akad)

Syarat Salam:

- 1) Uang hendaklah dibayar ditempat akad. Berarti pembayaran dilakukan terlebih dahulu.
- 2) Barangnya menjadi utang bagi si penjual.
- 3) Barangnya dapat diberikan sesuai waktu yang dijanjikan. Berarti pada waktu yang dijanjikan barang itu harus ada. Oleh sebab itu,

³⁸ *Mushaf Al-Qur'an Tafsir Per Kata Kode Arab* (Jakarta:PT Insan Media Pusaka,2013), h. 48

³⁹ <https://almanhaj.or.id/3029-jual-beli-salam-dan-syaratnya.html>

mensalam buah-buahan yang waktunya ditentukan bukan pada musimnya tidak sah.

- 4) Barang tersebut hendaklah jelas ukurannya, baik takaran, timbangan, ukuran, ataupun bilangannya, menurut kebiasaan cara menjual barang semacam itu.
- 5) Diketahui dan disebutkan sifat-sifat barangnya. Dengan sifat itu, berarti harga dan kemauan orang pada barang tersebut dapat berbeda. Sifat-sifat ini hendaknya jelas sehingga tidak ada keraguan yang akan mengakibatkan perselisihan nanti antara kedua belah pihak (si penjual dan si pembeli). Begitu juga macamnya, harus pula disebutkan, misalnya daging kambing, daging sapi, atau daging kerbau.
- 6) Disebutkan tempat menerimanya, kalau tempat akad tidak layak buat menerima barang tersebut. Akad salam mesti terus, berarti tidak ada *khiyar syarat*.

c. Implikasi hukum akad salam

Dengan sahnya akad *salam, muslim alaih* berhak mendapatkan modal dan berkewajiban untuk mengirimkan objek yang ditransaksikan kepada pembeli. Bagi pembeli ia berhak memiliki objek yang ditransaksikan sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati, dan berkewajiban membayarkan *ra'sul mal* kepada *Muslim ilaih*.⁴⁰

⁴⁰ Aulia Nur Agustin, *op. cit.*, h. 44-45

d. Salam pada jenis barang pakaian

Pakaian merupakan benda yang dapat dihitung, berbeda dengan yang satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu, menurut hanifiyah yang menggunakan qiyas, salam tidak berlaku untuk pakaian. Namun apabila menggunakan istihsan, maka diperbolehkan karena ada poersamaan dengan mas misli dalam jenis, macam, sifat, bahan serta ukurannya. Disamping itu, transaksi tersebut dibutuhkan manusia. Adapun Malikiyah, Syafi'iyah, Hanabillah membolehkan salam pada pakaian. Bahkan menurut Ibnu Mundzir, ulama telah ijma' mengenai hal tersebut.⁴¹

9. Ekonomi Syariah

a. Pengertian Ekonomi Syariah

Syariah secara harfiah berarti sumber mata air yang menjadi tempat minum hewan dan manusia. Pengertian harfiah ini menjadi pengertian khusus atau istilah dalam kajian islam, yang sering disebut syari'at islam, yaitu sumber kehidupan.⁴² Kata hukum Islam ini tidak ditemukan sama sekali di dalam Al-Qur'an dan literature Arab. Yang ada dalam Al-Qur'an adalah kata-kata *syari'ah*, *fiqh*, hukum Allah dan seakar dengannya. Istilah hukum Islam ini muncul sebagai terjemahan dari *Islamic law*.⁴³ Namun, secara teknis banyak dipakai untuk menggantikan istilah *syari'ah* dan *fiqh*, khususnya oleh para penulis

⁴¹ *Ibid.*, h. 45-46

⁴² Juhaya S. Pradja, *Ekonomi Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), Cet. 1, h. 73

⁴³ Abdul Ghofur, *Pengantar Ekonomi Syariah: Konsep Dasar, Paradigma, Pengembangan Ekonomi Syariah*, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017), Cet. 1, h. 1.

Barat. Oleh sebab itu sebelumnya membahas lebih lanjut tentang apa itu hukum islam, terutama yang akan menjadi pokok pembahasan dalam tulisan ini, akan lebih baik kalau dipahami dahulu apa itu *syari'ah* dan *fiqh*.

Istilah *syari'ah* sendiri berasal dari kata *al-syari'ah* dan *al-syir'ah*. Mengenai definisi *syari'ah* secara terminologis ada beberapa rumusan. Mahmud Syaltout menyebutkan bahwa *syari'ah* adalah seperangkat ajaran yang bersifat umum berkenaan dengan ibadah dan muamalah yang dipahami dari kandungan Al-Qur'an dan Al-Sunnah sebagai pedoman hidup masyarakat.⁴⁴

Menurut bahasa, kata ekonomi berasal dari bahasa Yunani yaitu *Oikos* berarti keluarga atau keluarga sedangkan *Nomos* berarti peraturan atau aturan. Sedangkan menurut istilah yaitu manajemen rumah tangga atau peraturan rumah tangga.⁴⁵ Menurut Abdul Mannan, ekonomi Islam (*syariah*) merupakan ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah ekonomi-ekonomi rakyat yang diilhami oleh nilai-nilai Islam.⁴⁶ Definisi lain merumuskan bahwa ekonomi syariah adalah ilmu yang mempelajari perilaku seorang Muslim dalam suatu masyarakat Islam yang dibingkai dengan syariah Islam.⁴⁷

⁴⁴ *Ibid.*, h.3.

⁴⁵ *Ibid.*, h. 15.

⁴⁶ *Ibid.*, h. 16.

⁴⁷ *Ibid.*,

b. Sumber Hukum Ekonomi Syariah

1) Landasan Syariah

Ajaran Islam mengacu pada berbagai sumber yang telah ditetapkan. *Pertama*, Al-Qur'an. Al-Qur'an adalah sumber utama pengetahuan sekaligus sumber hukum yang member inspirasi pengaturan segala aspek kehidupan.⁴⁸

Penyelenggaraan ekonomi *syariah* juga memiliki landasan yang kuat dalam Al-Qur'an. Allah Swt. Berfirman:

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

⁴⁹(QS. An-Nisa' : 29)

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadmu”.

Ayat tersebut menegaskan bahwa dalam melaksanakan kegiatan *muamalah*, seriap individu dilarang untuk saling merugikan, berbuat curang, dan melakukan tindakan penipuan.⁵⁰

⁴⁸ *Ibid.*, h. 18.

⁴⁹ *Mushaf Al-Qur'an Tafsir Per Kata Kode Arab* (Jakarta:PT Insan Media Pusaka,2013), h. 83

⁵⁰ Abdul Ghofur, *Pengantar Ekonomi Syariah: Konsep Dasar, Paradigma, Pengembangan Ekonomi Syariah*,(Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017), Cet. 1, h. 20.

Kedua, Al-Sunnah atau sunah Rasulullah Saw., yang berarti cara, kebiasaan yang merujuk pada perbuatan (*fi'il*), ucapan (*qaul*), dan ketetapan dari Rasulullah.

2) Landasan Konstitusional

UU No. 3 Tahun 2006 tentang perubahan UU No. 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama secara eksplisit melegitimasi kegiatan usaha berbasis syariah. Penyelenggaraan kegiatan usaha berbasis syariah ini di Indonesia juga dilandasi oleh fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI mengenai kebolehan melakukan aktivitas usaha berbasis syariah.⁵¹

Fatwa tentang *Salam* dan *Istishna'*. Fatwa No. 5: Jual Beli *Salam*; Fatwa No. 6: Jual Beli *Istishna'*; Fatwa No. 22: Jual Beli *Istishna'* Paralel⁵²

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam hal ini peneliti mengambil jurnal sebelumnya sebagai penelitian terdahulu yang relevan.

1. Judul : Analisa Pengaruh Harga, Promosi, Pelayanan, dan Kualitas Produk Online Terhadap Kepuasan Konsumen Online Secara Syari'ah. Disusun oleh Deery Anzar Susanti pada Tahun 2016 Jurusan Program Pascasarjana Pendidikan Agama Islam di Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.

Masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh harga, promosi, pelayanan dan kualitas produk *online* terhadap kepuasan

⁵¹ *Ibid.*, h. 23.

⁵² *Ibid.*,h. 160.

konsumen *online* secara syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui harga, promosi, pelayanan, dan kualitas produk *online* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen *online* secara syariah. Akad jual-beli dan transaksi online terhadap toko *online fashion* yang diperbolehkan menurut mazhab Imam Ghazali yang berdomisili di Kecamatan Bandar Masilam Kabupaten Simalungun Pematangsiantar.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik Populasi dan sampel, dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah orang yang pernah melakukan pembelian pada toko *online*. karena banyak nya yang dijadikan sebagai populasi maka dilakukan pengambilan sampel untuk penelitian ini. Teknik yang digunakan yaitu *nonprobability sampling*, bisa diartikan juga sebagai suatu teknik sampling yang sama sekali tidak memberikan suatu kesempatan untuk menjadikan anggota populasi menjadi sample.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu mengenai bagaimana pengaruh pelayanan dalam jual-beli online menurut ekonomi islam.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini populasi dan sample dengan menyediakan kuesioner yang telah teruji stasioneritas data-datanya sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel-variabel dari penelitian tersebut serta lokasi dan fokus

penelitiannya, sedangkan penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2. Judul: Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Harga Terhadap Keputusan Terhadap Pembelian *Online* Produk Busana Melalui Media Sosial Instagram di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta. Disusun oleh Ana Mutia Ulfa pada Tahun 2017 Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Purwokerto.

Masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan pelanggan produk *fashion* pada *online shop* melalui sosial media instagram baik secara parsial atau simultan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bahwa kualitas pelayanan sangatlah berpengaruh dalam kepuasan konsumen, serta membuat konsumen percaya akan produk yang dijual di *online shop*.

Penelitian ini menggunakan jenis survei, dengan jumlah sample 99 mahasiswa IAIN Purwokerto dijadikan sebagai populasi Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi berganda.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu bagaimana pengaruh pelayanan yang baik dalam jual-beli online untuk memberikan kepuasan dan kepercayaan terhadap konsumen.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu dengan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi berganda, serta fokus penelitiannya yang dilakukan di IAIN Purwokerto sedangkan peneliti yaitu menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang fokus penelitiannya dilakukan di Biro Rabbani Cirebon.

