

**PERSEPSI PIHAK INDOMARET KUALA SIMPANG TERHADAP  
PENGEMBALIAN SISA UANG DENGAN BARANG DITINJAU  
MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**NURRAHMADANI FITRI**

**NIM : 4012016134**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) LANGSA  
TAHUN 2020**

**PERSETUJUAN**

Skripsi Berjudul:

**PERAN IBU RUMAH TANGGA KREATIF DALAM MENINGKATKAN  
PEREKONOMIAN KELUARGA DITINJAU DARI PERSPEKTIF  
EKONOMI ISLAM**

(Studi Kasus Di Desa Lhok Medang Ara Kecamatan Manyak Payed Aceh  
Tamiang)

Oleh:

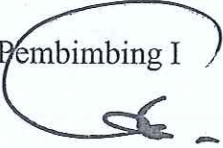
Nurlaila

Nim. 4012016133

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah

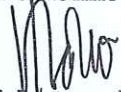
Langsa, 11 Januari 2021

Pembimbing I

  
Dr. Iskandar, MCL

NIP.196506161995031002


Pembimbing II

  
Mastura, M. E.I

NIDN. 2013078701

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

  
Dr. Early Ridho Kismawadi, MA

NIDN. 2011118901

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “PERAN IBU RUMAH TANGGA KREATIF DALAM MENINGKATKAN PEREKONOMIAN KELUARGA DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Kasus di Desa Lhok Medang Ara Kecamatan Manyak Payed Aceh Tamiang)” an. Nurlaila, NIM 4012016133 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 17 Februari 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 17 Februari 2021

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Penguji I/ Ketua



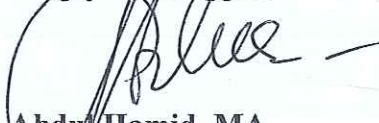
Dr. Iskandar, MCL  
NIP. 19650616 199503 1 002

Penguji II/ Sekretaris



Mastura, M.E.I  
NIDN. 2013078701

Penguji III/ Anggota



Abdul Hamid, MA  
NIP. 19730731 200801 1 007

Penguji IV/ Anggota



Zikriatul Ulya, M. Si  
NIDN. 2004029102

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Langsa



Dr. Iskandar, MCL  
NIP. 19650616 199503 1 002

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurlaila  
Nim : 4012016133  
Tempat/tgl. Lahir : Lhok Medang Ara, 27 Oktober 1998  
Pekerjaan : Mahasiswi  
Alamat : Desa Lhok Medang Ara, Kecamatan Manyak Payed,  
Aceh Tamiang.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“PERAN IBU RUMAH TANGGA KREATIF DALAM MENINGKATKAN PEREKONOMIAN KELUARGA DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Kasus Di Desa Lhok Medang Ara, Kecamatan Manyak Payed Aceh Tamiang)”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 11 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



**Nurlaila**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”**

**(QS Ar Rad : 11)**

**“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”**

**( QS An Najm : 39)**

**“Berdoalah kepada Tuhanmu dengan berendah diri dan suara yang lembut. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas”**

**(QS AL A'raf : 55)**

**Puji dan syukur atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, pemahaman serta kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.**

**Skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah dan Bunda tercinta ( Ayah Junaidi Daud dan Bunda Nuraimah ) yang selalu memberikan motivasi dan doa yang tiada henti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih atas cinta, kasih sayang dan kesabaran yang tidak akan pernah tergantikan.**

**Untuk semua sahabat-sahabatku dan teman-teman tercinta yang selalu memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini yang selalu menemani baik duka maupun suka.**

**Terima kasih**

## ABSTRAK

Perkembangan dunia bisnis sangat berpengaruh bagi perekonomian, salah satunya yaitu dengan adanya minimarket atau swalayan yang banyak diminati oleh masyarakat. Dalam hal ini para pebisnis berlomba-lomba agar perusahaannya mendapatkan keuntungan dengan berbagai cara, termasuk dengan cara mengembalikan sisa uang dengan barang. Tidak sedikit konsumen yang mempertanyakan tentang kebijakan ini karena tidak ada transparansi dan kejelasan dari pihak pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pihak perusahaan Indomaret yang berada di Kuala Simpang tentang kasus pengembalian sisa uang yang diganti dengan barang dan untuk mengetahui perspektif ekonomi Islam terhadap pengembalian sisa uang dengan barang. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara dengan kepala toko dan kasir yang berada di Indomaret Kuala Simpang. Data sekunder diperoleh dari studi pustaka, internet dan literatur-literatur dari perusahaan. Jenis penelitian yang dilakukan berupa penelitian lapangan yaitu peneliti langsung terjun ke lokasi Indomaret Kuala Simpang untuk menemukan informasi sesuai dengan masalah yang akan diteliti. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi setiap orang dapat berbeda-beda walaupun berada dalam satu perusahaan dan kasus pengembalian sisa uang dengan barang tidak berlangsung setiap hari melainkan dilakukan sesekali karena sulitnya mencari uang pecahan kecil. Praktik tersebut dilakukan oleh kasir yang berada di Indomaret Kuala Simpang. Sedangkan praktik ini merupakan hal yang tidak diperbolehkan menurut ekonomi Islam, seharusnya bisnis itu dilakukan secara transparan dan tidak merugikan pihak yang lain. Pada kenyataannya, pengembalian sisa uang dengan barang ini terdapat beberapa pelaku usaha yang melakukannya tanpa persetujuan salah satu pihak yaitu konsumen dan hanya menguntungkan salah satu pihak sedangkan pihak lain (konsumen) dirugikan jika tidak merelakannya. Praktik jual belinya sah dan yang tidak dibenarkan adalah tidak adanya akad yang jelas tentang pengembalian sisa uang yang diganti dengan barang berupa permen.

***Kata Kunci: Persepsi, Pengembalian Sisa Uang, Ekonomi Islam.***

## **ABSTRACT**

*The development of the business world greatly affects the economy, one of which is the existence of a mini-market or supermarket which is in great demand by the public. In this case, business people are competing so that their companies can get profits in various ways, including by returning the remaining money in goods. Not a few consumers question this policy because there is no transparency and clarity on the part of business actors. This study aims to determine how the perceptions of the Indomaret company in Kuala Simpang about the case of returning the remaining money replaced with goods and to find out the Islamic economic perspective on the return of the remaining money in goods. The method in this research uses qualitative methods. In this study the authors used primary data and secondary data. Primary data is data obtained from observations, documentation and interviews with shop heads and cashiers who are in Indomaret Kuala Simpang. Secondary data were obtained from literature study, internet and company literature. This type of research in the form of field research, namely the researcher goes directly to the location of Indomaret Kuala Simpang to find information in accordance with the problem to be studied. Based on the results of the study, it can be concluded that the perception of each person can be different even though they are in one company and the case of returning the remaining money with goods does not take place every day but is done occasionally because of the difficulty of finding small denominations. This practice is carried out by the cashier who is at Indomaret Kuala Simpang. While this practice is something that is not allowed according to Islamic economics, the business should be carried out transparently and not detrimental to other parties. In reality, there are several business actors who do so without the consent of one party, namely consumers and only benefit one party, while the other party (the consumer) loses money if they do not give up. The practice of buying and selling is legal and what is not justified is the absence of a clear contract regarding the return of the remaining money.*

**Keywords : Perception, Refund of remaining money, Islamic Economic.**

## KATA PENGANTAR

### **Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh**

Puji dan syukur yang tak terhingga saya sebagai penyusun panjatkan atas berkah dari Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini. Salawat dan salam tidak lupa penyusun ucapkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah memperjuangkan kehidupan umatnya sehingga umatnya saat ini dapat merasakan indahnya Islam sebagai agama untuk membawa kebahagiaan dunia dan akhirat.

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Langsa, maka dengan itu penulis menulis skripsi yang berjudul **“Persepsi Pihak Indomaret Kuala Simpang Terhadap Pengembalian Sisa Uang dengan Barang Ditinjau Menurut Perspektif Ekonomi Islam”**.

Upaya penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik moral maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT Yang Maha Esa yang selalu memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk kedua Orangtua saya tercinta ayahanda Junaidi Dauddan Ibunda Nuraimahyang tidak henti-hentinya selalu memberikan do'a dan memberikan support kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Adik saya tersayang Syahida Nurhafidza
4. Bapak Dr. H. Basri Ibrahim, MA selaku rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa.
5. Bapak Dr. Iskandar, MCLselaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa.



6. Bapak Dr. Early Ridho Kismawadi, M.A. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa.
7. Bapak Fahriansah, Lc, MA sebagai Pembimbing I yang telah dengan tulus membantu dan membimbing penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Ibu Mastura, SEI, MEI sebagai Pembimbing II yang telah dengan tulus membantu dan membimbing penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Para Dosen IAIN Langsa khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan seluruh Staf yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima Kasih kepada seluruh teman PBS angkatan 2016 Unit 4 yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu untuk waktu kebersamaan kita selama menempuh studi di IAIN Langsa dan telah banyak membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan ganjaran yang terbaik dari Allah SWT. Selain itu, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik yang membangun serta saran-saran yang bermanfaat sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi khasanah ilmu ekonomi islam untuk kita yang membaca.

**Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.**

Langsa, 30 Oktober 2020

Nurrahmadani Fitri  
Nim. 4012016020

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣ	Ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	D	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal.

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	Fathah	A	A
—	Kasrah	I	L
'	Dammah	U	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antarharkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي' —	Fathah dan ya	Ai	a dan i
و —	Fathah dan waw	Au	a dan u

### c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
ل	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ي —	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و ---	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

### d. Ta marbutah.

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- 1) ta marbutahhidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

- 2) ta marbutahmati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

- 3) Kalaupun kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbūtah itu di transliterasikan dengan ha (h).

**e. Syaddah (Tasydid)**

Syaddah atau tasydīd yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydīd dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

**f. Kata Sandang.**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- 1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- 2) Kata sandang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu..

Contoh:

- Ar-rajulu : الرجل
- As-sayyidatu: السيدة
- Al-qalamu : القلم

**g. Hamzah**

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif

Contoh :

- Ta'khuzuna : تاخذن
- An-nau' : النوء
- Syai'un : شئى

#### **h. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim (kata benda) maupun harf, ditulisterpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya:

Contoh :

- Wainnallāhalahuakhairar-rāziqīn : وان الله اهو خير الر ازقين
- Wainnallāhalahuakhairurrāziqīn : وان الله اهو خير الر ازقين
- Faufū al-kailawa al-mīzāna : فاوفو الكيل والميزان
- Faufū al-kailawal-mīzāna : فاوفو الكيل والميزان
- Ibrāhīm al-Khalīl : ابراهيم الخليل
- Ibrāhīm al-Khalīl : ابراهيم الخليل
- Bismillāhimajrehāwamursāhā : بسم الله مجر اها ومر سها
- Walillāhi 'alan-nāsihijju al-baiti : والله على الناس حخ البيت

#### **i. Huruf Kapital**

Meskipun dalam system tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: Huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri sendiri, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wamā Muhammadunillārasūl
- Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubin

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh:

- Nasrunminallāhiwafathunqarib
- Lillāhi al-amrujami'an

#### **j. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman tranliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman tranliterasi ini perlu disertai dengan ilmu tajwid.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b>	
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN. ....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>TRANSLITERASI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB IPENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	7
1.3    Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.4    Penjelasan Istilah.....	8
1.5    Kerangka Teori.....	9
1.6    Kajian Terdahulu.....	12
1.7    Metodologi Penelitian .....	18
1.8    Sistematika Pembahasan .....	26
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>28</b>
2.1Persepsi .....	28
2.1.1 Pengertian Persepsi .....	28
2.1.2Faktor-faktor dalam Persepsi .....	29
2.1.2.1 Faktor Eksternal .....	29

2.1.2.2	Faktor Internal.....	29
2.1.3	Indikator Persepsi.....	31
2.2	Ekonomi Islam .....	32
2.2.1	Pengertian Ekonomi Islam.....	32
2.2.2	Dasar Hukum Ekonomi Islam.....	33
2.2.3	Tujuan Ekonomi islam.....	34
2.3	Jual Beli dalam Islam.....	34
2.3.1	Pengertian Jual Beli .....	35
2.3.2	Dasar Hukum Jual Beli .....	36
2.3.3	Rukun dan Syarat Jual beli .....	37
2.3.4	Bentuk dan Macam-macam Jual Beli .....	38
2.4	Akad.....	39
2.4.1	Pengertian Akad.....	40
2.4.2	Dasar Hukum tentang Akad.....	40
2.4.3	Syarat Sah Akad.....	41
2.4.4	Jenis-jenis Akad .....	41
2.5	Harga.....	42
2.5.1	Pengertian Harga.....	43
2.5.2	Harga dalam Pandangan Islam.....	44
2.5.3	Landasan Hukum tentang Harga.....	44
2.6	Pengembalian Sisa Uang dengan Barang.....	45
2.6.1	Ketentuan Pengembalian Sisa Uang dengan Barang menurut UUD .....	45
2.6.2	Ketentuan Pengembalian Sisa Uang dengan Barang dalam Ajaran Islam.....	47
2.6.2.1	Akad dalam Pengembalian Sisa Uang dengan Barang.....	48
2.6.2.2	Ridha dalam Pengembalian Sisa Uang dengan Barang.....	49
<b>BAB III</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	50
3.1.1	SejarahIndomaret di Indonesia .....	50

3.1.2 Sejarah Indomaret di Kuala Simpang .....	51
3.1.3 Prosedur Transaksi di Indomaret .....	54
3.2 Gambaran Umum Populasi Penelitian .....	55
3.3 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	56
3.3.1 Kepala Toko Indomaret Kuala Simpang sebagai Informan.....	56
3.3.2 Kasir Indomaret Kuala Simpang sebagai Responden.....	59
3.4 Persepsi Indomaret Kuala Simpang terhadap Pengembalian Sisa Uang dengan Barang .....	62
3.5 Pengembalian Sisa Uang dengan Barang di Indomaret Kuala Simpang menurut Perspektif Ekonomi Islam .....	76
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>81</b>
4.1 Kesimpulan .....	81
4.2 Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>116</b>



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 1.2	Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	15
Tabel 3.1	Jenis Kelamin Informan .....	56
Tabel 3.2	Usia Informan.....	54
Tabel 3.3	Jabatan Informan .....	57
Tabel 3.4	Masa Jabatan Informan .....	57
Tabel 3.5	Pendidikan Terakhir Informan .....	58
Tabel 3.6	Jenis Kelamin Responden .....	60
Tabel 3.7	Usia Responden.....	60
Tabel 3.8	Jabatan Responden .....	61
Tabel 3.9	Masa Jabatan Responden .....	61
Tabel 3.10	Pendidikan Terakhir Responden .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2	Peta Kuala Simpang .....	53
Gambar 3.3	Skema Transkasi.....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara.....	89
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	91
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	112

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari aktivitas ekonomi. Tiada hari yang dilalui manusia tanpa berurusan dengan hal ekonomi. Dalam prinsip ekonomi, tujuan akhir yang dicapai manusia adalah terpenuhinya kebutuhan hidup, sekaligus meraih kesejahteraan dan kebahagiaan. Hidup yang sejahtera sangat mustahil akan tercapai tanpa kecukupan secara finansial dan pengalaman ajaran agama yang benar.<sup>1</sup> Apalagi secara fitrahnya manusia cenderung kepada kesenangan duniawi dan kepemilikan harta benda.

Islam mendorong umatnya untuk mencari rezeki yang halal dan berkah, berproduksi, dan menekuni aktivitas ekonomi di berbagai bidang usaha, seperti pertanian, industri, perdagangan dan bidang usaha lainnya. Islam juga mendorong setiap amal perbuatan alangkah baiknya menghasilkan produk atau jasa tertentu yang bermanfaat bagi masyarakat, mendatangkan kemakmuran dan kesejahteraan bersama.

Bisnis adalah segala bentuk aktivitas dari berbagai transaksi yang dilakukan manusia untuk menghasilkan keuntungan, baik berupa barang ataupun jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat sehari-hari. Bisnis juga merupakan unsur penting bagi masyarakat. Hampir semua orang

---

<sup>1</sup> Zaki Fuadi, *Pemerataan Distribusi Kekayaan dalam Ekonomi Islam*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 14

terlibat didalamnya. Kegiatan ekonomi sebagai bagian dari muamalah tidak dapat dilepaskan dari urgensi akhlak. Agama Islam sangat mempertautkan antara akhlak dengan proses muamalah, yaitu dengan sikap jujur, amanah, adil, berbuat kebajikan, dan kerja sama.<sup>2</sup>

Apabila seseorang ingin memulai suatu bisnis, alangkah baiknya terlebih dahulu ia harus mengetahui dengan baik hukum agama yang mengatur bisnis agar ia tidak menjalankan aktivitas yang haram dan merugikan masyarakat. Dalam bekerja dan berbisnis wajib bagi setiap orang untuk memahami bagaimana bertransaksi agar tidak terjerumus dalam jurang yang haram hanya karena ketidaktahuan. Oleh karena itu agama Islam telah menetapkan syarat hukum transaksi yang bermacam-macam.<sup>3</sup>

Salah satu bisnis atau usaha yang menjadi pilihan masyarakat adalah dibidang non jasa yaitu dibidang perdagangan atau jual beli. Jual beli pada umumnya dilakukan di berbagai macam tempat seperti di pasar-pasar, toko-toko, warung, swalayan modern ataupun yang paling canggih saat ini *via online*. Transaksi saat ini yang paling sering dijumpai adalah di pasar modern atau swalayan, dimana pasar modern atau swalayan menawarkan kepada konsumen kemudahan, kenyamanan, pilihan produk yang beragam dan pilihan waktu.

Pasar modern memang dianggap oleh masyarakat luas sebagai salah satu pilihan tempat belanja yang sangat menarik dan sekaligus menawarkan kepada konsumen berbagai kemudahan serta fasilitas yang nyaman yaitu tempat yang

---

<sup>2</sup> Kadir, *Hukum Bisnis Islam*, (Malang: Kencana Media Group, 2010), h. 25

<sup>3</sup> *Ibid*, h. 31

bersih, ruangan sejuk, pilihan barang yang lengkap dan beraneka ragam, cara pembayaran yang mudah dan lain sebagainya.

Munculnya pasar-pasar modern sebagai tempat alternatif baru dalam berbelanja juga menemukan berbagai hal yang baru di dalam transaksinya. Hal yang baru muncul ini terkadang masih menimbulkan tanda tanya dikalangan masyarakat karena dianggap berbeda dari kegiatan jual beli yang biasanya dilakukan masyarakat di pasar tradisional. Praktik-praktik baru dalam kegiatan jual beli tersebut juga terlihat kurang sesuai dengan kaidah-kaidah akad jual beli yang ada dalam syariat Islam karena menggunakan praktik yang sangat baru dan modern.

Dalam melakukan bisnis, banyak pelaku lembaga bisnis yang melakukan berbagai cara untuk memenangkan persaingan. Oleh sebab itu, diharapkan bagi para pelaku bisnis untuk dapat menjalankan usahanya sesuai dengan syariat Islam.<sup>4</sup> Sebagaimana keharusan dalam penyediaan uang pecahan kecil menjadi suatu hal yang mesti dipenuhi dan tersedia untuk pengembalian sisa uang konsumen. Hal ini bertujuan agar para pedagang khususnya pengelola pasar modern tidak melakukan praktik pengembalian sisa uang dengan barang yang banyak ditemui di pasar modern.

Dilihat dari kenyataan, bahwa keberadaan tempat perbelanjaan yang sudah sangat banyak mengakibatkan terjadinya persaingan yang sangat ketat dalam bisnis ini. Akibatnya, keuntungan yang diperoleh pengusaha tidak sebanyak

---

<sup>4</sup> Faisal Badoren, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), h. 2

tahun-tahun sebelumnya, kenyataan ini memunculkan berbagai cara yang dilakukan. Selama ini banyak dijumpai praktek bisnis yang tidak menggunakan etika dan prinsip Islami karena dalam prakteknya masih ada unsur-unsur yang negatif, seperti melakukan praktik pengembalian sisa uang yang diganti dengan barang lain yang dapat merugikan konsumen apabila mereka tidak merelakannya.

Pengembalian sisa uang dengan barang sudah menjadi salah satu kebiasaan di pasar modern. Uang sisa pengembalian yang diganti dengan barang tersebut biasanya dengan nominal Rp. 200 atau Rp. 500. Sebagai contoh, ketika ada konsumen yang berbelanja suatu barang/produk yang harganya Rp. 19.500,- kemudian konsumen tersebut membayar dengan uang tunai sebesar Rp. 20.000,- kemudian seharusnya kasir tersebut mengembalikan uang sebesar Rp. 500,- tetapi kasir tersebut hanya memberikan beberapa buah permen dan terkadang tanpa meminta persetujuan dan penjelasan kepada konsumen.<sup>5</sup>

Tindakan itu membuat sebagian besar konsumen yang merasa kurang puas saat mereka menerima uang sisa pengembalian mereka yang tidak utuh, karena mereka merasa dirugikan walaupun jumlahnya kecil. Namun, mereka cenderung diam dan tidak mau menanyakan hal ini kepada pihak pengelola, sehingga hal ini menyebabkan cara-cara baru dalam pengembalian uang sisa tersebut makin banyak terjadi di berbagai tempat.

Praktek transaksi pengembalian sisa uang dengan barang ini merupakan salah satu praktek yang melanggar etika, karena ada salah satu pihak yang

---

<sup>5</sup> Hasil Observasi yang dilakukan pada tanggal 7 Januari 2020 di Indomaret Kuala Simpang

dirugikan apabila pihak konsumen itu tidak rela. Disamping itu juga, tidak ada penjelasan atau transparansi dari pihak pengelola akan hal ini. Dalam hal ini, pengembalian sisa uang yang diganti dengan barang tersebut dapat menimbulkan penyimpangan ajaran Islam yang telah ditetapkan, sebab kegiatan tersebut merugikan jika ada konsumen yang tidak rela. Sistem tersebut lebih terkesan pemaksaan karena tidak semua konsumen rela jika uang sisa belanja mereka diganti dengan barang seperti permen, karena sebagian konsumen menganggap uang lebih penting daripada permen. Selain itu, transaksi ini juga menimbulkan dimana akad yang terjadi bukan merupakan kehendak kedua belah pihak melainkan hanya merupakan kebijakan dari pengelola perusahaan tersebut.<sup>6</sup>

Islam sangat mementingkan kejujuran dalam bekerja karena pekerjaan tersebut adalah amanah bagi setiap orang, dan setiap orang harus mempertanggungjawabkannya. Oleh karena itu, memberi hak setiap orang yang sewajarnya adalah prinsip utama dalam bisnis. Dorongan-dorongan lain seperti kebajikan, pemurnian pendapatan, transparansi dan keterbukaan yang selayaknya, serta dokumentasi atas transaksi yang menuntun pada kecermatan mengenai hak dan kewajiban dari semua pihak yang menuntut perhatian atas orang lain juga merupakan bagian dari kerangka bisnis Islami.<sup>7</sup>

Dari hasil tinjauan penulis terhadap kasus tentang pengembalian sisa uang pembelian dengan barang lain di pasar modern yang menimbulkan penolakan oleh para konsumen atau menerima kembalian itu secara terpaksa, mendorong penulis

---

<sup>6</sup> Enang Hidayat, *Fiqh dan Jual Beli*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), h. 18

<sup>7</sup> Srijanti, *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern*, (Yogyakarta: Paradigma, 2010), h. 145



untuk meneliti secara mendalam untuk menjawab tentang bagaimana sebenarnya kebijakan dari pihak perusahaan tersebut dan pendapat mereka tentang sah atau tidaknya akad transaksi jual beli itu, sekalipun bagi konsumen memiliki hak meminta dan memilih apa yang disenanginya atau apa yang diinginkannya pada saat itu dan bagaimana tinjauan ekonomi Islam tentang transaksi jual beli tersebut.

