

**IMPLEMENTASI AKAD KHIYAR AIB DALAM JUAL BELI
DI ALKAUTSAR KATERING YOGYAKARTA PERSPEKTIF
FIQH BISNIS SYARIAH**

*Implementation Of Khiyar Aib Contract In Buying and Selling In
Alkautsar Catering Yogyakarta In The Perspective Of Sharia
Business Fiqh*

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan

Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Ekonomi Islam



Oleh:

Muhammad Rasyad Alfayyadh

(16423057)

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2020

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhammad Rasyad Alfayyad
NIM : 16423057
Program studi : Ekonomi Islam
Fakultas : Ilmu Agama Islam
Judul skripsi : Implementasi Akad Khiyar Aib
dalam Jual Beli di Alkautsar

Katering Yogyakarta Prespektif Fiqh
Bisnis Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 14 September 2020



Muhammad Rasyad Alfayyadh



FAKULTAS
ILMU AGAMA ISLAM

Gedung K.H. Wahid Hasyim
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 898444 ext. 4511 / (0274) 898462
F. (0274) 898463
E. fia@uii.ac.id
W. fia.uii.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Ujian Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 3 November 2020
Nama : MUHAMMAD RASYAD AL FAYYADH
Nomor Mahasiswa : 16423057
Judul Skripsi : Implementasi Akad Khiyar Aib dalam Jual Beli di Alkautsar Katering Yogyakarta Perspektif Fiqh Bisnis Syariah

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Islam pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

TIM PENGUJI:

Ketua

Tulasm, SEI, MEI

(.....)

Penguji I

Rakhmawati, S.Stat, MA

(.....)

Penguji II

Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec.

(.....)

Pembimbing

Dr. Anton Priyo Nugroho, SE, MM

(.....)

Yogyakarta, 3 November 2020

Dekan,



Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA,

REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertandatangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Muhammad Rasyad Alfayyadh
NIM : 16423057
Judul Skripsi : Implementasi Akad Khiyar Aib dalam Jual
Beli di Alkautsar Katering Yogyakarta
Perspektif Fiqh Bisnis Syariah

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasah skripsi pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 September 2020



Dr. Anton Priyo Nugroho, SE., MM

NOTA DINAS

Yogyakarta, 04 Shafar 1442 H

14 September 2020 M

Hal : Skripsi
Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam
Universitas Islam Indonesia
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakaatuhu

Berdasarkan penunjukkan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat nomor: 654/Dek/70/DAATI/FIAI/IV/2020 atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi saudara:

Nama Mahasiswa : Muhammad Rasyad Alfayyadh
NIM : 16423057
Fakultas : Ilmu Agama Islam
Jurusan/Konsentrasi : Ekonomi Islam/Bisnis Islam
Judul Skripsi : Implementasi Akad Khiyar Aib dalam Jual Beli di Alkautsar Katering Yogyakarta Perspektif Fiqh Bisnis Syariah

Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa skripsi saudara memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang Munaqasah Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Demikian, semoga dalam waktu dekat bisa dimunaqasahkan dan bersama ini kami kirimkan 4 (empat) eksemplar skripsi yang dimaksud.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuhu

Dosen Pembimbing



Dr. Anton Priyo Nugroho, SE., MM

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, sujud syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat-Nya, shalawat beserta salam selalu terlimpahkan kepada junjungan besar Nabi kita Muhammad SAW. Saya bersyukur kepada Allah atas segala kasih sayang dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini. Dan dengan rasa syukur saya persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang saya sayangi dan saya cintai sepanjang hidup saya sebagai lambang bakti, hormat dan rasa terima kasih saya persembahkan untuk kedua orangtua saya:

**Abiku tercinta “Ikhwan Rusydi” dan mama tercinta
“Maryam Sungkar”**

Senantiasa selalu menyalurkan kasih sayang serta dukungan yang selalu menjadikanku kuat atas doa-doa mereka yang selalu diselipkan dalam shalatnya.

Terima kasih untuk adik-adik saya Farras Ali Razani dan Najma Aqilah Mahya yang senantiasa selalu menjadi support sistem saya, semoga selalu dalam rahmat dan lindungan-Nya.

Untuk sahabat-sahabat seperjuangan saya selama mengenyam pendidikan di Yogyakarta yang senantiasa selalu mendukung dalam segala hal baik di kelas maupun di luar kelas, terima kasih untuk kerjasama dan kenangannya.

Dan yang saya hormati Bapak Dr. Anton Priyo Nugroho, SE., MM selaku dosen pembimbing saya terima kasih atas dukungan dan bimbingannya yang sudah memberikan saya berbagai ilmu dan kesabarannya dalam membimbing saya, serta para pendidik, dosen dan sivitas akademika Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta semoga selalu dalam rahmat dan keberkahan-Nya.

MOTTO

خُذِ الْعَفْوَ وَأْمُرْ بِالْعُرْفِ وَأَعْرِضْ عَنِ الْجَاهِلِينَ

Artinya: jadilah pemaaf dan suruhlah orang mengerjakan yang makruf, serta jangan pedulikan orang-orang yang bodoh. (Qs. Al-A'raf [7] 199)



ABSTRAK

IMPLEMENTASI AKAD KHIYAR AIB DALAM JUAL BELI DI ALKAUTSAR KATERING YOGYAKARTA PERSPEKTIF FIQH BISNIS SYARIAH

MUHAMMAD RASYAD ALFAYYADH

16423057

Alkautsar Katering merupakan salah satu katering yang menyediakan fasilitas jasa katering dan aqiqah yang terletak di Kota Yogyakarta. Di dalam jual belinya yaitu menggunakan sistem *pre order* (pesan terlebih dahulu) sebagaimana yang berlaku pada usaha katering pada umumnya. Di dalam kegiatan jual beli tidak selamanya selalu berjalan sesuai dengan keinginan penjual ataupun pembeli, seperti ketika barang yang dibeli mengalami kerusakan. Hal tersebut merupakan keadaan dimana keputusan harus dilakukan dengan unsur kerelaan antara penjual dan pembeli. Jika keputusan diambil secara sepihak saja maka ditakutkan pihak lain akan mengalami kerugian yang menyebabkan tidak terpenuhinya unsur kerelaan atas transaksi jual beli yang dilakukan. Untuk menghindari hal-hal yang dapat merugikan salah satu pihak maka dibutuhkan hak pilih untuk meneruskan atau membatalkan jual beli dan dalam islam disebut khiyar. Di dalam permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam mengenai penerapan khiyar aib dalam jual beli di Alkautsar Katering Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Metode pengumpulan data adalah dengan menggunakan wawancara (*interview*) dan dokumentasi. Menggunakan teknik analisis data kualitatif serta menggunakan metode berpikir induktif. Metode berpikir induktif adalah pengambilan kesimpulan dimulai dari fakta yang ada di lapangan menuju pada kesimpulan yang bersifat umum. Data yang telah didapatkan kemudian akan disusun, diolah dan dikaji kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum. Hasil penelitian yang telah dilakukan ini dapat disimpulkan ke dalam beberapa hal yaitu penerapan prinsip khiyar yang sudah diterapkan oleh Alkautsar Katering khususnya khiyar aib yang diteliti oleh penulis. Namun penerapannya berbeda, hal ini disebabkan produk yang dimiliki Alkautsar Katering adalah bahan olahan atau makanan.

Kata kunci: Khiyar Aib, Jual Beli, Fiqh Muamalah, Bisnis Syariah

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF *KHIYAR AIB* CONTRACT IN BUYING AND SELLING IN ALKAUTSAR CATERING YOGYAKARTA IN THE PERSPECTIVE OF SHARIA BUSINESS FIQH

MUHAMMAD RASYAD ALFAYYADH
16423057

Alkautsar Catering located in the city of Yogyakarta is one of the caterers that provides catering and *aqiqah* service facilities. In the buying and selling, it used the Pre-Order system (order in advance) as commonly applied in other catering business. Buying and selling activity is not always run based on the wishes of the seller or buyer, for instance, when the goods purchased are damaged. This is a condition where decisions must be made with the willingness between the seller and the buyer. If the decision is taken unilaterally, it is feared that the other party will suffer a loss, later on make it unable to fulfil the value of willingness for the buying and selling sale transaction. To prevent anything that can be detrimental to one of the parties, the right to vote is needed to continue or cancel the buying and selling activity; here in Islam it is called *Khiyar*. In this problem, the researcher is interested in investigating more deeply the application of *Khiyar Aib* in buying and selling activity at Alkautsar Catering Yogyakarta.

This is a field research in which the data were collected using interviews and documentation. This study used qualitative data analysis technique and inductive thinking methods. The inductive thinking method is to make conclusion started from the facts in the field leading to general conclusion. The data that has been obtained will then be compiled, processed and reviewed and then drawn general conclusions. From the results of the research, it can be concluded that the the *Khiyar* principles have been applied by Alkautsar Catering, especially *Khiyar Aib*, as examined by the researcher. However, the application was different as the products owned by Alkautsar Catering are in the form of processed ingredients or food.

Keywords: *Khiyar Aib*, Buying and Selling, Muamalah Fiqh, Sharia Business

November 11, 2020

TRANSLATOR STATEMENT

The information appearing herein has been translated
by a Center for International Language and Cultural Studies of
Islamic University of Indonesia
CILACS UII Jl. DEMANGAN BARU NO 24
YOGYAKARTA, INDONESIA.
Phone/Fax: 0274 540 255

PEDOMAN TRANSLITERASI
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Th. 1987

Nomor: 0543b/U/198

Pengertian Transliterasi

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalihan huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin disini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya.

Prinsip Pembakuan

Pembakuan pedoman transliterasi Arab-Latin ini disusun dengan prinsip sebagai berikut:

1. Sejalan dengan Ejaan Yang Disempurnakan.
2. Huruf Arab yang belum ada padanannya dalam huruf latin dicarikan padanan dengan cara memberi tambahan tanda diakritik, dengan dasar “satu fonem satu lambang”.
3. Pedoman transliterasi ini diperuntukkan bagi masyarakat umum.

Rumusan Pedoman Transliterasi Arab-Latin

Hal-hal yang dirumuskan secara konkrit dalam pedoman transliterasi Arab-Latin ini meliputi:

1. Konsonan

Fenom konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
-------------------	-------------	--------------------	-------------

ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	ṡ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Komater balik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal (Tunggal dan Rangkap)

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dhammah	U	U

b. Vokal Rangkap

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
... يَ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
... وَ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ -kataba

فَعَلَ -fa'ala

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ...يَ	Fathah, alif dan ya	Ā	A dan garis diatas
ي...يَ	Kasrah dan ya	Ī	I dan garis diatas
و...وُ	Dhammah dan wau	Ū	U dan garis diatas

Contoh:

قَالَ - qāla قِيلَ - qīla
رَمَى - rāma يَقُولُ - yaqūlu

4. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua:

- Ta' Marbutah hidup
- Ta' Marbutah mati
- Kalau pada kata yang terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu di transliterasikan dengan ha (h)

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ - raudah al-atfāl
- raudatulatfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ - al-Madīnatul al-Munawwarah
- al-Madīnatul-Munawwarah
طَلْحَةَ - talhah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau Tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, dalam transliterasi

ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا	- rabbanā	الْحَجَّ	- alhajj
نَزَّلَ	- nazzala	نُعَمَ	-nu'ima
الْبِرِّ	- al-birr		

6. 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 syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

- Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
- Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Contoh :

الرَّجُلُ	- ar-rajulu	الْقَلَمُ	alqalamu
السَّيِّدُ	- as-sayyidu	الْبَدِيحُ	- al-badī'u
السَّمْسُ	- as-syamsu	الْجَلَالُ	- aljalālu

7. 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, is dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُزُونَ	- ta'khuzūna	شَيْءٍ	- syai'un	أُمِرْتُ	-umirtu
-------------	--------------	--------	-----------	----------	---------

أَكَلَّ - akala إِنَّ - inna النَّوْءُ - an-nau

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn
	Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn
وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	Wa auf al-kaila wa-almizān
	Wa auf al-kaila wal mizānn
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلَ	Ibrāhīm al-Khalīl
	Ibrāhīmūl-Khalīl
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	Bismillāhimajrehāwamursahā
وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَكِيمٌ غَبِيبٌ مِّنْ أَسْتِطَاعَ	Walillāhi‘alannāsihijju al-baiti
إِلَيْهِ سَبِيلًا	manistatā’a ilaihi sabīla
	Walillāhi ‘alan-nāsi hijjul-baiti
	manistatā’a ilaihi sabīla

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri

itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	Wa mā Muhammadun illā rasl
إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا	Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallaẓi bibakkata mubārakan
شَهْرُ رَمَدَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ	Syahru Ramadān al-laẓi unzila fih Al Qur'ānu Syahru Ramadān al-laẓi unzila fihil Qur'ānu
وَلَقَدْ رَآهُ بِالأُفُقِ المُبِينِ	Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubīn Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubīn
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	Alhamdulillāhirabbil al-ālamīn Alhamdu lillāhi rabbilil 'ālamīn

10. Tajwid

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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ ، نَبِيِّنَا وَحَبِيبِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ ، وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ ، أَمَّا بَعْدُ

Assalamu'alaikum Warahmahtullahi Wabarakaatuhu

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT teriring rasa syukur yang sangat dalam atas limpahan rahmat Allah SWT, yang telah memberikan hidayah, nikmat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Implementasi Akad Khiyar Aib Dalam Jual Beli di Alkautsar Katering Yogyakarta” dengan baik. Tidak lupa shalawat serta salam penulis haturkan kepada Rasulullah SAW beserta para sahabat dan para pejuang Allah. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta saran dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph. D, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. H. M. Tamyiz Mukharom, MA. selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Dr. Rahmani Timorita Yulianti, M.Ag. selaku Ketua Jurusan Studi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Soya Sobaya, S.E.I, M.M. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Dr. Anton Priyo Nugroho, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sabar dan semangat dalam memberikan pengarahan dan bimbingan penyusunan skripsi ini sehingga tercapai hasil yang baik, terima kasih atas waktu dan tenaganya.