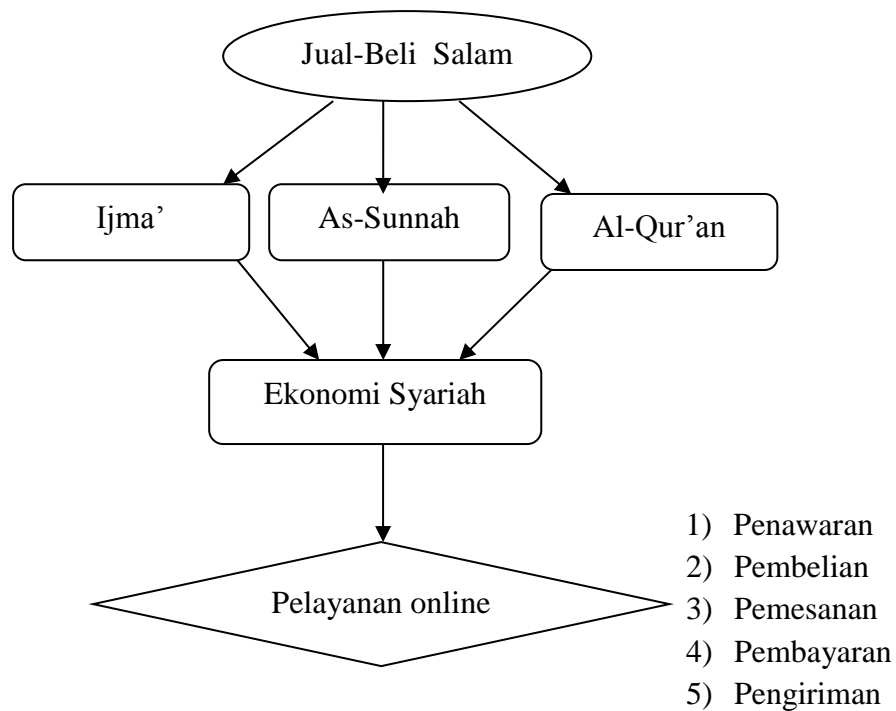
3. Judul: Pandangan Hukum Islam Terhadap Praktek Jual Beli Online dengan Sitem Lelang (Studi Kasus Jual Beli Batu Mulia di Jejaring Sosial Facebook)

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh Yusuf Kurniawan seorang mahasiswa fakultas syari'ah Iain Surakarta pada tahun 2017 dengan judul "Pandangan Hukum Islam Terhadap Praktek Jual Beli Online dengan Sitem Lelang (Studi Kasus Jual Beli Batu Mulia di Jejaring Sosial Facebook)". Dia mengatakan bahwa Dalam tinjauan hukum Islam transaksi pada jual beli batu mulia online dengan sistem lelang adalah mubah. Jual beli secara online sendiri pada dasarnya belum ada hukum Islam yang

mengatur secara khusus tentang jual beli secara online namun kemudian diqiyaskan dengan bai' as-salam. Kemudian karena jual beli ini dilakukan dengan sistem lelang maka harus terpenuhi seluruh rukun dan persyaratannya sesuai aturan dalam hukum Islam. Pada prakteknya, rukun dan syarat jual beli batu mulia dengan sistem lelang di Facebook sudah terpenuhi.

C. Kerangka berpikir

Berdasarkan teori diatas maka akan diketahui bahwa jual-beli online perspektif fiqh muamalah lebih aman karena tidak akan adayang dirugikan, melainkan saling menguntungkan. Tidak hanya mendapatkan keuntungan materi namun juga keberkahan yang didapat karena melakukan jual-beli yang sesuai dengan syariat islam. sebagai pelaku jual-beli online harus cermat dalam menentukan konsep jual-beli dan memperhatikan hukum-hukumnya yang sesuai dengan Al-Qur'an, hadits dan ijma'. Kerangka pemikiran ini akan mengetahui bagaimana cara yang baik dari mulai akad dan sampai terjadinya jual-beli.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Keterangan:

- a. Dalam kegiatan jual beli yaitu kegiatan tukar menukar barang dengan uang, dimana pembeli menyerahkan uangnya, kemudian penjual menyerahkan barangnya.
- b. Jual beli yang dilandasi hukum al-Qur'an, As-Sunnah, Ijma', yang memperbolehkan dilakukannya jual beli salam, jual beli yang diperbolehkan atau jual beli yang dilarang.
- c. Ekonomi syariah, Jual beli yang dilandasi hukum Al-Qur'an, As-Sunnah, dan ijma' akan terdapat dalam ekonomi syari'ah. Dimana jual beli pesanan sama halnya juga jual beli *salam*, yang menyerahkan uangnya dulu bagi pembeli, dan menyerahkan barangnya kemudian bagi penjual.
- d. Pelayanan *online* dalam jual beli *online* yang diperbolehkan yaitu merujuk kepada Ekonomi Syari'ah dan dilandasi hukum al-Qur'an, As-sunnah, dan

ijma', pelayanan online yang membahas mengenai praktik jual beli, diantaranya penawaran, pemesanan (pembelian), pembayaran dan juga pengiriman. Jual beli tersebut sama halnya jual beli salam, yang pesanannya dilakukan melalui media sosial.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam menyelesaikan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan bukan berupa data angka, melainkan data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo peneliti dan dokumen lain yang mendukung.

Data penelitian yang berupa paparan data mengenai bagaimana proses pelayanan jual beli *online* di Birro Rabbani Palimanan Cirebon, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa instrumen manusia yaitu peneliti sendiri dengan alat-alat yang di gunakan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan studi deskriptif sebagai desain penelitiannya. Dalam metode kualitatif , realitas dipandang sebagai sesuatu yang berdimensi banyak, suatu kesatuan yang utuh serta berubah-ubah. Sehingga biasanya, rencana penelitian tersebut tidak disusun secara rinci dan pasti sebelum penelitiannya dimulai.

Metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk menggambarkan proses atau peristiwa yang sedang berlaku pada saat ini dilapangan yang dijadikan objek penelitian, kemudian data dan informasinya dianalisis sehingga diperoleh suatu pemecahan masalah penelitian metode deskriptif ini

dikarenakan suatu perhatian dari informan yang menarik dari segi bagaimana proses praktik jual-beli online yang diperbolehkan oleh syariat islam yaitu menurut perspektif *syari'ah* pada produk Rabbani Cirebon. Dengan tujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan secara factual dan cermat untuk dianalisa lebih lanjut sehingga tepat ditarik kesimpulan.

Pada penelitian kualitatif, analisis data dimulai dari reduksi data, kategorisasi data sintesis, dan diakhiri dengan menyusun hipotesis kerja. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak belum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai penelitian.

B. Setting Penelitian/ Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada Biro Rabbani Palimanan Cirebon yang lokasinya di daerah pasar minggu dekat dengan SMPN 1 Palimanan, Kabupaten Cirebon adalah salah satu biro rabbani yang menjual produk rabbani dengan menggunakan penjualan *online*.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini akan dimulai pada 1 Januari 2019 s.d 31 Mei 2019 saat penyusunan skripsi sampai dengan selesai.

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah sesuatu yang diketahui dan dianggap, diketahui artinya yang sudah terjadi merupakan fakta (bukti). Data juga dapat didefinisikan sekumpulan informasi atau nilai yang diperoleh dari pengamatan

(observasi) suatu obyek, data dapat berupa angka dan dapat pula merupakan lambing atau sifat.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang tidak dapat diukur atau dinilai dengan angka-angka secara langsung melainkan diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi yang di interpresentasikan oleh peneliti.

2. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya data dibagi menjadi dua yaitu, data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data yang di peroleh langsung dari sumbernya dan di catat untuk pertama kali.
- b. Data sekunder adalah data hasil pengumpulan orang lain dengan maksud tersendiri dan mempunyai kategorisasi atau klasifikasi menurut keperluan mereka.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data primer dan data sekunder. Adapun sumber data primer dan sekunder yang di gunakan dalam penelitian ini adalah berikut:

- 1) Data Primer adalah yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian yaitu di Biro Rabbani Palimanan Cirebon. Sumber data primer merupakan hasil dari wawancara yang dilakukan dengan pihak-pihak yang melakukan pelayanan jual beli *online* yang akan dibahas di lokasi penelitian.

- 2) Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literature, dokumen yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Data- data atau informasi yang didapat dari sumber bacaan dan dari berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari buku harian, surat pribadi, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah. Data sekunder juga dapat berupa lampiran- lampiran dari badan- badan resmi seperti kementrian, majalah, bulletin, publikasi dari berbagai organisasi, hasil- hasil studi, tesis, hasil survey, jurnal, studi historis dan sebagainya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan dari dokumentasi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data-data diperlukan beberapa metode, yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambar rill suatu peristiwa atau¹¹ kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tersebut.⁷

Observasi yang peneliti lakukan adalah observasi partisipasi pasif, artinya peneliti datang ke lokasi penelitian, tetapi tidak ikut terlibat dalam aktifitas (jual beli) yang dilakukan oleh objek yang diamati. Observasi

⁷Wiratna Sujarweni, *Metologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta : Pustaka baru Press, 2015) , h. 32.

dilakukan dengan mencatat kejadian-kejadian yang terkait dengan pelayanan jual beli online di Biro Rabbani Palimanan Cirebon.

Metode pengumpulan data dengan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara langsung mengenai kegiatan yang diteliti

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu; ini merupakan proses tanya jawab, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik.⁸

Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi dan menggali data dengan mengadakan tanya jawab langsung mengenai pelayanan jual beli *online* kepada pihak Rabbani Palimanan Cirebon, yang meliputi pemilik Biro Rabbani Palimanan Cirebon dan konsumen yang pernah melakukan pembelian online produk Rabbani Palimanan Cirebon.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambaran atau arkeologis.⁹ Dokumentasi ini berupa buku-buku, dokumen-dokumen, dan foto-foto yang berkaitan dengan penelitian ini

E. Teknik Pengolahan Data

Metode analisa data yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu dengan menganalisa data yang bersifat penjelasan dari

⁸Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 160.

⁹*Ibid.*, h. 175.

data-data dan informasi yang telah didapatkan kemudian dikaitkan dengan teori dan konsep yang mendukung pembahasan, dimana penjelesan ini menggunakan metode kualitatif yang akan digambarkan dengan kata-kata atau kalimat untuk memperoleh kesimpulan.

F. Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data penelitian kualitatif dilakukan dengan teknik-teknik berikut ini:

1. *Credibility* dan *transferability*

Credibility dan *transferability* atau validitas desain menunjukkan tingkat kejelasan fenomena hasil penelitian sesuai dengan kenyataan. Dalam penelitian kualitatif, validitas desain kualitatif menunjukkan sejauhmana tingkat impretasi dan konsep- konsep yang diperoleh memiliki makna yang sesuai antara partisipan dengan peneliti, baik peneliti baik partisipan memiliki kesesuaian dalam mendeskripsi dan menggambar peristiwa dalam menarik makna suatu peristiwa.

2. *Dependability/ auditability*

Dependability/ auditability atau reliabilitas dapat diulang oleh peneliti lain dengan metode dan situasi sama. Hal ini tidak mungkin terjadi dalam penelitian kualitatif. Karena situasi dalam penelitian kualitatif adalah natural, sehingga tidak mungkin direkontruksi kembali oleh orang lain dalam waktu yang lain. Faktor lain yang menyebabkan syarat reliabilitas tidak bisa diterapkan pada penelitian kualitatif adalah bahwa cara

melaporkan hasil penelitian oleh peneliti bersifat *ideosyncartik* dan *individualistic* sehingga selalu berbeda dari peneliti.

Dalam penelitian kualitatif, reabilitas dipengaruhi oleh: a) status dan kedudukan peneliti di kalangan anggota kelompok yang diselidiki dan hubungan pribadinya dengan partisipan, b) pilihan informan, c) situasi dan kondisi sosial yang mempengaruhi informasi yang diberikan, d) definisi konsep, e) metode pengumpulan dan analisis data penelitian.

Dependabilitas ditujukan sejauhmana kualitas proses dalam mengonseptualisasikan penelitian, nilai, dan pengumpulan data, impretasi temuan dan pelaporan yang dimintakan pihak-pihak atau orang-orang yang telah pakar atau ahli dalam penelitian kualitatif, fungsi orang tersebut hanya sebagai editor yang memberikan koreksi secara independent terhadap proses penelitian.

Usaha yang dilakukan untuk mempertinggi reabilitas internal adalah; a) uraian deskriptif yang konkrit, b) membentuk tim peneliti, c) menggunakan partisipan local sebagai asisten peneliti, d) meminta pendapat atau pertimbangan ahli lain, dan e) pencatatan data atau informasi dengan alat mekanis. Reabilitas dalam penelitian ini akan diperkuat untuk mempertajam uraia deskriptif yang konkrit, yaitu pengungkapan data wawancara dan dokumen dengan komfirmasi berulang-ulang terhadap responden, meminta pendapat dan pertimbangan peneliti lainyang menggunakan metode kualitatif, dan pencatatan data atau informasi dengan alat mekanis menggunakan komputer.

3. *Comfirmability*

Pada penelitian ini, pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.¹⁰ Hal ini dilakukan untuk menguji kreadibilitas data yang diperoleh.

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.¹¹

Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran suatu fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.¹²

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), Cet. 27, h. 241.