Untuk itu dalam penelitian ini penulis akan meneliti tentang **PERSEPSIPIHAK  
INDOMARET KUALA SIMPANG TERHADAP PENGEMBALIAN SISA  
UANG DENGAN BARANG DITINJAU MENURUT PERSPEKTIF  
EKONOMI ISLAM**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana persepsi Indomaret Kuala Simpang terhadap pengembalian sisa uang dengan barang ?
2. Bagaimana pandangan ekonomi Islam tentang pengembalian sisa uang dengan barang di Indomaret Kuala Simpang ?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **a. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan untuk penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi Indomaret di Kuala Simpang mengembalikan sisa uang dengan barang.
2. Untuk mengetahui pandangan ekonomi islam tentang pengembalian sisa uang dengan barang di Indomaret Kuala Simpang.

### **b. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini sebagai bahan informasi dan pengetahuan yang dapat dijadikan bahan pemikiran bagi jurusan FEBI tentang pandangan ekonomi islam terhadap

pengembalian sisa uang dengan barang. Hal itu bisa dijadikan tolak ukur untuk menambah keilmuan tentang jual beli.

## 2. Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi Indomaret dalam melayani konsumen dan memperhatikan hak-hak konsumen dengan memberikan sisa uang sesuai dengan keinginan konsumen.

### 1.4 Penjelasan Istilah

#### 1. Persepsi

Persepsi merupakan tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu, atau merupakan proses seseorang untuk mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.<sup>8</sup> Persepsi merupakan sebuah proses dimana individu menseleksi, mengorganisir dan menginterpretasikan rangsangan kesan sensorik dan pengalaman di masa lampau untuk memberikan gambaran terstruktur dan bermakna pada kondisi maupun situasi tertentu.

#### 2. Pasar Modern

Pasar modern merupakan pasar yang bersifat modern yaitu dimana barang dagangannya diperjualbelikan dengan harga yang pas sehingga tidak ada aktivitas tawar menawar dan konsumen mendapatkan layanan yang baik.<sup>9</sup> Keunggulan pasar modern yaitu tempatnya bersih dan nyaman, pasar modern tidak hanya menjual kebutuhan sandang dan pangan saja,

---

<sup>8</sup>Persepsi, <https://kbbi.web.id>. Diunduh tanggal 6 Agustus 2020

<sup>9</sup> Pasar Modern, <https://kbbi.web.id>. Diunduh tanggal 6 Agustus 2020

pasar tersebut juga menjual kebutuhan pokok dan sebagian besar produk/barang dagangan yang dijualnya memiliki kualitas yang baik.

### 3. Jual beli

Persetujuan saling mengikat antara penjual, yaitu pihak yang menyerahkan suatu produk/barang, dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual sesuai dengan kesepakatan di awal antara kedua belah pihak.<sup>10</sup>

## 1.5 Kerangka Teori

Setiap manusia tentunya memiliki sebuah persepsi terhadap seseorang atau terhadap suatu hal. Adanya suatu persepsi bukan timbul tanpa suatu alasan tertentu, timbulnya persepsi dimulai dari pengamatan yang melalui proses hubungan melihat, mendengar, menyentuh, merasakan dan menerima sesuatu hal yang kemudian seseorang dapat melakukan seleksi, mengorganisasi, dan menginterpretasikan informasi yang diterimanya menjadi suatu gambaran yang jelas.

Penyebab terjadinya perubahan perilaku seseorang tergantung kepada kualitas rangsang (stimulus) yang berkomunikasi dengan makhluk hidup. Stimulus diberikan kepada makhluk hidup dapat diterima ataupun dapat ditolak. Stimulus respon yaitu model yang menunjukkan bahwa komunikasi merupakan proses aksi-reaksi.<sup>11</sup> Dalam komunikasi massa berarti stimulus yang diberikan berupa suatu pesan, dan pastinya respon yang diberikan oleh

---

<sup>10</sup>Jual beli, <https://kbbi.web.id>. Diunduh tanggal 6 Agustus 2020

<sup>11</sup> Onong Uciya Effendi, *Ilmu, Teori, dan Filsafat*, (Bandung: Citra Aditya, 2003), h. 5

publik pun akan beragam. Hal tersebut berarti bahwa model ini mengasumsikan bahwa kata-kata verbal, non verbal, simbol-simbol tertentu akan merangsang orang lain memberikan respon dengan cara tertentu. Pola ini dapat diterima secara positif maupun negatif tergantung bagaimana respon yang diberikan oleh individu. Dalam teori stimulus respon terdapat unsur-unsur yang tidak dapat dipisahkan, yaitu<sup>12</sup> :

a. Pesan (Stimulus)

Pesan merupakan elemen penting dalam sebuah komunikasi. Sebab pesan merupakan pokok bahasan yang ingin disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Dalam komunikasi publik, pesan bernilai sangat besar. Karena itulah yang menjadi inti dari terjalinnya komunikasi. Tanpa adanya pesan maka komunikasi yang terjalin antara komunikator dan komunikan tidak akan dapat berjalan dengan baik.

b. Komunikan (perhatian, pengertian, penerimaan)

Komunikan merupakan elemen yang akan menerima stimulus yang diberikan oleh komunikator. Sikap komunikan dalam menyikapi stimulus akan berbeda-beda karena tergantung kepada masing-masing pribadi dalam menyikapi bentuk stimulus tersebut. Dalam mempelajari sikap ada tiga variabel yang sangat penting untuk menunjang proses belajar tersebut yaitu perhatian, pengertian dan pemahaman. Ketiga variabel tersebut sangat penting karena akan diberikan komunikan setelah menerima stimulus. Sikap yang dimaksud disini adalah

---

<sup>12</sup> Hafied Cenggara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), h. 15

kecenderungan dalam bertindak, berpikir, berpersepsi, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukanlah perilaku, tetapi lebih merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara tertentu terhadap objek, dengan demikian pada kenyataannya tidak ada istilah sikap yang berdiri sendiri. Sikap juga bukanlah sekedar rekaman masa lampau, tetapi juga menentukan apakah seseorang harus setuju atau bahkan tidak setuju terhadap sesuatu, menentukan apa yang disukai dan menentukan apa yang diharapkan.

c. Efek (Respon: perubahan sikap)

Efek atau respon merupakan proses perubahan perilaku yang pada hakikatnya sama dengan proses belajar. Dalam proses perubahan sikap tampak bahwa sikap dapat berubah, hanya jika stimulus yang menerpa benar-benar melebihi semula. Stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan mungkin dapat diterima dan bahkan mungkin ditolak. Komunikasi akan berlangsung jika ada perhatian dari komunikan. Proses berikutnya komunikan mengerti. Kemampuan komunikan inilah yang melanjutkan proses berikutnya. Setelah komunikan mengolahnya dan menerimanya, maka terjadilah kesediaan untuk mengubah sikap.

Proses persepsi bermula dari diterimanya stimulus yang berasal dari lingkungan luar. Stimulus tersebut akan menghasilkan sensasi pada panca indera. Sensasi yang diterima oleh panca indera tersebut kemudian diteruskan menuju ke detektor bentuk. Pada detektor bentuk, sensasi dianalisis dengan tingkatan yang

lebih tinggi dari sebelumnya. Analisis ini dilakukan dengan lebih mendalam dan mendetail. Hasil analisis kemudian dikirim ke otak dan selanjutnya diintegrasikan untuk membentuk suatu persepsi yang utuh tentang stimulus tersebut.<sup>13</sup> Karena itu proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses yang mendahului terjadinya persepsi. Proses penginderaan terjadi di setiap saat, yaitu pada waktu individu menerima stimulus yang mengenai dirinya melalui alat indera. Alat indera merupakan penghubung antara individu dengan dunia luarnya. Disinilah persepsi dari tokoh masyarakat sangat dibutuhkan oleh masyarakat sekitar dalam menafsirkan waktu kejadian yang sudah terlihat oleh panca indera dengan tindakan yang sesuai dengan nilai agama dan hukum moral yang ada. Persepsi pada intinya merupakan suatu interpretasi dari hasil panca indera dalam suatu objek walaupun hasilnya berbeda dan dalam keadaan sadar.

## **1.6 Kajian Terdahulu**

Kajian pustaka ini pada dasarnya adalah untuk mendapatkan gambaran tentang hubungan topik yang akan diteliti dengan penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, sehingga tidak ada pengulangan dalam penelusuran awal.

---

<sup>13</sup> Rafidah, "Teori Stimulus Respond dan Transaksional" jurnal psikologi, vol 24, No.11, (Yogyakarta, 2010), h. 2

**Tabel 1.1 Penelitian terdahulu**

No.	Nama	Judul	Metodologi	Hasil Penelitian
1.	Azmi Hibatulloh Gymnastiar	Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Praktek Pembulatan Uang Sisa Pembelian	Kualitatif	Perkembangan teknologi yang semakin canggih, dunia perdagangan mengalami corak-corak yang semakin praktis dan mudah, sehingga ijab dan qabul tidak lagi digunakan dalam bentuk ucapan ketika bertransaksi <sup>14</sup>
2.	Khusniati Rofi'ah	Tinjauan Mashlahah terhadap Sisa Pengembalian Pembelanjaan di Swalayan Kebutuhan Keluarga	Kualitatif	Akad jual beli yang terjadi di Swalayan KK merupakan akad jual beli muta'ah. Mengenai akad pengalihan sisa kembalian yang tidak bisa di uangkan di Swalayan KK baik dengan penjelasan secara lisan maupun hanya dengan tulisan, ketika dilihat dari sisi masalah diperbolehkan dalam islam. Karena kebijakan ini dibuat untuk menghilangkan kesulitan pihak Swalayan dalam menyediakan uang receh dalam nominal kurang dari Rp.1000, demi mendapatkan kemashlahatan daruriyah. Apabila kemashlahatan tersebut tidak dapat diambil maka dapat

<sup>14</sup> Azmi Hibatulloh Gymnastiar, "Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Praktek Pembulatan Uang Sisa Pembelian" (Skripsi, Fakultas Hukum Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018) h. 24



				mengakibatkan kehilangan kebahagiaan di akhirat. <sup>15</sup>
3.	Rivki Nur Avita	Tinjauan Hukum Ekonomi Islam terhadap Praktik Tukar Menukar Uang dengan barang	Kualitatif	Transaksi tukar menukar diperbolehkan dalam islam dan akad yang diterapkan dalam transaksi tersebut adalah akad ijarah. Selain itu terdapat beberapa faktor yang menjadi alasan diperbolehkannya transaksi tersebut. Pertama, tambahan tersebut merupakan upah atas susahny mendapatkan uang pecahan. Kedua, karena mengandung kemashlahatan yang besar didalamnya. Ketiga, praktik tukar uang tersebut tercermin sebagai kebaikan yaitu terdapat unsur saling tolong-menolong antara penyedia jasa dengan pengguna jasa (konsumen). <sup>16</sup>
4.	Wulan Widiya Astuti	Pandangan Ekonomi Islam terhadap Pengembalian Sisa Pembelian dengan Barang	Kulitatif	Pengembalian sisa pembelian dengan barang di Kantin Syariah UIN Raden Intan Lampung merupakan transaksi yang tidak sesuai dengan kaidah jual beli sesuai syarat Islam yaitu dimana adanya

<sup>15</sup> Khusniati Rofi'ah, "Tinjauan Masalah Terhadap Sisa Pengembalian Pembelanjaan di Swalayan Kebutuhan Keluarga" (Skripsi, Fakultas Ekonomi Islam Sekolah Agama Islam Negeri Ponorogo, 2016) h. 27

<sup>16</sup> Riski Nur Avita, "Tinjauan Hukum Ekonomi Islam Terhadap Praktik Tukar-Menukar Uang" (Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walinsongo, 2016) h. 31

				unsur pemaksaan dari pedagang sehingga tidak adanya persetujuan kepada mahasiswa sebagai pembeli tetapi hanya kebijakan pedagang kantin saja mengembalikan sisa uang dengan barang. <sup>17</sup>
5.	Sindi Cahya Yuniar	Analisis persepsi konsumen terhadap pengembalian uang koin yang diganti dengan permen.	Kualitatif	Tidak sedikit konsumen yang merasa kurang puas dengan penggantian. Dari segi kualitas tidak berpengaruh, tapi dari segi materi uang koin dapat digunakan untuk kepentingan lain. Oleh karena itu perusahaan harus lebih memperhatikan hal-hal yang dianggap kurang penting, tetapi sedikit banyak. <sup>18</sup>

**Tabel 1.2 Perbandingan penelitian terdahulu dan sekarang**

No.	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Praktek Pembulatan Uang Sisa Pembelian	Perkembangan teknologi yang semakin canggih, dunia perdagangan mengalami corak-corak yang semakin	Terdapat persamaan, yaitu sama-sama membahas tentang perdagangan yang bercorak sangat praktis tanpa memperdulikan	Perbedaan penelitian pada skripsi ini adalah periode tahun peneliti yang terdahulu yaitu pada tahun 2017-2018, sedangkan

<sup>17</sup> Wulan Widiya Astuti, "Pandangan Ekonomi Islam Terhadap Pengembalian Sisa Pembelian dengan Barang" (Skripsi, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018) h. 33

<sup>18</sup> Sindi Cahya Yuniar, "Kepuasan Konsumen terhadap Pengembalian Uang Koin yang diganti Permen" (Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, 2010) h. 41

		praktis dan mudah, sehingga ijab dan qabul tidak lagi digunakan dalam bentuk ucapan ketika bertransaksi	syarat sah jual dan beli.	yang digunakan penelitian selanjutnya adalah 2019-2020. Sampel yang digunakan juga berbeda. Sampel yang digunakan penelitian terdahulu adalah di Surakarta, sedangkan yang digunakan peneliti selanjutnya adalah Kota Kuala Simpang.
2.	Tinjauan Mashlahah terhadap Sisa Pengembalian Pembelian di Swalayan Kebutuhan Keluarga	Akad jual beli yang terjadi di Swalayan KK merupakan akad jual beli muta'ah. Mengenai akad pengalihan sisa kembalikan yang tidak bisa di uangkan di Swalayan KK baik dengan penjelasan secara lisan maupun hanya dengan tulisan, ketika dilihat dari sisi masalah diperbolehkan dalam islam.	Membahas tentang pengalihan sisa uang yang digantikan dengan hal lain yang belum tentu direlakan dengan pihak konsumen.	Penelitian terdahulu membahas tentang akad jual beli antara kedua belah pihak mengalihkan sisa pengembalian sebagai dana sosial yang dianalisis dengan menggunakan konsep mashlahah.
3.	Tinjauan Hukum Ekonomi Islam terhadap Praktik Tukar Menukar Uang	Transaksi tukar menukar diperbolehkan dalam islam dan akad yang diterapkan dalam transaksi tersebut adalah	Melakukan transaksi jual beli dengan syarat dan ketentuan sesuai dengan akad.	Penelitian terdahulu menggunakan tinjauan hukum islam terhadap transaksi dan kepemilikan sisa uang melalui akad

		akad ijarah		yang digunakan antara pengelola dan konsumen yaitu akad ijarah yaitu memindahkan hak guna atau manfaat atas suatu barang.
4.	Pandangan Ekonomi Islam terhadap Pengembalian Sisa Pembelian dengan Barang	Pengembalian sisa pembelian dengan barang di Kantin Syariah UIN Raden Intan Lampung merupakan transaksi yang tidak sesuai dengan kaidah jual beli sesuai syarat Islam yaitu dimana adanya unsure pemaksaan dari pedagang sehingga tidak adanya persetujuan kepada mahasiswa sebagai pembeli tetapi hanya kebijakan pedagang kantin saja mengembalikan sisa uang dengan barang.	Membahas tentang pengembalian sisa pembelian dengan barang tanpa penjelasan dari pihak penjual.	Penelitian terdahulu membahas tentang pengembalian sisa pembelian dengan barang yang terjadi di sebuah kantin universitas yang termasuk pedagang kecil-kecilan sedangkan yang digunakan penelitian selanjutnya adalah pengembalian sisa uang dengan barang di pasar modern atau lebih tepatnya di Indomaret yang termasuk suatu usaha yang besar.
5.	Analisis persepsi konsumen terhadap pengembalian uang koin yang diganti dengan	Tidak sedikit konsumen yang merasa kurang puas dengan penggantian. Dari segi kualitas tidak berpengaruh,	Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian selanjutnya adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh uang	Perbedaannya terletak pada variabel. Peneliti sebelumnya menggunakan variabel persepsi, konsumen, dan pengembalian

	permen.	tapi dari segi materi uang koin dapat digunakan untuk kepentingan lain. Oleh karena itu perusahaan harus lebih memperhatikan hal-hal yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.	koin kecil.	uang koin. Sedangkan peneliti selanjutnya menggunakan variabel persepsi, pengembalian sisa uang dengan barang, dan tinjauan ekonomi Islam. penelitian sebelumnya meneliti tentang perspsi di pihak konsumen, sedangkan penelitian selanjutnya meneliti tentang bagaimana persepsi di pihak perusahaan itu sendiri tentang kasus pengembalian sisa uang dengan barang tersebut yang sebagian besar konsumen tidak selalu merelakannya.
--	---------	---	-------------	---

### 1.7 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan penjelasan atau tulisan dan perilaku orang yang di amati untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran atau

tujuan penelitian.<sup>19</sup> Alasannya karena penelitian ini mengkaji suatu bentuk jual beli yang muncul dengan konsep baru berdasarkan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yaitu :

### 1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan ini berupa penelitian yang mengambil data langsung dari lapangan (*Field Research*). Pada dasarnya penelitian lapangan merupakan cara untuk menemukan informasi dan data secara khusus tentang apa yang terjadi di tempat yang akan diteliti. Maka peneliti akan langsung terjun ke lokasi kejadian yaitu Indomaret yang berada di Kuala Simpang untuk mencari informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

### 2. Sifat penelitian

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini termasuk penelitian deskriptif analisis. Penelitian deskriptif analisis yaitu suatu metode dalam meneliti suatu objek untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis dan objektif, dan termasuk mengenai fakta-fakta dan ciri-ciri yang berhubungan dengan fenomena yang diteliti.<sup>20</sup> Dalam hal ini, peneliti akan mendeskripsikan seluruh fenomena yang terjadi yaitu persepsi pengembalian sisa uang dengan barang berdasarkan lokasi objek permasalahannya.

---

<sup>19</sup> Pupu Saeful Rahmat, "Pengertian Metode Kualitatif dan Metode Pengumpulan Data Kualitatif" jurnal Penelitian Kualitatif, vol 5, No.9, (Tangerang, Januari-Juni 2009), h. 7

<sup>20</sup> Afifuddin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009), h. 117

### 3. Lokasi Penelitian

Penulis memilih lokasi untuk melaksanakan penelitian di Indomaret Kuala Simpang yang jumlah keseluruhannya ada 5 yang terdapat di masing-masing kampung yang ada di Kuala Simpang yaitu Kampung Kota Kuala Simpang, Kampung Kota Lintang, Kampung Perdamaian, Kampung Bukit Tempurung, dan Kampung Sriwijaya. Masing-masing Indomaret memiliki letak geografis yang cukup strategis dan banyak dikunjungi oleh masyarakat, serta memiliki kebijakan yang cukup menarik untuk diteliti lebih lanjut tentang pengembalian sisa uang dengan barang.<sup>21</sup>

### 4. Sumber data

Sumber data adalah sebuah keterangan dimana data dapat diperoleh dari informan dan responden yang diambil secara purposif melalui pihak yang bersangkutan.<sup>22</sup>Sumber data yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah kepala toko dan karyawan (kasir) yang berada di Indomaret Kuala Simpang. Dalam penelitian umumnya terdapat dua jenis yang di analisis, yaitu data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama atau sumber asli di lapangan lokasi penelitian yang memberikan informasi langsung dalam

---

<sup>21</sup> Hasil Observasi yang dilakukan pada tanggal 7 januari 2020 di Indomaret Kuala Simpang

<sup>22</sup> Tatang M. Amirin, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Bandung: Sinar Baru, 2007), h. 132

penelitian.<sup>23</sup> Sumber data primer yang peneliti gunakan dalam meneliti kasus ini adalah dengan cara wawancara langsung dengan kepala toko dan kasir yang berada di Indomaret Kuala Simpang.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu bahan yang mendukung sumber data primer yang dapat memberikan informasi atau data tambahan yang dapat memperkuat data pokok atau asli.<sup>24</sup> Sumber data sekunder dalam penelitian ini seperti buku-buku, koran, internet, dan sumber lainnya yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

### 5. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi merupakan wilayah keseluruhan subjek dan objek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang akan diteliti untuk dipelajari.<sup>25</sup> Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 5 orang yang masing-masing menjabat sebagai kepala toko di setiap lokasi dan kasir yang berada di setiap Indomaret Kuala Simpang yang terdiri dari shift pagi sampai sore yang dijaga oleh satu orang kasir dan dari shift sore sampai malam yang dijaga oleh satu orang kasir juga, sehingga jumlah kasir yang berada di setiap lokasi berjumlah 10 orang.

---

<sup>23</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Rineka Cipta, 2005), h. 129

<sup>24</sup> Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif : Analisis Data*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h.

<sup>25</sup> *Ibid*, h. 18



Jadi jumlah seluruh populasi yaitu 15 orang yaitu kepala toko Indomaret Kuala Simpang dan kasir.

#### b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil dengan cara tertentu dan memiliki karakteristik yang jelas serta dianggap mewakili dari populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan tujuan tertentu dan disengaja yang tidak berdasarkan random, daerah atau strata tetapi didasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu.<sup>26</sup>

Dalam penelitian ini, jumlah keseluruhan orang yang akan diteliti sebanyak 15 orang akan tetapi hanya orang tertentu saja yang dianggap sudah mampu dan berpengalaman terhadap masalah yang akan diteliti. Jadi, sampel yang ditentukan berjumlah 8 orang yang terdiri dari 2 orang informan yaitu kepala toko Indomaret Kuala Simpang dan 6 orang responden yang merupakan kasir yang berada di Indomaret Kuala Simpang. Penentuan sampel ini juga dilihat berdasarkan umur, pendidikan terakhir dan lamanya masa jabatan di Indomaret tersebut karena dianggap sudah berpengalaman dan banyak mengetahui dari segi internal maupun eksternal tentang apa saja yang terjadi di Indomaret Kuala Simpang tersebut.