6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan bimbingan dan membantu selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
7. Keluarga besar Alkautsar Katering Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melaksanakan kegiatan penelitian.
8. Kedua orangtua yang sangat saya hormati dan sayangi yang selalu melimpahkan kasih sayang, cinta dan doa tulus kepada penulis, serta memberikan motivasi dan dukungan materi demi kelancaran penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan, motivasi dan doanya.
9. Seluruh teman-teman Prodi Ekonomi Islam Angkatan 2016, teman bergaul, berbagi ilmu dan pengalaman selama di kampus dan banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan kerendahan hati, penulis memohon maaf kepada seluruh pihak atas segala kesalahan dan hal-hal yang kurang berkenan di hati, itu semata-mata kelalaian dan kekhilafan dari penulis sendiri. Penulis menyadari jika skripsi yang disajikan ini belum sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat berguna dan menambah pengetahuan para pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmahtullahi Wabarakaatuhu.

Yogyakarta, 14 September 2020

Penulis

Muhammad Rasyad Alfayyadh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
REKOMENDASI PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
KATA PENGANTAR	xvii
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	9
A. Telaah Pustaka.....	9
B. Landasan Teori.....	14
1. Pengertian Khiyar.....	14
2. Dasar Hukum Khiyar.....	17
3. Macam-Macam Khiyar.....	19
4. Faktor-faktor Yang Menghalangi Pembatalan Akad dan Pengembalian Barang.....	25
5. Hikmah Khiyar Dalam Jual Beli.....	26

6. Pengertian Bisnis Syariah.....	26
7. Prinsip Etika Bisnis Syariah.....	28
C. Kerangka Berpikir.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Desain penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	31
D. Sumber Data.....	31
1. Data Primer.....	31
2. Data Sekunder.....	31
E. Teknik pengumpulan data.....	32
1. Wawancara.....	32
2. Observasi.....	32
3. Dokumentasi.....	33
F. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum Alkautsar Katering.....	36
1. Profil Alkautsar Katering.....	36
2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	37
3. Visi dan Misi Perusahaan.....	39
4. Produk-Produk Alkautsar Katering.....	40
5. Praktik Pemesanan Makanan.....	42
6. Prosedur Pemesanan dan Pembatalan.....	44
B. Analisis Praktik Pemesanan di Alkautsar Katering Prespektif Fiqh Muamalah.....	46
C. Pelaksanaan Hak Khiyar Aib di Alkautsar Katering.....	48
D. Analisis Implementasi Prinsip Ekonomi Islam dan Etika Bisnis Syariah di Alkautsar Katering Yogyakarta.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA.....	.55
LAMPIRAN.....	.58



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kasus Keluhan Atas Transaksi.....	4
Tabel 3.1 Rincian Kegiatan Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Daftar Informan Penelitian.....	33
Tabel 4.1 Daftar Cabang Alkautsar Katering.....	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	38
Gambar 4.2 Alur Pemesanan di Alkautsar Katering.....	45



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persepsi masyarakat terhadap muamalah dalam perspektif ajaran islam dan implementasinya hingga hari ini masih sangat berbeda. Sebagian besar umat masih beranggapan bahwa islam identik dengan ibadah, sehingga aspek muamalah terabaikan. Demikian halnya dengan ekonomi, khususnya dalam dunia perdagangan. Tak dapat dipungkiri, bahwa saat ini kedudukan konsumen sangat lemah, antara lain disebabkan oleh tingkat kesadaran dan tingkat pemahaman konsumen yang masih rendah. Hal ini juga diperparah oleh adanya etos-etos bisnis yang tidak benar, seperti bisnis yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan semata.

Manusia mempunyai kekurangan-kekurangan dalam hidupnya, hal inilah yang menjadi motivasi untuk adanya perasaan saling bantu-membantu, tolong-menolong, pinjam-meminjam, jual-beli dan hal-hal yang lain. Hal tersebut adalah sebagian dari tata aturan cara pergaulan manusia baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri atau untuk mencukupi kebutuhan banyak orang. Dengan cara demikian kehidupan masyarakat akan menjadi terarah dan teratur serta tali hubungan satu dengan yang lain akan bisa erat secara harmonis.

Jual beli adalah tradisi yang telah turun menurun ada serta mulai dikembangkan oleh manusia sejak dahulu. Begitu eratnya hubungan jual beli dengan sisi-sisi kehidupan manusia. Manusia ditinjau secara individual mempunyai keinginan dan hasrat untuk memiliki benda yang jelas tidak bisa dipenuhi oleh dirinya sendiri. Sebab, manusia tidak bisa memproduksi semua barang sesuai dengan keinginan dan hasratnya tadi. Maka, dalam hal ini manusia membutuhkan orang lain yang memproduksi sehingga mampu ia beli dikemudian hari, dari sinilah manusia melaksanakan proses jual beli kepada sesamanya

Istilah jual beli terbagi kedalam dua kata "jual dan beli". Sesungguhnya kata jual dan beli mengandung arti yang bertolak belakang. Istilah jual

menunjukkan bahwa adanya orang yang menjual, sedangkan istilah beli menunjukkan bahwa ada orang yang membeli. Dengan demikian istilah jual beli menunjukkan ada perbuatan transaksi atau akad yang dilakukan oleh dua belah pihak dalam rangka mewujudkan hajatnya masing-masing (Lubis, 2000).

Perdagangan atau jual beli secara bahasa disebut dengan *al-ba'i* yang berarti menjual, mengganti dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain. Sedangkan menurut istilah, jual beli adalah menukar barang dengan barang atau barang dengan uang, dengan jalan melepaskan hak milik dari yang satu kepada yang lain atas dasar saling merelakan.

Setiap umat harus menghormati milik orang lain, jangan sampai mengambil dengan cara yang salah. Transaksi yang benar adalah dengan cara jual beli yang saling menguntungkan dan memberikan kepuasan bagi semua pihak. Transaksi jual beli dikatakan sah menurut islam jika transaksi jual beli tersebut memenuhi syarat sah jual beli. Salah satu syarat jual beli adalah saling rela antara kedua belah pihak.

Pada dasarnya Islam membolehkan jual-beli dan mengharamkan penipuan dan kecurangan. Adanya penerapan jual beli bermaksud agar umat manusia dapat membina hubungan saling kasih, antar sesama dan menghindari permusuhan dan balas dendam. Terkadang seseorang melakukan pembelian barang karena hanya melihat luarnya saja atau melihat kerapihan atau keindahan dari kemasannya saja. Apalagi pada saat ini dengan ditambah impian-impian yang penuh dengan promosi yang menarik dari penjual. Padahal setelah membeli barang sesuai dengan kesepakatan bersama malah timbul penyesalan di kemudian hari, karena barang yang dibeli tidak sesuai dengan harapan awalnya sebelum membeli barang tersebut.

Dalam praktik jual beli ada kalanya terjadi penyesalan di antara pedagang dan pembeli disebabkan kurang hati-hati, tergesa-gesa, penipuan atau faktor lainnya. Mengingat prinsip berlakunya jual beli adalah atas dasar suka sama suka, maka syariat islam memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak yang melakukan akad jual beli untuk memilih antara dua kemungkinan, yaitu antara melangsungkan jual beli atau membatalkannya. Kegiatan ini dalam

Islam dikenal sebagai hak khiyar (hak memilih), yang ditetapkan oleh *syara'* bagi pedagang dan pembeli dalam memastikan akadnya agar terhindar dari kezhaliman yang dapat merugikan salah satu pihak yang berakad, maupun kedua-duanya.

Nilai penting dalam proses jual beli adalah tidak adanya suatu hal yang bisa merugikan salah satu pihak karena berdasarkan atas kerelaan. Islam, memberikan garis hidup yang baik tentang motif ekonomi yang harus dicari adalah sebisa mungkin memberi manfaat kepada orang lain tanpa harus meminta harga atau meraih keuntungan yang besar-besaran. Maka dengan ini Khiyar menjadi kriteria dasar dalam menentukan pilihan-pilihan proses transaksi jual beli yang memberi maslahat (Syahatah, 2001).

Dalam mu'amalat secara khusus pada bidang khiyar merupakan hal yang bisa membantu manusia saat hendak melaksanakan jual-beli dengan mempertimbangkan dan menghindari adanya pembelian barang yang memunculkan cacat atau barang-barang yang tidak bisa dimanfaatkan segera atau bahkan belum dibutuhkan. Sehingga menuju pada tindakan menyia-nyaiakan barang atau mungkin juga timbul perasaan khawatir tentang penggunaan barang yang telah dibeli. Maka saat demikianlah penerapan Khiyar dalam proses akad jual beli di perlukan, bagi hal-hal yang disana terdapat bolehnya akad khiyar antara pembeli dan penjual.

Penulis mendapat permasalahan seputar khiyar aib dalam proses transaksi jual beli yang diselenggarakan oleh Al-kautsar catering. Khiyar aib disini yang dimaksud adalah saat si pembeli datang untuk memesan catering dari Alkautsar yang bertempat di Karangwuni Tawang Sari CT II D2 Jalan Kaliurang KM 4,5 Kabupaten Sleman DIY, tidak sesuai dengan pesanan yang diminta oleh pembeli.

Tabel 1.1
Tabel Kasus Keluhan Atas Transaksi di Alkautsar Katering Yogyakarta

No	Transaksi (Order)	Nama Pemesan	Tanggal Kejadian	Isi Keluhan	Keterangan
1	Paket Aqiqah	Fitri	17 Agustus 2019	Kurangnya mie pada pesanan	-
2	Paket Aqiqah	Sulistyo	15 Desember 2019	Kurangnya porsi yang diminta	-
3	Paket Buffet	Kantor Pemda	27 Desember 2019	Telat datangnya snack yang diminta	Sebab pesanan datang sesuai acara
4	Paket Aqiqah	Harun	05 Januari 2020	Telatnya pesanan dengan waktu yang diminta	Pesanan datang sesuai acara
5	Paket Buffet	Tyas	12 Maret 2020	desert tidak sesuai	Damai dari kedua belah pihak

Sumber: Alkautsar Katering Yogyakarta

Dalam penanganan beberapa kasus yang terjadi terdapat kekeliruan /kesalahan dalam pengiriman produk yang dipesan konsumen, pihak produsen katering mendatangi kediaman konsumen untuk bersilaturahmi sekaligus memberikan salah satu produk katering (*Merchandise*) sebagai permohonan maaf. Dan tidak menutup kemungkinan ada pengurangan harga jika dari pihak *Customer* merasa sangat dirugikan akan terjadi pengurangan harga (*Refund*) kepada pihak *Customer*. Tetapi itu sangat jarang sekali, lebih dominan dalam penanganannya yaitu permintaan maaf sekaligus silaturahmi dengan memberikan *Merchandise* sebagai tanda permintaan maaf.

Refund atau bisa dikatakan sebagai istilah garansi yang diperkenalkan oleh para ekonomi modern sejatinya konsep khiyar yang dikongkritkan serta diaplikasikan pada saat ini. Untuk menarik pelanggan atau konsumen sebanyak-banyaknya konsep khiyar diberlakukan untuk memberikan jaminan kepada para konsumen saat proses akad khiyar dijalankan. Khiyar atau garansi sangat relevan dan mempunyai arah yang jelas untuk bisa dijalankan. Di dalam khiyar terkandung

dasar-dasar prinsip dan tujuan mulia hukum Islam sebagai agama yang *Rahmatan Lilalamin* kepada seluruh umatnya.

Islam sebagai agama yang mengubah pandangan yang buruk menuju pandangan yang baik. Islam adalah agama *Rahmatan Lilalamin* yang memberi pandangan yang luas antara orang per orang, masyarakat bahkan dunia. Islam menghargai kebebasan, akan tetapi kebebasan yang dimaksud adalah kebebasan yang ada batasnya, berbicara mengenai kebebasan maka dalam hal ini ekonomi Islam merupakan bagian penting dalam proses jual beli.

Allah memberikan keluangan, kemudahan serta kebebasan manusia melalui syariatnya untuk hamba-hambanya, karena manusia sejatinya mempunyai kebutuhan akan pemenuhan sandang, pangan, papan dan kebutuhan-kebutuhan yang lainnya. Kebutuhan-kebutuhan tersebut akan selalu diupayakan manusia untuk dipenuhi, sepanjang manusia masih hidup di muka bumi. Maka, dalam hal ini manusia membutuhkan manusia yang lain untuk mempermudah hajat hidupnya (Sabiq, 1988).

Dengan demikian di kemudian hari antara pembeli dan penjual jika ada permasalahan akan cepat bisa diselesaikan dan terhindar dari rasa paksaan, kesalahan atau kecurangan, karena sesungguhnya Islam menginginkan jual beli diperjalankan atas kerelaan semata bukan untuk memperkaya salah satu pihak.

Sesuai dengan hadits Nabi dari Ibnu Umar yang artinya: "*Dari Nafi' dari Rasulullah SAW bersabda: masing-masing pembeli dan penjual bebas mensepakati jual beli, selagi kedua belah pihak belum berpisah atau jual beli dilaksanakan dengan sistem perjanjian tertentu*" kemudian pada hadits lain dijelaskan juga oleh Nabi SAW: Artinya: "*Dari Daud bin Sholeh Al-Madani bapaknya berkata bahwa ia mendengar Abu Said Al-hudriyah menyampaikan telah bersabda Rasulullah SAW: "Sesungguhnya jual-beli dijalankan dengan kerelaan"*.

Dari permasalahan ini maka syariat Islam memberi petunjuk dan kesempatan bagi setiap orang untuk melaksanakan akad jual beli supaya bisa waspada serta mempertimbangkan ketika menjual atau membeli barang disertai dengan rasa kerelaan, hati yang ikhlas, bersih, supaya para pembeli atau penjual tidak menyesal dan ujung-ujungnya membatalkan akad transaksi jual belinya.