¹¹*Ibid.*,

¹²*Ibid.*, 1

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Profil Rabbani

a. Sejarah Rabbani

Konsumen sehingga kedua belah pihak tidak ada yang dirugikan. Karena harga telah ditentukan oleh pihak Rabbani, menggunakan harga nasional.

Ukuran produk Rabbani sudah jelas, dimana hal ini dapat menghindari *gharar* yang jelas dilarang dalam jual-beli Islam. Ada beberapa produk Rabbani yang keuntungannya didonasikan untuk saudara muslim yang berada di luar negara Indonesia seperti Palestina.

Rabbani juga lebih dekat dengan konsumen dibandingkan dengan merk lain walaupun menjual *fashion* sejenis, dapat dilihat dari struktur system operasional produk Rabbani, yang memudahkan konsumen untuk membeli produk Rabbani.

b. Visi, Misi dan Tujuan, Slogan Rabbani

VISI

Global Vision

1) *Long term vision*

Berjumpadengan Allah di Surga Firdaus

2) *Middle term vision*

Membangun peradaban kerudung dunia 2020

3) *Short term vision*

Be a Profesional Mujahid

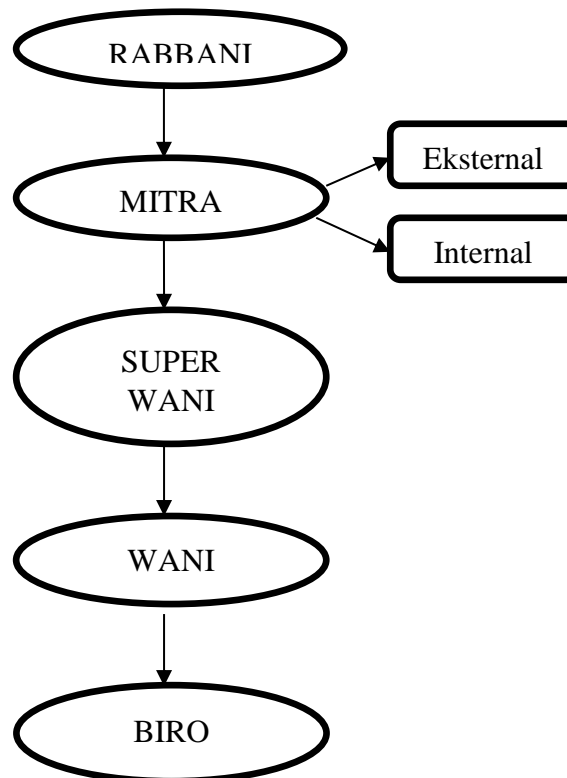
Specific Vision

- 1) Menjadi Perusahaan Kerudung Terbaik dan Terbesar di
Dunia Tahun 2020

MISI

- 1) *Menshibghoh Fashion Dunia Dengan Syariah*

c. Struktur Kemitraan Rabbani



Gambar 4.2

Keterangan:

1) Rabbani

Sebagai pemilik *brand* yang pusatnya berada di Bandung

2) Mitra Rabbani

Mitra rabbani ini bisa berasal dari eksternal dan juga dari internal, yaitu jika Mitra rabbani yang berasal dari eksternal berarti yang dimiliki oleh orang lain, sedangkan Mitra rabbani yang berasal dari internal berarti yang di miliki oleh pihak rabbani sendiri.

3) Super Wani Rabbani

Super wani rabbani juga dimiliki oleh pihak eksternal biasanya keuntungan yang didapat 35%

4) Wani Rabbani

Wani rabbani ini satu tingkat diatas biro rabbani, mendapat diskon 30% atau keuntungan yang didapat.

5) Biro Rabbani

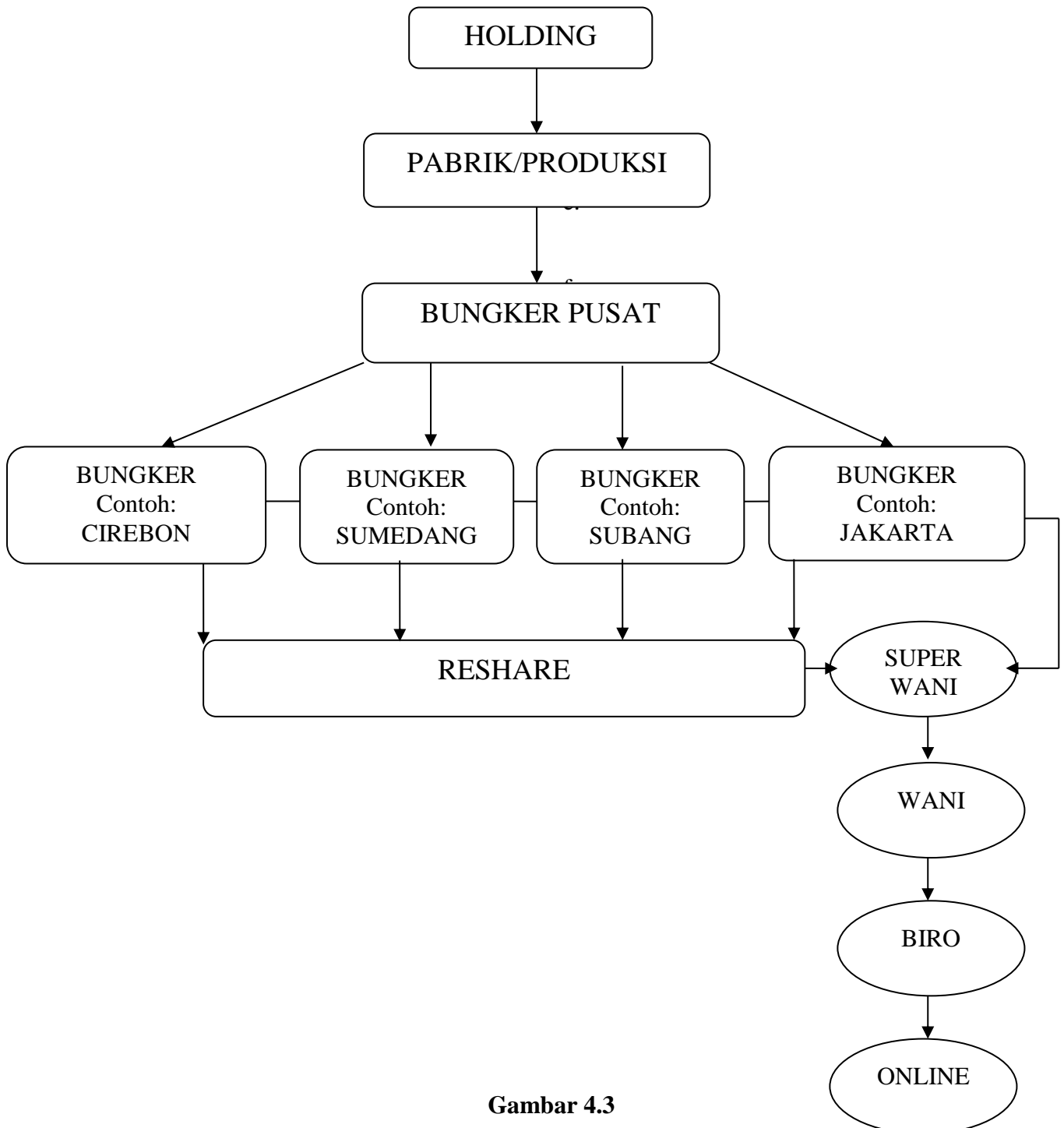
Biro Rabbani adalah sebuah konsep kerjasama kemitraan yang merupakan penyempurna dari konsep kemitraan sebelumnya.¹

Biro rabbani sama hal nya seperti toko. Sebagai kemitraan paling kecil. Keuntungan yang didapat oleh biro rabbani hanya 30%, dan keuntungan tersebut sama dengan keuntungan yang

¹ <http://arcom.co.id/2014/05/28/rabbani-luncurkan-revolusi-usaha-biro-rabbani>

didapatkan oleh biro rabbani di seluruh Indonesia. Biro rabbani dimiliki oleh pihak eksternal.

d. Alur Rabbanii



Gambar 4.3

Keterangan:

- a. Holding, bagian pusat atau bagian kantor rabbani yang terletak di Bandung
- b. Pabrik/ produksi
Pabrik/ produksi rabbani terletak di Bandung, bahan untuk pembuatan kerudung rabbani ada yang merupakan bahan impor.
- c. Banker pusat
Banker pusat biasanya hanya ada satu di setiap kota atau kabupaten.
- d. Reshare
Reshare ini lebih dari satu banyak sekali. Yang termasuk reshare yaitu super wani, wani, dan biro Super wani
- e. Super wani
Super wani merupakan salah satu reshare, yang dimiliki oleh eksternal atau orang lain. Dan skalanya paling besar di reshare.
- f. Wani
Wani juga merupakan salah satu reshare yang dimiliki oleh eksternal namun skalanya dibawah super wani namun diatas biro.
- g. Biro
Biro merupakan binaan rabbani, biro ini merupakan reshare terkecil tingkatannya.

2. Profil Biro Rabbani Palimanan Cirebon

Biro rabbani Palimanan Cirebon *offline* terletak di Jl. Pasar Minggu Kramat, Semplo, Palimanan, Cirebon, Jawa Barat, 45161

Galeri HIJAB RABBANI, Jl. Pasar Minggu Kramat, Semplo, Palimanan, Cirebon, Jawa Barat 45161. Biro rabbani ini dibuka tahun 2014, dan memulai menawarkan produk melalui *online* sejak 2016.

a. Visi dan Misi

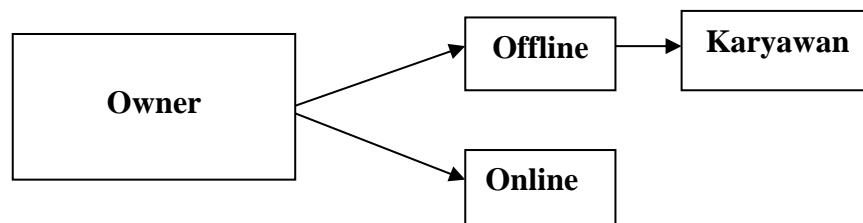
Visi

- 3) Ingin membantu suami
- 4) Membantu dan mengajak orang lain dalam memakai *fashion* muslim supaya dapat pahala

Misi

Menjadi *owner* dan memiliki banyak cabang usaha biro rabbani

b. Struktur organisasi



Gambar 4.4

B. Pembahasan

Menindaklanjuti penelitian yang sedang dilakukan, penulis menemukan beberapa temuan yang terkait dengan rumusan masalah yang ditentukan. Beberapa temuan tersebut diantaranya sebagai berikut:

a. Praktik Jual Beli *Online* Produk Rabbani Palimanan Cirebon

jual beli yaitu menjual, mengganti dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain². Dalam praktik jual beli biasanya mengenai penawaran, pemesanan, pembelian, pembayaran, dan pengiriman barang.

Hasil wawancara dalam skripsi ini mengenai praktik sistem penawaran, yang dilaksanakan di Biro rabbani Palimanan Cirebon pada hari Sabtu, tanggal 20 April 2019 yang dijelaskan oleh Diana konsumen *online* biro rabbani Palimanan Cirebon.

AA : “Pertamakali saya melihat di webnya Galeri Hijab, karena tercantum nomor Whatsapp nya lalu saya *save* nomor *handphone* nya, kemudian saya chat duluan supaya ownernya bisa *save* nomor *handphone* saya, terus saya menanyakan produk yang saya inginkan ada atau tidak, dan ternyata tidak ada. Tapi beberapa hari kemudian ternyata bukan di web saja, tetapi juga aktif menawarkan barang dengan *carupdate* status di Whatsapp tapi dengan gambarnya saja.”³

Hasil wawancara dalam skripsi ini mengenai praktik sistem penawaran, yang dilaksanakan di Biro rabbani Palimanan Cirebon pada hari Selasa, tanggal 23 April 2019 yang dijelaskan oleh Sri Woelandari konsumen *online* biro rabbani Palimanan Cirebon.