### 6. Metode Pengumpulan Data

#### a. Observasi

---

<sup>26</sup> Titi Nurfitri, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Gunung Agung, 2006), h. 156

Observasi yaitu alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis tentang permasalahan yang ada.<sup>27</sup> Dalam hal ini observasi melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti dengan maksud melihat, mengamati, merasakan, kemudian memahami pengetahuan dan gagasan yang diketahui sebelumnya untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan penelitian. Kemudian dibuat catatan tentang fakta-fakta yang ada hubungannya dengan pengembalian sisa uang dengan barang di Indomaret Kuala Simpang.

b. Wawancara (*Interview*)

Merupakan tanya jawab atau pertemuan dengan seseorang untuk suatu pembicaraan. Wawancara merupakan alat pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan lisan dan dijawab secara lisan pula. Ciri-ciri utama dari wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dengan sumber informasi. Bentuk wawancara yang dipakai adalah wawancara tidak berstruktur namun tetap berfokus pada pokok permasalahan, cara ini dipakai supaya lebih memudahkan dalam mencapai suatu tujuan. Dalam hal ini peneliti akan mewawancarai kepala toko dan kasir Indomaret Kuala Simpang secara langsung untuk menemukan informasi.

---

<sup>27</sup> Imam Suprayogo, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), h. 168

c. Studi kepustakaan dan Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang bersifat tertulis guna melengkapi keperluan penelitian.<sup>28</sup> Untuk mencari data-data, memperluas wawasan dan lebih mendalami materi, dilakukan kajian dan pengumpulan informasi pada berbagai macam dokumen dan kepustakaan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Teknik penelitian ini dapat dilakukan seperti pada berbagai buku, hasil penelitian sebelumnya, karya tulis ilmiah, majalah, media massa dan media komunikasi.

7. Teknik Pengolahan Data

- a. Editing , merupakan kegiatan memeriksa daftar pertanyaan yang sebelumnya telah diserahkan oleh para pengumpul data.<sup>29</sup> Teknik ini bertujuan untuk mengurangi kesalahan dan kekurangan yang ada dalam daftar pertanyaan yang telah diselesaikan. Pada tahap ini penulis akan meneliti seluruh penulisan dan tata bahasa yang digunakan dalam penyusunan hasil penelitian.
- b. Organizing, merupakan pengurutan dan mengorganisasikan keyakinan penulis hingga menjadi sesuatu yang konsisten.<sup>30</sup> Pada

---

<sup>28</sup> Hadi, *Metodologi Research*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 177

<sup>29</sup> Narbuka, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008),

h. 140

<sup>30</sup> *Ibid*, h. 141

bagian ini penulis akan menyusun seluruh data dan teori yang didapatkan secara sistematis sehingga mudah dipahami oleh pembacanya.

- c. Analisis data, yaitu proses mengorganisasikan dan mengurutkan data dalam bentuk pola , kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat menemukan sebuah tema dan rumusan masalah.<sup>31</sup> Setelah melalui berbagai pengolahan data-data sebelumnya, maka seluruh data yang telah diperoleh akan dianalisis dengan berbagai teori yang telah dipilih oleh penulis dan akhirnya dapat ditarik suatu kesimpulan.

## 8. Teknik Analisis Data

Analisis data Kualitatif dapat dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai tuntas, aktivitas dalam analisis yaitu :

- a. Reduksi Data, yaitu merangkum dan memilih hal yang penting, memfokuskan pada hal yang pokok dan dicari temanya.<sup>32</sup> Pada tahap ini peneliti akan mengklasifikasikan data tentang persepsi Indomaret Kuala Simpang khususnya tentang pengembalian sisa uang dengan barang di lapangan sehingga dapat memudahkan penulis dalam menyusun hasil penelitiannya.
- b. Data Display, yaitu berupa penyajian data setelah tahap reduksi yang biasa disajikan dalam bentuk teks naratif.<sup>33</sup> Pada tahap ini peneliti

---

<sup>31</sup> Lexy Maelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosda, 2012), h. 180

<sup>32</sup> *Ibid*, h. 182

<sup>33</sup> Suharsiwi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), h. 121

akan memberikan gambaran umum tentang transaksi jual beli di pasar modern dalam bentuk narasi.

- c. Penarikan kesimpulan, langkah ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian tentang persepsi pihak perusahaan di pasar modern yaitu pengembalian sisa uang dengan barang dengan data yang valid, sehingga menghasilkan kesimpulan yang benar.

### **1.8 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan merupakan suatu susunan untuk mempermudah dalam mengarahkan penulisan agar tidak mengarah pada hal-hal yang tidak berhubungan dengan masalah yang hendak diteliti.

Bab pertama merupakan pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoristik, metode penelitian dan sistematika pembahasan. Bagian ini merupakan pengantar materi untuk dibahas lebih lanjut pada bab lain. Tanpa keberadaan bagian bab ini maka tidak bisa melakukan penelitian lebih mendalam.

Bab kedua merupakan tinjauan umum tentang pengembalian sisa uang dengan barang secara islami yang meliputi pembahasan mengenai persepsi, pengertian dan dasar jual beli, syarat, teori akad dan teori harga. Selain itu menjelaskan alat transaksi pengembalian sisa harga yang penyusun maksud tergolong dalam objek jual beli meliputi syarat dan ketentuan objek jual beli. Pengembalian sisa harga dengan barang termasuk dalam pembahasan objek jual beli karena sisa harga yang diterima oleh pembeli dalam bentuk uang diganti dengan barang lain.

Bab ketiga membahas tentang gambaran umum pasar modern lebih tepatnya Indomaret di Kuala Simpang. Pembahasan ini terdiri atas sejarah berdiri dan berkembangnya lembaga serta praktek pengembalian sisa harga dengan barang yang meliputi pembahasan alasan pelaksanaan pengembalian sisa harga dengan barang, bentuk akad, alat transaksi dan sisa harga dalam nilai barang.

Bab keempat merupakan penutup meliputi kesimpulan, saran dan kata penutup. Penyusunan skripsi ini terdiri dari kesimpulan dan pemaparan berdasarkan data yang diperoleh dan analisis yang dilakukan serta saran berupa bahan pikiran dari penyusun yang semoga dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Persepsi

Persepsi berkaitan erat dengan kesadaran yang subjektif mengenai realitas, sehingga apa yang dilakukan seseorang merupakan reaksi terhadap persepsi subjektifnya, bukan berdasarkan realitas yang objektif. Jika seseorang berfikir mengenai realitas, itu bukanlah realitas yang sebenarnya, tetapi merupakan pikirannya mengenai realitas yang akan mempengaruhi tindakannya.

##### 2.1.1 Pengertian Persepsi

Persepsi yaitu proses yang dilakukan individu untuk memilih, mengatur, dan menafsirkan kedalam sebuah gambar yang jelas dan masuk akal mengenai dunia. Persepsi sosial dapat diartikan sebagai proses perolehan, penafsiran, pemilihan, dan pengaturan informasi indrawi tentang orang lain. Persepsi berasal dari Bahasa Latin *preceptio* yang berarti menerima atau mengambil. Proses persepsi itu sendiri telah ada di dalam otak. Persepsi juga memiliki arti yaitu penglihatan bagaimana cara seseorang melihat sesuatu atau mengartikan sesuatu.<sup>34</sup> Dalam kehidupan sehari-hari, kita akan melihat reaksi setiap orang akan berbeda walaupun masalah yang dihadapi adalah sama baik berupa bentuknya, tempatnya, waktunya maupun tempatnya. Umpamanya, dua orang pada lingkungan yang sama akan berbeda bentuk reaksinya dalam menghadapi masalah yang sama. Hal ini karena komposisi potensi dan kapabilitas

---

<sup>34</sup> Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009), h. 92

mereka berbeda dalam menunjukkan kemampuan, kualitas berfikir, dan keakuratan dalam mengambil tindakan.

### **2.1.2 Faktor-faktor dalam Persepsi**

Faktor-faktor persepsi individu berbeda antara satu dengan yang lainnya dan akan berpengaruh pada individu dalam mempersepsi suatu objek, meskipun objek tersebut benar-benar sama. Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lainnya sekalipun situasi dan kondisinya sama.<sup>35</sup>Perbedaan persepsi dapat ditelusuri dengan adanya perbedaan-perbedaan individu, perbedaan dalam kepribadian, perbedaan dalam sikap ataupun perbedaan dalam motivasi. Pada dasarnya proses terbentuk persepsi terjadi dalam diri seseorang, namun persepsi dipengaruhi juga oleh pengalaman, proses belajar dan pengetahuannya.

#### **2.1.2.1 Faktor Eksternal**

Faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi merupakan karakteristik dari lingkungan dan objek-objek yang terlibat didalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang dalam merasakannya atau menemukannya. Faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi seperti latar belakang, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, sikap, kepribadian, motif, kepentingan, pengalaman masa lalu dan harapan.<sup>36</sup>

#### **2.1.2.2 Faktor Internal**

Faktor internal yang mempengaruhi persepsi yaitu faktor yang terdapat didalam diri sendiri atau individu, yang meliputi beberapa hal yaitu:

---

<sup>35</sup> Toha, *Persepsi Konsumen dalam Berbelanja*, (Malang: Kencana Media, 2009), h. 154

<sup>36</sup> *Ibid*, h. 155



1. Fisiologis yaitu informasi yang masuk melalui indera, kapasitas indera untuk meresepsi pada tiap orang pasti berbeda sehingga penilaian terhadap lingkungan juga berbeda.
2. Perhatian , individu memerlukan sejumlah energy yang akan dikeluarkan untuk memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu objek. Energi tiap orang berbeda-beda sehingga perhatian setiap orang akan berbeda juga terhadap suatu objek.
3. Minat. Persepsi terhadap suatu objek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau *perceptual vigilance* yang digerakkan untuk mempersepsikan sesuatu. *Perceptual vigilance* yaitu kecenderungan seseorang untuk memperhatikan model tertentu dari stimulus atau dapat juga dikatakan sebagai minat.
4. Kebutuhan saat itu. Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seseorang individu mencari objek-objek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.
5. Pengalaman dan ingatan, seseorang akan bergantung pada ingatan pengalaman kejadian masa yang lampau.
6. Suasana hati, keadaan saat emosi akan mempengaruhi perilaku seseorang, sikap seperti ini akan menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu dapat menerima rangsangan, bereaksi dan mengingat.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Muhammad Amin, *Teori Persepsi*, (Bandung: Pustaka Sedia, 2005), h. 33

Persepsi dihasilkan dan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor eksternal (stimulus) dan faktor internal (individu). Faktor eksternal merupakan karakteristik fisik dari produk seperti ukuran, tekstur dan atribut yang terdapat dalam produk. Pengaruh lingkungan merupakan faktor di luar individu yang akan mempengaruhinya dalam melakukan pengambilan sebuah keputusan.<sup>38</sup>

### **2.1.3 Indikator Persepsi**

Ada tiga indikator persepsi, yaitu :

a. Penyerapan terhadap rangsang atau objek.

Rangsang atau objek tersebut diserap atau diterima oleh panca indera, baik penglihatan, pendengaran, pencium, peraba, dan pengecap secara sendiri-sendiri maupun bersamaan. Dari hasil penyerapan atau penerimaan oleh alat-alat indera tersebut akan mendapatkan gambaran, tanggapan atau kesan di dalam otak. Gambaran tersebut dapat tunggal maupun jamak tergantung objek persepsi yang diamati. Didalam otak terkumpul gambaran dan kesan, baik yang lama maupun yang baru saja terbentuk. Jelas atau tidaknya gambaran tersebut tergantung dari jelas atau tidaknya rangsang, normalitas alat indera dan waktu yang baru saja atau sudah lama.

b. Pengertian atau pemahaman.

Setelah terjadi gambaran-gambaran atau kesan dalam otak, maka gambaran tersebut diorganisir, diklasifikasikan, dibandingkan dan

---

<sup>38</sup> Slameto, *Teori Konsep Dasar tentang Persepsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 20

diinterpretasi sehingga terbentuk pengertian dan pemahaman. Proses terjadinya pengertian atau pemahaman tersebut sangat unik dan cepat. Pengertian yang terbentuk tergantung juga pada gambaran-gambaran lama yang telah dimiliki individu sebelumnya.

c. Penilaian

Setelah terbentuk pengertian atau pemahaman, terjadilah penilaian dari individu. Individu membandingkan pengertian atau pemahaman yang baru diperoleh tersebut dengan kriteria atau norma yang dimiliki individu secara subjektif. Penilaian individu berbeda-beda meskipun objeknya sama. Oleh karena itu persepsi bersifat individual.<sup>39</sup>

## 2.2 Ekonomi Islam

Aktifitas ekonomi dapat dikatakan sama tua nya dengan sejarah manusia itu sendiri. Pembagian kerja sebagai sebuah aktifitas ekonomi telah ditemui sejak pertama keturunan Nabi Adam As.<sup>40</sup> Pembagian kerja paling tua dalam sejarah umat manusia adalah antara melakukan pekerjaan berhubungan dengan binatang ternak dan pertanian. Peternakan diwakili oleh Habil dan pertanian diwakili oleh Qabil.

### 2.2.1 Pengertian Ekonomi Islam

Ekonomi Islam adalah sebuah sistem ilmu pengetahuan yang menyoroti masalah perekonomian. Sama hal nya seperti konsep ekonomi konvensional

---

<sup>39</sup> Bimo Walgito, *Pembelajaran Kontektual*, (Bandung: Rafika Aditama, 2010), h. 106

<sup>40</sup> Abdul Manan, *Menggagas Ilmu Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h. 25

lainnya. Hanya saja dalam sistem ekonomi ini nilai-nilai Islam menjadi landasan dan dasar dalam setiap aktifitasnya.

Beberapa ahli mendefinisikan ekonomi Islam sebagai suatu cabang ilmu yang mempelajari tingkah laku manusia dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan yang tidak terbatas dalam bentuk syariah.<sup>41</sup> Ekonomi Islam juga mengakomodasikan sejumlah prasyarat yaitu karakteristik dari pandangan hidup Islam. Syarat utama adalah memasukkan nilai-nilai syariah dalam ilmu ekonomi. Ilmu ekonomi Islam yaitu ilmu sosial yang tentu saja tidak terbebas dari nilai-nilai moral.

### **2.2.2 Dasar Ekonomi Islam**

Sebuah ilmu tentunya memiliki landasan hukum agar bisa dinyatakan sebagai sebuah bagian dari konsep pengetahuan. Demikian pula dengan penerapan syariah dibidang ekonomi bertujuan sebagai transformasi masyarakat yang berbudaya Islami.

Beberapa dasar ekonomi Islam diantaranya adalah sebagai berikut :

Berdasarkan firman Allah SWT dalam Q.S. An-Nisa ayat 29 terdapat ketentuan bahwa perdagangan atas dasar suka rela, yang artinya :

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”<sup>42</sup>*

---

<sup>41</sup> Mustafa Edwin, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 16

<sup>42</sup> Didin Haifhuddin, *Islam Implikatif*, (Jakarta: Gema Insani, 2012), h. 29

Berdasarkan Hadist yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah Ad-Daruquthni ra. Bahwa Rasulullah bersabda :

Artinya: “*Janganlah merugikan diri sendiri dan janganlah merugikan orang lain*”.<sup>43</sup>

### **2.2.3 Tujuan Ekonomi Islam**

Ekonomi Islam mempunyai tujuan yaitu untuk memberikan keseimbangan bagi kehidupan di dunia, sebagai pemenuhan kebutuhan manusia yang dilandaskan atas nilai-nilai dan norma ekonomi Islam dan nilai Islam bukan semata hanya untuk umat muslim saja tetapi seluruh makhluk hidup di muka bumi.<sup>44</sup>Ekonomi Islam menjadi rahmat seluruh alam yang tidak terbatas oleh ekonomi, sosial, budaya, dan politik bangsa.Ekonomi Islam mampu menangkap nilai fenomena masyarakat sehingga dalam perjalanannya dapat berubah tanpa meninggalkan sumber hukum teori ekonomi Islam.

### **2.3 Jual Beli dalam Islam**

Secara umum, islam mengatur keseluruhan aspek hidup manusia hingga pada permasalahan ekonomi, khususnya masalah jual beli. Islam sebagai agama yang rahmatan lil alamin, tentu saja mengatur hal jual beli dalam rangka memberikan kemaslahatan atau tidak terjadi kemudharatan dan dampak buruk dari transaksi yang dilakukan.

---

<sup>43</sup>*Ibid*, h. 31

<sup>44</sup> Ufuqul Mubin, *Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011 ), h. 87

Manusia adalah makhluk sosial yang memiliki tujuan ingin mencapai apa yang dibutuhkannya. Dalam interaksi sosial, manusia membutuhkan orang lain untuk bisa saling memenuhi kebutuhan. Hal ini mengakibatkan adanya transaksi ekonomi yang dalam hal ini disebut dengan jual beli. Agama Islam memperbolehkan siapapun untuk secara bebas tukar menukar barang ataupun jasa. Hal yang sangat dilarang dalam Islam yaitu bagi siapapun yang mengambil barang milik orang lain dengan cara yang tidak adil atau batil.<sup>45</sup>

### 2.3.1 Pengertian Jual Beli

Jual beli adalah menukar suatu barang dengan barang yang lain dengan cara yang tertentu (akad). Jual beli atau perdagangan dalam istilah *fiqh* disebut *al-ba'I* yang menurut etimologi berarti menjual atau mengganti. Wahbah al-Zuhaili mengatakannya secara bahasa dengan “menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain”. Kata *al-ba'I* dalam bahasa Arab terkadang digunakan untuk pengertian lawannya, yaitu kata *al-syira'* (beli). Dengan demikian kata *al-ba'I* berarti jual, tetapi sekaligus berarti beli. Adapun pengertian jual beli menurut istilah yaitu tukar menukar barang atau barang dengan uang yang dilakukan dengan jalan melepaskan hak milik dari yang satu kepada yang lain atas dasar saling merelakan.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta:Kencana Prenada Group, 2010), h. 67

<sup>46</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 76

### 2.3.2 Dasar Hukum Jual Beli

Jual beli telah disahkan oleh Al-Quran, Sunnah dan Ijma'.

Jual beli hukumnya boleh, berdasarkan firman Allah SWT. Surat Al-Baqarah ayat 275 yang artinya:

*“Orang-orang yang memakan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan), dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal didalamnya.” (Al-Baqarah:275)<sup>47</sup>*

Dan berdasarkan Hadist Ibnu Umar r.a bahwa Rasulullah SAW bersabda.

*Artinya :“Bila dua laki-laki berjual beli, maka masing-masing dari keduanya memiliki hak khiyar (memilih untuk meneruskan atau membatalkan) selama belum berpisah dan keduanya dalam keadaan bersama”<sup>48</sup>*

Para ulama fiqih dari dahulu sampai dengan sekarang telah sepakat mengenai kebolehan berjual beli (berdagang), sebagai perkara yang dipraktekkan sejak zaman Nabi Muhammad saw hingga masa kini. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa jual beli adalah mubah (boleh), namun hal ini dapat berkembang menjadi makruh, haram dan dilarang. Hal ini tergantung pada cara yang dilakukan atau motivasi dari jual beli menurut hukum islam.

---

<sup>47</sup> Yusuf Qardawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Bandung: Gema Insani Press, 2016), h. 269

<sup>48</sup>*Ibid*, h. 270

### 2.3.3 Rukun dan Syarat Jual Beli

Rukun jual beli ada tiga, yaitu :

1. Pelaku transaksi, yaitu penjual dan pembeli.
2. Objek transaksi, yaitu harga dan barang.
3. Akad (transaksi), yaitu segala tindakan yang dilakukan kedua belah pihak yang menunjukkan mereka sedang melakukan transaksi, tindakan itu berbentuk kata-kata maupun perbuatan.

Suatu jual beli tidak sah apabila tidak terpenuhi dalam suatu akad tujuh syarat, yaitu :

- Saling rela antara kedua belah pihak. Kerelaan antara dua belah pihak untuk melakukan transaksi syarat mutlak keabsahannya, berdasarkan Firman Allah dalam QS. An-Nisaa' (4) : 29, dan Hadist Nabi Riwayat Ibnu Majjah : *“Jual beli haruslah atas dasar kerelaan (suka samasuka)”*.
- Pelaku akad adalah orang yang boleh melakukan akad, yaitu orang yang telah baligh, berakal, dan mengerti. Maka, akad yang dilakukan oleh anak dibawah umur, orang gila atau idiot tidak sah kecuali seiring walinya, kecuali akad yang bernilai rendah seperti membeli kembang gula, korek api, dan lain-lain.<sup>49</sup>
- Harta yang menjadi objek transaksi telah dimiliki sebelumnya oleh kedua pihak. Maka, tidak sah jual beli barang yang belum dimiliki tanpa seizin pemiliknya.

---

<sup>49</sup> Abdullah Abu Iman, *Kitab Shahih Bukhori*, (Bandung: Rineka Cipta, 2013), h. 123



- Objek transaksi adalah barang yang dibolehkan agama. Maka tidak boleh menjual barang haram seperti khamar (minuman keras).
- Objek transaksi adalah barang yang disahtherimakan. Maka tidak sah jual mobil hilang, burung di angkasa karena tidak dapat di sahterimakan.
- Objek jual beli diketahui oleh kedua belah pihak saat akad. Maka tidak sah barang tersebut atau spesifikasi barang tersebut.
- Harga harus jelas saat transaksi. Maka tidak sah jual beli di mana penjual mengatakan: “Aku jual mobil ini kepadamu dengan harga yang akan kita sepakati nantinya”.

#### **2.3.4 Bentuk dan Macam-macam Jual Beli**

Jual beli dapat ditinjau dari beberapa segi. Ditinjau dari segi hukumnya, jual beli ada dua macam, jual beli yang sah menurut hukum dan batal menurut hukum, dari segi objek jual beli dan segi pelaku jual beli.<sup>50</sup>

Jual beli benda yang kelihatan ialah pada waktu melakukan akad jual beli benda atau barang yang diperjualbelikan ada didepan penjual dan pembeli. hal ini lazim dilakukan masyarakat banyak dan boleh dilakukan, seperti membeli beras di pasar.

Jual beli yang disebutkan sifat-sifatnya dalam perjanjian ialah jual beli salam (pesanan). Menurut kebiasaan para pedagang, salam adalah untuk jual beli yang tidak tunai (kontan), salam pada awalnya berarti meminjamkan barang atau

---

<sup>50</sup>*Ibid*, h. 104

sesuatu yang seimbang dengan harga tertentu, maksudnya ialah perjanjian yang penyerahan barang-barangnya ditangguhkan hingga masa tertentu, sebagai imbalan harga yang telah ditetapkan ketika akad.

Jual beli benda yang tidak ada serta tidak dapat dilihat adalah jual beli yang dilarang oleh agama Islam karena barangnya tidak tentu atau masih gelap sehingga dikhawatirkan barang tersebut diperoleh dari curian atau barang titipan yang akibatnya dapat menimbulkan kerugian salah satu pihak. Sementara itu, merugikan dan menghancurkan harta benda seseorang tidak diperbolehkan.

Jual beli dengan perbuatan (saling memberikan) atau dikenal dengan istilah mu'athah yaitu mengambil dan memberikan barang tanpa ijab qabul, seperti seseorang mengambil rokok yang sudah bertuliskan label harganya, di bandrol oleh penjual dan kemudian diberikan uang pembayarannya kepada penjual. Jual beli demikian dilakukan tanpa sighat ijab kabul antara penjual dan pembeli, menurut sebagian Syafi'iyah tentu hal ini dilarang sebab ijab kabul sebagai rukun jual beli. Tetapi sebagian Syafi'iyah lainnya, seperti Imam Nawawi membolehkan jual beli barang kebutuhan sehari-hari dengan cara yang demikian, yakni tanpa ijab kabul terdahulu.