Islam mengakui seluruh perbuatan Ekonomi manusia yang bersifat halal, kegiatan yang dijiwai atas jiwa Islam dalam menetapkan aturan-aturan penyelenggaraan kegiatan perniagaan untuk memastikan bahwa semua hal yang dilaksanakan secara tulus, jujur dan amanah (Mannad, 1997).

Pada dasarnya khiyar berlaku dalam jual-beli, didasarkan barang-barang konsumsi yang dijual-belikan itu dapat secara langsung dilihat bentuk, dan manfaatnya oleh konsumen. Namun, masih ada pertimbangan yang harus dijelaskan bersama oleh dua belah pihak (pembeli dan penjual). Menurut Syafi'iyah, melihat barang itu cukup dengan mencium atau merasakannya, apabila barang yang dimaksud adalah barang yang bisa dicium atau dirasakan seperti: buah-buahan, madu atau yang sejenis. Akan tetapi bila barang yang dijual tidak semacam itu, maka cukup dilihat saja. Dengan sistem penerapan akad khiyar dalam jual-beli bagi penjual harus benar-benar diupayakan bisa jujur dengan barang yang dijualnya kepada konsumen yang membutuhkan. Maksud dari jujur disini adalah menerangkan kondisi, kualitas, jenis maupun warna barang yang dijual. Sehingga penjual bisa dikatakan sebagai orang yang amanah. Menurut Yusuf Qardhawi kategori amanahnya si penjual adalah:

- a. Berkata yang sejujur-jujurnya meskipun dalam kondisi mempromosikan barang dagangannya.
- b. Menetapkan harga jual yang jelas dan pasti.
- c. Menepati amanah, dalam hal ini merupakan kewajiban secara moral untuk mengembalikan apapun kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi kesepakatan yang telah terjalin, dan tidak mengambil hak orang lain berbentuk upah atau harga tambahan.
- d. Jujur untuk menjelaskan dan mempunyai ikhtiar serta niat yang baik supaya orang bisa mendapatkan manfaat dari barang yang akan dijual atau telah dijualnya, serta menerangkan cacat barang tersebut (Qardhawi, 1997).

Tujuan penulis mengangkat judul tersebut, didasari tentang aspek kualitas pelayanan produk dan jasa dari katering Alkautsar yang masih belum maksimal dalam memberi pelayanan ke pelanggan. Faktanya, masih banyak pelanggan yang

komplain tentang komposisi catering yang di pesan tidak sesuai dengan harapan pembeli di awal transaksi. Perusahaan ini membuka pelayanan order ditempat atau survey ke pelanggan untuk melihat pemesanan atau menawarkan layanan produk. Namun, dalam perkembangannya sistem layanan ini sering kali menghadapi permasalahan, diantaranya komposisi bahan yang dikirimkan tidak sesuai dengan pemesanan, mengakibatkan pelanggan merasa dirugikan. Perkembangan hari ini yang menjadi acuan adalah acuan transaksi secara global yang terkadang ada penyimpangan-penyimpangan transaksi jual beli yang tidak sesuai dengan aturan Islam. Penyimpangan tersebut terkadang membuat ketidakpuasan dari pihak konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Akhirnya dengan melihat permasalahan ini penulis mengangkat judul proposal skripsi dengan judul "**Implementasi Akad Khiyar Aib dalam Jual Beli di Alkautsar Catering Yogyakarta (Persepsi Fiqh Bisnis Syariah)**"

B. Rumusan Masalah Penelitian

Bagaimana Implementasi Akad Khiyar Aib dalam Jual Beli di Alkautsar Catering Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan penelitian yang telah penulis tuliskan diatas, maka yang tujuan penelitian yang ingin penulis capai adalah untuk mengetahui Implementasi Khiyar Aib dalam Jual Beli di Alkautsar Catering Yogyakarta.

D. Manfaat penelitian

Penulis mempunyai harapan agar skripsi ini nantinya akan bisa mendatangkan manfaat di kemudian hari, adapun manfaat tersebut, yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan literatur kepustakaan mengenai implementasi akad Khiyar Aib dalam jual beli.

b. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan akan mendatangkan manfaat dan sumber tambahan dalam menggali permasalahan tentang akad Khiyar Aib dalam jual beli di kemudian hari.

c. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan akan membawa solusi terhadap praktisi yang berkecimpung dalam dunia usaha catering, sehingga mampu memberikan layanan yang prima kepada pelanggan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi dalam lima bab, setiap bab terdiri dari sub bab. Untuk mempermudah pemahaman, maka susunannya dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini terdiri dari beberapa sub bab yang meliputi antara lain: Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penelitian.

BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Pada bab telaah pustaka dan landasan teori ini terdiri dari beberapa sub pokok bab yang meliputi antara lain: Telaah Pustaka, Landasan Teori dan Kerangka Berpikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab metodologi penelitian penulis akan menjelaskan metode yang digunakan dalam analisa dan penelitian yang meliputi antara lain: Jenis metode penelitian yang digunakan dan alasan pemilihan metode penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab hasil penelitian dan pembahasan penulis akan menjelaskan secara sistematis dan ilmiah beberapa pembahasan terkait penelitian yang dilakukan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab kesimpulan dan saran ini penulis akan memberikan hasil konkrit atas penelitian dan pembahasan, hasil akhir akan dituangkan dalam kesimpulan dan penulis juga akan memberikan saran-saran perbaikan atas penulisan penelitian dan pembahasan dalam skripsi ini.



BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Telaah Pustaka

Masuk dalam bagian ini penulis akan berupaya untuk menyajikan telaah pustaka dari para peneliti-peneliti sebelumnya tentang judul yang sejenis dengan yang penulis bahas. Adapun penelitian-penelitian sebelumnya tersebut sebagaimana dibawah ini:

Pertama, Jurnal penelitian Al-Ahkam UIN Walisongo, (penelitian Dewi Eka Wahyuningsih, 2016). ***Tinjauan Ekonomi Islam Tentang Hak Khiyar Dalam Akad Yang Menggunakan Perjanjian Baku***". Latar belakang permasalahan yang diangkat adalah tentang:

1. Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam mengenai pengembalian barang yang akadnya menggunakan perjanjian baku.
2. Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam tentang hak Khiyar yang akadnya menggunakan perjanjian baku.

Penelitian ini mempergunakan penelitian yang bersifat penelitian kepustakaan (*Library Research*) dengan normative digunakan sebagai pendekatannya. Kitab-kitab fikih menjadi sumber data yang digali oleh penulis. Setelah itu penulis mencari data-data pendukung berupa data kualitatif yaitu data-data utama dan data-data pendukung untuk kemudian dikaitkan dengan teori tentang Khiyar dalam akad jual beli cara ini merupakan metode analisis yang dipakai oleh penulis.

Penulis mendapatkan hasil dari penelitiannya dengan menarik kesimpulan. Jual beli dengan menggunakan perjanjian baku adalah boleh. Pengembalian objek jual beli oleh salah satu pihak tanpa persetujuan pihak lain tidak diperbolehkan karena melanggar dari isi kesepakatan yang telah disepakati. Selain itu juga barang yang sudah dibeli tidak boleh dikembalikan, hal ini dari awalpun sudah disepakati oleh kedua belah pihak. Salah satu dari kedua belah pihak tidak boleh mencederai perjanjian tersebut karena nantinya akan bertentangan dengan aturan Syari'at Islam.

Kedua, Jurnal penelitian Ar-Raniry UIN Banda Aceh (penelitian, Fadhila Ahkam, 2018) "***Pemenuhan Hak Khiyar Dalam Transaksi Jual Beli Buku Bersegel Menurut Perspektif Fiqih Muamalah (Studi Kasus Pada Toko Buku Di Banda Aceh)***".

Latar belakang masalah yang diajukan adalah tentang beberapa toko buku yang melarang membuka segel buku agar kondisinya tetap terjaga. Namun, hal ini menimbulkan kekecewaan dan kerugian bagi si pembeli. Penelitian mempunyai tujuan untuk mencari solusi atas permasalahan inti yang dihadapi dalam proses pelaksanaan proses transaksi jual beli buku bersegel di toko Banda Aceh, serta bagaimana pandangan fiqih muamalah terhadap permasalahan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dimana menggunakan analisis deskriptif sebagai metode analisis yang dipakai oleh penulis. Penulis mengumpulkan bahan penelitian dengan teknik observasi dan wawancara, kemudian penulis mencoba bahan-bahan tersebut sambil dikaitkan studi kasus yang terjadi di toko buku tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa toko buku memperbolehkan pelanggan untuk membuka segel dan ada yang tidak, tergantung pada kebijakan toko dan jenis buku yang akan dibuka segelnya. Adapun untuk menjaga kepuasan si pembeli dari toko buku, maka toko buku memberikan garansi terhadap penggantian buku yang rusak atau mengalami cacat, dan memberikan tenggang waktu pengembalian buku bagi pembeli yang merasa dirugikan. Namun perlu disadari tidak semua toko buku menerapkan mekanisme tersebut secara sempurna sesuai dengan tuntutan syariah. Dalam Islam pemberian segel pada buku tidak dilarang dalam Islam, dengan syarat-syarat hak-hak pembeli dipenuhi secara utuh oleh penyedia layanan toko buku. Adapun hak khiyarnya harus tetap diberlakukan tidak boleh dihilangkan karena bergantung pada adanya segel atau tidak dalam buku yang dijual oleh toko buku. Selain itu, perlu diperhatikan Khiyar harus dijalankan secara sempurna, tidak hanya memberlakukan beberapa Khiyar saja.

Ketiga, Jurnal penelitian IKONOMIKA, (Penelitian Andriyani Pangestu ,2017) "*Khiyar Aib Tentang Jual Beli Pakaian Bekas Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Di Pasar Pringsewu)*". Latarbelakang dengan Jual beli merupakan akad penyerahan sesuatu dengan sesuatu yang lain. Islam memberikan panduan jelas dan lengkap mengenai hal ini, yakni berupa Khiyar. Khiyar adalah hak kebebasan yang diberikan untuk memilih bagi penjual/ pembeli untuk meneruskan perjanjian akad antar kedua belah pihak atau membatalkannya. Khusus pada jual beli pakaian bekas terkadang terdapat cacat seperti robek, atau hal lain, barang yang di beli tidak sesuai dengan harapan.

Adapun rumusan masalah yang ditampilkan adalah: pertama, bagaimana apraktik pelaksanaan Khiyar Aib tentang jual beli pakaian bekas di Pasar Pring Sewu. Kedua, Bagaimana pandangan Ekonomi Islam mengenai jual beli pakaian bekas di Pasar Pring Sewu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui praktek pelaksanaan Khiyar Aib Tentang Jual Beli Pakaian Bekas, terus bagaimana pandangan Ekonomi Islam Mengenai Khiyar Aib Tentang Jual Beli bekas.

Penelitian ini mempergunakan jenis penelitian *Field Research*, ini merupakan data yang didapatkan setelah proses penelusuran langsung dari masyarakat dengan penelitian lapangan. Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif dengan maksud mengangkat data dari lapangan dan dari data kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Khiyar Aib Jual beli pakaian bekas antara agen/ penjual dengan pengecer. Penjual membeli pakaian bekas yang berada di dalam karung sehingga tidak dapat mengetahui warna, berat, rupa, dan sebagainya. Namun, agen memperbolehkan si penjual untuk mengecek secara sempurna kondisi barang tersebut. Adapun Khiyar Aib yang terjadi ketika si penjual mendapat cacat barang atau kerusakan. Maka biasanya si Agen akan mengurangi harga jual pakaian bekas sebagai ganti rugi atas kecacatan yang diterima, sampai pada kesimpulan pada akhir ini menurut tinjauan Ekonomi Islam terhadap Khiyar Aib pada pelaksanaan transaksi jual

beli bekas antara agen dan pengecer/ penjual tidak sesuai dengan Ekonomi Islam. Karena tidak memenuhi isyarat pada objek (pakaian bekas), dikarenakan objek pada jual beli pakaian bekas ini mengandung unsur penipuan. Dimana, objek yang diperjualbelikan tidak dapat diketahui dengan jelas baik banyaknya, beratnya, warnanya, modelnya, dan ukuran-ukuran lainnya.

Keempat, Jurnal Penelitian UIN AR-RANIRY Darussalam Banda Aceh, (Penelitian Cut Rina Arivia, 2017) ***“Implementasi Hak Khiyar Aib Oleh Pedagang Pakaian di Pasar Aceh (Perspektif Fiqih Muamalah)”***. Latar belakang masalah dalam hukum Islam dikenal adanya hak khiyar ‘aib, yaitu suatu hak yang diberikan kepada pembeli dalam akad jual beli untuk membatalkan akad jika pembeli menemukan ‘aib (cacat) pada barang yang telah dibelinya sehingga menurunkan nilai barang itu. Apabila seorang pembeli mendapatkan ‘aib (cacat) pada barang yang dibelinya, maka dia dapat menggunakan hak khiyar ini dengan mengembalikan barang tersebut dan mengambil kembali uang yang telah dibayarkannya. Dalam pelaksanaan jual beli pakaian di Pasar Aceh, jika terdapat beberapa masalah berupa ‘aib dari pakaian yang telah dibeli, pedagang tidak pernah mengambil kembali pakaian tersebut dengan mengembalikan sepenuhnya uang yang sudah diterimanya. Pedagang hanya akan memastikan agar pembeli menukarkan pakaian tersebut dengan pakaian lainnya yang berada di toko tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui konsep dan persepsi pedagang pakaian di Pasar Aceh terhadap hak khiyar ‘aib serta kepastian hukum terhadap praktik penerapan hak khiyar ‘aib oleh pedagang pakaian di Pasar Aceh menurut fiqh muamalah. Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode kualitatif. Data penulis peroleh dengan melakukan penelitian langsung ke lapangan (field research) yaitu Pasar Aceh melalui interview serta observasi dan penelitian kepustakaan (library research) dengan cara menafsirkan hadis, mengkaji buku-buku, serta literatur-literatur yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik pedagang maupun pembeli tidak mengenal istilah khiyar ‘aib, walaupun dalam keseharian mereka menerapkannya. Penerapan khiyar ‘aib tersebut merupakan bentuk toleransi

dan kemudahan yang dilandaskan prinsip suka sama suka. Pembeli tidak dibenarkan mengembalikan pakaian yang cacat dengan membatalkan akad jual belinya dan mengambil uang kembali sepenuhnya. Pedagang hanya membolehkan pembeli untuk menukarkan pakaian tersebut dengan pakaian lainnya yang berada di dalam toko pedagang tersebut. Menurut perspektif fiqh muamalah jual beli yang berlangsung tersebut sah karena tidak menggugurkan keabsahan jual beli. Namun, kebanyakan pedagangnya membolehkan khiyar'aib kurang dari tiga hari.