² Elpina Pitriani, dan Deni Purnama, “Dropshipping dalam Perspektif Konsep Jual Beli Islam”, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 3. No.2, 2015, h. 99.

³ Wawancara konsumen (Diana pada Sabtu, 20 April 2019)

BB: “Sebenarnya penawaran yang dilakukan oleh biro rabbani Palimanan cukup *detail*, hanya update gambar dengan tulisan *ready*, dan biasanya *detail* barang berada digambar produk yang ditawarkannya, hanya kurang spesifik lagi. Misalnya mencantumkan bahan, harga, warna, kebetulan saya hanya melihat penawaran produk rabbani nya di status Whatsapp milik *owner* biro rabbani.”⁴

Hasil wawancara dalam skripsi ini mengenai praktik sistem penawaran, yang dilaksanakan di Biro rabbani Palimanan Cirebon pada hari Minggu, tanggal 24 April 2019 yang dijelaskan oleh Anggitakonsumen Biro rabbani Palimanan Cirebon mengatakan:

CC : “Kalau dari ownernya sendiri biasanya menawarkan produk dari status whatsapp, seperti kerudung, gamis, dan lain- lain. Hanya saya *to the point* saja barang yang mau saya pesan seperti kerudung, sebelumnya saya sudah tahu mengenai bahannya, kualitasnya, dan harganya jadi saya tinggal *chat ownernya* saja, yang saya tahu di spanduknya, kalau saya kebetulan *save nomor handphone owner* rabbani Palimanan. Jadi saya tahu nya dari whatsapp. Kalau dari spanduk ya ada dari web, facebook, Cuma saya lebih suka lewat whatsapp supaya lebih pribadi dan *fast respon*.”⁵

Hasil wawancara dalam skripsi ini mengenai praktik sistem penawaran, yang dilaksanakan di Biro rabbani Palimanan Cirebon pada hari Minggu, tanggal 28 April 2019 yang dijelaskan oleh Titin Pemilik Biro Rabbani Palimanan Cirebon mengatakan:

DD : “Biasanya saya menjual secara *offline*, supaya konsumen bisa memilih sendiri produk yang ingin dibeli, namun saya mencoba menjual produk rabbani secara *online*, melalui media sosial whatsapp, facebook, dan lain- lain.”⁶

Pemilik Biro rabbani juga mengatakan:

⁴ Wawancara konsumen (Sri Woelandari pada Selasa, 23 April 2019)

⁵ Wawancara konsumen (Anggita pada Rabu, 24 April 2019)

⁶ Wawancara owner (Titin pada Minggu, 28 April 2019)

DD: “Saya menawarkan produk secara *online* yang dijual di biro kami. Terkadang menawarkan produk yang ada di katalog atau dari *partner* kami, sekiranya barang tersedia, biasanya saya hanya menulis status (*ready* ya mom), karena sebagian produk yang ditawarkan berupa gambarnya sudah ada keterangannya. keterangan mengenai produk ada di katalog secara *simple*.”⁷

Praktik jual beli *online* dalam pelayanan penawaran yang dilakukan *owner* biro rabbani Palimanan Cirebon sudah cukup baik, berusaha menawarkan barang sesuai dengan keadaan barang tersebut.

Menurut konsumen *online biro* rabbani Palimanan Cirebon juga tidak ragu untuk memesan produk rabbani di biro rabbani Palimanan Cirebon. Karena ada konsumen yang sudah pernah melakukan pembelian secara *offlines* sudah tahu detail barangnya, karena rabbani itu menggunakan harga nasional, dan juga bahan produk rabbani itu sama, ukuran, dan warna juga sama se-nasional. Jadi untuk belanja produk rabbani tidak ragu, dan takut akan ditipu.

Penawaran yang dilakukan sesuai dengan:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ، وَزِنُوا بِالْقِسْطِ أَسْبَابَ الْمُسْتَقِيمِ

Artinya:

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kalian termasuk orang-orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus.”

⁸(Q.S As-Syu'ara': 181-182)

Dimana dalam menawarkan barang tidak dilebih-lebihkan bagusnya saja, tapi harus menjelaskan secara *real* keadaan barang

⁷ Wawancara owner (Titin pada Minggu, 28 April 2019)

⁸ *Mushaf Al-Qur'an Tafsir Per Kata Kode Arab* (Jakarta: PT Insan Media Pusaka, 2013), h.374

tersebut. Supaya tidak mengurangi hak-orang lain dan menimbulkan permusuhan diantara pembeli dan penjual.

Setelah melakukan penawaran dari owner terhadap konsumen, selanjutnya dilakukan pembelian disebut juga cara pemesanannya.

Pemesanan adalah suatu aktifitas yang dilakukan oleh konsumen sebelum membeli, proses, pembuatan, dan cara memesan (tempat, barang, jasa)⁹

Hasil wawancara dalam skripsi ini mengenai praktik sistem pembelian yang dilihat dari cara pemesanannya, yang dilakukan di Biro rabbani Palimanan Cirebon pada hari Sabtu, tanggal 20 April 2019 yang dijelaskan oleh Diana konsumen *online* Biro Rabbani Palimanan Cirebon mengatakan:

AA : “cara pemesanannya cukup mudah sama saja dengan belanja online pada umumnya, tidak sulit. Ketika saya lihat update nya mengenai produk rabbani dan kebetulan saya suka, jadi tanyain lagi katanya barangnya ready jadi saya chat lagi, dan saya nanya harganya, ukurannya, warnanya harus by chat biar kita tahu produknya seperti apa, harganya berapa, warnanya apa. Kalau barangnya udah ada yang cocok ya kita langsung pesan, dan melakukan transaksi.”¹⁰

Hasil wawancara dalam skripsi ini mengenai praktik sistem pembelian yang dilihat dari cara pemesanannya, yang dilakukan di Biro rabbani Palimanan Cirebon pada hari Selasa, tanggal 23 April

⁹ Zia Rizki Saputri, dkk., *loc. cit.*

¹⁰ Wawancara konsumen (Diana pada Sabtu, 20 April 2019)

2019 yang dijelaskan oleh Sri Woelandari konsumen *online* Biro Rabbani Palimanan Cirebon mengatakan:

BB : “Untuk pembelian produk rabbani cara pemesanannya tidak dipersulit, tinggal kita *chat* toko *online* biro rabbani Palimanan terus kita pilih barang yang mau kita pesan, kita kasih alamat kita terus *owner* tersebut memberi rinciannya, terus kita transfer begitu, mudah sekali. Awalnya saya pesan kaos kakihanya saja beda warna, karena kehabisan *stock*.”¹¹

Hasil wawancara dalam skripsi ini mengenai praktik sistem pembelian yang dilihat dari cara pemesanannya, yang dilakukan di Biro rabbani Palimanan Cirebon pada hari Rabu, tanggal 24 April 2019 yang dijelaskan oleh Anggita konsumen *online* Biro Rabbani Palimanan Cirebon mengatakan:

CC : “Cara pemesanan sih saya langsung chat secara pribadi dengan *ownernya* terus saya kirim foto produk yang mau saya pesan, dan saya nanya ukurannya, dan warnanya, saya nanya dulu ada gak barangnya, terus direspon sama mbak nya, saya pesan secara *online* karena saya sibuk, saya chat mbak nya, tulis produk yang mau dipesan, kebetulan juga saya ibu rumah tangga repot dengan anak. Karena gak mau ribet, jadi saya pesan melalui *online* saja, karena yang antar barangnya kan kurir. Waktu saya pesan ukurannya L, tapi *stock* kosong hanya ada ukuran M, tapi saya tetap memesan kerudung nya karena saya suka, apalagi sudah tahu bahan dan modelnya sama seperti yang pernah saya beli sebelumnya.”¹²

Beberapa kosumen *online* biro rabbani Palimanan Cirebon, merasa pelayanan yang diberikan oleh *owner* biro rabbani

¹¹ Wawancara konsumen (Sri Woelandari pada Selasa, 23 April 2019)

¹² Wawancara konsumen (Anggitapada Rabu, 24 April)

Palimanan Cirebon itu cukup mempermudah konsumen dalam pemesanan produk.

Transaksi didunia maya umumnya menggunakan media sosial seperti *Instagram, Line, Whatsapp, Facebook, Twitter*, dan lainnya. Di biro rabbani Palimanan Cirebon menggunakan media sosial *Whatsapp*, Transaksi yang digunakan yaitu akad tertulis, karena menulis pesan whatsapp.

Sesuai dengan Al-Qur'an Al-Isra' ayat 7

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ

Artinya:

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri”

¹³(Q.S Al-Isra':7)

Jika berbuat baik dan memudahkan orang lain, maka sama hal nya kita berbuat baik dan mempermudah urusan kita sendiri, dalam kegiatan pemesan juga hendaknya mempermudah konsumen untuk melakukan pembelian, selain dapat membantu memenuhi kebutuhan konsumen juga sebagai penjual akan mendapatkan keuntungan yang berkah.

Hasil wawancara dalam skripsi ini mengenai praktik sistem pembelian yang dilihat dari cara pemesanannya, yang dilakukan di Biro rabbani Palimanan Cirebon pada hari Minggu, tanggal 28 April

¹³ *Mushaf Al-Qur'an Tafsir Per Kata Kode Arab* (Jakarta:PT Insan Media Pusaka,2013), h. 282

2019 yang dijelaskan oleh Titin pemilik *online* Biro Rabbani

Palimanan Cirebon mengatakan:

DD : “cara pemesanan produknya sangat mudah, seperti jual beli online paada umumnya, tinggal chat secara pribadi ke saya produk mana yang akan dipesan, setelah sesuai, saya member tahu tentang harga, dan sejumlah uang yang dibayarkan. Saya terkadang memberikan pilihan ingin COD (*cash on delivery*) bila di daerah Palimanan dan sekitarnya atau kirim melalui jasa pengiriman JNE.”¹⁴

Owner biro rabbani Palimanan Cirebon juga mengatakan, kalau pemesanan yang dapat dilakukan konsumennya sangat mudah.

Pelaksanaan praktik jual beli *onlines* setelah penawaran, dan pemesanan, kemudian ke tahap pembayaran dan pengiriman barang hingga barang sampai ke tangan konsumen. Pembayaran untuk bisnis *online* ada dua macam, yaitu Transfer via Bank dan COD (*cash on delivery*). Transfer via bank biaya yang ditransferkan sesuai dengan nominal yang dibelanjakan, sedangkan pembayaran COD diartikan pembayaran yang dilakukan setelah produk diterima pembeli. Namun sistem pembayaran tersebut sudah menjadi kesepakatan sebelumnya antara penjual dan pembeli.¹⁵

Hasil wawancara dalam skripsi ini mengenai praktik sistem pembelian yang dilihat dari cara pemesanannya, yang dilakukan di Biro rabbani Palimanan Cirebon pada hari Sabtu, tanggal 20 April

¹⁴ Wawancaraowner (Titin pada Minggu, 28 April 2019)

¹⁵ Dewi Mashita Arif, *loc. cit.*

2019 yang dijelaskan oleh Diana konsumen *online* Biro Rabbani

Palimanan Cirebon mengatakan:

AA : “Cara pembayarannya kebetulaan saya memilih transfer ke bank, karena saya dari Kuningan jadi lebih praktis dengan melakukan pembayaran melalui transfer.”¹⁶

Pembayaran yang dipilih oleh konsumen yaitu transfer melalui bank, selain praktis juga tidak sulit. Seperti konsumen Sri Woelandari ketika diwawancarai pada hari Selasa, tanggal 23 April 2019.