#### **2.4 Akad**

Akad memiliki posisi dan peranan yang sangat penting dalam berbagai persoalan jual beli. Bahkan akad dapat menjadi salah satu penentu sah atau tidaknya suatu transaksi. Akad yang telah terjadi mempunyai pengaruh yang sangat luas. Dengan sahnya akad sebuah kepemilikan bisa berpindah dari

kepemilikan seseorang kepada pihak yang lain. Dengan akad pula dapat merubah suatu kewenangan, tanggung jawab dan kegunaan sesuatu.

#### **2.4.1 Pengertian Akad**

Akad merupakan salah satu cara untuk memperoleh harta atau benda dalam syariat Islam yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari.<sup>51</sup> Kata “akad” berasal dari bahasa Arab *Al-aqdu* yang berarti ikatan atau simpulan tali. Menurut Ulama Fiqh, kata akad didefinisikan sebagai hubungan antara ijab dan kabul sesuai dengan syariat yang telah ditetapkan. Akad mengindikasikan bahwa perjanjian harus merupakan perjanjian kedua belah pihak untuk mengikat diri tentang perbuatan yang akan dilakukan dalam suatu hal yang khusus.

#### **2.4.2 Dasar Hukum tentang Akad**

Dalam Al-Quran ada beberapa ayat yang menjelaskan tentang akad baik itu berupa praktiknya atau syaratnya. Berikut adalah salah satunya. Allah berfirman dalam Q.S Al-Maidah ayat 5 :

*Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”.*<sup>52</sup>

Ayat diatas menjelaskan tentang akad (perjanjian) yang meliputi janji kepada Allah dan perjanjian yang dibuat oleh manusia dalam pergaulan sesamanya.

---

<sup>51</sup> Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Bulan Bintang, 2005), h. 8

<sup>52</sup> *Ibid*, h. 10

### 2.4.3 Syarat sah Akad

Sahnya suatu akad harus memenuhi hukum akad yang merupakan unsur dari akad, yaitu :

- a. *Al-Aqid* yaitu pihak-pihak yang berakad adalah orang, persekutuan, atau badan usaha yang memiliki kecakapan dalam melakukan perbuatan hukum. Oleh sebab itu, orang yang tidak waras atau anak yang belum baligh tidak sah melakukan transaksi jual beli, kecuali membeli sesuatu yang kecil seperti permen.
- b. *Shigat* atau perbuatan yang menunjukkan terjadinya akad berupa ijab dan kabul. Dalam akad jual beli, ijab yaitu ucapan yang diucapkan secara lisan oleh si penjual, sedangkan kabul adalah ucapan tanda setuju atau rela yang diucapkan secara lisan oleh si pembeli.
- c. *Al-Ma'qud Alaih* atau objek akad, yaitu barang atau jasa yang halal dan dibutuhkan oleh masing-masing pihak.<sup>53</sup>

### 2.4.4 Jenis-jenis Akad

Para ulama fiqh mengemukakan bahwa akad itu dapat dibagi dan dilihat dari beberapa segi sebagai berikut :

- a. Dilihat dari sifat benda
  - *Aqad 'ainiyah* yaitu akad kesempurnaannya dengan menyerahkan barang yang akan diakadkan seperti hibah.

---

<sup>53</sup> Hisranuddin, *Hukum Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Genta Press, 2008), h. 144

- *Aqad ghair 'ainiyah* merupakan akad yang hasilnya juga akad. Menimbulkan pengaruh akad tanpa butuh serah terima barang contohnya seperti akad amanah.

b. Dilihat sari sah dan batalnya akad

- *Akad shahihah*, merupakan akad yang telah mencukupi persyaratannya, baik syarat khusus maupun umum.

- *Aqad fhasihah*, merupakan akad-akad yang cacat ataupun rusak suatu benda karena kurangnya salah satu syaratnya baik khusus maupun umum.

c. Dilihat dari berlaku dan tidaknya akad

- *Aqad nafidzah* merupakan akad bebas atau terlepas dari penghalang akad.

- *Aqad mauqufah* merupakan akad yang terikat dengan persetujuan seperti akad yang berlaku setelah disetujui oleh pemilik lain.<sup>54</sup>

## 2.5 Harga

Salah satu gejala ekonomi yang sangat penting dan berhubungan dengan konsep jual beli dimana ada produsen dan konsumen adalah harga. Harga (*price*) merupakan jumlah uang yang akan dibebankan atas suatu produk atau jasa. Harga juga merupakan jumlah dari seluruh nilai yang ditukar konsumen atas manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

---

<sup>54</sup>*Ibid*, h. 147

### 2.5.1 Pengertian Harga

Harga yaitu nilai terhadap suatu barang atau jasa yang dinilai dengan jumlah uang yang dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan sejumlah barang atau jasa yang diinginkan atau dibutuhkannya.<sup>55</sup> Harga menjadi ukuran bagi konsumen dimana ia mengalami kesulitan dalam menilai suatu produk yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan apabila barang yang dinginkannya adalah barang dengan kualitas yang bagus tentunya harga barang tersebut mahal begitupun sebaliknya bila yang diinginkan konsumen adalah barang dengan kualitas biasa saja maka harganya tidak terlalu mahal.

Kesalahan dalam melakukan penentuan harga dapat menimbulkan berbagai dampak, tindakan penentuan harga yang melanggar etika dapat menyebabkan pelaku usaha tidak disukai oleh konsumen. Bahkan konsumen dapat melakukan suatu tindakan yang dapat menjatuhkan nama baik penjual, apabila kewenangan harga tidak berada pada pelaku usaha melainkan berada pada kewajiban pemerintah, maka penetapan harga yang tidak diinginkan oleh konsumen atau sebagian masyarakat bisa mengakibatkan suatu reaksi penolakan oleh banyak kalangan. Sehingga harga juga merupakan sesuatu kesepakatan tentang transaksi jual beli barang atau jasa dimana kesepakatan tersebut disetujui oleh kedua belah pihak yang bertransaksi.

---

<sup>55</sup> Philip Kloter, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), h. 199

### 2.5.2 Harga dalam Pandangan Islam

Harga pada hakikatnya telah ada digunakan sejak awal kehadiran agama Islam. Al-Quran sendiri sangat menekankan keadilan dalam setiap aspek kehidupan umat manusia. Oleh karena itu wajar jika keahlian juga diwujudkan dalam aktivitas pasar khususnya harga.

Harga dalam pandangan Islam merupakan salah satu variabel dari pemasaran atau penjualan. Islam telah memberikan kebebasan tentang harga yang berarti segala bentuk konsep harga yang terjadi dalam sebuah transaksi jual beli diperbolehkan dalam Islam.<sup>56</sup>

### 2.5.3 Landasan Hukum tentang Harga

Dalam Islam transaksi terjadi secara sukarela termasuk dalam penetapan harga. Sebagaimana Allah berfirman dalam Q.S Al-Furqan ayat 25 :

*Artinya “ Mengapa Rasul itu memakan makanan dan berjalan di pasar-pasar? Mengapa tidak diturunkan kepadanya seorang Malaikat agar Malaikat itu memberikan peringatan bersama-sama dengan dia? ”<sup>57</sup>*

Didukung pula oleh Hadist Riwayat Abu Dawud, sebagai berikut:

*Artinya : “Wahai Rasulullah harga mulai mahal. Patoklah harga untuk kami!” Rasulullah SAW bersabda “Sesungguhnya Allah-lah yang mematok harga, yang menyempitkan dan yang melapangkan rizki, dan aku sungguh berharap untuk bertemu Allah dalam kondisi tidak seorangpun dari kalian yang menuntut kepadaku dengan suatu kezhaliman-pun dalam darah dan harta ”.<sup>58</sup>*

<sup>56</sup> Adiwarmar Karim, *Ekonomi Mikro Islam*, (Jakarta: Penerbit III T Indonesia, 2003), h.

<sup>57</sup> Isnaini Harahap, *Hadis-hadis Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2015), h. 209

<sup>58</sup> *Ibid*, h. 211

## **2.6 Pengembalian Sisa Uang dengan Barang**

Aktivitas ekonomi merupakan langkah yang dilakukan manusia dalam memenuhi kebutuhannya dengan pengorbanan tertentu untuk memperoleh hasil yang maksimal. Seperti terjadinya pengembalian sisa uang dengan barang yang hampir menjadi kebiasaan di pasar modern dan pasar tradisional. Pengembalian sisa uang dengan barang merupakan transaksi jual beli baru atau akad jual beli tambahan yang tidak semua konsumen merelakannya.<sup>59</sup>Dengan menerima uang sisa pengembalian dalam bentuk barang berarti secara tidak langsung kita telah membeli barang yang tidak diinginkan tersebut.

### **2.6.1 Ketentuan Pengembalian Sisa Uang dengan Barang menurut UUD**

Perkembangan zaman pada saat ini menjadikan pasar sebagai tempat bertransaksi jual beli yang tidak hanya berbentuk pasar tradisional yang dapat melakukan tawar menawar, akan tetapi berkembang pula pasar modern seperti mall, supermarket dan minimarket yang berbasis waralaba yang perkembangannya meluas ke area perumahan, sehingga banyak pula transaksi baru ditemukan. Seperti pengembalian sisa uang dengan barang yang biasa digantikan dengan beberapa buah permen. Tidak sedikit konsumen yang mengeluhkan hal tersebut, karena pengembalian uang pecahan kecil yang diganti dengan permen menurut konsumen tidak sama nilainya.

Ditinjau menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK, pasal yang mungkin

---

<sup>59</sup> Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta:GentaPress, 2012), h. 3



dapat diterapkan dalam kasus ini adalah Pasal 15 UUPK. “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen”. Sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 15 UUPK berdasarkan Pasal 62 ayat (1) adalah dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).<sup>60</sup>

Berkaitan dengan hak konsumen untuk menerima uang kembalian jumlahnya memang tidak besar seperti Rp. 200 (dua ratus rupiah) atau Rp. 500 (lima ratus rupiah) akan tetapi tindakan ini tentu saja dapat dikategorikan sebagai tindakan yang dapat membuat konsumen merasa tidak nyaman karena mau tidak mau konsumen terpaksa harus menyetujui pernyataan pelaku usaha yang mengganti kembalian uang koin dengan permen dan hal itu cenderung dilakukan tidak hanya terjadi sekali. Jadi pada dasarnya dalam kasus pengembalian sisa uang dengan barang yaitu permen ini mengabaikan prinsip kesepakatan antara pembeli dan penjual, yaitu pembeli tidak berniat membeli permen dan permen yang dijadikan sebagai alat tukar adalah permen yang belum tentu disukai oleh pembeli. Selain itu harga nominal permen tersebut belum tentu mewakili nominal uang koin tersebut dan permen juga tidak punya daya beli, tidak berfungsi sebagai alat tukar, dan bukan merupakan alat pembayaran yang sah.

Memberikan kembalian merupakan kewajiban penjual dan permen (sebagai kembalian) bukanlah mata uang, maka kembalian dalam bentuk permen

---

<sup>60</sup> <http://www.hukumonline.com>. Diunduh pada tanggal 2 September 2020

tidaklah dibenarkan. Jika konsumen tidak terima uang kembalian diganti dengan permen dan merasa dirugikan, maka perbuatan pemberian kembalian dengan permen tersebut bisa dilaporkan ke Disperindag, perbankan atau kepolisian. Namun, apabila terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak penggunaan permen sebagai ganti uang sisa kembalian maka hal tersebut tidak akan menjadi masalah.<sup>61</sup>

### **2.6.2 Ketentuan Pengembalian Sisa Uang dengan Barang dalam Ajaran Islam**

Ajaran Islam telah mempunyai sistem dan jalan hidup yang utuh dan memberikan panduan terhadap semua aspek kehidupan, termasuk sektor bisnis dan transaksi keuangan. Sistem ekonomi Islam yaitu sistem ekonomi pertengahan yang adil, dimana Allah SWT menjadikannya ciri khas yang utama bagi umat Islam. Ciri khas ini merujuk kepada keseimbangan yang adil dan ditegakkan dalam berbagai pasangan lainnya seperti dunia dan akhirat, jasmani dan rohani, serta pasangan-pasangan lainnya.

Sistem ekonomi Islam tidak menganiaya masyarakat, terutama masyarakat yang lemah dan tidak pula menganiaya hak-hak dan kebebasan individu. Akan tetapi pertengahan diantara keduanya yaitu tidak menyia-nyiakan dan tidak berlebih-lebihan, tidak melampaui batas dan tidak pula merugikan. Konsep perdagangan dalam Islam adalah untuk mengambil yang halal dan baik, halal

---

<sup>61</sup>*Ibid.*

caraperolehan (melalui perniagaan yang berlaku secara kerelaan, berlaku adil, dan menghindari keraguan), dan halal dalam mempergunakan suatu barang.<sup>62</sup>

### **2.6.2.1 Akad dalam pengembalian Sisa Uang dengan Barang**

Akad jual beli tambahan seperti pengembalian sisa uang dengan barang yaitu akad jual beli yang dilakukan oleh dua belah pihak yaitu antara penjual dan pembeli dengan cara serah terima uang dan barang tanpa ada mengucapkan ijab dan kabul. Misalnya jual beli yang dilakukan di pasar-pasar modern dimana para penjual dan pembeli tidak melafazkan ijab dan kabul, harga-harga barang sudah ditempelkan sedemikian rupa baik pada kemasan barang maupun pada rak-rak tempat barang yang telah disusun.

Dalam penetapan sah atau tidak sahnya jual beli yang dilakukan dengan cara ini timbul perbedaan pendapat dikalangan ulama. Sayid Sabiq berpendapat, jual beli dapat diakadkan secara ijab dan kabul, kecuali benda-benda yang termasuk murah dan enteng yang tidak perlu memakai ijab dan kabul, cukup dengan serah terima saja benda itu. Pelaksanannya berdasarkan pada kebiasaan manusia. Syafi'iyah berpendapat, akad dilakukan dengan lafaz ijab dan kabul yang jelas. Oleh sebab itu, mereka berpendapat jual beli seperti pengembalian sisa uang dengan barang itu tidak sah, baik dilakukan dengan barang yang murah maupun dengan barang yang mahal.<sup>63</sup>

---

<sup>62</sup> Jusmaliani, *Bisnis Berbasis Syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 188

<sup>63</sup> Marius Anggara, *Dasar-dasar Pemasaran*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), h. 112

### 2.6.2.2 Ridha dalam Pengembalian Sisa Uang dengan Barang

Kerelaan atau suka sama suka merupakan urusan yang tersembunyi (batin), kerelaan atau ridha dapat dinilai secara hukum hanya melalui lafaz ijab dan kabul. Namun, An-Nawawi ulama dari kalangan Syafi'iyah berbeda pendapat dengan pendahulunya. Mereka berpendapat bahwa transaksi pengembalian sisa uang dengan barang sah dilakukan karena hal ini sudah menjadi kebiasaan ditengah masyarakat diberbagai tempat yang menunjukkan keridhaan dan dianggap sempurna dengan kehendak masing-masing pihak yang berakad.<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup>*Ibid*, h. 115

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Secara umum indomaret adalah jaringan minimarket waralaba di Indonesia. Indomaret ini menyediakan kebutuhan pokok maupun kebutuhan sehari-hari dengan luas kurang dari 200 m<sup>2</sup>. Indomaret sangat mudah ditemukan di daerah perumahan, gedung perkantoran dan fasilitas umum karena penempatan lokasi gerai didasarkan pada motto mudah dan hemat. Masyarakat cenderung memilih untuk berbelanja di Indomaret atas dasar kualitas produk, kelengkapan produk, harga yang bersaing dan suasana yang sangat nyaman. Barang dagangan yang ada di Indomaret sebagian besar didapat dari 17 pusat distribusi Indomaret yang menyediakan lebih dari 3.500 berbagai macam dan jenis produk seperti air mineral, roti, makanan dan minuman instan, bahan kue, produk kecantikan, peralatan rumah tangga, peralatan mandi, perlengkapan bayi dan masih banyak jenis produk lainnya.<sup>65</sup>

##### **3.1.1 Sejarah Indomaret di Indonesia**

Indomaret yaitu jaringan ritel minimarket yang dikelola oleh PT. Indomarco Pristama, anak perusahaan dari PT. Indoritel Makmur International Tbk (bagian dari Salim Group) yang didirikan oleh Sudono Salim. Kemudian dilanjutkan oleh anaknya yang bernama Anthoni Salim.

---

<sup>65</sup>[www.indomaret.co.id](http://www.indomaret.co.id). Diunduh tanggal 23 Juli 2020

Pada awal berdirinya tahun 1988 yaitu di Ancol, Jakarta Utara Indomaret hanya sebuah toko biasa yang menyediakan kebutuhan sehari-hari yang dikhususkan hanya untuk karyawan. Namun, seiring dengan perkembangan zaman dan gaya hidup masyarakat yang cenderung mengutamakan kualitas produk dan kenyamanan, maka terbentuklah jaringan minimarket Indomaret. Indomaret menjadi bisnis waralaba dimulai pada tahun 1997, setelah memiliki lebih dari 230 gerai yang terbukti sehat dan didukung oleh sistem bisnis yang baik. Kini gerai Indomaret telah tersebar diberbagai wilayah seperti Jawa, Madura, Bali, Sumatera, Sulawesi dan lainnya. Pengalaman panjang yang telah teruji itu mendapat sambutan positif dari masyarakat, terlihat dari meningkatnya jumlah gerai waralaba Indomaret, dari 2 gerai pada tahun 1997 menjadi 1097 gerai pada Mei 2008, menjadi 11.400 gerai pada tahun 2015 dan menjadi 13.000 gerai pada awal tahun 2017, hingga Januari 2020 Indomaret mencapai 17.681 gerai.<sup>66</sup>

Namun, pada penelitian ini peneliti hanya mengkaji tentang Indomaret yang berada di Kuala Simpang. Peneliti memilih lokasi di Kuala Simpang karena letak setiap toko tersebut sangat geografis dan ramai pengunjung serta memiliki sebuah fenomena yang cukup menarik untuk diteliti lebih lanjut tentang penerapannya dilapangan, fenomena tersebut yaitu pengembalian sisa uang dengan barang.

### **3.1.2 Sejarah Indomaret di Kuala Simpang**

Seiring dengan berkembangnya kebutuhan masyarakat, gerai Indomaret terus diperluas cakupannya dan membuka gerai-gerai di segala tempat yang

---

<sup>66</sup>*Ibid.*,

strategis. Salah satunya di Aceh. Aceh adalah sebuah provinsi di Indonesia yang ibukotanya berada di Banda Aceh yang diberi status sebagai daerah istimewa dan juga diberi kewenangan otonomi khusus. Aceh terletak di ujung utara pulau Sumatera dan merupakan provinsi paling barat di Indonesia. Salah satu kabupaten yang berada di Aceh yaitu kabupaten Aceh Tamiang yang sangat luas. Salah satunya yaitu Kuala Simpang yaitu kotakecamatan yang terletak diperbatasan Aceh-Sumatera Utara yang mempunyai luas 448 Km<sup>2</sup> dengan penduduk sebanyak 18.030 jiwa.<sup>67</sup> Gerai-gerai Indomaret telah banyak dibuka di Kuala Simpang yang letaknya berbeda-beda dan terletak ditempat-tempat yang strategis. Indomaret di Kuala Simpang berjumlah 5 gerai yang ada disetiap kampung di Kuala Simpang seperti di kampung Kota Kuala Simpang, kampung Kota Lintang, kampung Perdamaian, kampung Bukit Tempurung dan kampung Sriwijaya yang telah dibuka pada awal tahun 2015 yang menyediakan berbagai produk kebutuhan sehari-hari seperti makanan, buah, sayur, susu, makanan ringan, minuman, hingga peralatan kebersihan. Indomaret di Kuala Simpang juga banyak menyediakan banyak diskon dan promo dengan voucher belanja. Ada juga bentuk promosi dengan voucher belanja. Berbagai promo yang ditawarkan membuat harga di Indomaret menjadi murah dan terjangkau.