Kelima, Jurnal Penelitain Raden Fatah UIN Raden Fatah Palembang, (Penelitian, Nyayu Sakinatul Mardhiyah, 2017) "***Analisis Eksistensi Khiyar Dalam Jual Beli Tenun Songket Palembang Pada Pertokoan Ilir Barat***". Latar belakang masalah pada eksistensi Khiyar di masyarakat. Dapat diambil sebuah kesimpulan dari hasil penelitiannya, bahwa mayoritas masyarakat baik penjual maupun pembeli tenun songket Palembang sudah melaksanakan praktik Khiyar baik Khiyar Majlis, Syarat, dan Khiyar Aib, namun kedua belah pihak tidak mengetahui bahwa mereka sudah melaksanakan hal tersebut.

Keenam, Jurnal Ekbisi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, (Penelitian, Abdul Malik, 2017). "***Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Praktek Khiyar Dalam Jual Beli Barang Elektronik Secara Online (Studi Kasus Di Toko Online Kamera Bantul)***". Latar belakang masalah terhadap system jual beli barang elektronik online di took kamera bantul. Penelitiannya mendapatkan hasil sesuai dengan teori Khiyar dan Ekonomi Islam. Bentuk transaksi jual beli yang terlaksana secara online di took kamera bantul tidak berbeda jauh pada umumnya, hanya saja sistem online yang dipergunakan dengan media jual dan media transaksi. Adapun bentuk Khiyar terbukti dengan penerapan took berbasis online di took kamera bantul dengan memberikan garansi bukti pembelian barang yang telah dibeli. Inilah yang termasuk dalam Khiyar, lebih khususnya Khiyar Syarat dan Khiyar Aib. Metode yang dipergunakan adalah metode kualitatif yang mendasarkan pada sumber-sumber yang relevan dengan pendekatan koperatif dalam Ekonomi Islam.

Ketujuh, Jurnal Penelitian Al-Iqtishad, (Penelitian, Ali Mahrus, 2017). **"Telaah Penerapan Khiyar Dalam Transaksi Jual Beli Di Pasar Ciputat"**. Latar belakang masalah pada prinsip Khiyar dalam transaksi jual beli di Pasar Ciputat. Hasil dari penggalan skripsi ini adalah mayoritas para penjual di Pasar Ciputat menerapkan praktek Khiyar. Khiyar yang dimaksud adalah Khiyar Syarat dan Khiyar Aib, pelaksanaan Khiyar di Pasar Ciputat sudah sesuai dengan anjuran Islam, walaupun masih banyak yang harus diluruskan. Terkait kendala yang terjadi di lapangan adalah ketidakpahaman penjual mengenai praktik khiyar yang dijalankan. Metode yang dipergunakan adalah metode kualitatif, dengan mengambil responden kepala pasar, pedagang, dan pembeli di Pasar Ciputat.

Kedelapan, Jurnal Penelitian Al-bai', (Penelitian Kahfi Pangestu, 2019). **"Praktik Pesanan Makanan Di Catering Mitra Shafira Perspektif Fiqh Muamalah"**. Latar belakang masalah Jual beli dengan cara pemesanan sudah menjadi kebiasaan yang di lakukan semua orang. Akan tetapi yang menjadi permasalahan dalam praktik tersebut adalah perubahan isi menu yang telah di sediakan pihak Catering diganti oleh pihak pembeli. Namun pihak catering hanya mengkonfirmasi adanya kenaikan harga tersebut terlalu tinggi, sehingga menyebabkan pihak pembeli merasa dirugikan dan tidak ada kesepakatan sebelumnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui praktik akad dalam pesanan makanan catering Mitra Shafira. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field Research*) dengan metode yang digunakan adalah metode deskriptif yang akan memaparkan data kualitatif.

Kesembilan, Jurnal penelitian Attijarah, (penelitian Munandar, 2017). **"Implementasi Khiyar Aib Pada Transaksi Jual Beli Barang Elektronik Di Kecamatan Darussalam Menurut Hukum Islam"**. Khiyar aib merupakan hak untuk membatalkan atau melangsungkan jual beli bagi kedua belah pihak yang ber akad, apabila terjadi suatu cacat pada objek yang diperjual belikan, dan cacat itu tidak diketahui pemiliknya ketika akad berlangsung. Dalam jual beli

dikenal dengan adanya hak opsi atau Khiyar yaitu hak untuk melanjutkan atau membatalkan suatu transaksi. Sehubungan dengan perkembangan perekonomian maka akan menghasilkan variasi barang yang beragam, untuk mempermudah dalam kehidupan keseharian masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana implementasi Khiyar Aib terhadap jual beli barang elektronik di kecamatan Darussalam, bagaimana bentuk Khiyar Aib pada jual beli barang elektronik di kecamatan Darussalam dan bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap implementasi Khiyar Aib pada transaksi jual beli barang elektronik di kecamatan Darussalam. Penulis menyimpulkan bahwa Khiyar Aib yang diimplementasikan oleh penjual pada beberapa toko di kecamatan Darussalam belum sepenuhnya sesuai dengan hukum Islam dikarenakan masih terdapat ketidakadilan terhadap pembeli yang tidak digantikan barang yang cacat setelah dibelinya.

B. Landasan Teori

1. Pengertian Khiyar

Islam memberikan kerangka pengertian tentang Khiyar dengan mengacu pada aspek kejujuran sesuai dengan ukuran-ukuran yang jelas yang bersumber dari Al-Qur'an dan Al-Hadits. Oleh sebab itu, Islam member dasar tentang system kejujuran yang harus diungkapkan sebagai suatu hal yang wajib dinyatakan. Dalam pandangan Islam tentang perdagangan mempunyai dua aspek, yaitu aspek duniawi dan aspek ukhrawi. Aspek ukhrawi adalah proses pelaksanaan perdagangan dengan mengambil nilai-nilai Islami, inilah yang dimaksud aspek ukhrawi, sedangkan system perdagangan yang dinilai berbeda dengan system perdagangan Islam, dinilai sebagai aspek duniawi (Jusmailani, 2008).

Manusia sebagai makhluk ciptaan Allah, adalah makhluk yang tidak bias hidup sendiri, manusia membutuhkan pertolongan orang lain untuk mencukupi kebutuhannya. Tidak ada satupun manusia yang bias mencukupi seluruh kebutuhannya, manusia hanya bias mencukupi sebagian dari

kebutuhannya. Sehingga jika ia membutuhkan seluruh barang yang dia inginkan, ia mesti harus membelidari orang lain. Untuk itu Allah SWT memberikan pedoman kepada manusia untuk melakukan proses transaksi atau perdagangan yang sekiranya bermanfaat dengan metode jual-beli dengan semua tata cara hubungan yang lain. Dengan adanya ini semua, maka kehidupan manusia bias berdiri secara sempurna dengan baik serta bermanfaat juga.

Rasulullah SAW diturunkan Allah SWT di tanah Arab di saat bangsa Arab didalam kondisi perdagangan dan transaksi jual-beli yang beraneka ragam. Oleh sebab itu, sebagian perdagangan yang dilakukan oleh bangsa Arab diperkenankan oleh Nabi, sepanjang tidak bertentangan dengan landasan-landasan ajaran Islam, sedangkan sebagian proses perdagangan yang dilakukan oleh bangsa Arab tidak diperbolehkan karena tidak sesuai dengan jiwa syari'at Islam. larangan-larangan ini dengan alasan-alasan:

- a. Disebabkan ada upaya untuk membantu perilaku maksiat.
- b. Disebabkan ada elemen-elemen penipuan.
- c. Ada unit-unit yang mencoba untuk memaksakan (Qardhawi, 1993).

Untuk bias mempraktikkan nilai-nilai yang baik dan usaha untuk menghindarkan perbuatan-perbuatan yang buruk dalam proses perdagangan, sangat penting diterapkan prinsip-prinsip yang didasarkan atas dasar nilai-nilai luhur Islam. Apalagi melihat prinsip-prinsip perdagangan modern hari ini, yang rentan dengan penipuan, manipulasi, serta bertentangan dengan prinsip perdagangan yang baik. Maka, penerapan prinsip Khiyar mutlak diperlukan, sebagai upaya untuk menjaga proses interaksi dan transaksi antara pembeli dan penjual agar sama-sama tidak dirugikan, dikarenakan penipuan atau cacatnya barang yang telah dibeli, atau barang yang mau di jual kepada pelanggan.

Khiyar diambil dari Bahasa Arab *Khara-Yakhiru-Khairanwa Khiyaratan* (خَارَ يَخِيرُ خَيْرًا وَخِيَارَةً), yang persamaan katanya bisa diperjelas dengan *أَعْطَاهُ مَا هُوَ خَيْرٌ لَهُ* ("Memberikan sesuatu yang lebih berarti untuknya"). Menurut pandangan para ulama fikih adalah menggali sesuatu yang baik dengan dua persoalan yang baik bisa untuk membatalkan atau menuruskan akad (Azzam, 2010).

الْخِيَارُ هُوَ طَلَبُ خَيْرِ الْأَمْرَيْنِ مِنَ الْإِمْتِزَاءِ أَوْ الْإِلْعَاءِ

Artinya: *Khiyar adalah mengharapkan sesuatu yang baik dari dua hal, yaitu membatalkan (akad jual beli) atau meneruskannya.*

Khiyar itu diartikan sebagai usaha untuk menyelamatkan kebebasan berpikir di antara penjual dan pembeli atau individu yang membutuhkan proses Khiyar. Namun, terkadang system Khiyar ini menimbulkan penyesalan kepada salah seorang dari pembeli atau penjual, misalnya dari pihak penjual berharap barang yang sudah dibeli tidak dikembalikan karena berharap barangnya laku, sedangkan dari pihak pembeli ingin mendapatkan barang tersebut, akan tetapi barang yang sudah dibeli harus segera dikembalikan, hal ini menimbulkan ketidak senangan karena uangnya dikembalikan setelah barang yang dibeli dikembalikan kepada penjual. Maka untuk menetralsisir hal ini Khiyar perlu untuk ditetapkan syahada Khiyar dan syah adanya ikrar dari kedua pihak, atau salah salah satu pihak yang diijinkan oleh pihak lain, atau kedua pihak jika memang dikehendaki (Sudarsono, 1992).

Dari pengertian yang diatas dijelaskan maka dapat diambil ringkasan bahwa Khiyar itu adalah sebuah pilihan sikap untuk meneruskan transaksi jual-beli atau meniadakannya, sebab terlihat cacat terhadap barang yang ditampilkan, atau ada kesepakatan pada masa akad, atau sebab persoalan yang lain. Tujuan dilaksanakannya Khiyar untuk menjamin kebaikan bersama bagi kedua pihak sehingga tidak ada perasaan menyesal setelah akad dihentikan, karena sudah terjadi kerelaan (Muslich, 2010).

2. Dasar Hukum Khiyar

Prinsip penting yang harus dijalankan dari proses transaksi jual beli atau perdagangan adalah kejujuran, maka haram hukumnya untuk menyembunyikan kecacatan barang oleh si penjual. Jika ada kerusakan barang yang disebabkan oleh proses pengemasan atau dikarenakan oleh kerusakan-kerusakan lain yang disebabkan oleh benda-benda tajam yang dapat merusak kualitas barang, maka si penjual wajib menerangkan kepada si pembeli, tidak diperkenankan untuk menyembunyikan hal tersebut. Menyembunyikan kecacatan barang yang disengaja merupakan perbuatan curang dan penipuan (Ya'qub, 1992).

Salah satu rujukan utama transaksi dalam konsep islam adalah wajibnya dilakukan pencatatan untuk setiap transaksi, hal ini berdasarkan qiyas dari ayat

Al Quran surat Al Baqarah ayat 282:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رَجَالِكُمْ ۚ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ۚ وَلَا يَأْب الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۚ وَلَا تَسْمَعُوا أَنْ تَكْفُوبُهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ ذَٰلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمٌ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۗ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۗ وَأَشْهَدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفَلَّحُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ ۗ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua oang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan

janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.

Pada dasarnya hukum Khiyar diperbolehkan berdasarkan hadits Rasulullah SAW seperti yang diriwayatkan oleh Al-Bukhari dari Abdullah Bin Al-Harits:

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ الْحَارِثِ قَالَ سَمِعْتُ حَكِيمَ ابْنَ جِرَامٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: أَلْبَيْعَانِ بِأَلْخِيَارٍ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا، فَإِنَّ صِدْقًا وَبَيْنًا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا وَإِنْ كَذِبًا وَكُتِمَا مُحَقَّتْ بَرَكَةٌ بَيْنَهُمَا

Artinya: Dari Abdullah bin Al-Harits beliau bersabda: Saya mendengar Hakim bin Hizam r.a dari Nabi SAW beliau bersabda: penjual dan pembeli diperbolehkan untuk melakukan praktek Khiyar selama mereka berdua belum berpisah. Jika diantara mereka berdua jelas dan benar, maka mereka diberi keberkahan keduanya di dalam transaksi jual beli, dan apabila keduanya berbohong dan mencoba merahasiakan, maka terhapuslah keberkahan proses transaksi jual-beli mereka (H.R. Al-Bukhari).