BB : ”Cara pembayarannya seperti toko online pada umumnya dengan melalui transfer, jadi setelah kita diberi no rekening *ownernya*, kemudian kita transfer.”¹⁷

CC : “Ketika *deal* harga dan ongkir, baru saya transfer lewat ATM.”¹⁸

Hasil wawancara dalam skripsi ini mengenai praktik sistem pembelian yang dilihat dari cara pembayarannya, yang dilakukan di Biro rabbani Palimanan Cirebon pada hari Minggu, tanggal 28 April 2019 yang dijelaskan oleh Titin pemilik *online* Biro Rabbani Palimanan Cirebon mengatakan:

DD: “Pembayaran melalui COD jumlah harga yang harus dibayar sesuai dengan harga barang yang dipesan tanpa biaya tambahan, tapi kalau menggunakan jasa pengiriman maka ada ongkirnya, dan biasanya melalui transfer. Biar lebih mudah dan cepat juga.”¹⁹

Pelayanan jual beli *online* dalam Pembayaran yang dilakukan di biro rabbani Palimanan Cirebon dianggap praktis dan mudah oleh beberapa konsumen yang sudah diwawancarai pada bulan April.

¹⁶ Wawancara konsumen (Diana pada Sabtu, 20 April 2019)

¹⁷ Wawancara konsumen (Sri Woelandari pada Selasa, 23 April 2019)

¹⁸ Wawancara konsumen (Anggita pada Rabu, 24 April 2019)

¹⁹ Wawancara owner (Titin pada Minggu, pada 28 April 2019)

Karena kemudahan pembayaran sehingga tidak memperlambat proses jual beli.

Owner biro rabbani juga memberikan kemudahan pembayaran, untuk wilayah Palimanan bisa dilakukan dengan COD (*Cash On Delivery*), dan transfer langsung ke rekening *owner*.

Dengan sahnya akad *salam, muslam alaih* berhak mendapatkan modal dan berkewajiban untuk mengirimkan objek yang ditransaksikan kepada pembeli. Bagi pembeli ia berhak memiliki objek yang ditransaksikan sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati, dan berkewajiban membayarkan *ra'sul mal* kepada *Muslam ilaih*.²⁰

Pengiriman barang adalah langkah terakhir dari praktik jual beli, Pengertian jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa ini berkaitan dengan fisik atau sebaliknya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengiriman adalah suatu proses, cara, perbuatan mengirimkan. Secara umum dapat disimpulkan bahwa jasa pengiriman adalah segala upaya yang diseleggarakan secara pribadi maupun bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memberikan

²⁰ Aulia Nur Agustin, *op. cit.*, h. 44-45

pelayanan jasa berupa pengiriman barang, baik antar kota, antar pulau, dan antar negara.²¹

Hasil wawancara dalam skripsi ini mengenai praktik sistem pengiriman, yang dilakukan Biro rabbani Palimanan Cirebon pada hari Sabtu, tanggal 20 April 2019 yang dijelaskan oleh Diana dan Sri Woelandari konsumen *online* biro rabbani Palimanan Cirebon.

AA : “Kebetulan pengiriman barang yang saya terima melalui pengiriman paket JNE regular, jadi sampai ke rumah 3-4 hari.”²²

BB : “Pengiriman kebetulan pake Jasa Pengiriman JNE. Dan barang yang datang sesuai dengan barang yang saya pesan *real pict* pokoknya.”²³

Hasil wawancara dalam skripsi ini mengenai praktik sistem pengiriman, yang dilakukan Biro rabbani Palimanan Cirebon pada hari Rabu, tanggal 24 April 2019 yang dijelaskan oleh Anggita konsumen *online* biro rabbani Palimanan Cirebon.

CC : “Begitu saya transfer kemudian langsung diproses sama mbak *ownernya* ya bilang kalau lewat ekspedisi sekian biaya ongkirnya, sekitar 3-4 hari barang udah sampe, biasanya online tuh lewat JNE, dan kebetulan mbak nya juga menggunakan jasa pengiriman JNE. Tepat waktu barang sudah sampai hari ke 4, dan barangnya tuh sesuai dengan produk yang saya pesan.”²⁴

Hasil wawancara dalam skripsi ini mengenai praktik sistem pembelian yang dilihat dari cara pengirimannya, yang dilakukan di

²¹ Budi Iskandar, Agus Umar Hamdani, “Desain dan Pengujian Sistem Informasi Jasa Pengiriman Barang Studi Kasus PT XYZ,” *Makalah* disampaikan pada Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2017, STMIK AMIKOM, Yogyakarta, 4 Februari 2017.

²² Wawancara konsumen (Diana pada Sabtu, 20 April 2019)

²³ Wawancara konsumen (Sri Woelandri pada Selasa, 23 April 2019)

²⁴ Wawancara konsumen (Anggita pada Rabu, pada 24 April 2019)

Biro rabbani Palimanan Cirebon pada hari Minggu, tanggal 28 April 2019 yang dijelaskan oleh Titin pemilik *online* Biro Rabbani Palimanan Cirebon mengatakan:

DD : “Setelah barang dipesan, saya mempersiapkan barangnya, lalu saya ke jasa pengiriman barang agar barang segera dikirim, biasanya saya kasih tahu terlebih dahulu kepada konsumen kalau barang akan sampai 3-5 hari, supaya konsumen tidak selalu menunggu.”²⁵

Dari hasil wawancara konsumen dan *owner* biro rabbani Palimanan Cirebon Pengiriman barang yang dilakukan *owner* yang menggunakan jasa pengiriman barang, memberi tahu kosnsumen jika barang sudah dikirim dan menentukan berapa hari barang sudah bisa diterima konsumen.

Sesuai dengan syarat jual beli salam atau pesanan, barangnya dapat diberikan sesuai waktu yang dijanjikan. Berarti pada waktu yang dijanjikan barang itu harus ada.

Konsumen juga berpendapat bahwa barang yang diterima itu sama dengan barang yang dipesan. Dan barang yang datang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan *owner* biro rabbani Palimanan Cirebon.

b. Implementasi Pelayanan Jual Beli *Online* Produk Rabbani dalam Perspektif *Syari'ah* Di Biro Rabbani Palimanan Cirebon

pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya

²⁵ Wawancara owner (Titin pada Minggu, 28 April 2019)

tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan salah satu aspek yang penting bagi perusahaan. *Perfomance* pelayanan yang baik akan meningkatkan citra perusahaan dimata pelanggan. Dalam melakukan pelayanan jual beli *online* perspektif syari'ah, menggunakan etika dalam berbisnis islam, seperti, fathanah (cerdas), shiddiq (benar), amanah (benar-benar bisa dipercaya), tabligh (menyampaikan). Selain mendapatkan keuntungan juga mendapat keberkahan dalam melakukan kegiatan jual beli.

Hasil wawancara dalam skripsi ini mengenai Pelayanan Jual Beli Online dalam Perspektif *Syariah* Produk Rabbani Palimanan Cirebon pada hari Sabtu, tanggal 20 April 2019 yang dijelaskan oleh Diana konsumen Biro Rabbani Palimanan Cirebon mengatakan:

AA : “Respon yang diberikan oleh Biro rabbani cukup cepat. Jadi tidak merasa diabaikan sebagai pembeli. Jadi ketika saya sudah transfer, dia memberi tahu kalau uang yang ditransfer untuk ongkirnya kelebihan, dan ketika itu juga saya piker kok ongkirnya mahal ya, Cuma karena saya suka produknya jadi gak masalah deh. Tapi akhirnya owner biro rabbani Palimanan Cirebon tersebut member tahu kalau uang untuk ongkirnya kelebihan jadi dia transfer balik ke saya sejumlah uang lebih itu. Cukup amanah, barang yang dikirim ketika sampai dari mulai warna, ukuran, dan modelnya sama dengan barang yang saya pesan.”²⁶

Hasil wawancara dalam skripsi ini mengenai Pelayanan Jual Beli Online dalam Perspektif *Syariah* Produk Rabbani Palimanan Cirebon

²⁶ Wawancara konsumen (Diana pada Sabtu, 20 April 2019)

pada hari Selasa, tanggal 23 April 2019 yang dijelaskan oleh Sri Woelandari konsumen Biro Rabbani Palimanan Cirebon mengatakan:

BB : “Jadi barang yang ditawarkan itu *real pict* jadi tidak ada unsur penipuan ataupun merasa takut untuk ditipu. Responnya cukup baik, walau responnya agak lama, tapi tetep direspon dengan baik, walau saya pesan satu item itu saja tidak membedakan dengan konsumen dengan jumlah pembelian yang banyak. Terus juga , amanah, ya kalau barang yang saya pesan warna tidak ada, ownernya itu respon kasih tahu kalau warna yang ingin saya pesan tidak ada, soalnya saya pernah beli ke toko online lain, kalau barangnya gak ada itu ya gak kasih tahu, bilanganya malah ada terus pas barang udah saya terima, malah beda warna, beda ukuran, kalau di di toko online rabbani Palimanan Cirebon saya tidak khawatir.”²⁷

Hasil wawancara dalam skripsi ini mengenai Pelayanan Jual Beli Online dalam Perspektif *Syariah* Produk Rabbani Palimanan Cirebon pada hari Rabu, tanggal 24 April 2019 yang dijelaskan oleh Anggita konsumen Biro Rabbani Palimanan Cirebon mengatakan:

CC : “Kalau lewat *offlinesih* bagus, tapi kalau dari *online* ya langsung sama ownernya jadi agak lama ya slow respon, kalau menurut aku ya kurang respon, mungkin karena dia juga sibuk atau mungkin saya juga sibuk karena jarang pegang hp juga kalau dia bales ya saya kadang sibuk jadi ya slow respon gitu. Kalau barang yang datang dari barang ditawarkan melalui *online* sih *real pict* ya sama kaya barang yang udah pernah saya beli juga.”²⁸

Setelah melakukan wawancara dengan beberapa konsumen yang berasal dari daerah yang berbeda. Dapat diketahui jika pelayanan yang dilakukan oleh owner biro rabbani Palimanan cukup baik, dan

²⁷ Wawancara konsumen (Sri Woelandari pada Selasa, 23 April 2019)

²⁸ Wawancara konsumen (Anggita pada Rabu, 24 April 2019)

jujur. Sesuai dengan sifat Rasulullah yaitu shiddiq (jujur dan dapat dipercaya) dalam berdagang Nabi Muhammad selalu dikenal sebagai seorang pemasar yang jujur dan benar dalam menginformasikan produknya.²⁹

Sesuai dengan al-Qur'an surat Al- Ahzab ayat 21:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ
اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya:

“Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”.

³⁰(Q.S Al-Ahzab : 21)

Hasil wawancara dalam skripsi ini mengenai Pelayanan Jual Beli Online dalam Perspektif *Syari'ah* Produk Rabbani Palimanan Cirebon pada hari Minggu, tanggal 28 April 2019 yang dijelaskan oleh Tin owner Biro Rabbani Palimanan Cirebon mengatakan:

DD : Saya melayani konsumen dengan jujur, menawarkan barang sesuai keadaan barangnya, kalau barang nya ada ya saya bilang ada, kalau kosong warna atau ukuran yang dipilih konsumen ya saya bilang kosong, lalu saya tawarkan jenis barang yang sama tapi warna, dan ukuran yang berbeda, kalau mau nanti saya lanjut sampai ke pengiriman barang, kalau gak jadi ya sudah. Karena saya tidak mempunyai aplikasi untuk mengetahui biaya JNE darimana kemananya, jadi pernah pembayaran yang dikirim oleh konsumen tuh

²⁹ Nurul Mubarak, *op. cit.*,

³⁰ *Mushaf Al-Qur'an Tafsir Per Kata Kode Arab* (Jakarta:PT Insan Media Pusaka, 2013), h. 420

kelebihan, jadi saya kirim balik ke rekening konsumen tersebut.”³¹

Sesuai dengan yang dikatakan oleh *owner* biro rabbani Palimanan Cirebon saat di wawancarai pada Minggu, 28 April 2019 yang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan jujur kepada konsumen. Agar konsumen puas akan pelayanan yang diberikan dan berkah usahanya.

c. Hal- hal yang Menjadi Kendala dan Cara Penyelesaian.