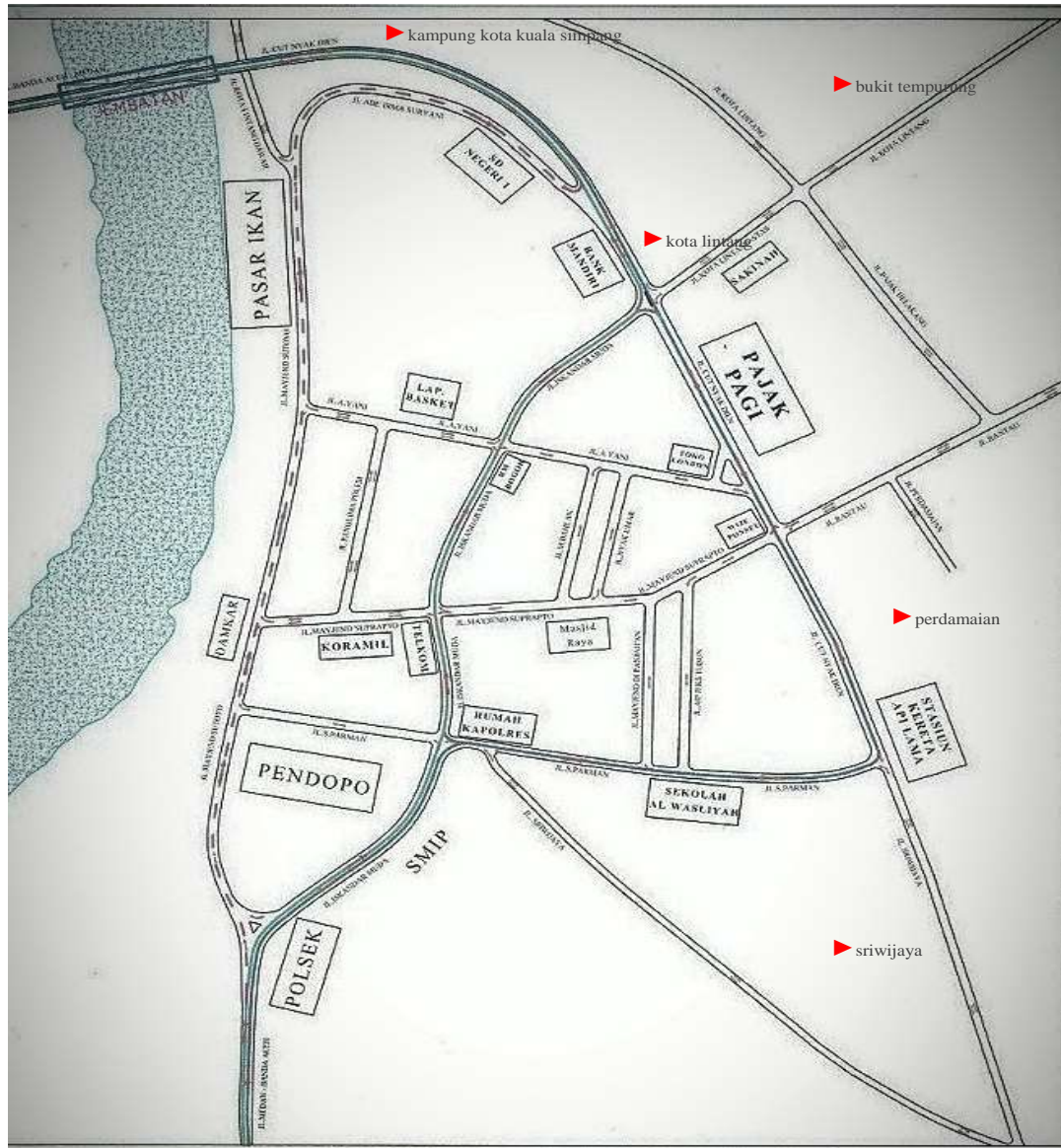
Selain berbelanja berbagai kebutuhan pokok sehari-hari, Indomaret Kuala Simpang ini juga melayani berbagai kebutuhan pembayaran seperti pembayaran iuran BPJS di Indomaret, pembayaran tiket online, pembayaran listrik (token),

---

<sup>67</sup>Kotakualasimpang.go.id. Diunduh tanggal 24 September 2020

pembayaran telepon indihome, pembayaran pulsa dan lainnya melalui Indomaret.<sup>68</sup>

**Gambar 3.2 Peta Kuala Simpang**



<sup>68</sup><https://idalamat.com>. Diunduh tanggal 25 Juli 2020

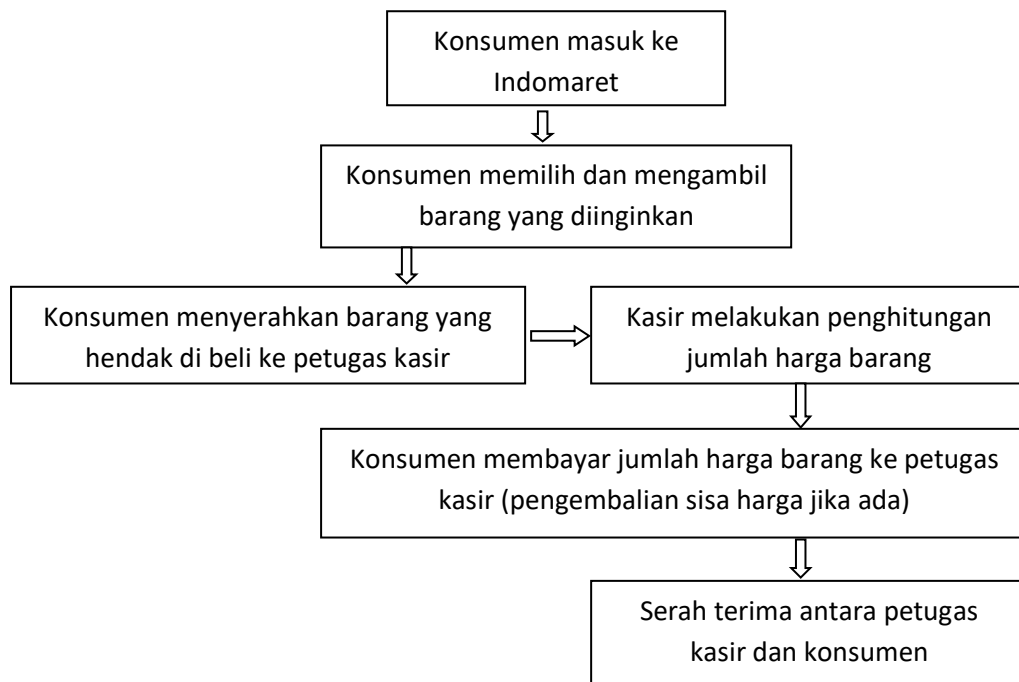


### 3.1.3 Prosedur Transaksi di Indomaret

1. Konsumen mengambil sendiri barang yang diinginkan kecuali barang dalam jumlah banyak (1 dus) maka pelayan Indomaret yang mengambil di gudang.
2. Konsumen wajib atri pada saat ingin membayar di kasir.
3. Tidak diperbolehkan membuka segel barang sebelum transaksi di kasir Indomaret.
4. Konsumen tidak diizinkan masuk ke dalam area kasir Indomaret.
5. Apabila konsumen memecahkan barang maka wajib untuk membeli barang tersebut.

Skema transaksi di Indomaret Kuala Simpang :

**Gambar 3.3 Skema Transaksi**



### 3.2 Gambaran Umum Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan. Jadi, populasi bukan hanya orang tetapi juga objek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada subjek dan objek yang dipelajari, tetapi meliputi karakteristik maupun sifat yang dimiliki oleh subjek dan objek tersebut. Dalam suatu penelitian sebenarnya tidak perlu untuk meneliti semua objek, gejala maupun individu atau semua kejadian maupun semua unit untuk dapat memberi gambaran yang tepat dan benar mengenai keadaan populasi itu, tetapi cukup diambil sebagian saja untuk diteliti sebagai sampel.<sup>69</sup>

Populasi dalam penelitian ini yaitu kepala toko Indomaret yang berada di Kuala Simpang dan kasir yang berada di Indomaret Kuala Simpang. Adapun letak setiap toko berbeda beda yaitu, Indomaret di Kampung Kota Kuala Simpang dimana jumlah seluruh karyawan yang bekerja yaitu 6 orang, Indomaret di Kampung Kota Lintang berjumlah 6 karyawan, Indomaret di Kampung Perdamaian berjumlah 7 karyawan, Indomaret di Kampung Bukit Tempurung berjumlah 6 karyawan, dan di Indomaret Kampung Sriwijaya yang berjumlah 7 karyawan.

---

<sup>69</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000), h. 44

### 3.3 Gambaran Umum Subjek Penelitian

Subjek yang akan dibahas disini adalah data diri dari orang yang bersangkutan atau sumber informasi yang dapat peneliti ambil untuk dijadikan bahan penelitian. Subjek disini yaitu kepala toko dan kasir yang dijadikan informan.

#### 3.3.1 Kepala Toko Indomaret Kuala Simpang sebagai Informan

Setiap Indomaret mempunyai 1 orang kepala toko yang mengatur personil bawahannya dan sekaligus menjadi informan terhadap kasus pengembalian sisa uang dengan barang yang akan diteliti oleh peneliti.

Hasil penelitian yang berkaitan dengan informan di Indomaret Kuala Simpang dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini :

**Tabel 3.1 Jenis Kelamin Informan**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	5	100
2	Perempuan	0	0
	Jumlah	5	100%

Berdasarkan tabel diatas bahwa semua kepala toko yang berada di setiap Indomaret Kuala Simpang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 5 orang atau 100% laki-laki.

Untuk dapat mengetahui usia informan secara detail, maka peneliti mencantumkan tabel sebagai berikut :

**Tabel 3.2Usia Informan**

Usia	Frekuensi	Persentase
32	1	20
33	1	20
34	1	20
35	2	40
Jumlah	5	100%

Berdasarkan pada tabel diatas informan yang berusia 32 tahun sebanyak 1 orang atau 20%, yang berusia 33 tahun sebanyak 1 orang atau 20%, yang berusia 34 tahun sebanyak 1 orang atau 20%, dan yang berusia 35 tahun sebanyak 2 orang atau 40%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa mayoritas usia informan yaitu 35 tahun.

Untuk dapat mengetahui mengenai pekerjaan atau jabatan informan di Indomaret, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.3 Jabatan Informan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Kepala Toko	5	100%
	Jumlah	5	100%

Berdasarkan tabel diatas semua atau 100% informan adalah kepala toko di setiap Indomaret. Sedangkan untuk mengetahui lamanya masa jabatan yang telah mereka lalui di toko masing-masing dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

**Tabel 3.4 Masa Jabatan Informan**

No.	Lama Masa Jabatan	Frekuensi	Persentase
1	5 Tahun	2	25
2	6 Tahun	2	25

3	7 Tahun	1	50
4	8 Tahun	0	0
	Jumlah	5	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat informan atau kepala toko yang menjabat selama 5 tahun sebanyak 2 orang atau 25%, informan atau kepala toko yang menjabat selama 6 tahun sebanyak 2 orang atau 25% dan informan atau kepala toko yang menjabat selama 7 tahun hanya 1 orang atau 50%.Jadi, dapat disimpulkan bahwa mayoritas lama jabatan informan yaitu 5 sampai dengan 6 tahun.

Sedangkan untuk mengetahui tingkat pendidikan terakhir para informan yang akan berpengaruh terhadap hasil penelitian ini yaitu persepsi Indomaret di Kuala Simpang terhadap pengembalian sisa uang dengan barang ditinjau menurut perspektif ekonomi Islam, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.5 Pendidikan Terakhir Informan**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SARJANA –S1	3	60
2	DIPLOMA	0	0
3	SMA/SMK	2	40
	Jumlah	5	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat dinyatakan bahwa jumlah sarjana S1 lebih banyak yaitu dengan 3 frekuensi atau 60%.Namun demikian, peneliti juga melibatkan para SMA/SMK dengan 2 frekuensi atau 40%.Jadi, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pendidikan terakhir informan yaitu S1. Penjelasan tabel

pendidikan diatas, selain dapat memastikan keakuratan penelitian dari berbagai tingkatan pendidikan, diharapkan peneliti akan menemukan beberapa point dari hasil penelitian jika dikaitkan pada tingkat pendidikan terakhir informan terhadap persepsi Indomaret Kuala Simpang terhadap pengembalian sisa uang dengan barang ditinjau menurut perspektif ekonomi Islam.

### **3.3.2 Kasir Indomaret Kuala Simpang sebagai Responden**

Setiap Indomaret memiliki kasir yang bertugas melayani konsumen dalam bertransaksi pembayaran. Indomaret mempunyai jadwal buka dari pagi hingga malam antara pukul 07:30-22:30 WIB. Jadi, setiap kasir mempunyai batas shift pagi dan sore. Shift pagi ditugaskan bekerja dari pukul 07:30-15:00 WIB, sedangkan shift sore ditugaskan berkeja dari pukul 15:00-22:30 WIB. Shift pagi dan sore masing masing dijaga oleh 1 orang kasir, jadi setiap Indomaret mempunyai 2 orang kasir yang ditugaskan untuk melayani transaksi pembayaran yang dibagi waktu menjadi shift pagi dan sore.

Kasir disinilah yang akan diteliti sebagai responden karena mereka langsung mempraktekkan kasus pengembalian sisa uang dengan barang dan peneliti akan meneliti bagaimana sebenarnya persepsi mereka tentang pengembalian sisa uang dengan barang tersebut yang secara langsung dari pihak mereka sendiri yang melakukannya.

Hasil penelitian yang berkaitan dengan responden di Indomaret Kuala Simpang dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini :

**Tabel 3.6 Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	0	0
2	Perempuan	10	100
	Jumlah	10	100%

Berdasarkan pada tabel di atas semua kasir yang berada di setiap Indomaret Kuala Simpang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 10 orang atau 100% perempuan. Disebabkan juga karena peraturan di toko tersebut memang diwajibkan bagian kasir itu harus perempuan.

Untuk mengetahui usia responden secara detail, maka peneliti mencantumkan tabel berikut :

**Tabel 3.7 Usia Responden**

Usia	Frekuensi	Persentase
19	1	10
20	2	20
22	4	40
23	3	30
Jumlah	10	100%

Berdasarkan tabel di atas usia responden yang berusia 19 tahun sebanyak 1 orang atau 10%, responden yang berusia 20 tahun sebanyak 2 orang atau 20%, responden yang berusia 22 tahun sebanyak 4 orang atau 40%, responden yang berusia 23 tahun sebanyak 3 orang atau 30%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa mayoritas usia responden adalah 22.

Untuk mengetahui jabatan responden di Indomaret Kuala Simpang , dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.8 Jabatan Responden**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Kasir tetap	10	100
	Jumlah	10	100%

Berdasarkan tabel diatas semua responden atau 100% adalah kasir tetap di setiap Indomaret. Sedangkan untuk mengetahui lamanya masa jabatan yang telah mereka lalui di toko masing-masing dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

**Tabel 3.9 Masa Jabatan Responden**

No.	Lama Masa Jabatan	Frekuensi	Persentase
1	2 Tahun	1	20
2	3 Tahun	3	60
3	4 Tahun	1	20
4	5 Tahun	0	0
	Jumlah	5	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui responden atau kasir yang telah menjabat selama 2 tahun sebanyak 1 orang atau 20%, kasir yang menjabat selama 3 tahun sebanyak 3 orang atau 60%, kasir yang menjabat selama 4 tahun sebanyak 1 orang atau 20%.Jadi, dapat disimpulkan bahwa mayoritas lama masa jabatan responden yaitu 3 tahun.

Sedangkan untuk mengetahui tingkat pendidikan terakhir para responden yang akan berpengaruh terhadap hasil penelitian ini yaitu persepsi Indomaret di



Kuala Simping terhadap pengembalian sisa uang dengan barang ditinjau menurut perspektif ekonomi Islam, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.10 Pendidikan Terakhir Responden**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SARJANA –S1	2	20
2	DIPLOMA	0	0
3	SMA/SMK	8	80
	Jumlah	10	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat dinyatakan bahwa jumlah sarjana SMA/SMK lebih banyak yaitu dengan 8 frekuensi atau 80%.Namun demikian, peneliti juga melibatkan para Sarjana S1 dengan 2 frekuensi atau 20%.Jadi, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pendidikan terakhir responden yaitu SMA/SMK.Penjelasan tabel pendidikan diatas, selain dapat memastikan keakuratan penelitian dari berbagai tingkatan pendidikan, diharapkan peneliti akan menemukan beberapa point dari hasil penelitian jika dikaitkan pada tingkat pendidikan terakhir responden terhadap persepsi Indomaret Kuala Simping terhadap pengembalian sisa uang dengan barang ditinjau menurut perspektif ekonomi Islam.

### **3.4 Persepsi Indomaret Kuala Simping terhadap Pengembalian Sisa Uang dengan Barang**

Masyarakat di zaman modern seperti sekarang ini cenderung menyukai hal-hal yang instan, mudah dan senantiasa tidak ingin repot. Hal ini menuntut para pengusaha untuk lebih jeli dan teliti membaca peluang bisnis, terutama peluang bisnis di bidang perniagaan. Karena sebagaimana diketahui bahwa manusia adalah

mahluk sosial yang tidak mampu memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri tanpa berinteraksi dengan orang lain. Oleh karena itu sistem perniagaan saat ini telah mengalami banyak perkembangan.

Dalam mengantisipasi perubahan dan persaingan yang semakin pesat, setiap perusahaan Indomaret sebagai usaha retail harus senantiasa melakukan perbaikan-perbaikan untuk memperkuat team suksesnya agar lebih solid dalam menghadapi pesaing yang akan datang. Perubahan persaingan yang dihadapi menuntut optimalisasi kinerja karyawan di setiap Indomaret Kuala Simpang untuk profesionalisme kerja harus dikedepankan sebagai logika perbaikan sistem kerja, karena apapun bentuknya sistem kerja akan dinilai oleh masyarakat. Sistem kerja akan berpengaruh terhadap customer yang akan menjadi sumber penghasilan untuk toko tersebut. Tetapi dengan memilih untuk berbelanja di Indomaret berarti masyarakat harus sedikit membayar lebih mahal dari pada harga di pasar tradisional. Harga barang-barang di Indomaret memang terlihat lebih mahal, namun semua itu seimbang dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

Indomaret seakan telah menjadi magnet yang mempunyai daya tarik yang kuat pada masyarakat. Hal ini tentunya mendatangkan banyak keuntungan yang besar bagi pihak pengelola Indomaret, namun bukan berarti dengan begitu pihak-pihak pengelola pasar modern tersebut tidak menemui kendala apapun dalam menjalankan usahanya. Berbagai persoalan harus dihadapi oleh pengelola Indomaret, mulai dari masalah persaingan usaha, pemasaran produk sampai dengan masalah penyediaan uang kembalian.

Pada saat ini penyediaan uang receh memang menjadi suatu masalah yang klasik bagi para pedagang. Masalah tersebut muncul seiring dengan perkembangan perekonomian yang mengikuti zaman. Uang pecahan kecil atau uang receh seakan menjadi barang yang termasuk sulit untuk didapatkan. Jumlah uang pecahan kecil semakin sedikit yang beredar di masyarakat dan termasuk barang yang langka. Kelangkaan ini banyak menyebabkan para pedagang ritel kesulitan pada saat harus menyediakan uang receh untuk diberikan kepada konsumennya yang memiliki sisa uang kembalian.<sup>70</sup>

Hal inilah yang memaksa para pedagang khususnya pengelola Indomaret melakukan praktek pengembalian sisa uang dengan barang. Untuk mengetahui persepsi dari pelaku usaha dalam melakukan kebijakan pengembalian sisa uang dengan barang yang terjadi di Indomaret Kuala Simpang sebagai berikut :

a. Pesan (Stimulus)

Pesan merupakan bagian dari unsur-unsur komunikasi. Pesan juga merupakan sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima dan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi, isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi maupun nasihat.<sup>71</sup>

Sebagaimana tentang kebijakan pengembalian sisa uang dengan barang. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa “Pelaku usaha dalam menawarkan barang

---

<sup>70</sup>[www.hypermarket.co.id](http://www.hypermarket.co.id). Diunduh tanggal 27 Oktober 2020

<sup>71</sup>Denis Quail, *Teori Komunikasi Massa*. (Jakarta: Salemba Humaika, 2011), h. 31

dan jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau dengan cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen”. Berkaitan dengan hak konsumen, memberikan kembalian merupakan kewajiban penjual dan permen sebagai objek pengganti sisa uang bukanlah mata uang, maka kembalian dalam bentuk permen tidaklah diperbolehkan apabila salah satu pihak tidak menyepakatinya dan apabila kedua belah pihak telah menyepakatinya maka hal tersebut tidak menjadi masalah.

Memberikan kembalian merupakan kewajiban penjual dan permen sebagai objek kembalian bukanlah mata uang, maka kembalian dalam bentuk permen tidaklah dibenarkan. Berdasarkan UU BI Pasal 2, semua transaksi yang berada di wilayah Negara Republik Indonesia harus menggunakan rupiah, sekecil apa pun transaksinya. Jika konsumen atau pembeli tidak terima uang kembalian diganti dengan permen, maka perbuatan pemberian pengembalian uang sisa dengan permen tersebut bisa dipidana. Konsumen yang dirugikan juga bisa melaporkan hal tersebut ke pihak yang berwajib. Dengan demikian juga ditinjau menurut UU BI, tindakan tersebut merupakan pelanggaran Undang-Undang.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Deni selaku salah satu kepala toko Indomaret Perdamaian yang menyatakan bahwa :

“Pernah saya membaca tentang perlindungan konsumen dan Undang-Undang dan disitu dijelaskan jika ada salah satu pihak yaitu konsumen yang memang tidak ingin sisa uangnya diganti dengan barang lain yaitu permen maka konsumen tersebut boleh melaporkan kejadian tersebut kepada pihak yang berwajib. Akan tetapi selama saya bekerja saya tidak pernah menemukan konsumen yang melakukan protes secara besar-besaran seperti itu, yang saya ketahui ada beberapa

konsumen yang memang kurang rela jika kembalian uang sisa nya tidak dalam bentuk uang juga dan jika mereka menanyakan hal tersebut pasti kami akan jelaskan mengapa sisa uang nya tidak dikembalikan dengan uang juga dan Insya Allah mereka menerima alasan kami melakukan praktik tersebut”<sup>72</sup>

Hal tersebut juga dinyatakan oleh Dara selaku kasir di salah satu Indomaret Kota Lintang, ia mengungkapkan bahwa :

“Saya tidak terlalu mengetahui tentang Undang-Undang terkait pengembalian sisa uang yang diganti dengan barang tersebut. Akan tetapi menurut saya selama tidak ada konsumen yang melakukan protes secara berlebihan maka transaksi tersebut boleh-boleh saja dilakukan. Menurut saya juga hal ini dilakukan jika keadaan saja bukan karena disengaja dan jika memang ada konsumen yang tidak mau dikembalikan dengan barang berupa permen pasti kami akan bertanya dengan opsi lain seperti disumbangkan atau dengan barang lain sesuai harga sisa pengembalian belanja konsumen tersebut”<sup>73</sup>

Dari hasil wawancara dengan kepala toko dan kasir yang berada di Indomaret Kuala Simping dapat diketahui bahwa belum pernah ada konsumen yang melakukan protes secara besar-besaran dan melaporkan kejadian tersebut ke pihak yang berwajib dan jika mereka merasa kuang puas mereka hanya sekedar bertanya dengan petugas kasir.

#### b. Komunikasikan (Perhatian, Pengertian dan Penerimaan)

Berkomunikasi berarti menyampaikan dan menerima pesan yang ada, ketika seseorang dapat menyampaikan pesan dengan baik maka orang yang menerima pesan juga akan menyampaikan pesan yang diterima kepada orang lain dengan baik. Begitu juga saat menerima pesan, ketika

---

<sup>72</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Deni, Selaku kepala toko Indomaret Perdamaian, pada tanggal 10 Oktober 2020

<sup>73</sup> Hasil wawancara dengan Dara, Selaku kasir Indomaret Kota Lintang, pada tanggal 10 Oktober 2020

seorang dengan cermat mendengarkan pesan yang disampaikan tentu pesan yang kita terima merupakan pesan yang benar juga. Komunikasi dapat terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dibicarakan. Sehingga saat menyampaikan dan menerima pesan tidak boleh menambahkan atau mengurangi pesan, karena makna yang dihasilkan bisa berbeda.<sup>74</sup>

Komunikan adalah pihak yang bertindak sebagai penerima informasi yang diberikan oleh komunikator. Komunikator merupakan pihak yang menyampaikan pesan atau informasi kepada seseorang ataupun khalayak luas sedangkan komunikan adalah pihak yang menjadi target atau sasaran dari suatu pesan yang dikirimkan oleh komunikator.

Terkait dengan permasalahan kebijakan pengembalian sisa uang dengan barang maka komunikan akan menyerap pesan yang disampaikan oleh komunikator yang setiap orang akan berbeda pendapatnya tentang pesan atau informasi yang diperoleh.

Sebagaimana penjelasan yang diungkapkan oleh Bapak Fuji selaku kepala toko Indomaret Sriwijaya yang mengatakan bahwa:

“Saya selalu memerintahkan kepada kasir untuk selalu mengembalikan sisa uang konsumen dengan uang juga sekecil apapun nominalnya. Biasanya nominal harga yang susah untuk dikembalikan yaitu pecahan Rp.500,00 dan Rp.200,00 dan menurut saya ini juga dilakukan agar mempersingkat waktu jika keadaan konsumen yang sedang ramai. Akan tetapi, jika persediaan uang kecil telah habis maka kami akan mengembalikannya dengan barang seperti permen yang

---

<sup>74</sup>Wiryant, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Grasindo, 2012), h. 55

jumlahnya sesuai dengan sisa uang konsumen dan kami melakukan transaksi seperti ini tidak setiap hari melainkan jika tidak ada stok saja”<sup>75</sup>

Diakui oleh kepala toko Indomaret Sriwijaya sendiri bahwa keadaan ini tidak selalu dilakukan dan jumlah sisa uang yang biasanya kesulitan untuk dikembalikan yaitu potongan Rp.1.000,00 kebawah misalnya Rp.500,00 Rp.200,00 dan transaksi pengembalian sisa uang dengan barang inipun dilakukan untuk mempersingkat waktu, yaitu pada saat antrian konsumen yang sedang banyak dikasir namun petugas kasir kesulitan untuk mendapatkan pecahan uang kecil maka pihak kasir pun memberikan pengembalian sisa uang dengan barang.