Selain hadits tersebut ada juga hadits yang menyinggung tentang masalah Khiyar juga, seperti halnya hadits dibawah ini yang diriwayatkan oleh Al-Bukhari dari Ibnu Umar:

عَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ: قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: أَلْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا، أَوْ يَقُولُ أَحَدُهُمَا لِصَاحِبِهِ: اخْتَرْ. وَرُبَّمَا قَالَ أَوْ يَكُونُ بَيْنَ خِيَارٍ (رَوَاهُ بُخَارِيُّ).

Artinya: dari Ibnu Umar r.a.berkata. Rasulullah SAW telah bersabda: pembeli dan penjual keduanya boleh melakukan Khiyar selagi tidak berpisah dalam satu majlis, atau salah seorang berbicara kepada temannya: Pilihlah. Dan terkadang beliau bersabda: atau terjadilah akad jual beli Khiyar.

Dari keterangan Hadits tersebut teranglah bahwa sesungguhnya Khiyar dalam transaksi akad jual-beli dihukumi boleh. Namun, apabila ada ditemukan barang yang cacat (aib) yang memungkinkan menjadikan kerugian bagi si

pembeli, hak Khiyar bisa dipastikan oleh Syari'ah Islam teruntuk orang yang melaksanakan transaksi perdata agar sekiranya tidak dirugikan dalam proses transaksi yang sedang dilakukan, sehingga suatu kebaikan yang dituju dalam transaksi terwujud sebagaimana mestinya. Status Khiyar, menurut pendapat ulama-ulama Fiqih adalah diperintahkan atau diperkenankan sebab masing-masing pihak yang melaksanakan transaksi supaya tidak ada yang tercederai.

3. Macam-macam Khiyar

Salah satu dasar tentang jual-beli menurut Islam adalah adanya hak untuk membatalkan atau meneruskan proses transaksi. Hak tersebut dinamakan Khiyar. Hikmah dari semua ini adalah untuk menjaga kerukunan, hubungan persaudaraan dan juga kebaikan bersama. Adakalanya manusia dalam proses transaksi ini mengalami kekeliruan dan juga perbuatan curang, maka Khiyar ini menjadi sangat penting untuk dilakukan untuk menghindari permusuhan, kedengkian, dan rasa dendam diantara manusia, tentu hal ini sangat dilarang dalam Agama Islam.

Syari'at bertujuan untuk menjaga manusia dari hal-hal yang buruk. Maka syari'at menggariskan adanya hak Khiyar dengan maksud untuk menegakkan keselamatan, keharmonisan dan kerukunan antar hubungan Manusia (Dewi, 2005). Berdasarkan keterangan diatas Khiyar dibagi dengan beberapa macam:

a. Khiyar Majelis

Majlis diambil dari Bahasa Arab Masdar Mim dari *Julus* yang bermakna tempat duduk, dan menurut pemuka para ahli Fiqih majlis akad adalah tempat kedua orang yang sedang melakukan akad berada dan sampai melakukan akad yang sempurna. Dengan begitu majlis akad adalah tempat berkumpul dan suatu momen yang dijadikan sahnya proses akad (Azzam, 2014).

Adapun menurut definisi Khiyar yang ditetapkan oleh Syara' bagi setiap orang yang bertransaksi, selama para pihak yang berurusan masih dalam satu tempat. Khiyar Majelis diberlakukan dalam berbagai macam

jual-beli. Seperti jual beli minuman, makanan, akad untuk memesan barang (salam), Syirkah (Zuhaili, 2010).

Dasar Khiyar Majelis seperti hadits dari Al-Bukhari dari Ibnu Umar:

عَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ: قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: الْبَيْعَانُ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا، أَوْ يُفُؤُوا أَحَدُهُمَا لِصَاحِبِهِ: اخْتَر. وَرُبَّمَا قَالَ أَوْ يَكُونُ بَيْنَهُ خِيَارٍ (رَوَاهُ بُخَارِي).

Artinya: dari Ibnu Umar r.a ia berkata. Rasulullah SAW telah bersabda: pembeli dan penjual keduanya boleh melakukan Khiyar selagi tidak berpisah dalam satu majlis, atau salah seorang berbicara kepada temannya: Pilihlah. Dan terkadang beliau bersabda: atau terjadilah akad jual beli Khiyar.(H.R. Al-Bukahari)

Saat proses jual-beli berlangsung, masing-masing orang berhak untuk membatalkan atau meneruskan Khiyar hingga masa dimana mereka berpisah dalam satu majelis. Perpisahan terjadi jika kedua orang telah meniadakan untuk melaksanakan Khiyar. Pada dasarnya Khiyar majelis berakhir dengan dua perkara:

- 1) Kedua orang mengambil kesimpulan untuk melanjutkan akad.
- 2) Kedua orang telah berpisah tempat (Sudarsono, 1992).

Tidak ada perbedaan pendapat dari para ahli fikih terkait pemberlakuan Khiyar Majelis, sepanjang dari kedua belah pihak masih dalam satu majelis, serta ada kebolehan untuk membatalkan atau meneruskan proses transaksi jual beli dengan model Khiyar Majelis (Azzam, 2017).

b. Khiyar Syarat

Pendapat Sayyid Sabiq Khiyar Syarat adalah suatu Khiyar saat para pembeli boleh membeli barang dengan syarat tertentu sehingga melakukan Khiyar pada masa atau waktu yang telah ditentukan. Meskipun saat itu lama, jika ia berkenan maka ia dapat melanjutkan proses jual-beli apabila ia berkehendak atau memberhentikannya.

Pengertian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa Khiyar Syarat adalah bentuk Khiyar antara pihak yang melaksanakan akad jual-beli member persyaratan dalam waktu tertentu dari kedua belah pihak atau salah satunya untuk membatalkan atau meneruskan.

Pendasaran Khiyar Syarat ini ada pada hadits yang diriwayatkan oleh Al-Bukhari dari Ibnu Umar:

عَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا عَنْ تَبَايَعِ الرَّجُلَانِ فَكُلُّ وَاحِدٍ مِنْهُمَا بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَّفِقَا رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ إِذَا وَكَانَ جَمِيعًا أَوْ يَخِيرُ أَحَدُهُمَا الْآخَرَ، فَإِنَّ خَيْرَ أَحَدُهُمَا الْآخَرُ فَتَبَايَعَا عَلَيَّ ذَا لِكَ فَقَدْ وَجِبَ الْبَيْعُ، وَإِنْ تَفَرَّقَا بَعْدَ أَنْ تَبَايَعَا وَلَمْ يَتْرُكْ وَاحِدٌ مِنْهُمَا الْبَيْعَ فَقَدْ وَجِبَ الْبَيْعُ

Artinya: dari Ibnu Umar r.a. datang dari Rasulullah SAW, beliau bersabda." Jika ada dua orang pihak melaksanakan transaksi jual-beli, maka kedua belah pihak melaksanakan Khiyar, baik masing-masing maupun salah satu pihak yang bertransaksi. Jika salah satunya melakukan Khiyar terhadap yang lainnya, kemudian kedua belah pihak melaksanakan transaksi jual-beli dengan dasar perjanjian mereka, maka proses jual-beli dan salah satunya pihak tidak membiarkan jual-beli, maka jual beli wajib dilakukan."(H.R. Muttafaq 'Alaihi, dan redaksi hadits dari riwayat Imam Muslim).

Khiyar Syarat diberlakukan untuk menjaga kesepakatan dari salah satu orang saja, karena kemungkinan mengandung unsure kebohongan dan penipuan. Sebab itulah Allah SWT memberikan Manusia dengan mekanisme Khiyar Syarat untuk memberikan jeda waktu mengambil kesimpulan diperlukan. Ulama ahli Fiqih bersepakat bahwa Khiyar Syarat sah apabila waktunya diketahui dan tidak lebih dari 3 hari dan barang yang dijual tidak termasuk barang yang mudah cacat dalam kondisi ini (Azzam, 2017)

c. Khiyar Aib

Khiyar Aib masuk dalam kajian Khiyar Naqishah (terkoreksinya nilai penawaran barang). Khiyar Aib terkoneksi dengan persyaratan yang disangka sebelumnya. Khiyar Aib adalah hak untuk membatalkan Jual-beli

dan mengembalikan barang. Sebab diketahuinya cacat barang yang belum diketahui sebelumnya, baik aib itu ada pada saat proses transaksi atau datang dikemudian hari setelah selesainya akad disepakati sebelum serah-terima barang yang dijual.

Penyebab Khiyar Aib adalah terkoreksinya harga dan nilai jual barang bagi pedagang dan orang-orang yang berurusan di dalamnya (Djuwaini, 2008). Menurut fatwa ulama Fiqih mengembalikan barang diperbolehkan jika terjadi kecacatan barang saat waktu akad berjalan, seperti yang diterangkan dalam hadits, yaitu hadits 'Uqbah bin Amir r.a, ia berkata: Aku mendengar Rasulullah Bersabda:

عَنْ عُقْبَةَ بْنِ عَامِرٍ الْجُهَنِيِّ قَالَ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ: الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ وَلَا يَخُلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ مِنْ أَخِيهِ بَيْعًا فِيهِ غَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَّهُ لَهُ

Artinya: " Dari Uqbah bin Ibnu Umair Al-Juhani ia berkata: aku mendengar Rasulullah SAW, Beliau bersabda: Orang muslim adalah saudara bagi muslim lain, tidak halal bagi muslim apabila menjual barang kepada saudara muslimnya dalam keadaan cacat, melainkan ia harus menerangkan (aib atau rusaknya) itu kepadanya". (H.R. Al-Hakim "Uqbah Ibnu Amiri) (Muslih, 2010).

d. Khiyar Ru'yah

Khiyar Ru'yah adalah hak pembeli untuk membatalkan akad atau tetap meneruskan akad disaat ia dihadapkan dengan obyek Khiyar dengan syarat ia belum melihat barang ketika sebelum akad atau berlangsungnya akad ia melihatnya dalam jangka waktu tertentu yang menjadi pembatas untuknya.

Konsep ini disampaikan oleh Imam Hanafi, Hambali, dan Maliki dan Dhahiriyah dalam obyek masalah jual beli benda yang Ghaib (tidak ada ditempat) atau benda yang belum pernah diteliti. Sedangkan pendapat imam Syafi'i Khiyar Ru'yah ini tidak diperkenankan dalam proses akad jual beli sebab menurutnya jual beli terhadap gaibnya barang (tidak ada ditempat) dianggap tidak sah.

Syarat diterapkannya Khiyar Ru'yah adalah:

- 1) Barang yang diperjual-belikan berbentuk barang secara fisik ada dan bias dilihat berbentuk harta benda atau harta yang berjalan.
- 2) Barang yang dijual dapat dibatalkan dengan mengembalikan waktu transaksi.
- 3) Tidak melihat dagangan ketika terjadi transaksi atau sebelumnya, sedangkan dagangan tersebut tidak mengalami perubahan (Wardi, 2010).

4. Faktor – Faktor Yang Menghalangi Pembatalan Akad dan Pengembalian Barang

Akad bisa dibatalkan atau ada usaha untuk mengembalikan barang yang terindikasi cacat di bahas dalam kitab-kitab fikih. Faktor-faktor yang bias diindikasikan untuk mengembalikan barang atau membatalkan akad, bias disimpulkan sebagaimana dibawah ini:

Pertama, adanya keridhaan dari si pembeli setelah ia mengetahui barang yang cacat, baik dengan petunjuk/ indikator atau dengan ucapan secara langsung, contohnya: pembeli membeli buah yang sudah diberitahukan atau diumumkan kejelekannya dari si penjual. Si penjual memberitahu bahwa buah sudah layu atau ada beberapa bagian buah sudah membusuk, kemudian pembeli merelakan untuk tetap membeli setelah menyesuaikan harga, maka pengembalian barang atau pembatalan akad tidak dapat dilakukan.

Kedua, khiyar digugurkan. Baik ada indikator atau munculnya cacatnya barang, contohnya: seperti ungkapan pembeli “aku telah membatalkan khiyar hak pilihku” atau setelah ia tahu kejelekan barang, si pembeli tidak ada usaha untuk mengembalikan barang dalam durasi waktu tertentu, atau bahkan sudah habis karena telah dimakan.

Ketiga, barang rusak karena ulah pembeli atau telah berubah dari bentuk asli. Contoh si pembeli membeli gelas retak atau pecah disebabkan kelalaian pembeli sehingga terjatuh oleh si pembeli, atau ada sebagian yang tidak utuh atau hilang akibat kesalahan pembeli.

5. Hikmah Khiyar dalam Jual Beli

Hikmah Khiyar dalam pelaksanaan aka jual beli, ada beberapa bagian:

- a. Bertujuan untuk mengajarkan kehati-hatian terhadap masyarakat dalam melakukan transaksi jual-beli.
- b. Menghindarkan perdebatan dalam transaksi jual-beli.
- c. Menghindari penyesalan di kemudian hari terhadap dua belah pihak.