Hasil wawancara dalam skripsi ini hal- hal yang menjadi kendala dan cara penyelesaian di Produk Rabbani Palimanan Cirebon pada hari Sabtu, tanggal 20 April 2019 yang dijelaskan oleh Diana konsumen Biro Rabbani Palimanan Cirebon mengatakan:

AA : “Jadi kendalanya yaitu ibaratnya ketika menawarkan barang, tidak detail menjelaskan tentang, jadi kita harus chat dulu nanya tentang barangnya yang mau dipesan biar tahu spesifiknya. Dalam menerapkan ongkos kirimnya salah seperti orang yang baru memulai bisnis *online*. Sedangkan penyelesaiannya jadi sebaiknya ketika menawarkan barang dijelaskan secara detail tentang barangnya supaya tidak terlalu banyak *chat* yang dianggap buang-buang waktu. Memang ada penjelasan barangnya tapi tidak begitu *detail* hanya dengan tulisan *ready* ya. Jadi sebaiknya sih punya aplikasinya gitu khusus untuk pedagang *online*, jadi berapa ongkir untuk setiap wilayah bisa tahu. Jadi gak bakal kejadian yang kelebihan uang ongkirnya lalu ditransfer balik.”³²

Hasil wawancara dalam skripsi ini hal- hal yang menjadi kendala dan cara penyelesaian di Produk Rabbani Palimanan Cirebon pada

³¹ Wawancara owner .(Titin pada Minggu 28 April 2019)

³² Wawancara konsumen (Diana pada Sabtu, 20 April 2019)

hari Selasa, tanggal 20 April 2019 yang dijelaskan oleh Sri Woelandari konsumen Biro Rabbani Palimanan Cirebon mengatakan:

BB : “kendalanya yaitu saya lebih banyak nunggu respon karena *slow* respon terus menjelaskan identitas barangnya itu tidak terlalu spesifik, hanya beberapa informasi saja, paling Cuma digambar saja penjelasannya, kadang gak keliatan jelas tulisannya, jadi saya nanya dulu barangnya, ada gak ukurannya, warna ini.
Ya kalau menurut saya sih, lebih *fast* respon saja, barangkali yang pesan mau secepatnya barang diterima karena sangat butuh. Terus mencantumkan harga juga, soalnya ada beberapa barang yang ditawarkan tidak begitu spesifik.”³³

Hasil wawancara dalam skripsi ini hal- hal apa saja yang menjadi kendala dan cara penyelesaian di Produk Rabbani Palimanan Cirebon pada hari Rabu, tanggal 24 April 2019 yang dijelaskan oleh Anggitakonsumen Biro Rabbani Palimanan Cirebon mengatakan:

CC : “Kendalanya menurut saya *slow respon*, responnya sedikit lama terus juga saya gak *standby* pegang hp jadi yam akin lama, padahalkan saya juga pengennya cepet, terus juga nentuin ongkirnya tuh agak lama bisa sehari baru bales.
Cara penyelesaiannya, harusnya sih punya admin sendiri jangan *ownernya* juga sibuk dengan pesanan yang lain juga, dan mengurus keluarga, jadi saya memakluminya yang penting barang yang datang dengan barang yang saya pesan itu sama. Jadi gak masalah.”

Hasil wawancara dalam skripsi ini hal- hal yang menjadi kendala dan cara penyelesaian di Produk Rabbani Palimanan Cirebon pada

³³ Wawancara konsumen (Sri Woelandari pada Selasa, 23 April 2019)

hari Minggu, tanggal 28 April 2019 yang dijelaskan oleh Titin *owner*

Biro Rabbani Palimanan Cirebon mengatakan:

DD : “Kendalanya kebetulan saya juga sebagai ibu rumah tangga apalagi sedang hamil, terkadang repot karena banyak pesanan juga, jadi agak *slow* respon. Takut juga barang yang dibeli secara *online* beda paling 5% atau 10% jadi konsumen *complain*. Kalau *offline* Biro rabbani kan bisa lihat sendiri barang nya. Terkadang barang yang saya tawarkan yang diambil dari teman saya, jadi barang yang dipesan juga lama datangnya, jadi saya kabarin ke konsumennya juga untuk menunggu kabar darisana. Tapi kalau barang yang saya tawarkan di *online* dan yang barangnya ada di biro rabbani *offline* saya. Harga dan bahan produk rabbani itu sama se-Indonesia, jadi kalau konsumen pesan kerudung ukuran L, ya pasti ukurannya segitu, sama se-Indonesia, jadi jangan khawatir ada unsur penipuan”

Praktik jual beli pada pelayanan jual beli *online*, tidak jarang ditemukan dengan sebuah kendala, seperti kendala yang dirasakan oleh konsumen dan juga *owner* biro rabbani Palimanan Cirebon sendiri.

Saat diwawancarai bulan April lalu, konsumen mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik, tapi ada beberapa hal kendala seperti menawarkan barang yang kurang dijelaskan detail barangnya, penjelasan mengenai barang hanya ada digambar atau katalog yang di *update* kan. Dan karena *ownernya* sendiri yang memegang kendali penjualan online, maka untuk merespon tidak terlalu *fast* respon, karena kesibukannya juga di toko *offline* miliknya, tapi sudah pasti untuk merespon pembeli via *chat*.

Ownernya juga berpendapat mengenai kendala yang terjadi saat melakukan pelayanan jual beli *online* seperti keluhan dari konsumen mengenai barang yang ditawarkan walau hanya beda 5% saja, padahal produk rabbani itu bahannya sama se-indonesia tergantung jenisnya, harganya juga sama se-Indonesia, jadi tidak khawatir akan terjadi penipuan.

Amanah (jujur dan terpercaya), tidak menukar barang yang baik dengan yang buruk. Ketika seorang tenaga pemasaran mengiklankan barangnya tidak boleh dilebih-lebihkan atau mengiklankan barang bagus padahal kenyataannya tidak demikian.³⁴

Sesuai dengan sifat rasulullah diatas, yang menjadi teladan bagi umatnya.

Berdasarkan pemaparan data hasil penelitian sebagaimana uraian yang telah dijelaskan diatas, bahwa penelitian yang dilakukan di Biro Rabbani Palimanan Cirebon mengacu pada rumusan masalah yaitu mengenai praktik jual beli *online* produk rabbani Palimanan Cirebon dalam penawaran, pemesanan (pembelian), pembayaran, dan pengiriman, pelayanan jual beli *online* dalam perspektif *syari'ah* produk rabbani Palimanan Cirebon, kendala dan cara penyelesaiannya.

Sesuai dengan metode penelitian yang dipilih yaitu menggunakan metode kualitatif deskriptif adalah dengan menganalisis data yang telah dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan dokumen pada lembaga terkait yang dijadikan

³⁴ Nurul Mubarak, "Strategi Pemasaran Islam dalam Meningkatkan Penjualan Pada Butik Calista", *Jurnal I-Ekonic*, Vol. 3, No 1, 2017, h. 80.

tempat penelitian. Data yang diperoleh tersebut akan kembali di paparkan dan dianalisis sesuai dengan rumusan masalah. Berikut ini adalah hasil pembahasan dari hasil data penelitian yang diperoleh:

1. Praktik Jual Beli *Online* Produk Rabbani Palimanan Cirebon

Data yang diperoleh dari tempat hasil penelitian menunjukkan bahwa Praktik Jual Beli *Online* Produk Rabbani Palimanan Cirebon dilakukan dengan cukup baik. Jenis pelayanan yang dilakukan adalah penawaran, pemesanan dalam pembelian, pembyaran, dan pengiriman produk rabbani. Biro rabbani Palimanan Cirebon juga selalu melakukan evaluasi dan perbaikan, karena suatu pelayanan yang baik akan membuat kepercayaan konsumen terhadap biro rabbani Palimanan Cirebon meningkat, dan akan menjadi pelanggan, dan dapat bersaing dengan usaha lainnya dibidang *fashion*.

Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen adanya *feedback* dari konsumen akan pelayanan yang didapatkan dari biro rabbani Palimanan Cirebon. Supaya mengetahui kekurangan dalam pelayanan jual beli *online* di biro rabbani Palimanan Cirebon.

2. Implementasi Pelayanan Jual Beli Online Produk Rabbani Dalam Perspektif *Syariah* Di Biro Rabbani Palimanan Cirebon

Berdasarkan data yang diperoleh dari Pelayanan Jual Beli Online dalam Perspektif *Syariah* Produk Rabbani Palimanan Cirebon Terdapat pada sifat-sifat rasulullah yang menjadi teladan bagi semua umat, shiddiq,

fathanah, amanah, tabliq. Selain itu juga terdapat dalam syarat yang telah ditentukan dalam kegiatan jual beli salam.

Pelayanan dari segi perspektif *syari'ah* ini sudah cukup baik, hal ini dibuktikan dengan kejujuran *owner* dalam kegiatan pelayanan jual beli *online* biro rabbani Palimanan Cirebon saat mengirim uang lebih ongkir yang telah dikirim oleh salah satu konsumen. Amanah (dapat dipercaya) dibuktikan dengan barang yang diterima oleh konsumen sesuai dengan yang dipesan. Fathanah (cerdas) dibuktikan dengan *owner* yang menawarkan produk dengan jelas, dan mampu menjelaskan bagaimana keadaan barang yang hendak dipesan oleh konsumen. Tabliq (komunikatif) yang dibuktikan dengan seorang pemasar harus mampu menyampaikan keunggulan-keunggulan produk dengan menarik dan tetap sasaran tanpa meninggalkan kejujuran dan kebenaran.

3. Hal-hal yang Menjadi Kendala dan Cara Penyelesaian

Berdasarkan data yang diperoleh pengaduan dan keluhan bisa dilakukan secara langsung dengan datang ke toko *offline* biro rabbani Palimanan Cirebon. Bisa juga dengan *chat* langsung ke *ownernya*. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan terjadinya pelayanan yang baik. Pelayanan yang hanya bisa tercapai jika terjadi komunikasi dua arah secara baik dan lancar.

Kesimpulan ini didapatkan dengan peneliti melakukan wawancara dengan konsumen, dan *owner* biro rabbani Palimanan Cirebon.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian disini menggunakan data primer berupa wawancara yang sudah dilakukan dan dilaksanakan sebaik mungkin, namun masih ada saja kekurangan dan kelebihan dalam pelaksanaannya, keterbatasan dalam pelaksanaannya, keterbatasan pada penelitian ini diantaranya:

1. Menyesuaikan waktu dengan narasumber yang akan di wawancara, sehingga waktu yang sudah dijadwalkan untuk wawancara kadang harus tertunda dikarenakan ada keperluan yang mendadak dari narasumbernya tersebut, jadi kalau narasumber siap kita pun sebagai peneliti harus siap.
2. Pemahaman narasumber tentang pertanyaan yang disampaikan oleh peneliti terkadang kurang sesuai dengan jawaban sehingga sebagai peneliti harus merubah pertanyaan dengan bahasa yang lebih dimengerti.
3. Keterbatasan pada kemampuan peneliti berkaitan dengan permasalahan yang diangkat menjadi judul penelitian.
4. Kondisi peneliti dalam mencari data penelitian, dikarenakan harus membagi waktu antara pekerjaan dan penelitian sehingga harus ada salah satu aktifitas yang dikorbankan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. praktik jual beli *online* yang dilakukan di Biro Rabbani Palimanan Cirebon adalah dengan menawarkan barang yang memang memiliki *stock* di toko *offline* Biro Rabbani Palimanan Cirebon, dan di *partner* nya. Pemesanan yang dilakukan juga dipermudah oleh biro rabbani *online*. Pembayaran pun dapat dilakukan secara COD atau transfer. Dan pengiriman barang dilakukan secepatnya setelah proses pemesanan selesai dan bukti transaksi dikirim ke *owner*nya. Praktik jual beli online Biro Rabbani Palimanan Cirebon sesuai dengan syarat dalam jual beli *salam*.
2. Implementasi Pelayanan jual beli online perspektif syari'ah di Biro Rabbani Palimanan Cirebon, Biro Rabbani Palimanan Cirebon adalah dengan memberikan pelayanan sesuai dengan etika bisnis islam yang terdapat dalam sifat Rasulullah saw, dengan sifat *Fathanah* (cerdas) dalam menawarkan barang terhadap konsumen, member kejelasan informasi mengenai produk yang ditawarkan sesuai dengan keadaan barang tersebut. *shiddiq* (jujur dan dapat dipercaya) dengan mengembalikan uang yang kelebihan dikirim oleh konsumen merupakan kejujuran yang dibuktikan oleh *owner* Biro rabbani Palimanan Cirebon. *Amanah* (dapat dipercaya) dengan member tahu barang akan sampai sesuai dengan waktu yang telah

ditentukan, barang yang dipesan konsumen sama dengan barang yang telah datang dan diterima oleh konsumen. *Tabliq* (komunikatif) seorang pemasar menyampaikan keunggulan-keunggulan produk dengan menarik dan tetap sasaran tanpa meninggalkan kejujuran dan kebenaran. Dan melakukan jual beli sesuai dengan syarat jual beli *salam*.