Adapun pernyataan Suci selaku kasir di Indomaret Bukit Tempurung yang mengungkapkan bahwa :

“Selama saya bekerja di toko Indomaret ini tidak ada laporan yang saya dapat dari konsumen saya tentang protes mengenai hal pengembalian sisa uang dengan barang tersebut. Tapi memang terkadang ada, tetapi sebenarnya dikatakan bukan dalam bentuk protes melainkan hanya sekedar bertanya. Karena memang itu dilakukan bukan atas kesengajaan dan bukan sesuatu yang dilakukan secara terus menerus di toko kami dan kami sebagai petugas kasir melakukan hal tersebut jika keadaan sedang darurat saja. Karena sulitnya menukar uang pecahan kecil, jika ingin menukar kami membutuhkan waktu 3-4 hari uang pecahan kecil itu sampai. Hal itu juga bukan merupakan standar operasional pelayanan di toko kami jadi hal tersebut dilakukan jika saat yang genting sekali”<sup>76</sup>

Pernyataan yang sedikit berbeda yang diungkapkan oleh Bapak Deni selaku kepala toko di Indomaret Perdamaian yang menyatakan bahwa:

“Kalau menurut saya hal itu tidak memberatkan, selama konsumen dengan pihak kasir sama-sama ikhlas dan rela hal itu termasuk transaksi yang sah. Jika

---

<sup>75</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Fuji Selaku Kepala Toko Indomaret Sriwijaya, pada tanggal 17 September 2020

<sup>76</sup> Hasil wawancara dengan Suci selaku kasir di Indomaret Bukit Tempurung, pada tanggal 21 September 2020

saya ke supermarket lain dan mengalami hal seperti itu saya juga akan memaklumi. Walaupun terkadang sebagian masyarakat lain kurang rela jika pengembalian sisa uang nya diganti dengan barang lain, karena mereka tidak terlalu mengerti bagaimana sebenarnya kami berusaha mencari uang pecahan kecil tersebut yang tidak mudah didapatkan. Karena sekarang ini sangat sulit untuk mendapatkan uang koin kecil, kami sudah berusaha menukarkannya sampai ke tukang parkir bahkan di kotak amal”<sup>77</sup>

Dari hasil wawancara kepala toko dan kasir diatas dapat diketahui bahwa pada dasarnya praktik pengembalian sisa uang dengan barang ini boleh-boleh saja dilakukan karena tidak ada sama sekali yang memberatkan dalam melakukan transaksi tersebut, karena tujuannya adalah rela sama rela dan ridho antara kedua belah pihak, tetapi transaksi seperti ini akan dikatakan beban antara salah satu pihak jika pihak penjual menuntut model transaksi seperti ini karena mereka menganggap transaksi pengembalian sisa uang dengan barang seperti ini sudah lumrah dilakukan dalam transaksi jual beli diluar sana, sehingga banyak yang menganggap transaksi pengembalian sisa uang dengan barang seperti ini sudah biasa dalam masyarakat umum.

c. Efek (Respon: Perubahan Sikap)

Respon adalah istilah yang digunakan oleh psikologi untuk menamakan reaksi terhadap rangsang yang diterima oleh panca indera. Respon biasanya diwujudkan dalam bentuk perilaku yang dimunculkan setelah dilakukan perangsangan.<sup>78</sup>

---

<sup>77</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Deni selaku kepala toko di Indomaret Perdamaian, pada tanggal 10 Oktober 2020

<sup>78</sup>Djuarja Sendjaja, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2004), h.



Respon atau efek adalah perubahan perilaku manusia setelah mendapatkan suatu pesan atau informasi. Efek juga dapat diartikan sebagai dampak yang timbul akibat adanya informasi yang menyebabkan perubahan pengetahuan, sikap dan tingkah laku. Respon setiap individu akan berbeda-beda karena setiap individu mempunyai daya berfikir yang berbeda. Begitu juga dengan kasus pengembalian sisa uang dengan barang, pelaku usaha juga berbeda-beda responnya terhadap kasus tersebut walaupun sudah ada ketentuan yang mengatur hal tersebut.

Seperti yang dikatakan oleh Siti selaku kasir di Indomaret Sriwijaya yang mengemukakan bahwa :

“Iya benar, Indomaret kami memang pernah melakukan kembalian uang sisa dengan permen, tetapi hanya dalam nominal yang kecil kak. Biasanya kami memberikan permen bahkan dominan memang selalu permen, dan jika kembalian dibawah Rp.500., kami juga memberikan permen kepada konsumen”<sup>79</sup>

Penjelasan yang sama juga diungkapkan oleh Eci selaku kasir di Indomaret Kampung Kota Kuala Simpang, menjelaskan bahwa :

“Pada saat transaksi sore hari menjelang malam, terkadang ada hari di mana uang pecahan kecil yang sudah disediakan sejak pagi hari habis di kas kasir sehingga pada saat transaksi sore atau malam hari kami terpaksa mengembalikan uang kembalian konsumen dengan barang lain yaitu permen yang seharga dengan sisa uang konsumen”<sup>80</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak kasir Indomaret Sriwijaya dan Kampung Kota, bahwa pengembalian sisa uang dengan barang dilakukan di

---

<sup>79</sup>Hasil wawancara dengan Siti, selaku kasir di Indomaret Sriwijaya, pada tanggal 17 September 2020

<sup>80</sup>Hasil wawancara dengan Eci, selaku kasir di Indomret Kampung Kota, pada tanggal 18 September 2020

Indomaret Kuala Simpang dengan keadaan yaitu saat persediaan uang kecil di kas habis.

Pernyataan yang Intan ungkapkan selaku kasir Indomaret Kota Lintang, ia mengungkapkan bahwa :

“Sampai saat ini tidak ada konsumen yang protes terhadap praktik tersebut, namun kami sebagai kasir terkadang menjelaskannya pada saat konsumen tidak ramai karena jika ramai konsumen terkadang kami langsung mengembalikan dengan permen langsung tanpa bertanya, kami melakukan itu karena bukan karena kesengajaan dan kami melakukannya apabila keadaan darurat saja, dan walaupun ada konsumen yang protes maka kami pihak kasir akan menjelaskan kondisi stok pecahan uang kecil di kas kasir kami kepada konsumen yang protes terhadap hal tersebut”<sup>81</sup>

Berbeda dengan Desi selaku kasir di salah satu Indomaret Perdamaian, dia menyatakan :

“Kalau saya pribadi sebenarnya kurang rela, karena uang sisa kembalian itu bisa dipakai untuk hal lain dan kondisi keuangan setiap konsumen juga berbeda, beberapa konsumen mungkin menganggap uang koin pecahan Rp.500,00 itu bisa untuk membeli barang lain yang dibutuhkan. Tetapi saya selaku kasir disini jika memang masih ada stok uang kecil saya akan mengembalikan sisa uang konsumen dengan uang juga, kalau memang habis stok mau tidak mau saya mengembalikannya dengan barang yaitu permen yang jumlahnya sebanding dengan sisa uang kembalian konsumen tersebut”<sup>82</sup>

Hal serupa juga dikatakan oleh Suci selaku kasir di salah satu Indomaret Bukit Tempurung, ia mengatakan :

“Mungkin sebagian orang ada yang menganggap itu adalah hal biasa, akan tetapi saya pribadi dengan profil mahasiswa beranggapan bahwa uang kembalian

---

<sup>81</sup>Hasil wawancara dengan Intan selaku kasir di Indomaret Kota Lintang, pada tanggal 23 September 2020

<sup>82</sup>Hasil wawancara dengan Desi, selaku kasir di Indomaret Perdamaian, pada tanggal 13 Oktober 2020

walaupun jumlahnya mungkin dianggap kecil bagi saya itu sangat berarti, karena jujur saya pribadi sampai saat ini masih sering menyisihkan atau menabung uang koin kecil, jadi uang yang dikembalikan dengan barang yang seharusnya dikembalikan dengan uang juga itu bisa saya tabung. Karena disini saya selaku kasir saya tetap menuruti perintah atasan saya dan tetap bertanya kepada konsumen apakah mau jika uang sisa nya diganti dengan permen, jika konsumen tidak setuju saya akan bertanya mau diganti dengan yg lain seperti apakah mau didonasikan atau barang lain yang nilainya tetap sama sesuai jumlah sisa uangnya”<sup>83</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pelaku usaha yaitu kasir di Indomaret Kuala Simpang sudah berusaha mencari cara agar dapat tercukupi uang koin kecil untuk pengembalian konsumen, akan tetapi hal tersebut juga masih sulit ditemukan. Sebagian pelaku usaha juga berpendapat bahwa uang receh masih ada manfaatnya.

Adapun beberapa pernyataan dari pihak konsumen. Seperti yang dikatakan oleh Fatriana selaku konsumen di salah satu Indomaret Kuala Simpang yaitu di Indomaret Sriwijaya mengatakan bahwa :

”iya pernah beberapa kali, jenis barangnya yaitu permen kecil, jumlah permen nya pun tergantung dari sisa pengembalian kita, misal Rp. 500 akan dikasi 2 buah permen atau 3”<sup>84</sup>

Pernyataan yang sama diungkapkan oleh ibu Liza, selaku konsumen yang berbelanja di Indomaret Kota Lintang beliau mengungkapkan :

“iya ada sih beberapa kali dikembalikan dengan beberapa buah permen. Terkadang saya jengkel karena menurut saya seperti tidak ada alternatif lain selain

---

<sup>83</sup>Hasil wawancara dengan Suci, selaku kasir di Indomaret Bukit Tempurung, pada tanggal 21 September 2020

<sup>84</sup> Hasil wawancara dengan Fatriana selaku konsumen di toko Indomaret Sriwijaya, pada tanggal 18 September 2020

dikembalikan dengan permen karena saya sama sekali tidak membutuhkan permen itu”<sup>85</sup>

Berbeda dengan pernyataan pak Zul selaku konsumen yang berbelanja di Indomaret Bukit Tempurung, beliau berpendapat bahwa :

“pernah sih, tetapi menurut saya ya tidak apa-apa mungkin karena mereka sulit mendapatkan uang pecahan kecil untuk kembalian konsumen yang jumlahnya tidak sedikit jadi stok nya cepat habis. Saya bisa memahami dan memaklumkan hal tersebut”<sup>86</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pihak konsumen menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen Indomaret Kuala Simpang pernah mengalami pengembalian sisa uang dengan barang dan menurut pendapat mereka berbeda-beda ada yang setuju dan ada yang tidak.

Semakin kecilnya nilai nominal mata uang rupiah, hal ini berdampak pada semakin sedikitnya jumlah uang koin yang beredar di masyarakat. Memang disini tidak sedang membahas masalah keekonomian uang pecahan koin, namun lebih menyoroti cadangan uang koin yang dimiliki pedagang. Hubungannya dengan zaman saat ini, mayoritas pedagang mulai dari skala kecil sampai besar sedang mengalami gejala kesulitan mempunyai stok uang koin dengan berbagai pecahan, yang identik dengan uang logam. Tidak pasti hal itu benar atau tidak terkait dengan semakin tidak berartinya nominal uang koin, hal itu berdampak semakin malasnya para pedagang kecil hingga ritel seperti Indomaret Kuala Simpang untuk menyediakan stok uang yang biasanya digunakan untuk uang sisa kembalian.

---

<sup>85</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Liza selaku konsumen di toko Indomaret Kota Lintang, pada tanggal 24 September 2020

<sup>86</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Zul selaku konsumen di toko Indomaret Bukit Tempurung, pada tanggal 22 September 2020

Disinilah letak permasalahannya. Pada kenyataannya banyak konsumen yang mengalami kejadian kurang menyenangkan terkait dengan uang pecahan kecil atau uang koin jika bertransaksi di Indomaret. Hal itu terjadi ketika konsumen membeli suatu barang atau produk dan ternyata uang kembaliannya bukannya diberikan dalam uang juga melainkan diganti seenaknya dengan barang berupa permen. Memang penjual ketika akan menyodorkan sisa uang kembalian juga mengatakan bahwa uangnya diganti dengan permen. Namun yang jadi permasalahannya adalah pihak penjual seolah tidak memberikan kesempatan kepada pembeli untuk menolak opsi satu-satunya yang ditawarkan penjual. Hal yang seperti itu meski dalam jumlah nominal yang terbilang sangat kecil, tetapi berdampak yang cukup besar bagi ketidaknyamanan konsumen. Sehingga mau tidak mau, ikhlas atau tidak konsumen wajib menerima uang kembalian berupa permen. Hasilnya, tawaran uang kembalian diganti dengan permen menjadi seperti sebuah tawaran paksaan yang mana konsumen tak mempunyai pilihan selain menerima permen dengan berlapang dada meski sebenarnya tidak sedang membutuhkan permen. Hal itu disebabkan pihak pelaku usaha berasumsi bahwa pengembalian sisa uang dengan barang yang mereka lakukan itu bukanlah masalah yang besar dan objek yang dikembalikan juga sesuai dengan jumlah sisa uang konsumen yang tidak dapat diuangkan tersebut, pihak pelaku usaha juga menganggap hal tersebut sudah wajar dilakukan dimana-mana dan tidak memberatkan konsumen apalagi nominal yang biasa dikembalikan dengan permen itu adalah nominal yang relatif kecil dan bahkan menganggap semua konsumen akan menyetujui kebijakan tersebut.

Tidak jarang konsumen sering mengeluh dengan keadaan itu. Bukan mengeluh tentang uang kembalian yang tidak seberapa besarnya jika konsumen menolak hal itu, melainkan lebih pada mental pihak Indomaret yang kurang mampu mengetahui keinginan konsumennya. Harus diakui hal ini karena kesalahan konsumen sendiri yang tidak berani protes, terkadang konsumen menghindari untuk meributkan sesuatu yang kecil, namun tidak semestinya juga pihak Indomaret Kuala Simpang mengabaikan hak konsumen yang ingin agar uang sisa kembaliannya dalam bentuk uang tunai, bukan diganti dengan barang yaitu permen.

Menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti, pada prosedur operasional kasir terdapat poin yang mengatur staf kasir untuk selalu meminta persetujuan terlebih dahulu kepada konsumen, tetapi dari hasil pengamatan penulis dalam mengembalikan sisa uang dengan barang, staf kasir sering kali lupa memberitahukan atau meminta persetujuan terlebih dahulu kepada konsumen sehingga terkadang konsumen merasa bingung saat menerima uang sisa pembelian yang diterimanya tidak sesuai dengan jumlah yang ada pada struk belanja. Maka tidak salah bila ada konsumen yang merasa kurang puas saat menerima permen sebagai pengganti uang sisa pembelian miliknya.

Menurut pengamatan yang dilakukan peneliti, bila dihitung dari harga permen per pack dibagi jumlah permen, rata-rata harga sebutir permen adalah kurang dari seratus rupiah. Dari sini dapat dilihat bahwa pihak toko Indomaret Kuala Simpang mendapat laba tambahan. Jika dilihat dari segi akadnya, jual beli di Indomaret Kuala Simpang tersebut terjadi dua kali. Yang pertama adalah jual beli barang-

barang yang dipilih konsumen dalam toko dan yang kedua adalah transaksi jual beli barang yang tidak diinginkan yaitu permen. Dan dari kedua akad jual beli tersebut pihak toko juga sama-sama memperoleh keuntungan.

### **3.4 Pengembalian Sisa Uang dengan Barang di Indomaret Kuala Simpang menurut Perspektif Ekonomi Islam**

Aktivitas ekonomi merupakan langkah yang dilakukan manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya dengan pengorbanan tertentu untuk hasil yang maksimal. Sedangkan Islam adalah suatu sistem dan jalan hidup yang utuh dan memberikan petunjuk terhadap semua aspek kehidupan, termasuk dalam sektor bisnis dan transaksi keuangan.<sup>87</sup>

Nilai-nilai Islami yang dapat dijadikan bahan acuan dalam menjalankan kegiatan ekonomi adalah saling jujur, yaitu keadaan dimana semua pihak baik pelaku usaha maupun konsumen mengetahui informasi terhadap barang tersebut, baik dari segi kualitas, jumlah, takaran dan harga suatu barang. Pada dasarnya semua kegiatan jual beli diperbolehkan dalam hukum Islam kecuali ada dalil yang melarangnya seperti berikut ini :

a. Dua orang yang berakad

Dalam praktik transaksi jual beli di Indomaret Kuala Simpang yang melakukan akad adalah pihak kasir dan konsumen. Terkait dengan dua orang yang berakad, dalam praktiknya kedua belah pihak sudah sesuai dengan hukum Islam karena hampir semua yang bertransaksi adalah orang

---

<sup>87</sup> Tri Kasina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 46.

yang telah dewasa. Jika dilihat dari syarat orang yang berakad maka hal tersebut telah sesuai dengan hukum Islam karena dalam hukum Islam telah dijelaskan bahwa orang yang diperbolehkan dalam berakad adalah orang yang telah baligh dan berakal sehat.<sup>88</sup> Seperti Firman Allah Qs. An nisa' ayat 5 :

*Artinya : “dan janganlah kamu serahkan kepada seseorang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. Berilah mereka belanja dan pakaian (dari harta itu) dan ucapkanlah pada mereka kata-kata yang baik”<sup>89</sup>*

b. Objek

Objek transaksi yaitu harga dan barang, yang menjadi objek akad dalam transaksi jual beli adalah benda dan produk yang disusun rapi di toko, pembeli tinggal memilih dan mengambil barang yang dibutuhkan kemudian membayarnya di meja kasir. Barang-barang tersebut sebagian besar telah tercantum harga sehingga konsumen bisa langsung mengetahui harga barang yang mereka beli tersebut sehingga jelas. Barang atau produk yang dijual di Indomaret Kuala Simpang label halalnya juga dapat langsung terlihat.

Hasil observasi peneliti di Indomaret Kuala Simpang bahwa produk yang dijual disana hampir semua ada label halal dan telah terdaftar di BPOM sehingga objek akad memenuhi syarat.<sup>90</sup>

---

<sup>88</sup> Abdullah Muhammad, *Fiqh Muamalah dalam Pandangan Empat Mahzab*, (Yogyakarta: Maktabah Al Hanif, 2013), h. 75

<sup>89</sup> Yusuf Qardawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Bandung: Gema Insani Press, 2016), h. 277

<sup>90</sup> Hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 7 Mei Oktober di Indomaret Kuala Simpang.



c. Akad

Dalam jual beli salah satu syarat sahya adalah lafaz akad antara kedua belah pihak yang bertransaksi, akan tetapi zaman yang semakin modern ini tidak semua transaksi diucapkan langsung dengan lisan. Pada dasarnya penyerahan dan pembayaran merupakan salah satu akad yang telah terjadi, karena kedua belah pihak telah sepakat.<sup>91</sup>Dalam transaksi jual beli yang terjadi di Indomaret Kuala Simpang terjadi akad antara kasir dan konsumen.

Jenis akad yang digunakan di Indomaret Kuala Simpang sebagian besar adalah akad dengan perbuatan, yaitu menurut fuqaha dianggap sebagai tindakan memberi yaitu penjual memberikan barangnya kepada pembeli tanpa adanya ucapan dari kedua belah pihak. Dalam praktik tersebut sering kali dilakukan dan hal seperti itu adalah sah karena tanpa berucap namun kedua belah pihak telah melakukan persetujuan.

Transaksi jual beli di Indomaret Kuala Simpang telah memenuhi rukun jual beli. Namun, dalam praktik pengembalian sisa uang belanja dengan barang lain masih belum ada akad yang jelas sehingga konsumen tidak mengetahui dan hanya bisa menerima kembalian dengan permen tersebut tanpa adanya suatu kesepakatan terlebih dahulu. Karena pada dasarnya syarat sah akad adalah saling rela dan setuju dengan kesepakatan yang dibuat oleh kedua belah pihak sehingga tidak ada yang dirugikan.

---

<sup>91</sup>*Ibid*, h. 77

Para ulama sepakat bahwa landasan untuk terwujudnya suatu akad adalah timbulnya sikap yang menunjukkan kerelaan atau persetujuan kedua belah pihak untuk merealisasikan kewajiban diantara mereka. Hal ini juga menunjukkan bahwa akad harus menggunakan lafal yang menunjukkan kerelaan dari masing-masing pihak untuk melakukan transaksi jual beli.<sup>92</sup>

Dalam perspektif ekonomi Islam transaksi jual beli seperti pengembalian sisa uang yang diganti dengan barang lain tersebut harus memenuhi rukun dan syarat agar dapat dinyatakan sah.<sup>93</sup> Pengembalian sisa uang dengan barang yaitu permen terdapat beberapa rukun yang tidak terpenuhi yaitu tidak adanya akad yang jelas dan belum disepakati objeknya yaitu permen. Yang dimaksudkan disini adalah rukun jual beli telah terpenuhi namun rukun tentang pengalihan sisa uang diganti dengan barang tersebut belum memenuhi karena tidak adanya akad atau lafal yang mengatakan bahwa pihak kasir mengganti uang recehan tersebut dengan permen. Konsumen juga tidak diberi kesempatan untuk menyepakati objek pengganti uang receh tersebut karena kasir langsung memberikan tanpa persetujuan.

Selain itu, praktik tersebut juga tidak memenuhi syarat kerelaan padahal kerelaan adalah sesuatu yang menjadi bagian dari prinsip jual beli dalam Islam. Menurut ulama ini merupakan urusan yang tersembunyi (batin), kerelaan dapat dinilai secara hukum hanya melalui lafaz ijab dan kabul. Namun An-Nawai, Al-Mutawally dan Al-Baghawi ulama dari kalangan Syafi'ah mutaakhirin berbeda

---

<sup>92</sup> Faturahman Djamil, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 167

<sup>93</sup> Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang: Walisongo Press, 2008), h. 88

pendapat dengan pendahulunya, dengan penjelasan tersebut maka sudah jelas bahwa transaksi seperti itu sah apabila konsumen merelakan dan jika konsumen merasa terpaksa maka transaksi tersebut menjadi tidak sah.<sup>94</sup>

Ditambah lagi dengan tidak adanya cara lain atau alternatif lain yang disediakan oleh pihak kasir dalam pengembalian sisa uang belanja konsumen. Hal tersebut mengindikasikan adanya unsure paksaan yang merugikan pihak konsumen, karena tidak tersedianya uang pecahan kecil yang tidak mencukupi untuk uang sisa kembalian, serta tidak adanya pemberitahuan atau akad terlebih dahulu yang menyatakan tentang pengembalian yang dialihkan dengan barang lain yaitu permen.

Selain hal tersebut diatas terdapat praktik yang juga tidak sesuai dengan kaidah Ushuliyah yang ke 15 menjelaskan tentang:

Artinya: *“tidak boleh melakukan sesuatu yang membahayakan diri sendiri dan orang lain”*

Dalam kaidah tersebut memiliki arti bahwa siapapun dilarang untuk melakukan suatu perbuatan yang akan membahayakan diri sendiri atau membawa mudharat kepada diri sendiri dan juga kepada orang lain melalui perbuatan ataupun perkataan dari yang ringan sampai yang berat.