6. Pengertian Bisnis Syariah

Sudah menjadi barang tentu untuk memahami definisi dari etika bisnis Syariah, lazim untuk kita memahami terlebih dahulu apa definisi dari etika menurut syariat Islam dan etika bisnis itu sendiri.

a. Definisi Etika Menurut Syariat Islam

Etika berhubungan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik kepada individu diri seseorang maupun pada suatu kelompok atau masyarakat yang diwariskan dari satu orang ke orang yang lain ataupun dari generasi ke generasi yang lain (Arijanto, 2004). Dalam makna yang lebih dalam etika merupakan studi penerapan tentang tabiat konsep nilai, baik, buruk, benar, salah, dan lain sebagainya serta prinsip-prinsip umum yang dibenarkan dalam penerapannya (Badroen, 2006).

b. Definisi Bisnis Menurut Syariat Islam

Etika bisnis merupakan seperangkat nilai baik, buruk dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip prinsip moralitas. Dalam makna lain etika bisnis berarti seperangkat prinsip dan norma dimana para pelaku bisnis harus komitmen dalam bertransaksi, berperilaku, dan berelasi guna tujuan bisnisnya dengan selamat. Selain itu etika bisnis juga dapat berarti pemikiran atau refleksi tentang perbuatan baik, buruk, terpuji, tercela, benar, salah, wajar, pantas tidaknya dari pelaku bisnis (Badroen, 2006).

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa etika bisnis syariah adalah seperangkat norma dan nilai tentang baik, buruk, benar, salah, halal, dan haram dalam dunia bisnis dengan berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas yang sesuai dengan syariat Islam.

7. Prinsip Etika Bisnis Syariah

Anjuran etika bisnis syariah pada prinsipnya manusia dituntut untuk berlaku baik pada dirinya sendiri, kepada sesama manusia dan lingkungan alam sekitarnya, dan kepada Allah selaku penciptaNya. Oleh karena itu, untuk dapat berbuat baik terhadap semuanya, manusia di samping diberi kebebasan (free will), hendaknya ia memperhatikan keesaan Allah (tauhid), prinsip keseimbangan (balance), dan keadilan (qist). Di samping tanggung jawab (responsibility) yang akan diberikan di hadapan Allah (Djakfar, 2007).

Empat konsep ini yang kemudian disebut aksioma. Yang terdiri atas prinsip-prinsip umum yang terhimpun menjadi suatu kesatuan yang terdiri dari konsep-konsep kesatuan atau tauhid (unity), keseimbangan (equilibrium), bebas berkehendak (free will), dan tanggung jawab (responsibility).

Untuk menentukan kaidah-kaidah perilaku ekonomi dalam masyarakat Islam, langkah pertama yang harus dilakukan adalah membangun sistem aksioma dengan tepat agar mencerminkan pandangan Islam tentang etika. Pandangan ini dapat membentuk dasar generalisasi ilmiah tentang suatu ilmiah ekonomi Islam. Untuk mengubahnya suatu alat operasional yang berupa analisis ilmiah, suatu filsafat etika harus disusutkan menjadi himpunan aksioma yang kemudian dapat berlaku sebagai suatu titik mula pembuat kesimpulan logis mengenai kaidah-kaidah sosial dan perilaku ekonomi yang secara Islami absah.

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan hasil analisis penelitian dari metode wawancara, observasi, dokumentasi dan studi literatur beberapa jurnal, buku serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dalam penelitian ini, maka dapat dirumuskan dengan suatu kerangka berpikir penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Pengertian Metode penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan. Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain: prosedur dan/ atau langkah-langkah yang harus ditempuh, diantaranya desain penelitian, lokasi penelitian, waktu pelaksanaan penelitian sumber data, dan dengan langkah apa data-data tersebut diperoleh dan selanjutnya diolah dan dianalisis.

Desain penelitian yang dipergunakan oleh penulis adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode ini terdiri dari menelaah dokumen, pengamatan dan wawancara (Narbuko & Achmadi, 2002). Selain hal tersebut penulis juga menyertakan pendekatan deskriptif sebagai dasar penulis dalam menentukan atau memecahkan masalah yang nanti timbul saat proses penelitian penulis. Di dalam rangkaian dekriptif kualitatif ini penulis merangkai berbagai komponen, Penelitian skripsi ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data melalui penelitian lapangan (*Field Research*). Studi kasus yang dilaksanakan peneliti di Alkautsar Katering Yogyakarta (Teguh, 2011).

Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif kualitatif adalah upaya peneliti untuk mencari sejarah secara deskriptif dan mencari informasi secara kualitatif. Penelitian ini mencoba menganalisis fenomena sosial yang berda ditengah-tengah masyarakat. Penelitian deskriptif kualitatif melakukan koneksi antar variabel dan fakta yang mengakibatkan dampak terhadap lingkungan dimana selama pelaksanaan skripsi ini, peneliti berupaya untuk meneliti, menghamparkan, menggambarkan, fakta-fata, sumber-sumber, data-data yang relevan dengan penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diangkat dalam skripsi.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat Jl. Kaliurang KM 4,5 Tawang Sari Blok D2, Kocoran, Caturtunggal, Kec. Depok, Kab. Sleman, Yogyakarta.

C. Waktu Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih selama dua bulan, terhitung dari tanggal 09 April sampai 07 Juni 2020, dengan rincian kegiatan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Rincian Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan Ke-					
		1	2	3	4	5	6
1.	Pengajuan Outline dan rekomendasi pembimbing	■					
2.	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan						
3.	Proses bimbingan menyelesaikan proposal		■				
4.	Seminar proposal Skripsi			■			
5.	Pengumpulan dan pengolahan data			■	■		
6.	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Skripsi			■	■	■	
7.	Ujian Skripsi (Munaqasah)						■
8.	Revisi dan persetujuan Skripsi						■

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari AlKautsar Katering Yogyakarta. Adapun sumber data yang digunakan terdiri dari dua sumber yaitu, data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang penulis dapatkan langsung dari sumber yang terkait. Sumber ini menjadikan landasan penulis untuk meneruskan proses wawancara di Alkautsar Katering Yogyakarta (Saebani, 2008).

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang secara tidak langsung penulis dapatkan dalam proses penelusuran misalnya melalui narasumber lain

dan dokumen-dokumen lain yang mendukung penelitian. Sumber data sekunder bisa dari karya-karya, dokumen-dokumen, buku-buku atau hal yang lain (Sugiyono, 2014).

E. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah upaya penulis untuk mendapatkan data atau informasi yang relevan dengan penelitian. Adapun teknik-teknik dalam pengumpulan data, sebagaimana berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi secara lisan dari nara sumber yang terpercaya dalam proses penelitian penulis. Teknik wawancara ini diperlukan jika penulis ingin mendapatkan keterhubungan komunikasi antara data dengan narasumber. Selain itu wawancara bias dilakukan secara tertulis maupun juga secara lisan. Teknik wawancara bias peneliti lakukan dengan menelepon atau secara tatap muka, berhadapan langsung dengan responden atau narasumber (Azwar, 2004). Wawancara adalah pola interaksi yang terjadi antara dua belah pihak secara langsung.

Pewawancara dalam kebiasannya disebut sebagai interviewer sedangkan orang yang dimintai keterangan atas suatu masalah dalam skripsi dinamakan narasumber atau responden. Wawancara suatu cara yang digunakan untuk melaksanakan tugas tertentu, sehingga diperoleh info secara lisan dari narasumber, untuk dipergunakan secara langsung (Koentjaraningrat, 1980). Wawancara adalah rekaman pembicaraan secara tatap muka untuk mendapatkan informasi dari seseorang (Denzin, 2009). Wawancara adalah upaya serius peneliti untuk berkomunikasi dengan tujuan bertukar pikiran, perilaku dan melibatkan sesi tanya jawab (Stewart, 2008). Wawancara adalah pola khusus dari proses interaksi secara tertulis atau lisan untuk tujuan tertentu, dan dipusatkan pada konten yang khusus dengan mengeliminasi bahan-bahan yang dianggap tidak perlu.

Tujuan wawancara adalah untuk mendapatkan informasi dari seorang narasumber, melengkapi info atau data dengan cara mengumpulkan data yang relevan, mendapatkan info dengan mengumpulkan hasil dan menguji hasil tersebut.

Fungsi wawancara adalah menghindari kesalahan info disebabkan oleh permasalahan yang simpang siur, info atau data akan dijadikan sebagai pelengkap informasi, mencari info dari hasil yang di dapatkan untuk menjadi bahan pelengkap, mencoba mencari perspektif yang lain, mendapatkan info yang jujur, valid, komprehensif, tepat, dan bisa dipertanggung jawabkan, mencari info yang berimbang dan obyektif. Adapun narasumber yang akan peneliti wawancarai adalah:

Tabel 3.2
Daftar Informan Penelitian

No	Nama	Usia (tahun)	Jenis Kelamin (L/P)	Keterangan
1	Muhammad Farij	41 thn	L	Owner Alkautsar Katering
2	Cahyo Waskito	22 thn	L	Karyawan Alkautsar Katering Yogyakarta
3	Bowo	31 thn	L	Konsumen Alkautsar Katering Yogyakarta
4	Friski	28 thn	P	Konsumen Alkautsar Katering Yogyakarta
5	Harun	40 thn	L	Konsumen Alkautsar Katering Yogyakarta
6	Fitri	33 thn	P	Konsumen Alkautsar Katering Yogyakarta

2. Observasi

Pengamatan atau observasi adalah suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara teliti serta pencatatan secara sistematis. Tujuan dari observasi adalah untuk mendeskripsikan kegiatan

yang terjadi, orang-orang yang terlibat didalam kegiatan, waktu kegiatan yang diamati oleh penulis.

Berdasarkan pengamatan penulis dalam kegiatan-kegiatan yang diamati, observasi dibedakan menjadi observasi partisipan dan observasi tak partisipan. Menurut Sugiyono observasi partisipan adalah peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari perusahaan yang diamati atau digunakan sebagai sumber data dalam penelitian. Dimana penulis mengamati secara langsung kegiatan yang dilakukan subjek dalam lingkungannya dengan mengumpulkan data secara sistematis dari data yang di perlukan. Sehingga tidak dianggap sebagai orang asing, melainkan sudah karyawan perusahaan itu sendiri, karena penulis merupakan mahasiswa magang di perusahaan tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik untuk memproses data melalui informasi-informasi atau dokumen-dokumen yang memiliki keterhubungan dengan masalah yang diangkat. Dalam hal ini adalah akad Khiyar jual beli studi kasus dalam pelayanan kualitas di Al-Kautsar Katering Yogyakarta. Metode dokumentasi ini diperbolehkan mengambil dokumen dari literatur-literatur buku atau data perusahaan di Al-Kautsar Katering Yogyakarta (Noor, 2012).

F. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian yaitu data kualitatif. Analisis kualitatif merupakan analisis yang menggunakan uraian atau deskriptif juga gambaran yang menjelaskan sesuatu dari suatu teori menjadi sebuah paparan, maka analisis yang digunakan peneliti yaitu analisa kualitatif (Ibrahim, 2015)

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan semuanya dapat diinformasikan kepada orang lain. Miles dan Hubberman dalam Sugiyono (2011) yang menyatakan bahwa terdapat

tiga aktifitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi (Sugiyono, 2011).

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dalam penelitian ini data hasil wawancara dan observasi yang akan disortir berdasarkan kebutuhan penelitian.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa narasi/uraian, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya untuk memudahkan pembaca dalam memahami penelitian.

3. Verifikasi

Verifikasi adalah penarikan kesimpulan. Pernyataan logis tentang suatu hal untuk melengkapi sebuah kriteria, sehingga dapat digunakan dalam mamaparkan kalimat hasil penelitian. Verifikasi dalam hal ini berupa kesimpulan awal yang bersifat sementara, kesimpulan ini akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang lebih kuat dalam proses pengumpulan data selanjutnya. Namun apabila dalam pengumpulan data yang dilakukan pada tahap awal diikuti oleh bukti yang cukup valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2011).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Alkautsar Katering

1. Profil Alkautsar Katering

Pertama kali Alkautsar Katering didirikan pada tahun 2012 oleh Bapak Muhammad Farij berada di Jl. Kaliurang KM 4,5 Tawang Sari Blok D2, Kocoran, Caturtunggal, Kec. Depok, Kab. Sleman, Yogyakarta. Awalnya katering ini berawal dari jualan daging kurban di kampus UGM khususnya untuk acara baksos di organisasi-organisasi kampus. Saat itu ada saudara beliau yang membantu dalam mengelola daging tersebut. Dan itu berjalan terus setiap tahun sampai tahun 2012. Pada akhirnya pada tahun tersebut memulai dengan membuka jasa usaha aqiqah dan katering. Kebetulan pada tahun 2012 mulai booming akan kesadaran masyarakat terkait aqiqah itu sendiri adalah sesuatu yang harus disegerakan dan hukumnya pun sunnah muakkadah. Karena kebetulan basisnya sama yaitu antara kurban dan aqiqah katering ini sama-sama daging kambing maka tinggal dikembangkan inovasi dan variasi menu catering yang ada.

Awalnya bisnis ini berjalan belum begitu signifikan dari tahun ketahun. Dan tenaga kerjanya pun masih mengandalkan dari keluarga sendiri termasuk paman, bibi, dan istri. Saat itu sangat terkorsir tenaga yang dikerahkan dalam menjalankan usaha ini. Pada akhirnya Alkautsar memulai dengan membuka lowongan tenaga kerja sembari memberikan manfaat untuk orang-orang di sekitarnya. Kemudian pada akhir tahun 2016 Alkautsar memulai sistemasi perusahaan dan atas izin Allah pada tahun 2017 Alkautsar mulai meningkat pencapaiannya secara signifikan. Yang tadinya 20 sampai 30 konsumen tiap bulannya. Pada tahun 2017 bisa mencapai 100 sampai 150 konsumen tiap bulannya. Pada akhirnya usaha ini terus berjalan, pada tahun 2018 membuka cabang di Solo. Dan pada tahun 2019 memaksimalkan kualitas tenaga kerja karena semakin banyak karyawan-karyawan yang ada pada Alkautsar katering (Farij, 2020).