3. Kendala yang terjadi dalam pelayanan jual beli *online* di Biro Rabbani Palimanan Cirebon, masih mendapat keluhan dari konsumen tentang spesifik barang, respon yang diberikan *ownerslow* respon sedangkan pembeli tidak ingin terlalu lama menunggu.

B. Saran

Pada dasarnya pelayanan jual beli *online* perspektif *syari'ah* di Biro Rabbani Palimanan Cirebon yang diberikan oleh *owner* kepada konsumen sudah cukup baik. Walaupun masih jauh dari 4 (empat) sifat, *fathanah*, *shiddiq*, *amanah*, *tabliq*. Berkaitan dengan penelitian diatas, peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi bahan bagi Biro Rabbani Palimanan Cirebon, yaitu meningkatkan pelayanan dalam merespon konsumen, dan spesifik barang yang ditawarkan, memiliki admin untuk mengurus bisnis *onlinerabbani* supaya pelayanan bisa lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Aptaguna dan Pitaloka E, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek”, *Jurnal Ilmiah*. 2016
- Agustin, Aulia Nur. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli *Online* Busana Muslim Pada Shofiya Collection Di Media Sosial”, *Skripsi* pada Sarjana IAIN Surakarta. Surakarta: 2018. “dipublikasikan”
- Al-Ahmadi, Abdul Azis Mabruk dkk. *Fikih Mayassar*, Penerjemah: Izzudin Karimi, Lc. Jakarta: Darul Haq. 2017
- Amanah, Dita. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bakery & Cake Shop Cabang H. M. Yamin Medan”, *Jurnal Keuangan & Bisnis*. 2010
- aputri, Zia Rizki dkk., “Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Makanan Berbasis Web Pada Cafe Surabiku”, *Jurnal Teknologi dan Informasi*. 2019
- Arif, Dewi Mashita. Jaringan Komunikasi Pelaku Bisnis Online Shop Melalui Aktifitas Shoutout For Shoutout (Studi deskriptif pada pelaku bisnis online shop dalam Grup SFS_85+Diversity), (eprints.umm.ac.id). 2015
- ayasari, Agustina Fitri. LKS Sakti Kewirausahaan. Depok: CV Arya Duta. 2006
- Ghofur, Abdul. *Pengantar Ekonomi Syariah: Konsep Dasar, Parac 82 Pengembangan Ekonomi Syariah*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, Cet. 1. 2017

- Hamdan, Ali. Pengertian Implementasi Secara Umum dan Menurut Ahli Terlengkap, (<https://alihamdan.id/implementasi>). 2017
<https://almanhaj.or.id/3029-jual-beli-salam-dan-syaratnya.html>
- Iskandar, Budi dan Agus Umar Hamdani, “Desain dan Pengujian Sistem Informasi Jasa Pengiriman Barang Studi Kasus PT XYZ,” *Makalah* disampaikan pada Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2017. 2017
- Kusuma, Evan Chandra “Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan : Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator dan Gender Sebagai Moderator”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 2018
- L, Robert dkk. “Analisis Kualitas Layanan dan Diferensiasi Jasa Terhadap Kinerja Layanan Hotel Sahid Kawanua Manado”, *Jurnal* . 2018
- Mubarok, Nurul. “Strategi Pemasaran Islam dalam Meningkatkan Penjualan Pada Butik Calista”, *Jurnal I-Ekonomic*. 2017
- Mushaf Al-Qur’an Tafsir Per Kata Kode Arab. Jakarta: PT Insan Media Pusaka. 2013
- Muttaqien, Faiz el. *terjemah kitab Matn al-Ghaayah wat Taqrib*. Surabaya: Ampel Mulia Surabaya. 2008
- Pitriani, Elpina dan Deni Purnama, “Dropshipping dalam Perspektif Konsep Jual Beli Islam”, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. 2015
- Pradja, Juhaya S. *Ekonomi Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia. Cet. 1. 2012

- Rammadhan, B.A Abu H.F. *Terjemah Fathul Qarib*. Surabaya: Mutiara Ilmu. 2010
- Rasjid, Sulaiman. *Fiqih Islam*. Bandung: Sinar Baru Algensindo. Cet. 80. 2017
- Sunarto. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta:BPFE-UST. 2003
- Syafe'i, B.A Rachmat. *Fiqih Muamalah*. Bandung: CV Pustaka setia. 2001
- Tim Pembukuan ANFA'2015. *Menyingkap Sejuta Permasalahan Dalam Fath Al-Qarib*. Lirboyo: Anfa' press. 2015
- Yunus, Muhammad dkk. "tinjauan fikih muamalah terhadap akad jual beli dalam transaksi online pada oplikasi go-food" *jurnal ilmiah*. 2018

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Penulis bernama **PEGY AULIA DEWI** yang lahir di Majalengka pada tanggal 02 April 1997. Dari ayah yang bernama **ANTON GUNAWAN** dan ibu yang bernama **BETI**. Penulis merupakan anak pertama dari 4 bersaudara yang bernama **SABRINA PEBRIANTY**, **BETHAN AHMAD RAMADHAN** dan **REYHAN SAKHI AL BARRA**. Penulis tinggal di Jl. Raya Paningkiran No.60 Blok V, Rt/Rw 02/05 Desa Paningkiran, Sumberjaya Kabupaten Majalengka

Adapun jenjang pendidikan yang penulis tempuh adalah :

1. Taman Kanak-kanak di TK Harapan Kecamatan Sumberjaya Kabupaten Majalengka yang lulus pada Tahun 2003.
2. Sekolah Dasar di SDN 2 Paningkiran yang beralamat di Desa Paningkiran Kecamatan Sumberjaya Kabupaten Majalengka yang lulus pada Tahun 2009.
3. Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 1 Leuwimunding yang beralamatkan di Kecamatan Leuwimunding Kabupaten Majalengka Lulus Tahun 2012
4. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di SMK PGRI 1 Palimanan Jurusan Pemasaran yang beralamat di jl. Raden Gilap Kecamatan Palimanan Kabupaten Cirebon yang lulus pada Tahun 2015.
5. Kemudian Tahun 2015 melanjutkan kuliah Program Sarjana S-1 di Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon, Jurusan Ekonomi Syariah sampai sekarang.

Cirebon, 30 Mei 2019

Penulis,

TRIANGULASI DATA

Nama : Diana
Jabatan : Customer
Hari/ Tanggal : Sabtu/ 20 April 2019
Waktu : 17.50 WIB
Tempat : Di Grage Mall

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Praktik Jual Beli Online Produk Rabbani Palimanan Cirebon?	
	a. Bagaimana Cara Promosi yang dilakukan oleh Biro Rabbani Palimanan?	Pertamakali saya, melihat di web nya Galeri Hijab, karena tercantum nomor WA nya lalu saya save nomor handphone nya. Kemudian saya chat duluan supaya ownernya bisa save nomor HP saya, terus saya nanya barang yang saya inginkan ada atau tidak, dan ternyata tidak ada. Tapi beberapa hari kemudian ternyata bukan di web saja, tapi juga aktif promosi dengan cara updte status di WA tapi dengan gambarnya saja.
	b. Bagaimana Cara membeli Produk Rabbani di Biro Rabbani Palimanan Cirebon?	Cara pemesanannya cukup mudah sama saja dengan belanja online pada umumnya, gak ribet. Kemarin saya liat updte nya dan kebetulan saya suka, jadi tanyain lagi katanya barangnya ready jadi saya chat lagi, dan saya nanya harganya, ukurannya, warnanya harus by chat biar kita tahu barangnya seperti apa, harganya berapa, warnanya apa. Kalau barangnya udah ada yang cocok ya kita langsung pesan, dan melakukan transaksi.

	a. Bagaimana Cara membayarnya?	Cara pembayarannya kebetulan saya melakukan transfer karena saya dari Kuningan jadi lebih praktis dengan melakukan pembayaran melalui transfer.
	b. Bagaimana Cara Pengiriman Barang yang sudah di pesan oleh Biro rabbani Palimanan Cirebon?	Kebetulan pengiriman barang yang saya terima melalui jasa pengiriman paket JNE regular, jadi sampai ke rumah ya sekitar 3-4 hari.
2.	Bagaimana Pelayanan Jual Beli Online dalam Perspektif Syariah Produk Rabbani Palimanan Cirebon?	<p>Respon yang diberikan oleh biro rabbani cukup cepat. Jadi tidak merasa diabaikan sebagai pembeli.</p> <p>Jadi ketika saya sudah transfer, dia memberitahu kalau uang yang ditransfer untuk ongkirnya kelebihan, dan ketika itu juga saya piker kok ongkirnya mahal ya, Cuma karena saya suka produknya ya gak masalah deh. Tapi akhirnya owner biro rabbani Palimanan Cirebon tersebut memberitahu kalau uang untuk ongkirnya kelebihan jadia dia transfer balik ke saya sejumlah uang kelebihan itu.</p> <p>Cukup amanah, barang yang dikirim ketika sampai dari mulai warna, ukuran, dan modelnya sama dengan barang yang saya pesan.</p>
3	Hal- hal apa saja yang menjadi kendala dan bagaimana cara penyelesaiannya?	
	a. Hal-hal apa saja yang menjadi kendala dalam kegiatan pelayanan jual beli online rabbani di Biro rabbani Palimanan Cirebon?	Jadi yaitu ibaratnya ketika mempromosikan barang, tidak detail menjelaskan tentang barang, jadi kita harus chat dulu nanya tentang barangnya yang mau dipesan biar tau spesifiknya.