Hal ini juga dijelaskan oleh tengku Syahril selaku salah satu ustad atau tokoh agama dilingkungan masyarakat yang berada di Kuala Simpang, ia mengemukakan bahwa :

---

<sup>94</sup> At Thayyar, *Ensiklopedi Fiqh Muamalah dalam Pandangan Empat Mahzab*, (Yogyakarta: Maktabah Al Hanif, 2016), h. 79

“hal seperti ini lah yang sering dianggap sepele oleh pihak perusahaan, mereka menganggap uang kecil atau receh itu tidak akan berdampak besar terhadap konsumen, mereka berasumsi bahwa uang receh bukanlah bernilai bagi konsumen makanya mereka sering membuat harga yang ganjil sehingga terjadilah hal-hal pengembalian uang receh tersebut dan ketika tidak ada uang pengembalian otomatis mereka mengembalikannya dengan benda berupa permen atau sebagainya, mereka juga menganggap konsumen mau tidak mau akan menerima benda tersebut, disitulah salah satu hasil keuntungan yang mereka peroleh. Bahkan, dalam satu hari mereka mendapatkan untung ratusan bahkan jutaan dari pengembalian sisa uang dengan barang itu, karena secara tidak langsung mereka menjual barang tersebut. Dalam hal ini semua tergantung kepada keikhlasan dari pihak konsumen, jika konsumen mengikhlasakan dan merelakan sisa uangnya diganti dengan barang maka hal tersebut tidak masalah dan akad jual beli tersebut sah, akan tetapi jika konsumen tidak merelakan maka pihak Indomaret harus mengembalikan sesuai apa yang ada di prosedur pengembalian uang dengan uang walaupun sekecil apapun uang itu. Apabila konsumen tidak merelakannya maka akad tersebut tidak sah, jika terpaksa merelakan maka terjadi hal kurang menyenangkan di pihak konsumen dan kurang sempurna dalam hal akad jual beli tersebut. Maka dari kasus tersebut sebenarnya diperlukan kesadaran dan pengertian dari pihak perusahaan yang seharusnya menyediakan stok yang banyak uang pecahan kecil, jika tidak maka dikenakan saja harga-harga barang agar tidak terjadi hal yang menyulitkan”<sup>95</sup>

Dari penjelasan tersebut termasuklah dalam praktik pengembalian sisa uang dengan barang yang dilakukan di Indomaret Kuala Simpang, merupakan suatu hal yang dilarang meskipun hanya uang receh yang dianggap ringan tetapi dapat membawa mudharat bagi konsumen yang terutama, karena merasa dirugikan atas praktik tersebut. Dengan demikian setiap mudharat yang ditimbulkan kepada seorang muslim termasuk perkara yang diharamkan dan Allah SWT telah memerintahkan untuk berbuat kebaikan dalam segala yang dikerjakan.

Sebagaimana diketahui, bahwa konsep dan kaidah umum dalam sistem ekonomi Islam yang bertujuan untuk memotivasi semangat kegiatan ekonomi melalui profit bukanlah merupakan tujuan akhir dari kegiatan investasi ataupun

---

<sup>95</sup> Hasil wawancara dengan Ustad Syahril, selaku tokoh agama dilingkungan masyarakat di Kuala Simpang, pada tanggal 25 September 2020

dalam bertransaksi. Dalam konsep keuntungan, Al-Jaziri menjelaskan, “jual beli yang dilakukan oleh manusia bertujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan dan sumber kecurangan bisa berasal dari laba yang diinginkan. Setiap para pelaku usaha dan konsumen berkeinginan untuk mendapatkan laba yang maksimal. Ekonomi Islam tidak melarang adanya laba dalam jual beli dan hukum ekonomi Syariah juga tidak membatasi laba yang harus dihasilkan oleh si pelaku usaha. Akan tetapi, prinsip ekonomi syariah hanya melarang adanya penipuan, tindak kecurangan, melakukan kebohongan atas kebaikan barang dan menyembunyikan aib yang terdapat dalam suatu barang”<sup>96</sup>

Agama Islam tidak pernah membatasi laba yang harus dihasilkan, tapi jika cara yang digunakan untuk memperoleh laba tersebut dengan melakukan kecurangan bahkan merugikan orang lain, sudah pasti hal ini menyalahi aturan syariat Islam yang menetapkan bahwa perdagangan harus dilakukan sesuai dengan akad.

Dari hasil pengamatan peneliti, praktik pengembalian sisa uang dengan barang yang dilakukan di Indomaret Kuala Simpang ini tidak berdampak negatif terhadap perusahaan. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian, bahwa mayoritas konsumen tidak memperlakukan praktik pengembalian sisa uang dengan barang ini. Meskipun mereka mengetahui adanya praktik pengembalian sisa uang dengan barang di toko tersebut, mereka tetap berkeinginan untuk berbelanja di Indomaret Kuala Simpang untuk keperluan kebutuhan hidupnya.

---

<sup>96</sup> Said Sa'ad Marthon, *Ekonomi Islam: Ditengah Kisis Ekonomi Global*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2007), h. 88

Meskipun praktik pengembalian sisa uang dengan barang ini tidak memberikan dampak negatif kepada perusahaan, akan tetapi pihak perusahaan seharusnya melakukan kesepakatan terlebih dahulu kepada konsumen untuk melakukan pengembalian sisa uang dengan barang ini yaitu permen, yaitu dengan cara menanyakan secara langsung kepada konsumen untuk setuju atau tidak setuju jika dilakukan pengembalian sisa uang belanjanya dengan barang lain yaitu beberapa buah permen. Hal ini untuk menghindari adanya kezaliman dan perbuatan yang menyimpang dari prinsip ekonomi Islam.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Kesimpulan merupakan jawaban atas perumusan masalah yang diambil dan dilaksanakan analisa sampai dengan akhir penyusunan laporan. Untuk itu dalam penulisan tugas akhir ini dapat ditarik kesimpulan :

1. Penelitian ini mengungkapkan pemahaman pihak pelaku usaha yaitu kepala toko dan kasir yang berada di Indomaret Kuala Simpang mengenai transaksi pengembalian sisa uang dengan barang sekaligus akad sah atau tidaknya dalam suatu transaksi yang terjadi di Indomaret tersebut. Pelaku usaha yaitu kepala toko dan kasir yang berada di Indomaret Kuala Simpang sudah mengerti mengenai kasus pengembalian sisa uang dengan barang yang akad nya masih diragukan dan sudah mengetahui bahwa tidak semua konsumen merelakan uang sisa belanja mereka diganti dengan barang lain yaitu permen. Akan tetapi pengetahuan mereka tentang transaksi tersebut tidak juga dihindari melainkan tetap dijalankan. Praktek ini masih saja sering terjadi dan kasir ada yang terlebih dahulu meminta persetujuan dari konsumen namun ada juga yang langsung memberi pengembalian berupa permen tanpa meminta persetujuan terlebih dahulu. Menurut pihak toko tujuan dari pengembalian sisa uang dengan barang dilakukan untuk mempersingkat waktu dan keterbatasan jumlah uang pecahan kecil. Tetapi jika masih ada uang kecil maka pihak toko akan memberikan uang sebagai alat sisa pengembalian.

2. Dalam pandangan ekonomi Islam jual beli dilarang untuk memakan harta orang lain dengan cara batil kecuali dengan jalan perniagaan suka sama suka. Pengembalian sisa uang dengan barang yang terjadi di Indomaret Kuala Simpang merupakan transaksi yang tidak sesuai dengan kaidah jual beli sesuai syariat Islam. Yaitu dimana adanya praktik secara tidak langsung ada unsur pemaksaan dari pelaku usaha sehingga tidak adanya persetujuan kepada konsumen dan menganggap semua konsumen akan merelakan sisa uang belanjanya diganti dengan barang lain berupa permen. Dalam pengembalian sisa uang dengan barang tidak masalah jika kedua belah pihak antara penjual dan pembeli sama-sama rela dan sama-sama ikhlas untuk dikembalikan dengan barang lain seperti permen, yang penting dalam jual beli tersebut antara penjual dan pembeli sama-sama tidak ada unsur keterpaksaan dan tidak ada salah satu pihak yang merasa dirugikan. Akan tetapi pihak pelaku usaha seharusnya selalu menanyakan persetujuan konsumen atas sisa uang yang dikembalikan dengan permen.

#### **4.2 Saran**

Dari pemaparan diatas, ada beberapa saran yang menurut penulis perlu dipertimbangkan oleh berbagai pihak, yaitu :

1. Pihak perusahaan Indomaret Kuala Simpang seharusnya melakukan kesepakatan terlebih dahulu kepada konsumen untuk melakukan pengembalian sisa uang belanja dan menjelaskan secara detail mengapa sisa uang konsumen tidak dikembalikan berupa uang juga supaya ada unsur transparansi sehingga konsumen menjadi rela terhadap praktek transaksi tersebut. Hal ini bertujuan untuk



menghindari adanya pihak yang merasa dirugikan dan menghindari adanya kezaliman atau perbuatan yang menyimpang dari etika bisnis yang seharusnya ditaati. Apabila memang sangat sulit menukarkan atau mencari uang receh pihak toko bisa mencarinya di masjid-masjid terdekat untuk menukarkan uang. Apabila masih sangat sulit seharusnya ada akad bahwa kembalian konsumen dialihkan dengan permen, jika hal tersebut terlalu rumit dan membuang waktu hendaknya di beri tulisan pada bagian kasir yang berisi keterangan singkat tentang kembalian dengan permen tersebut.

2. Kepada pihak pebisnis Islami agar mempelajari dan mengetahui etika dalam bisnis syariah termasuk juga Undang-Undang yang menjelaskan tentang hukum jual beli, agar terhindar dari kebathilan dan mendapatkan keuntungan di dunia maupun akhirat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu Iman, Abdullah. 2013. *Kitab Shahih Bukhori*. Bandung: Rineka Cipta
- Afifuddin. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia
- Amin, Muhammad. 2005. *Teori Persepsi*. Bandung: Pustaka Sedia
- Anggara, Anggara. 2011. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Arifin, Johan. 2008. *Etika Bisnis Islami*. Semarang: Walisongo Press
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsiwi. 2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Badoren, Faisal. 2008. *Etika Bisnis dalam Islam*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Cahya Yuniar, Sindi. 2010. “Kepuasan Konsumen terhadap Pengembalian Uang Koin yang diganti Permen”. Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
- Cenggara, Hafied. 2003. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Djamil, Faturahman. 2011. *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta: Sinar Grafika
- Edwin, Mustafa. 2006. *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana
- Emzir. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Analisis Data*. Jakarta: Rineka Cipta
- Fuadi, Zaki. 2009. *Pemerataan Distribusi Kekayaan dalam Ekonomi Islam*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hadi. 2013. *Metodologi Research*. Bandung: Alfabeta
- Haifhuddin, Didin. 2012. *Islam Implikatif*. Jakarta: Gema Insani
- Hanitijo Soemitro, Ronny. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Harahap, Isnaini. 2015. *Hadis-hadis Ekonomi*. Jakarta: Kencana
- Hasil wawancara dengan Bapak Deni, Selaku kepala toko Indomaret Perdamaian, pada tanggal 10 Oktober 2020 pukul 15:00 WIB

Hasil wawancara dengan Bapak Fuji, Selaku kepala toko Indomaret Sriwijaya, pada tanggal 17 September 2020 pukul 11:00 WIB

Hasil wawancara dengan Bapak Zul, selaku konsumen di toko Indomaret Bukit Tempurung, pada tanggal 22 September 2020 pukul 16:30 WIB

Hasil wawancara dengan Dara, Selaku kasir Indomaret Kota Lintang, pada tanggal 10 Oktober 2020 pukul 21:00 WIB

Hasil wawancara dengan Desi, Selaku kasir Indomaret Perdamaian, pada tanggal 13 Oktober 2020 pukul 17:00 WIB

Hasil wawancara dengan Eci, Selaku kasir Indomaret Kampung Kota Kuala Simpang, pada tanggal 18 September 2020 pukul 19:00 WIB

Hasil wawancara dengan Fatriana, selaku konsumen di toko Indomaret Sriwijaya, pada tanggal 18 September 2020 pukul 21:00 WIB

Hasil wawancara dengan Ibu Liza, selaku konsumen di toko Indomaret Kota Lintang, pada tanggal 24 September 2020 pukul 20:30 WIB

Hasil wawancara dengan Intan, Selaku kasir Indomaret Kota Lintang , pada tanggal 23 September 2020 pukul 22:00 WIB

Hasil wawancara dengan Siti, Selaku kasir Indomaret Sriwijaya, pada tanggal 17 September 2020 pukul 10:00 WIB

Hasil wawancara dengan Suci, Selaku kasir Indomaret Bukit Tempurung, pada tanggal 21 September 2020 pukul 10:00 WIB

Hasil wawancara dengan Ustad Syahril, Selaku tokoh agama dilingkungan masyarakat di Kuala Simpang, pada tanggal 25 September 2020 pukul 10:00 WIB

Hibatulloh Gymnastiar, Azmi. 2018. "Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Praktek Pembulatan Uang Sisa Pembelian". Skripsi, Fakultas Hukum Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Surakarta

Hidayat, Enang. 2015. *Fiqh dan Jual Beli*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Hisranuddin. 2008. *Hukum Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Genta Press

<http://www.hukumonline.com>. Diunduh pada tanggal 2 September 2020 pukul 14:00 WIB

<https://idalamat.com>. Diunduh tanggal 25 Juli 2020 pukul 23:00 WIB

- <https://kbbi.web.id>. Diunduh tanggal 6 Agustus 2020 pukul 10:00 WIB
- <https://kbbi.web.id>. Diunduh tanggal 6 Agustus 2020 pukul 10:00 WIB
- Jusmaliani. 2008. *Bisnis Berbasis Syariah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kadir. 2010. *Hukum Bisnis Islam*. Malang: Kencana Media Grodup
- Karim, Adiwarmarman. 2003. *Ekonomi Mikro Islam*. Jakarta: Penerbit III T Indonesia
- Kasina, Tri. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011
- Kloter, Philip. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotakualasimpang.go.id. Diunduh tanggal 24 September 2020 pukul 22:00 WIB
- M. Amirin, Tatang. 2007. *Menyusun Rencana Penelitian*. Bandung: Sinar Baru
- Maelong, Lexy. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda
- Manan, Abdul. 2009. *Menggagas Ilmu Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Mardani. 2005. *Fiqh Ekonomi Syariah*. Jakarta: Bulan Bintang
- Mubin, Ufuqul. 2011. *Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Muflih, Muhammad. 2009. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Muhammad, Abdullah. 2013. *Fiqh Muamalah dalam Pandangan Empat Mahzab*. Yogyakarta: Maktabah Al Hanif
- Narbuka. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Nur Avita, Riski. 2016. "Tinjauan Hukum Ekonomi Islam Terhadap Praktik Tukar-Menukar Uang". Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walinsongo
- Nurfitri, Titi. 2006. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gunung Agung
- Qardawi, Yusuf. 2016. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Bandung: Gema Insani Press
- Quail, Denis. 2011. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Salemba Humaika
- Rafidah. 2010. "Teori Stimulus Respond dan Transaksional". Yogyakarta. Jurnal psikologi, vol 24, No.11 November

- Rahman Ghazaly, Abdul. 2010. *Fiqh Muamalat*. Jakarta:Kencana Prenada Group
- Rofi'ah, Khusniati. 2016. "Tinjauan Masalah Terhadap Sisa Pengembalian Pembelian di Swalayan Kebutuhan Keluarga". Skripsi, Fakultas Ekonomi Islam Sekolah Agama Islam Negeri Ponorogo
- Rozalinda. 2012. *Fikih Ekonomi Syaria*. Yogyakarta: GentaPress
- Sa'ad Marthon, Said. 2007. *Ekonomi Islam: Ditengah Krisis Ekonomi Global*. Jakarta: Zikrul Hakim
- Saeful Rahmat, Pupu. 2009. "Pengertian Metode Kualitatif dan Metode Pengumpulan Data Kualitatif". Tangerang. Jurnal Penelitian Kualitatif, vol 5, No.9 Januari
- Sendjaja, Djuarja. 2004.*Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Slameto, 2010.*Teori Konsep Dasar tentang Persepsi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Srijanti.2010. *Etika Membangun Masyarakat Islam Modern*. Yogyakarta: Paradigma <https://kbbi.web.id>. Diunduh tanggal 6 Agustus 2020 pukul 10:00 WIB
- Suhendi, Hendi. 2014. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Suprayogo, Imam. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Thayyar, At.2016. *Ensiklopedi Fiqh Muamalah dalam Pandangan Empat Mahzab*. Yogyakarta: Maktabah Al Hanif
- Toha.2009. *Persepsi Konsumen dalam Berbelanja*. Malang: Kencana Media
- Uciya Effendi, Onong. 2003. *Ilmu, Teori, dan Filsafat*. Bandung: Citra Aditya
- Walgito, Walgito. 2010. *Pembelajaran Konstektual*. Bandung: Rafika Aditama
- Widiya Astuti, Wulan. 2018. "Pandangan Ekonomi Islam Terhadap Pengembalian Sisa Pembelian dengan Barang". Skripsi, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
- Wiryant. 2012. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Grasindo
- [www.hypermarket.co.id](http://www.hypermarket.co.id). Diunduh tanggal 27 Oktober 2020 pukul 23 :00 WIB
- [www.indomaret.co.id](http://www.indomaret.co.id). Diunduh tanggal 23 Juli 2020 pukul 21:00 WIB
- [www.penukaruangkembaliandenganpermenterancamdenda.co.id](http://www.penukaruangkembaliandenganpermenterancamdenda.co.id).Diunduh tanggal 24 Oktober 2020 pukul 21:00 WIB

**Lampiran 1**  
**Panduan wawancara**

**Judul Skripsi : “ Persepsi Indomaret Kuala Simpang terhadap Pengembalian Sisa Uang dengan Barang “**

**a. Pesan (Stimulus)**

1. Bagaimana pendapat anda tentang pengembalian sisa uang dengan barang ini jika dilihat menurut Undang-Undang ?
2. Apakah anda pernah melihat bahwa supermarket lain mengembalikan sisa uang dengan barang ?bagaimana menurut anda ?

**b. Komunikasikan (perhatian, pengertian dan penerimaan)**

1. Menurut anda apa boleh Indomaret mengembalikan sisa uang belanja konsumen dengan barang seperti permen ?
2. Jika memang terjadi hal tersebut, apa alasannya ?
3. Pernahkan ada konsumen yang melakukan protes atas kejadian ini ?bagaimana tindakan anda mengatasi masalah tersebut ?
4. Apakah tindakan pengembalian sisa uang dengan barang di Indomaret ini adalah Standar Operational Pelayanan (SOP) di perusahaan anda ?

**c. Efek (Respon: Perubahan Sikap)**

1. Bagaimana pendapat anda terhadap pengembalian sisa uang dengan barang ?setujukah anda terhadap sistem tersebut ?
2. Berapa jumlah nominal harga yang biasanya anda tukar dengan barang dan jenis apa saja yang biasanya digunakan untuk menukar penggantian sisa uang tersebut ?

3. Apakah anda selaku karyawan (kasir) pernah disuruh pihak atasan untuk mengembalikan sisa uang dengan barang ?apakah anda setuju dan apa alasannya ?
4. Menurut anda apakah pengembalian sisa uang dengan barang tersebut adil antara kedua belah pihak ?

## **Lampiran 2**

### **Transkrip Wawancara**

Transkrip Wawancara 1



Nama : Fuji Prasetya  
Waktu : 11:00 s/d selesai  
Tempat : Indomaret Sriwijaya (Kuala Simpang)  
Hari/tanggal : 17 September 2020  
Jabatan : Kepala Toko

3. Peneliti : Menurut anda apakah boleh mengembalikan sisa uang belanja konsumen dengan barang seperti permen ?

Narasumber : Kalau dibilang boleh menurut saya boleh-boleh saja ya, karena saya lihat banyak toko-toko lain dan swalayan lain melakukan praktik itu.

2. Peneliti : Jika memang terjadi hal tersebut, apa alasannya ?

Narasumber : Ya alasan kami karena tidak ada uang pecahan kecil untuk kembalian sisa uang belanja konsumen, sehingga kami tidak ada alternatif lain selain mengembalikan dengan permen. Karena jumlah sisa uang yang dikembalikan dengan permen itu jumlahnya kecil.

3. Peneliti : Pernahkah ada konsumen yang melakukan protes atas kejadian ini ? Bagaimana tindakan anda mengatasi masalah tersebut ?

Narasumber : sebenarnya ada bahkan sering sebenarnya, tetapi bukan protes sampai emosi tinggi melainkan hanya sekedar bertanya mengapa sisa uangnya dikembalikan dengan permen bukan uang. Saya hanya bisa menjelaskan kepada konsumen tersebut bahwa stok uang koin kecil kami sudah habis dan butuh waktu 3-4 hari untuk merestock lagi uang pecahan

tersebut. Insya allah konsumen akan mengerti, jika memang ada yang tidak mau dikembalikan dengan permen kami pun berusaha minta maaf atas ketidaknyamanan tersebut.

4. Peneliti : Apakah tindakan pengembalian sisa uang dengan barang di Indomaret ini adalah Standar Operasional Pelayanan (SOP) di toko anda ?

Narasumber : Tidak, pengembalian sisa uang dengan barang itu bukanlah standar operasional pelayanan kami. Karena kami selalu menyediakan stok uang recehan dan kami selalu mengembalikan sisa belanja konsumen berupa uang juga, namun itu dia permasalahannya jika stok habis saja. Hanya itulah yang dapat kami lakukan, karena saya melihat banyak konsumen yang tidak mau uang sisa yang tidak bisa kami kembalikan dengan uang itu untuk didonasikan bahkan terkadang mereka meminta permen saja daripada disumbangkan.

5. Peneliti : Bagaimana pendapat anda terhadap pengembalian sisa uang dengan barang ? setujukah anda dengan sistem tersebut ?

Narasumber : Jujur sebenarnya pribadi saya kurang setuju karena juga saya pernah membaca artikel tentang masalah ini. Banyak masyarakat yang menjadi konsumen di Indomaret yang tidak merelakan uang sisa kembalinya diganti dengan permen, akan tetapi saya disini selaku kepala toko juga pusing dan tidak bisa berbuat banyak. Hal seperti itu juga dilihat dari kesepakatan antara dua belah pihak. Mungkin tidak akan jadi masalah jika kedua belah pihak saling rela.

6. Peneliti : Berapa jumlah nominal harga yang biasanya anda tukar dengan barang dan jenis apa saja yang biasanya digunakan untuk menukar penggantian barang tersebut ?

Narasumber : biasanya antara Rp.1000,00 kebawah itupun jarang , keseringan sih Rp.500,00 atau Rp.200,00 bahkan Rp.100,00 tergantung berapa sisa uang belanja si konsumen. Ya itu tadi ditukar dengan permen, karena jika diganti dengan barang lain mungkin kami yang rugi, karena mayoritas barang lain paling murah itu Rp.2000,00 seperti wafer dan tidak mungkin kami menukarkan dengan barang yang harganya melebihi sisa uang belanja konsumen.

7. Peneliti : Bagaimana pendapat anda tentang pengembalian sisa uang dengan barang ini jika dilihat menurut Undang-Undang ?