Adapun beberapa cabang yang dimiliki Alkautsar di beberapa daerah sekitar yaitu Jogja, Solo, Klaten, dan Magelang. Berikut alamat cabang-cabang Alkautsar katering:

Tabel 4.1
Daftar Cabang Alkautsar Katering

No	Keterangan	Alamat	Telepon
1	Cabang Jogja	Jl. Kaliurang Km 4,5 Tawang Sari CT II D2 Yogyakarta	081222346099
2	Cabang Klaten	Dadimulyo RT.03/RW.05, Gergunung, Klaten Utara, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah – 57434	081222346099
3	Cabang Magelang	Dogaten RT.3/RW.1, Jonggrangan, Sukarejo, Mertoyudan, Magelang, Jawa Tengah – 56172	081226865427
4	Cabang Solo	Klodran, Colomadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah – 57172	08122944040

Sumber: Alkautsar Katering Yogyakarta

2. Struktur Organisasi Perusahaan

Organisasi merupakan suatu perserikatan resmi baik dua orang ataupun lebih yang bekerjasama dalam satu naungan untuk tujuan tertentu (Hasibuan, 2008). Tujuan organisasi merupakan mencapai poin yang diharapkan suatu organisasi dari kegiatan orang-orang selaku anggota organisasi tersebut yang terorganisir dan structural dalam hubungan kerja sama.

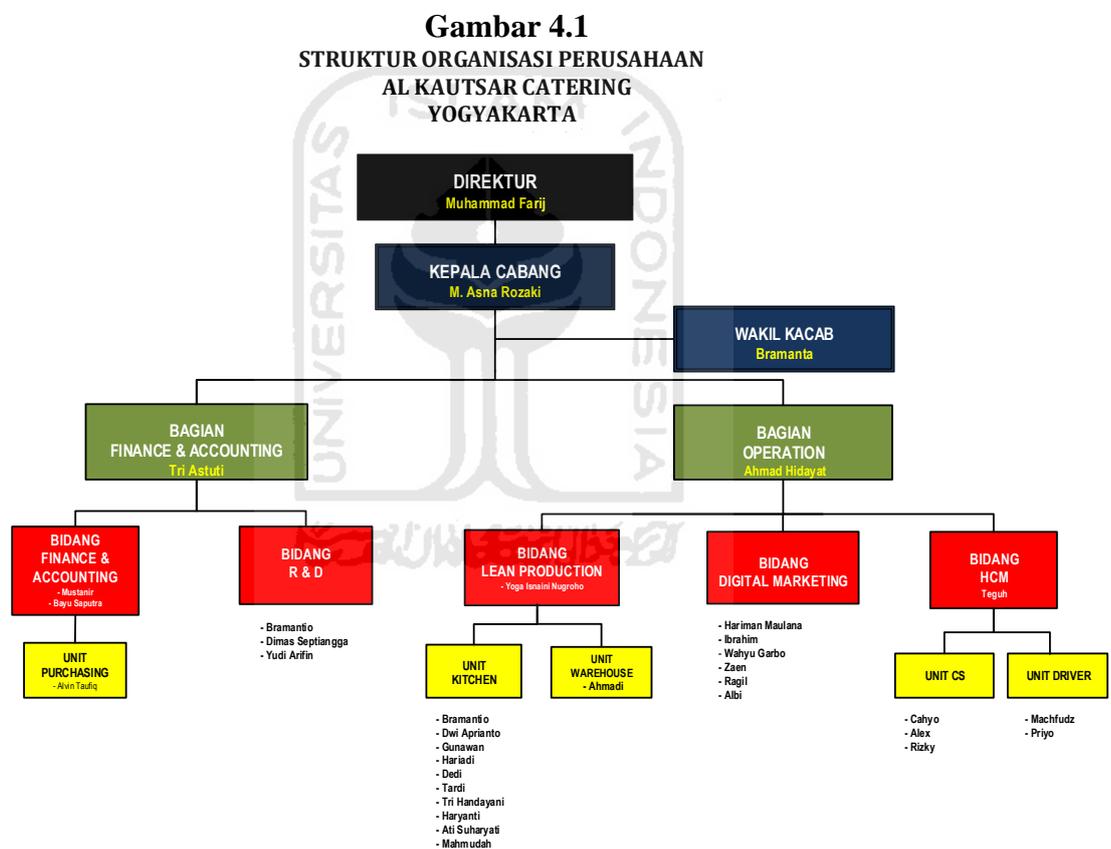
Struktur adalah suatu cara membentuk dan menyusun divisi atau segmen-segmen individu secara serempak dalam satu kesatuan. Adapun struktur organisasi adalah kerangka dalam menerangkan bagaimana kegiatan-kegiatan atau pekerjaan dalam pengaturan atau pembagian organisasi (Amin, 2010).

Setiap perusahaan tentunya mempunyai suatu struktur organisasi tetapi berbeda-beda, sebab itu setiap perusahaan memiliki bagan organisasi yang dijalankan guna mendukung berjalannya kegiatan perusahaan dengan baik dan tepat dalam mencapai tujuan. Tujuan suatu organisasi ini dibentuk untuk mengatur dan membagi tugas setiap anggota perusahaan. Setiap perusahaan dibutuhkan struktur organisasi sebagai pedoman kerja bagi setiap anggota yang

terlibat dalam pencapaian tujuan perusahaan. Baik tanggung jawab, tugas, atau wewenang setiap divisi yang harus dijalankan.

Struktur organisasi yang terdapat pada Alkautsar Katering menggunakan struktur organisasi linear. Organisasi linear merupakan organisasi yang semata-mata memiliki hubungan wewenang dalam organisasi.

Berikut struktur organisasi yang terdapat dalam Alkautsar Katering Yogyakarta sebagai berikut:



Sumber: Alkautsar Katering Yogyakarta

3. Visi Dan Misi Perusahaan

Setiap bisnis tentu memiliki visi dan misi. Visi merupakan pandangan jauh ke masa depan dari tata usaha yang dikemas dengan manajemen yang dijalankannya pada saat yang akan datang. Adapun misi berguna untuk mengarahkan pedoman kepada manajemen dalam menjalankan kegiatannya (Fuad, 2006).

Berikut visi dan misi dalam menjalankan usaha Katering Alkautsar Yogyakarta. Adapun visi dalam usaha Katering adalah: “Alkautsar adalah perusahaan industri katering dan aqiqah yang mempunyai visi jauh kedepan bahkan bukan hanya sekedar visi pencapaian dunia saja, melainkan visi akhirat, yang paling laris dan terbaik di Indonesia dalam produk dan layanan dalam menjalankan bisnisnya secara professional dengan senantiasa mengusung nilai-nilai Islam dalam menjalankan kegiatannya. Alkautsar sebagai sebuah perusahaan sepakat untuk mensejahterakan seluruh orang yang terlibat dalam perusahaan sesuai dengan kapasitas dan kebijakan perusahaan. Alkautsar bukan perusahaan kapitalis yang hanya mengumpulkan kekayaan untuk shareholder semata. Alkautsar akan menjadi saluran rezeki yang terus menerus mengalir. Alkautsar adalah perusahaan yang akan mengumpulkan pahala dan kebaikan yang akan menjadi bekal akhirat. Ini berlaku untuk semua orang yang terlibat dalam perusahaan”. Adapun misi dalam usaha Alkautsar Katering Yogyakarta adalah:

1. Memberikan layanan terbaik kepada pelanggan

Kami adalah Alkautsarian yang senantiasa akan memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggan, pelanggan dalam (associate) dan pelanggan luar (customer). Kami lakukan ini dengan tulus dan ikhlas sebagai sebuah bentuk kesungguhan kami dalam melayani pelanggan.

2. Senantiasa Menjaga Dan Meningkatkan Kualitas Produk Dan Tata cara Pengolahan Secara Berkesinambungan. Kami Alkautsarian, akan senantiasa menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, produk dan kinerja kami di semua lini terus menerus, tanpa henti, penuh semangat, dan senantiasa ikhlas, karena ini adalah jiwa kami dan karena kami ingin memberikan yang terbaik kepada setiap pelanggan kami.

3. Membangun Dan Memperkuat Brand Perusahaan dengan Prinsip Islam Dan Professional.

Kami Alkautsarian, akan menjadikan brand kami sebagai brand Dunia yang melahirkan kepercayaan, reputasi, citra, dan persepsi hebat kepada semua orang dengan senantiasa menjaga sikap dan tingkahl aku kami masing-masing dimanapun kami berada, dan dengan senantiasa melakukan pekerjaan terbaik sesuai porsi kami masing-masing dimanapun kami bekerja.

4. Terus Mengembangkan Sumber Daya Manusia agar Menjadi Manusia yang Bertaqwa dan Berkualitas

Kami Alkautsarian, akan terus belajar dan meningkatkan kapasitas kami masing-masing sesuai dengan kedudukan dan pekerjaan kami dengan bersungguh-sungguh, karena kami tahu bahwahnya dengan belajar dan meningkatkan ilmu pengetahuan dan keahlian kami akan menjadi orang yang hebat. Hebat dimata Allah AzzawaJalla, hebat dimata manusia.

5. Menjalankan Fungsi sebagai Khalifah Allah dengan Menyebarkan Kebaikan dan Kebermanfaatan di Bumi Allah dengan Terus Menjalin Silaturahmi dan Menambah Jejaring.

Segala Puji hanya untuk Allah Penguasa Alam. Kami bersyukur telah diberikan kesadaran bahwa kami adalah semata-mata diciptakan sebagai khalifah Allah. Kami diciptakan untuk menjadi wakilnya dibumi ini. Maka, dengan kesadaran ini, kami akan dengan amanah menjaga diri kami dalam hidup dan kehidupan kami untuk senantiasa menebarkan kebaikan dan terus menambah saudara dengan terus menjalin silaturahmi (Farij, 2020).

4. Produk-Produk Alkautsar Katering

Produk tidak terlepas dari keperluan atau kepentingan. Produk dimaknakan sebagai segenap sesuatu yang ditawarkan untuk mendapatkan atensi, dimanfaatkan atau dikonsumsi untuk mencapai kebutuhan atau kepuasan konsumen. Sedangkan kebutuhan yang didapat konsumen dihadirkan oleh sebab luar konsumen,

contohnya raksi makanan yang ada pada restoran menyebabkan konsumen tertarik. Marketing dan manajemen serta komunikasi pemasaran dapat menghadirkan rasa ketertarikan konsumen (Sumarwan, 2002).

Segala sesuatu yang mampu memuaskan keperluan manusia adalah produk. Produk juga dapat dimaknakan sebagai suatu ciri kompleks baik yang dapat diraba maupun tidak dapat diraba, termasuk harga, package, warna, dan servis atau pelayanan perusahaan. Adapun skema produk merupakan rencana atau strategi awal yang dijalankan oleh perusahaan terkait dengan persediaan barang dan jasa yang linier dengan kebutuhan pembeli atau konsumen.

Banyak varian produk dari pada Alkautsar Katering, mulai dari tarif dan rasa yang sesuai dengan kualitas produk masing-masing. Menu varian Alkautsar Katering ada tiga, yaitu nusantara, asia, dan western. Contoh dari nusantara ada krengsengan, rendang, kecap pedas, dll. Adapun asia ada yakiniku, teriyaki, masak masala, dll. Dan western sendiri ada lamb stew, barbeque sauce, mushroom sauce, dll. Alkautsar Katering juga menyediakan paket aqiqah untuk konsumen. Adapun varian paket aqiqah ada lima, yaitu paket darussalam, paket ma'wa, paket naim, paket adn, dan paket yang paling tinggi yaitu paket firdaus. Untuk kualitas produk menyesuaikan masing-masing paket.

Berdasarkan hasil wawancara dengan owner mengenai produk yang ada pada Alkautsar Katering, owner mengatakan:

“ Kami memiliki produk olahan varian lengkap. Kami memiliki berbagai menu diantaranya menu Nusantara, Asia, dan Western. Produk kami ada berbagai macam paket, paket diantaranya paket aqiqah, paket nasi box, paket buffet/prasmanan, paket tasyakuran (ater-ater). (Farij, 2020)

5. Praktek Pemesanan Makanan

Praktek pemesanan makanan di Alkautsar Katering dari sisi konsumen telah memilih jenis makanan atau jenis paket yang di pesan dan jumlah yang diinginkan untuk acara. Pihak katering (customer service) mencatat serta menginput data pesanan yang dibutuhkan konsumen. Pihak konsumen sebagai yang memesan, meminta dibuatkan pesanan untuk acara yang akan dilaksanakan. Sedangkan pihak katering menginginkan kepuasan serta kenyamanan pelanggan dan lancarnya suatu acara dengan tepat waktu dalam pengirimannya.

Pada dasarnya adalah wujudnya bukti dan kejelasan kepastian kedua belah pihak yang melakukan transaksi, maka dalam kesepakatan jual beli di Alkautsar Katering layaknya ketika melakukan transaksi jual beli harus ada pencatatan berupa bentuk pesanan dengan lampiran apa saja barang yang dipesan atau dibeli, jumlah pesanan serta melampirkan kriteria pesanan seperti nasi, snack, dan aneka macam menu pesanan yang diperuntukan bagi acara yang diadakan oleh konsumen. Didalamnya sudah termuat macam-macam menu racikan sesuai yang dipesan, adanya bukti transaksi ini sama gunanya seperti halnya jual beli secara langsung yaitu sebagai bukti pemesanan.

Para pihak yang terlibat dalam transaksi pemesanan makanan di Alkautsar Katering adalah Alkautsar Katering selaku pihak yang menghadirkan atau menyediakan makanan untuk partai besar ataupun partai kecil dan konsumen selaku orang yang memesan makanan tersebut.