		<p>Jadi seperti tadi itu salah menentukan biaya ongkir nya, seperti orang yang bea memulai bisnis online.</p>
	<p>b. Bagaimana cara menyelesaikan kendala yang terjadi?</p>	<p>Jadi sebaiknya ketika mempromosikan barang dijelaskan secara detail tentang barangnya, supaya tidak terlalu banyak chat yang dianggap buang-buang waktu. Memang ada penjelasan barangnya tapi tidak begitu detail hanya dengan tulisan “ready ya”.</p> <p>Jadi sebaiknya sih punya aplikasinya gitu khusus untuk pedagang online, jadi berapa ongkir untuk setiap wilayah bisa tahu, jadi gak bakal kejadian yang kelebihan uang ongkirnya lalu di transfer balik</p>

Nama : Sri Woelandari

Jabatan : Customer

Hari/ Tanggal : Selasa/ 23 April 2019

Waktu : 21.38 WIB

Tempat : Di Ruma Customer

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Praktik Jual Beli Online Produk Rabbani Palimanan Cirebon?	
	a. Bagaimana Cara Promosi yang dilakukan oleh Biro Rabbani Palimanan?	Ya sebenarnya promosi yang dilakukan cukup detail , Cuma update gambar dengan tulisan ready, Cuma lebih spesifik lagi. Misalnya mencantumkan bahan, harga, warna, kebetulan saya Cuma lihat updte nya di status Whatsapp.
	b. Bagaimana Cara membeli Produk Rabbani di Biro Rabbani Palimanan Cirebon?	Cara pembeliannya tidak dipersulit kok, tinggal kita chat toko online tersebut terus kita mau pesen apa, kita kasih alamat kita terus toko online tersebut memberi rinciannya, terus kita transfer begitu, mudah sekali. Awalnya saya pesan kaos kaki tapi warna nya kosong, jadi saya pilih kaos kaki Cuma beda warna aja.
	c. Bagaimana Cara membayarnya?	Seperti toko online pada umumnya ya transfer, jadi kita transfer ke rekening toko online tersebut.
	d. Bagaimana Cara Pengiriman Barang yang sudah di pesan?	Pengirimannya kebetulan pake Jasa pengiriman JNE. Dan sesuai barang yang yang datang sesuai dengan yang saya pesan. Real pict
2.	Bagaimana Pelayanan Jual Beli Online dalam Perspektif Syariah Produk Rabbani Palimanan Cirebon?	Jadi barang yang dipromosikan itu real pict jadi tidak ada unsur penipuan ataupun merasa takut untuk di tipu.

		<p>Responnya juga cukup baik, walau agak lama, tapi tetep direspon dengan baik, walau saya Cuma pesen 1 item itu saja tidak membedakan dengan konsumen dengan jumlah yang banyak.</p> <p>Terus juga amanah, ya kalau barang yang saya pesan warna tidak ada, owner nya itu respon kasih tahu kalau warna yang saya ingin pesan tidak ada, soalnya saya pernah beli ke toko online lain kalau barangnya nggak ada itu ya ya gak kasih tahu, bilang nya malah ada terus pas barang udah saya terima, malah beda warna, beda ukuran, kalau di toko online rabbani Palimanan Cirebon saya gak khawatir.</p>
3	Hal- hal apa saja yang menjadi kendala dan bagaimana cara penyelesaiannya?	
	a. Hal-hal apa saja yang menjadi kendala dalam kegiatan pelayanan jual beli online rabbani di Biro rabbani Palimanan Cirebon?	Ya disitu saya lebih banyak nunggu respon karena slow repon, terus menjelaskan identitas barang nya itu tidak begitu spesifik. Hanya beberapa informasi saja, jadi saya nanya dulu barang nya ada gak ukuran, warna ini.
	b. Bagaimana cara menyelesaikan kendala yang terjadi?	Ya kalau menurut saya sih, lebih fast respon aja, barangkali yang pesan mau secepatnya barang diterima karena sangat butuh. Terus mencantumkan harga juga, soalnya ada beberapa barang yang dipromosikan tidak begitu spesifik

Nama : Anggita
 Jabatan : Customer
 Hari/ Tanggal : Rabu/ 24 April 2019
 Waktu : 18.21 WIB
 Tempat : Di Rumah Customer

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Praktik Jual Beli Online Produk Rabbani Palimanan Cirebon?	
	a. Bagaimana Cara Promosi yang dilakukan oleh Biro Rabbani Palimanan?	<p>Kalau dari ownernya sendiri sih biasanya dari status Whatsapp , kaya kerudung, gamis dll. Cuma saya to the point aja barang yang mau saya pesan seperti kerudung, sebelumnya saya udah tahu bahannya, kualitas, dan harganya jadi saya tinggal chat ownernya, Yang saya tahu sih liat di spanduk, kebetulan saya juga save nomor HP owner rabbani Palimanan. Jadi saya tahu nya dari Whatsapp</p> <p>Kalau dari spanduk ya ada web, facebook, Cuma saya sih lebih suka lewat Whatsapp biar lebih pribadi dan fast respon.</p>
	b. Bagaimana Cara membeli Produk Rabbani di Biro Rabbani Palimanan Cirebon?	<p>Cara pemesanan sih saya langsung japri terus saya kirim foto nya dan saya nanya ukuran, dan warna , saya nanya dulu ada gak barangnya, terus di respon sama mbak nya, saya pesan lewat online karena saya sibuk, kebetulan saya juga ibu rumah tangga jadi repot apalagi anak saya lagi rewel-rewelnya lagi banyak tingkah, saya pengen beli yang baru , saya juga gak mau ribet jadi saya pesan lewat online aja, kan nanti yang antar kan jasa</p>

		<p>kurir jadi ya saya tinggal nunggu, Cuma waktu saya pesen ukuran L Cuma yang ada ukuran M ya gak apa-apa lah orang saya nya suka, jadi ya tetap saya pesan.</p>
	c. Bagaimana Cara membayarnya?	<p>Ketika deal harga dan ongkir baru saya transfer lewat ATM.</p>
	d. Bagaimana Cara Pengiriman Barang yang sudah di pesan?	<p>Begitu saya transfer ya langsung diproses sama mbak ownernya ya bilang lewat ekspedisi sekian biaya ongkirnya ya sekitar 3 atau 4 hari biasanya online tuh lewat JNE , dan mbak nya juga pake jasa pengiriman JNE . Tepat waktu barang sampai selama 4 hari. Dan barang nya tuh sesuai dengan barang yang saya pesan.</p>
2.	Bagaimana Pelayanan Jual Beli Online dalam Perspektif Syariah Produk Rabbani Palimanan Cirebon?	<p>Kalau lewat offline sih bagus, tapi kalau dari online ya kan langsung sama ownernya jadi agak lama ya slow respon, kalau menurut aku ya agak kurang respon, mungkin karena dia nya juga sibuk atau mungkin karena saya juga sibuk karena jarang pegang HP juga. Kalau dia bales ya saya nya kadang sibuk jadi ya slow respon gitu. Kalau barang yang dating dan yang dipromosiin sih real pict ya sama kaya barang yang udah pernah saya beli juga</p>
3	Hal- hal apa saja yang menjadi kendala dan bagaimana cara penyelesaiannya?	
	c. Hal-hal apa saja yang menjadi kendala dalam kegiatan pelayanan jual beli online rabbani di Biro rabbani Palimanan Cirebon?	<p>Kendalanya sih menurut saya ya itu slow respon, responnya agak lama terus saya juga gak standby pegang hp jadi nya tuh makin lama, padahal kan saya juga pengennya cepet, terus juga nentuin ongkirnya tuh agak lama</p>

		bisa sehari baru bales.
	d. Bagaimana cara menyelesaikan kendala yang terjadi?	Harusnya sih punya admin sendiri jangan ownernya langsung yang taanganin soalnya biar cepet responnya, barangkali ownernya juga sibuk ngurusin pesanan yang lain, dan juga ngurusin keluarganya, ya saya sih maklumin aja, yang penting barang yang datang, saya terima tuh sesuai dengan barang saya pesan. Jadi gak masalah.

Nama : Titin

Jabatan : Owner Biro Rabbani Palimanan Cirebon

Hari/ Tanggal : Minggu/ 28 April 2019

Waktu : 09.38 WIB

Tempat : Di Biro Rabbani Palimanan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Praktik Jual Beli Online Produk Rabbani Palimanan Cirebon?	
	a. Bagaimana Cara Menjual Produk Rabbani Palimanan Cirebon?	Biasanya saya berjualan secara offline, supaya customer bisa memilih sendiri produk yang ingin dibeli, namun saya mencoba strategi untuk menjual produk rabbani secara online, melalui media sosial Whatsapp, Facebook, dll.
	b. Bagaimana Cara mempromosikan Produk rabbani?	Saya mempromosikan produk secara online yang dijual di biro kami. Terkadang mempromosikan barang yang ada dikatalog atau dari partner kami, sekiranya barang tersedia, keterangan tentang barang ada di katalog secara simple.
	c. Bagaimana Cara Pembelian Produk Rabbani di Biro Rabbani Palimanan Cirebon?	Caranya mudah, seperti jual beli online pada umumnya, tinggal japri ke saya produk mana yang ingin di pesan, setelah sesuai, saya memberi tahu tentang harga sejumlah yang dibayarkan, saya terkadang memberikan pilihan ingin COD bila didaerah Palimanan dan sekitarnya atau kirim melalui jasa pengiriman, biasanya saya gunakan JNE.
	d. Bagaimana Cara Pembayaran?	Kalau melalui COD jumlah yang ditentukan sesuai harga barang

		saja. Tapi kalau menggunakan jasa pengiriman maka ada ongkirnya, dan biasanya melalui transfer. Biar lebih mudah dan cepat juga.
	e. Bagaimana Cara Pengiriman Barang yang sudah di pesan?	Setelah barang dipesan, saya mempersiapkan barangnya, lalu saya ke JNE agar barang segera dikirim, biasanya saya kasih tahu customer barang akan sampai sekitar 3-5 hari, biar customer gak nunggu terlalu lama
2.	Bagaimana Pelayanan Jual Beli Online dalam Perspektif Syariah Produk Rabbani Palimanan Cirebon?	<p>Saya melayani customer dengan jujur, menawarkan barang sesuai keadaan barangnya, kalau barangnya ada ya saya bilang ada, kalau kosong warna atau ukuran yang dipilih ya saya bilang kosong, lalu saya tawarkan barang yang sama tapi warna dan ukuran yang berbeda, kalau mau nanti saya lanjut sampai ke pengiriman barang, kalau gak jadi ya sudah.</p> <p>Karena saya gak punya aplikasi untuk mengetahui biaya JNE darimana kemana nya, jadi pernah pembayaran yang dikirim oleh customer tuh kelebihan, jadi saya kirim balik ke rekening customernya.</p>
3	Hal- hal apa saja yang menjadi kendala dan bagaimana cara penyelesaiannya?	
	a. Hal-hal apa saja yang menjadi kendala dalam kegiatan pelayanan jual beli online rabbani di Biro rabbani Palimanan Cirebon?	Kendalanya sih biasanya terkadang customer ada yang minta buru-buru buat direspon, karena saya agak lama respon, maklum lah mba, saya juga ibu rumah tangga apalagi sedang hamil, terkadang repot.

		<p>Takut juga barang yang dibeli secara online beda paling 5% atau 10% jadi customer komplain. Kalau offline kan bisa langsung datang ke biro rabbani saya.</p> <p>Terkadang barang yang saya tawarkan yang ambil dari teman juga datangnya kadang lama, jadi saya kabarin ke customernya juga nunggu kabar darisana. Tapi kalau barang nya ada di biro offline saya, ya pasti saya kabarin lebih cepat.</p>
	<p>b. Bagaimana cara menyelesaikan kendala yang terjadi?</p>	<p>Jadilah customer yang sabar, karena pasti saya respon, walau agak lama mungkin, kalau nanya warna, ukuran, atau model dan harga pasti saya jawab.</p> <p>Sama-sama ridlo, wajar kalau beda sedikit, mungkin pas ambil gambar cahaya nya lagi bagus jadi agak cerah. Tapi kalau mengenai warna dan ukuran pasti saya kasih tau ke customernya tentang barang yang tersedia dan spesifik tentang barangnya</p> <p>Kalau ada yang pesen lewat katalag yang dipromosiin saya, ya saya langsung hubungi pihak sana nya, biar saya dapat info terus saya kasih tau ke customernya biar gak terlalu lama nunggu.</p>

DOKUMENTASI

Bersama *owner* Biro Rabbani Palimanan Cirebon





Bersama konsumen *Online* Biro Rabbani Palimanan Cirebon





Beberapa Produk Rabbani yang ditawarkan oleh Biro Rabbani Palimanan Cirebon.



DRESSLIM GAZALA
Dress / Rabbani

Rp. 334.800

Alamat Web Biro Rabbani Palimanan Cirebon