Narasumber :Jika dilihat dari Undang-Undang bahwasanya jika konsumen atau pembeli tidak terima uang kembalian diganti dengan permen, maka perbuatan pemberian kembalian dengan permen tersebut bisa dipidana dan menurut Undang-Undang yang saya ketahui tindakan memberikan kembalian tidak dalam bentuk uang juga melainkan barang lain seperti permen merupakan pelanggaran Undang-Undang. Akan tetapi semua ini kembali lagi dengan keputusan antara kedua belah pihak yaitu konsumen dan kasir.

8. Peneliti : Menurut anda apakah pengembalian sisa uang dengan barang tersebut adil antara kedua belah pihak ?

Narasumber : Nah disinilah yang menentukan sah atau tidak nya transaksi pengembalian sisa uang dengan barang tersebut. Menurut saya sebenarnya adil saja karena itu hanya jumlah yang kecil tidak terlampau besar dan penggantian nya pun cocok ataupun sesuai dengan sisa kembalian tersebut. Karena jika sisa kembalian nya besar tidak mungkin kami mengembalikannya dengan permen pasti menggunakan nilai rupiah juga. Akan tetapi mungkin menurut konsumen ini tidak adil, tidak semua konsumen berpendapat serupa, ada yang merasa adil dan ada yang tidak. Semua tergantung pendapat masing-masing tentang pengembalian sisa uang dengan permen ini.

Transkrip wawancara 2

Nama : Deni Kurniawan

Waktu : 15:00 s/d selesai  
Tempat : Indomaret di Perdamaian (Kuala Sim pang)  
Hari/tanggal : 10 Oktober 2020  
Jabatan : Kepala Toko

1. Peneliti :Menurut anda apakah boleh mengembalikan sisa uang belanja konsumen dengan barang seperti permen ?

Narasumber :Ada yang mengatakan boleh ada yang mengatakan tidak boleh, karena hal itu bergantung kepada posisi masing-masing pihak. Karena menurut pihak perusahaan pasti mengatakan boleh karena hal itu terjadi di perusahaan mereka, sedangkan yang bukan pelaku usaha atau konsumen pasti banyak jawaban yang beragam.

2. Peneliti : Jika memang terjadi hal tersebut apa alasannya ?

Narasumber : Terkait dengan alasan juga pasti banyak alasannya. Kalau pihak pelaku usaha alasannya adalah tidak ada uang kembalian dalam bentuk rupiah karena sulitnya mencari uang pecahan kecil. Dilihat dari perkembangan zaman saat ini anda bisa merasakan sendiri uang recehan seakan tidak diperdulikan masyarakat lagi mayoritas masyarakat menganggap recehan tidak ada lagi harganya, walaupun sebagian masyarakat lagi berpendapat bahwa uang recehan itu masih berharga, karen sebenarnya memang uang recehan masihlah berharga karena jika dikumpulkan dalam jumlah banyak bisa ditukarkan ke bank. Tetapi

mencari uang recehan ini sangatlah sulit, karena itulah jika ditoko saya tidak ada stok maka permen lah jadi solusinya.

3. Peneliti : Pernahkah ada konsumen yang melakukan protes atas kejadian ini ? Bagaimana tindakan anda mengatasi masalah tersebut ?

Narasumber :Pernah, tetapi tidak sampai terjadi kegaduhan hanya bertanya saja dan kamipun menjelaskan kondisinya bahwa tidak tersedianya uang pecahan kecil tersebut.

4. Peneliti : Apakah tindakan pengembalian sisa uang dengan barang di Indomaret ini adalah Standar Operasional Pelayanan (SOP) di toko anda ?

Narasumber : Bukan, sama sekali bukan. Di SOP kami tidak ada peraturan yang mengarahkan untuk mengembalikan sisa uang kembalian konsumen dalam bentuk permen.Standar Operasional Pelayanan kami selalu mengarahkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen kami dan berusaha memenuhi kemauan konsumen.

5. Peneliti : Bagaimana pendapat anda terhadap pengembalian sisa uang dengan barang ? setujukah anda dengan sistem tersebut ?

Narasumber : kalau menurut saya selama hal itu tidak memberatkan, selama konsumen dengan pihak kasir sama-sama ikhlas dan rela hal itu termasuk transaksi yang sah. Jika saya ke supermarket lain dan mengalami hal seperti itu saya juga akan memakluminya. Walaupun terkadang sebagian masyarakat lain kurang rela jika pengembalian sisa uang nya diganti dengan barang lain, karena mereka tidak terlalu mengerti bagaimana sebenarnya kami berusaha mencari uang pecahan kecil tersebut

yang tidak mudah didapatkan. Karena sekarang ini sangat sulit untuk mendapatkan uang koin kecil, kami sudah berusaha menukarkannya sampai ke tukang parkir bahkan di kotak amal.

6. Peneliti : Berapa jumlah nominal harga yang biasanya anda tukar dengan barang dan jenis apa saja yang biasanya digunakan untuk menukar penggantian barang tersebut ?

Narasumber : Biasa Rp.500,00 atau Rp.200,00 karena uang pecahan segitulah yang sangat sulit dicari. Untuk penggantian uang sisa tersebut biasanya kami menggunakan permen dan memang relatif selalu permen karena permen dihitung Rp.100,00 per satuannya.

7. Peneliti : Bagaimana pendapat anda tentang pengembalian sisa uang dengan barang ini jika dilihat menurut Undang-Undang ?

Narasumber : Saya tau kalau didalam Undang-Undang perlindungan konsumen sebenarnya tidak boleh melakukan praktik seperti itu dan pelaku usaha tidak boleh menukar sisa uang belanja konsumen rupiah dengan barang lain yaitu permen. Kembali lagi ke konsumen apakah sebenarnya mereka rela atau tidaknya.

8. Peneliti : Menurut anda apakah pengembalian sisa uang dengan barang tersebut adil antara kedua belah pihak ?

Narasumber : Menurut saya adil, karena harga permen tersebut sebanding dengan jumlah harga sisa pengembalian belanja konsumen.

Nama : Siti Aisyah  
Waktu : 10:00 s/d selesai  
Tempat : Indomaret di Sriwijaya (Kuala Simpang)  
Hari/tanggal : 17 September 2020  
Jabatan : Kasir

1. Peneliti : Menurut anda apa boleh Indomaret mengembalikan sisa uang dengan barang seperti permen ?

Narasumber : boleh-boleh saja jika tidak ada cara lain.

2. Peneliti : Jika memang terjadi hal tersebut apa alasannya ?

Narasumber : Alasannya sih karena gaada stok uang pecah ya kak, karena toko kami termasuk ramai pengunjung sedangkan stok uang recehan tidak memadai.

3. Peneliti : Pernahkan ada konsumen yang melakukan protes atas kejadian ini ? Bagaimana tindakan anda mengatasi masalah tersebut ?

Narasumber : belum ada sih kak, paling mereka hanya bilang loh kok permen lalu kami menjelaskan kalau tidak ada uang pecahan kecil.

4. Peneliti : Berapa jumlah nominal harga yang biasanya anda tukar dengan barang dan jenis barang apa saja yang biasanya digunakan untuk menukar penggantian sisa uang tersebut ?

Narasumber : pastinya uang yang nominal nya kecil seperti Rp.500,00 dan Rp.200,00



5. Peneliti : Bagaimana pendapat anda tentang pengembalian sisa uang dengan barang ini jika dilihat menurut Undang-Undang ?

Narasumber : kalau menurut Undang-Undang pasti dikenakan pelanggaran sebenarnya tetapi menurut saya dikenakan pelanggaran apabila ada konsumen yang melakukan protes secara besar-besaran.

6. Peneliti : Apakah anda selaku karyawan (kasir) pernah disuruh pihak atasan untuk mengembalikan sisa uang dengan barang ? apakah anda setuju dan apa alasannya ?

Narasumber : pernah, pasti pernah. Karena itu merupakan salah satu cara agar mempersingkat waktu agar antrian tidak membludak. Karena kalau antrian sudah sangat ramai, kami juga pihak kasir yang kewalahan.

7. Peneliti : Menurut anda apakah pengembalian sisa uang dengan barang tersebut adil antara kedua belah pihak ?

Narasumber : tergantung sih, karena kita juga gatau apa isi hati setiap orang mungkin secara lisan mereka merelakannya tetapi dalam hati mereka merasa kesal.

## Transkrip wawancara 4

Nama : Eci Oktavianti

Waktu : 19:00 s/d selesai

Tempat : Indomaret di Kampung Kota (Kuala Simpang)

Hari/tanggal : 18 September 2020

Jabatan : Kasir

1. Peneliti : Menurut anda apa boleh Indomaret mengembalikan sisa uang dengan barang seperti permen ?

Narasumber : menurut saya boleh, tetapi mungkin menurut sebagian orang lain tidak boleh. Saya mengatakan boleh karena saya kasir disini.

2. Peneliti : Jika memang terjadi hal tersebut apa alasannya ?

Narasumber : pada saat transaksi sore hari menjelang malam, terkadang ada hari di mana uang pecahan kecil yang sudah disediakan sejak pagi hari habis di kas kasir sehingga pada saat transaksi sore atau malam hari kami terpaksa mengembalikan uang kembalian konsumen dengan barang lain yaitu permen yang seharga dengan sisa uang konsumen.

3. Peneliti : Pernahkan ada konsumen yang melakukan protes atas kejadian ini ? Bagaimana tindakan anda mengatasi masalah tersebut ?

Narasumber : belum ada. Mungkin terkadang saya lihat hanya kebingungan saja dan mungkin malu untuk bertanya.

4. Peneliti : Berapa jumlah nominal harga yang biasanya anda tukar dengan barang dan jenis barang apa saja yang biasanya digunakan untuk menukar penggantian sisa uang tersebut ?

Narasumber : pastinya uang yang nominal nya kecil seperti Rp.500,00 dan Rp.200,00

5. Peneliti : Bagaimana pendapat anda tentang pengembalian sisa uang dengan barang ini jika dilihat menurut Undang-Undang ?

Narasumber :kurang tau sih kak karena saya tidak paham dengan peraturan Undang-Undang.

6. Peneliti : Apakah anda selaku karyawan (kasir) pernah disuruh pihak atasan untuk mengembalikan sisa uang dengan barang ? apakah anda setuju dan apa alasannya ?

Narasumber : pernah tetapi tidak sering, karena saya sudah mengerti sendiri jika stok uang receh menipis maka stok permen saya sediakan langsung.

7. Peneliti : Menurut anda apakah pengembalian sisa uang dengan barang tersebut adil antara kedua belah pihak ?

Narasumber :menurut saya itu tergantung konsumen nya, karena bagi saya itu adil karena permen yang saya kasi sebanding harganya dengan sisa uang kembalian konsumen tersebut.

## Transkrip wawancara 5

Nama : Intan Ramasari

Waktu : 22:00 s/d selesai

Tempat : Indomaret di Kota Lintang (Kuala Simpang)

Hari/tanggal : 23 September 2020

Jabatan : Kasir

1. Peneliti : Menurut anda apa boleh Indomaret mengembalikan sisa uang dengan barang seperti permen ?

Narasumber : saya juga bingung antara boleh atau tidak. Karena sebenarnya yang saya ketahui rupiah harus dikembalikan dengan rupiah bukan dengan barang lain yang tidak berbentuk rupiah. Tetapi disini memang jalan yang paling sering digunakan yaitu mengembalikan sisa uang konsumen dalam bentuk permen.

2. Peneliti : Jika memang terjadi hal tersebut apa alasannya ?

Narasumber : karena sulitnya di masa sekarang menemukan tukaran uang recehan.

3. Peneliti : Pernahkan ada konsumen yang melakukan protes atas kejadian ini ? Bagaimana tindakan anda mengatasi masalah tersebut ?

Narasumber : sampai saat ini tidak ada konsumen yang protes terhadap praktik tersebut, namun kami sebagai kasir terkadang menjelaskannya pada saat konsumen tidak ramai karena jika ramai konsumen terkadang kami langsung mengembalikan dengan permen langsung tanpa bertanya,

kami melakukan itu karena bukan karena kesengajaan dan kami melakukannya apabila keadaan darurat saja, dan walaupun ada konsumen yang protes maka kami pihak kasir akan menjelaskan kondisi stok pecahan uang kecil di kas kasir kami kepada konsumen yang protes terhadap hal tersebut.

4. Peneliti : Berapa jumlah nominal harga yang biasanya anda tukar dengan barang dan jenis barang apa saja yang biasanya digunakan untuk menukar penggantian sisa uang tersebut ?

Narasumber : nominal yang kecil yaitu Rp.500,00 kebawah.

5. Peneliti : Bagaimana pendapat anda tentang pengembalian sisa uang dengan barang ini jika dilihat menurut Undang-Undang ?

Narasumber :saya kurang mengetahui tentang Undang-Undang jadi saya hanya mengikuti peraturan yang ada disini.

6. Peneliti : Apakah anda selaku karyawan (kasir) pernah disuruh pihak atasan untuk mengembalikan sisa uang dengan barang ? apakah anda setuju dan apa alasannya ?

Narasumber : pernah tetapi tidak sering, karena saya sudah mengerti sendiri jika stok uang receh menipis maka stok permen saya sediakan langsung.

7. Peneliti : Menurut anda apakah pengembalian sisa uang dengan barang tersebut adil antara kedua belah pihak ?

Narasumber : menurut saya itu tergantung antara keputusan dua belah pihak. Jika pihak konsumen rela, ikhlas dan ridha pasti transaksi tersebut adil, karena kami pihak kasir pastinya menganggap adil.

## Transkrip wawancara 6

Nama : Dara Mutia

Waktu : 21:00 s/d selesai

Tempat : Indomaret di Kota Lintang (Kuala Simpang)

Hari/tanggal : 10 Oktober 2020

Jabatan : Kasir

1. Peneliti : Menurut anda apa boleh Indomaret mengembalikan sisa uang dengan barang seperti permen ?

Narasumber : kalau menurut saya sah-sah saja karena juga kami sebagai kasir tidak bisa berbuat apa-apa lagi selain mengembalikan sisa uang dengan permen tersebut, kalau tidak mau dikembalikan dengan permen ya kami menyarankan didonasikan tetapi banyak konsumen yang saya layanin jarang yang mau didonasikan uang kembaliannya.

2. Peneliti : Jika memang terjadi hal tersebut apa alasannya ?

Narasumber : karena sulitnya di masa sekarang menemukan tukaran uang recehan. Jika ada jumlahnya tidak banyak dan cenderung sedikit apalagi melihat ramainya konsumen yang tidak bisa seluruh konsumen kami kembalikan dengan uang koin kecil.

3. Peneliti : Pernahkan ada konsumen yang melakukan protes atas kejadian ini ? Bagaimana tindakan anda mengatasi masalah tersebut ?

Narasumber : sampai saat ini tidak ada konsumen yang protes terhadap praktik tersebut, namun kami sebagai kasir terkadang menjelaskannya

pada saat konsumen tidak ramai karena jika ramai konsumen terkadang kami langsung mengembalikan dengan permen langsung tanpa bertanya, kami melakukan itu karena bukan karena kesengajaan dan kami melakukannya apabila keadaan darurat saja.

4. Peneliti : Berapa jumlah nominal harga yang biasanya anda tukar dengan barang dan jenis barang apa saja yang biasanya digunakan untuk menukar penggantian sisa uang tersebut ?

Narasumber : nominal yang kecil yaitu Rp.500,00 kebawah. Karena memang sering nominal segitu yang menjadi sisa kembalian belanja konsumen.

5. Peneliti : Bagaimana pendapat anda tentang pengembalian sisa uang dengan barang ini jika dilihat menurut Undang-Undang ?

Narasumber : saya tidak terlalu mengetahui tentang Undang-Undang terkait pengembalian sisa uang yang diganti dengan barang tersebut. Akan tetapi menurut saya selama tidak ada konsumen yang melakukan protes secara berlebihan maka transaksi tersebut boleh-boleh saja dilakukan. Menurut saya juga hal ini dilakukan jika keadaan saja bukan karena disengaja dan jika memang ada konsumen yang tidak mau dikembalikan dengan barang berupa permen pasti kami akan bertanya dengan opsi lain seperti disumbangkan atau dengan barang lain sesuai harga sisa pengembalian belanja konsumen tersebut.



6. Peneliti : Apakah anda selaku karyawan (kasir) pernah disuruh pihak atasan untuk mengembalikan sisa uang dengan barang ? apakah anda setuju dan apa alasannya ?

Narasumber : pernah sekali, setelah itu saya langsung berinisiatif sendiri jika melihat stok uang receh habis saya langsung bertindak mengambil permen.

7. Peneliti : Menurut anda apakah pengembalian sisa uang dengan barang tersebut adil antara kedua belah pihak ?

Narasumber : belum tentu adil, karena terkadang menurut pihak perusahaan praktik seperti itu adalah jalan yang terbaik, tetapi belum tentu itu jalan terbaik bagi konsumen.

## Transkrip wawancara 7

Nama : Desi wulandari

Waktu : 17:00 s/d selesai

Tempat : Indomaret di Perdamaian (Kuala Simpang)

Hari/tanggal : 13 Oktober 2020

Jabatan : Kasir

1. Peneliti : Menurut anda apa boleh Indomaret mengembalikan sisa uang dengan barang seperti permen ?

Narasumber :menurut saya boleh saja karena sudah hal yang sering terjadi di masyarakat.

2. Peneliti : Jika memang terjadi hal tersebut apa alasannya ?

Narasumber :karena terbatasnya stok uang pecahan kecil di kasir.

3. Peneliti : Pernahkan ada konsumen yang melakukan protes atas kejadian ini ? Bagaimana tindakan anda mengatasi masalah tersebut ?

Narasumber :belum ada sih kak, paling mereka hanya bilang loh kok permen lalu kami menjelaskan kalau tidak ada uang pecahan kecil.

4. Peneliti : Berapa jumlah nominal harga yang biasanya anda tukar dengan barang dan jenis barang apa saja yang biasanya digunakan untuk menukar penggantian sisa uang tersebut ?

Narasumber :sudah jelas nominal Rp.500,00 dan Rp.200,00 kan bahkan terkadang Rp.100,00

5. Peneliti : Bagaimana pendapat anda tentang pengembalian sisa uang dengan barang ini jika dilihat menurut Undang-Undang ?

Narasumber :saya kurang mengetahui tentang Undang-Undang jadi saya hanya mengikuti peraturan yang ada disini. Jadi jika ada terjadi hal yang tidak diinginkan saya langsung melapor ke atasan saya.

6. Peneliti : Apakah anda selaku karyawan (kasir) pernah disuruh pihak atasan untuk mengembalikan sisa uang dengan barang ? apakah anda setuju dan apa alasannya ?

Narasumber :terkadang tanpa disuruh saya yang melakukan sendiri.

7. Peneliti : Menurut anda apakah pengembalian sisa uang dengan barang tersebut adil antara kedua belah pihak ?

Narasumber : kalau saya pribadi sebenarnya kurang rela, karena uang sisa kembalian itu bisa dipakai untuk hal lain dan kondisi keuangan setiap konsumen juga berbeda, beberapa konsumen mungkin menganggap uang koin pecahan Rp.500,00 itu bisa untuk membeli barang lain yang dibutuhkan. Tetapi saya selaku kasir disini jika memang masih ada stok uang kecil saya akan mengembalikan sisa uang konsumen dengan uang juga, kalau memang habis stok mau tidak mau saya mengembalikannya dengan barang yaitu permen yang jumlahnya sebanding dengan sisa uang kembalian konsumen tersebut. Jadi, menurut saya itu tidak adil sebenarnya.

## Transkrip wawancara 8

Nama : Suci Amalia

Waktu : 10:00 s/d selesai

Tempat : Indomaret di Bukit Tempurung (Kuala Simpang)

Hari/tanggal : 21 September 2020

Jabatan : Kasir

1. Peneliti : Menurut anda apa boleh Indomaret mengembalikan sisa uang dengan barang seperti permen ?

Narasumber : menurut saya boleh saja karena sudah hal yang sering terjadi di masyarakat.

2. Peneliti : Jika memang terjadi hal tersebut apa alasannya ?

Narasumber : karena terbatasnya stok uang pecahan kecil di kasir. Akan tetapi, kami melakukan transaksi pengembalian sisa uang dengan barang itu tidak setiap hari, kami melakukannya hanya pada saat keadaan darurat saja

3. Peneliti : Pernahkan ada konsumen yang melakukan protes atas kejadian ini ? Bagaimana tindakan anda mengatasi masalah tersebut ?

Narasumber : pernah, ya saya hanya meminta maaf jika mereka merasa kurang puas.

4. Peneliti : Berapa jumlah nominal harga yang biasanya anda tukar dengan barang dan jenis barang apa saja yang biasanya digunakan untuk menukar penggantian sisa uang tersebut ?

Narasumber : nominal Rp.500,00 dan Rp.200,00 kan bahkan terkadang Rp.100,00

5. Peneliti : Bagaimana pendapat anda tentang pengembalian sisa uang dengan barang ini jika dilihat menurut Undang-Undang ?

Narasumber : saya kurang mengetahui tentang Undang-Undang jadi saya hanya mengikuti peraturan yang ada disini. Jadi jika ada terjadi hal yang tidak diinginkan saya langsung melapor ke atasan saya. Akan tetapi sedikit yang saya ketahui bahwa jika melanggar Undang-Undang tentang hak konsumen maka bisa dipidana, akan tetapi saya tidak begitu mengetahui apakah tindakan ini merupakan pelanggaran hukum atau bukan.

6. Peneliti : Apakah anda selaku karyawan (kasir) pernah disuruh pihak atasan untuk mengembalikan sisa uang dengan barang ? apakah anda setuju dan apa alasannya ?

Narasumber :ada diberi tahu dan disarankan ketika keadaan darurat saja dan terkadang tanpa disuruh saya yang melakukan sendiri.

7. Peneliti : Menurut anda apakah pengembalian sisa uang dengan barang tersebut adil antara kedua belah pihak ?

Narasumber :kalau menurut saya secara pribadi mungkin hal ini tidak adil di salah satu pihak. Karena sebenarnya jual beli itu kan senang sama senang, nah disini kita kurang mengetahui apakah konsumen itu senang atau tidak yang jelas transaksi merupakan transaksi saat keadaan darurat saja.

### Lampiran 3

#### Dokumentasi penelitian

##### 1. Wawancara dengan Bapak Fuji



##### 2. Wawancara dengan Bapak Deni



### 3. Wawancara dengan Siti



### 4. Wawancara dengan Eci



5. Wawancara dengan Dara



6. Wawancara dengan Intan





7. Wawancara dengan Desi



8. Wawancara dengan Suci



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

1. Nama : NURRAHMADANI FITRI
2. Tempat Tanggal Lahir: Langsa, 02 November 2020
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/Suku : Indonesia/Aceh
6. Status Perkawinan : Belum Kawin
7. Alamat : Desa Paya Bedi, Kec. Rantau Kab. Aceh Tamiang
8. Pekerjaan : Mahasiswi
9. Orang Tua / Wali :
  - a. Ayah : Drs. Junaidi Daud
  - b. Ibu : Nuraimah
  - c. Pekerjaan : PNS
  - d. Alamat : Desa Paya Bedi, Kec. Rantau Kab. Aceh Tamiang
10. Riwayat pendidikan :
  - a. SD : SD Negeri Perdamaian
  - b. SMP : SMP Negeri 2 Kuala Simpang
  - c. SMA : SMA Negeri 1 Kejuruan Muda

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan seperlunya.

Langsa, 30 Oktober 2020

Penulis

Nurrahmadani Fitri