Industri catering adalah wirausaha jasa penyedia makanan yang melayani pemesanan berbagai macam masakan (masakan dan minuman) baik untuk partai besar maupun partai kecil. Jasa ini dapat membantu untuk mewujudkan kebutuhan seperti aqiqah, rapat instansi, pernikahan, arisan keluarga, halal bi halal, dan acara-acara lainnya. Menu dan jumlah yang disuguhkan menyesuaikan permintaan konsumen. Sebagian besar yang menggunakan jasa catering yaitu aqiqah. Karena pada dasarnya Alkautsar berdiri dengan basis usaha jasa aqiqah pada awalnya dan mulai menghadirkan inovasi menu makanan catering untuk acara-acara lainnya. Adapun yang menjadi fasilitas pemesanan aqiqah sendiri yaitu gratis ongkir untuk

wilayah Yogyakarta dan sekitarnya, gratis cukur dengan pencukur dari pihak catering (jika dibutuhkan), gratis penceramah untuk acara aqiqah tersebut.

Untuk memenuhi kebutuhan aqiqah dan acara-acara lainnya masyarakat memerlukan kebutuhan pokok seperti bahan pokok makanan dan minuman di suatu toko/pasar yang terdekat akan tetapi dengan adanya jasa catering semua keperluan telah disediakan oleh pihak catering dan tidak perlu ribet lagi untuk mengatur keperluan yang dibutuhkan.

Pembeli yang akan melaksanakan aqiqah dan acara lainnya biasanya membeli dengan cara tunai atau di bayar belakangan saat pengiriman/ penyerahan pesanan. Pembeli akan mendatangi pihak catering (customer service) dalam melakukan transaksi agar pembayaran yang ditentukan kedua belah pihak akan dilakukan di awal atau di akhir setelah pemesanan sampai ketangan pembeli.

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen mengenai produk yang ada pada Alkautsar Katering, konsumen mengatakan:

“ Konsumen memesan pesanan yang diinginkan kepada customer service baik melalui telpon ataupun datang ke tempat pemesanan secara langsung. Saya biasanya memesan dengan cara menyerahkan DP atau uang pajar sebesar 50%, setelah pesanan saya datang baru dilunasi pembayarannya ” (Harun, 2020).

Praktik pemesanan makanan di Alkautsar Katering sudah berlangsung sejak awal berdirinya Alkautsar Katering yang dikelola oleh Bapak Farij selaku pemilik Alkautsar Katering, pemesanan catering yang awalnya cukup mengandalkan kepercayaan tanpa menggunakan uang dp (uang panjar) dan di bayar di akhir. Semenjak tahun 2019 cara pemesanan di Alkautsar Katering berubah harus adanya uang dp (uang panjar) 50% sebagai bukti kesepakatan pihak catering dan pembeli dan untuk sisanya dilunaskan di akhir saat pesanan sudah diterima oleh pembeli (Farij, 2020).

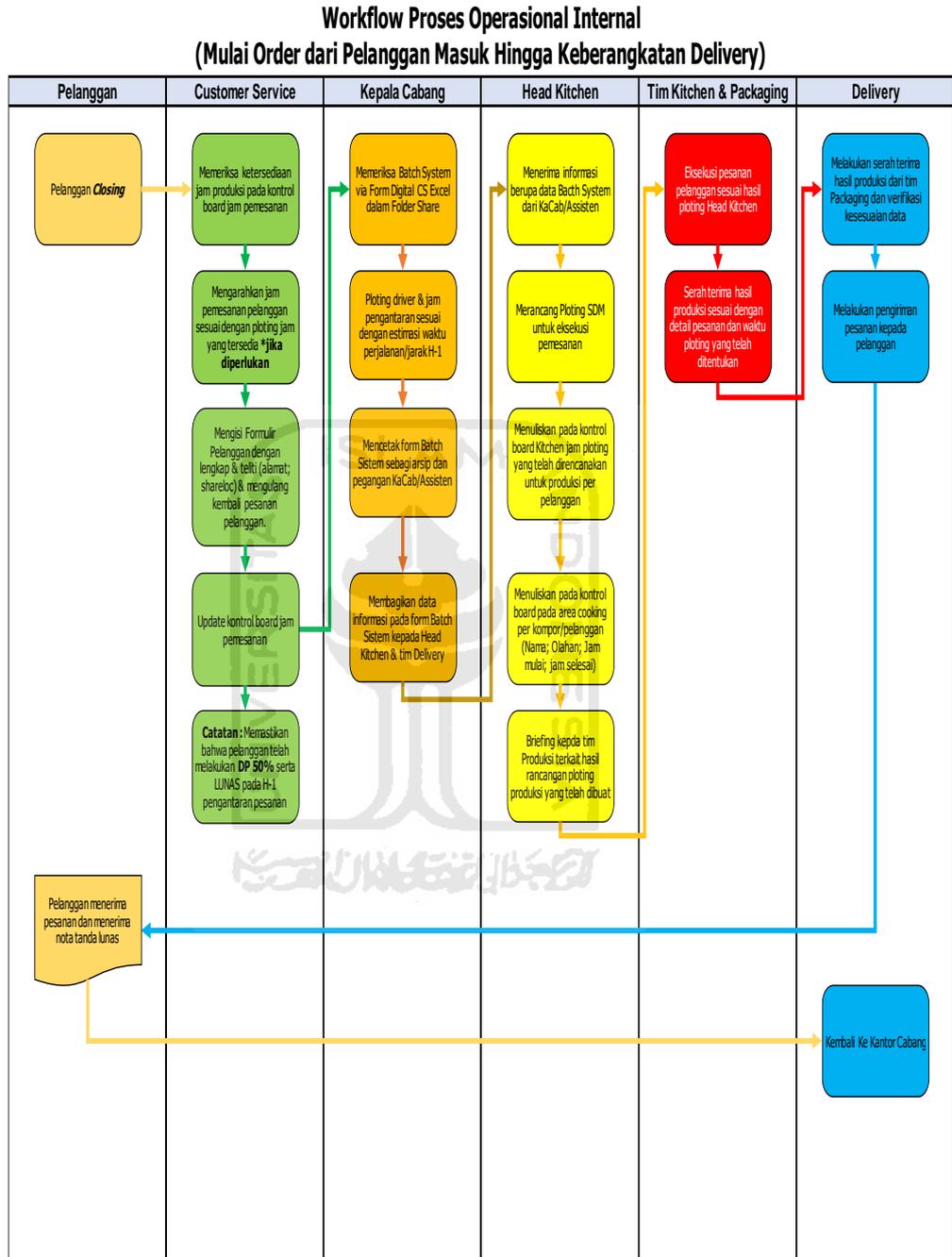
6. Prosedur Pemesanan dan Pembatalan

a. Prosedur Praktik Pemesanan di Alkautsar Katering sebagai berikut:

Prosedur pemesanan di Alkautsar Katering dapat dilakukan dengan bermacam cara seperti: calon pembeli dapat datang langsung ke Alkautsar Katering atau melalui media telepon, yaitu dengan menyampaikan criteria pesanan untuk pendataan berupa nama pemesan, alamat lengkap pemesan, tanggal pesanan, nomor telepon, tipe dan jumlah pesanan, dan tempat pengiriman pesanan untuk diantar. Berikut skema alur pemesanan di Alkautsar Katering:



Gambar 4.2
Alur Pemesanan di Alkautsar Katering



Sumber: Alkautsar Katering Yogyakarta

b. Prosedur Pembatalan Pemesanan di Alkautsar Katering sebagai berikut:

Apabila pembeli membatalkan pesannya harus mengkomunikasikan atau datang ke kantor Alkautsar Katering untuk mengkonfirmasi bahwa pesanan yang telah di pesan atas nama (nama pembeli), paket makanan yang dipesan dan jumlah makanan yang dipesan. Apabila terjadinya pembatalan pihak pembeli dikenai denda berupa tidak kembalinya uang Dp yang telah disetorkan ke pihak katering. Pada saat transaksi keterangan tersebut telah diberitahukan kepada calon konsumen/ pembeli (Farij, 2020)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai prosedur pembatalan pemesanan pada Alkautsar Katering dengan konsumen, konsumen mengatakan:

“iya, jadi ketika saya melakukan pemesanan produk, saya juga mendapat penjelasan mengenai pembatalan produk, jika saya sebagai konsumen melakukan pembatalan ini ya pada produk yang saya pesan, maka uang dp yang sudah saya bayar tidak akan dikembalikan”. (Fitri, 2020).

B. Analisis Praktik Pemesanan di Alkautsar Katering Prespektif Fiqh Muamalah

Hakikatnya agama Islam adalah agama yang penuh toleransi / kemudahan meliputi segala sisi kehidupan, selalu memperhatikan kemaslahatan dan kondisi, menghilangkan dan mengangkat segala beban umat. Termasuk dalam masalah tersebut ialah sesuatu yang Allah SWT syari'at dalam jual beli berupa hak *khiyar* (memilih) bagi orang yang melakukan transaksi, agar mereka puas dalam pilihannya dan dapat menilai dari sisi maslahat dan mudharat yang ada dari akad tersebut sehingga mereka mendapatkan pilihan yang sesuai harapan dan membatalkan jual belinya jika tidak ada maslahat baginya.

Kaidah umum dalam system ekonomi bertujuan untuk memotivasi bergairahnya ekonomi melalui mekanisme pasar, profit bukanlah merupakan tujuan akhir dari kegiatan transaksi atau pun investasi. Dalam konsep profit, Al-Jaziri menjelaskan “jual beli yang dilakukan oleh manusia bertujuan untuk mendapatkan

profit, sumber kecurangan biasanya berasal dari laba yang diinginkan, setiap penjual dan pembeli berkeinginan mendapatkan laba yang maksimal, Syariah tidak melarang laba dalam jual beli, Syariah juga tidak membatasi laba yang harus dihasilkan. Akan tetapi, Syariah hanya melarang adanya penipuan, kecurangan, kebohongan atas kebaikan barang, serta menyembunyikan 'aib yang terdapat pada barang (Marthon, 2004). Praktik pemesanan di Alkautsar Katering dari pihak pembeli telah menentukan jenis paket makanan yang di pesan serta jumlah yang diinginkan untuk acara. Pihak catering mencatat dan menginput data pesanan kedalam *batch system* (system operasi) untuk seluruh devisi dalam proses mewujudkan pesanan tersebut. Pihak pembeli sebagai yang memesan menghendaki untuk dibuatkan pesanan yang dipesan dan diantarkan sesuai permintaan pembeli sedangkan pihak catering menginginkan kepuasan pelanggan dan lancarnya suatu acara.

Transaksi jual beli antara penjual dan pembeli pada Alkautsar Katering menurut rukun dan syarat jual beli yang sah baik bagi penjual dan pembeli. Analisis ini dimulai dari satu persaturukun jual beli yang sudah terpenuhi. Rukun jual beli ada 4, yaitu, (Djamil, 2012):

1. Pemesan (*mustashni*)

Pihak pembeli sudah memilih jenis makanan atau jenis paket makanan yang dipesan serta jumlah yang ditentukan untuk acara.

2. Penjual atau pembuat (*shani'*)

Pihak catering mencatat semua yang dibutuhkan/dipesan oleh pembeli.

3. Barang (*mashnu'*)

Sesuai dengan paket yang sudah tercantum dalam menu/brosur atau yang sudah ditawarkan oleh pihak catering.

4. Kesepakatan (*shigat*)

Wujudnya bukti dan kejelasan antara kedua belah pihak, maka dalam kesepakatan jual beli di Alkautsar Catering layaknya ketika melakukan transaksi jual beli harus ada pencatatan berupa bukti pesanan yang di dalamnya barang yang dipesan, waktu yang diinginkan untuk acara, jumlah dan kriteria yang dipesan. Di dalamnya sudah termasuk macam-macam

menu bumbu racikan. Bukti transaksi ini sama fungsinya seperti jual beli secara langsung yaitu sebagai bukti pemesanan.

C. Pelaksanaan Hak Khiyar di Alkautsar Katering Yogyakarta

Alkautsar katering Yogyakarta memberikan hak pembeli untuk meneruskan ataupun membatalkan jual beli selama proses transaksi sedang berlangsung. Jika calon pembeli menyetujui harga dan jenis pemesanan yang diinginkan maka jadilah jual beli, dengan adanya penyerahan uang dari pihak pembeli dan barang dari pihak penjual. Namun jika pihak pembeli ingin membatalkan jual beli karena beberapa sebab maka solusi yang di terapkan berbeda-beda.

Diketahui bahwa Alakutsar Katering menindaklanjuti suatu peristiwa aib/kecacatan dengan penindakan yang berbeda. Baik dari produk yang dipesan ataupun waktu pengiriman yang tidak sesuai untuk acara . Alkautsar memiliki dua tindakan yaitu:

1. Memberikan Marchandise (suatu produk makanan) sebagai permohonan maaf.
2. Refund (kembali uang) jika kesalahan / kecacatan yang terjadi fatal.

(Farid, 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan konsumen mengenai aib/kecacatan pada pemesanan yang ada pada Alkautsar Katering sekaligus hasil pembahasan dari penelitian ini, penerapan hak khiyar ‘aib belum sepenuhnya diterapkan sebagaimana mestinya kepada konsumen. Hanya saja sering kali cara penerapannya dalam bentuk refund/memberikan marchandise, sebab barang / produk yang ada pada katering yaitu makanan / barang olahan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu , Jurnal Penelitian UIN AR-RANIRY Darussalam Banda Aceh, (Penelitian Cut Rina Arivia, 2017) **“Implementasi Hak Khiyar Aib Oleh Pedagang Pakaian di Pasar Aceh (Perspektif Fiqih Muamalah)”**, hanya saja beda barang dagangan dimana Alkautsar Katering menjual olahan makanan sedang penelitian tersebut menjual pakaian. Walaupun masih banyak yang harus

diluruskan terkait kendala yang terjadi di lapangan adalah ketidakpahaman penjual mengenai praktik khiyar yang dijalankan. Metode yang dipergunakan adalah metode kualitatif, dengan mengambil informan Owner Alkautsar Katering, Karyawan Alkautsar Katering Yogyakarta dan beberapa konsumen Alkautsar Katering Yogyakarta.

D. Analisis Implementasi Prinsip Ekonomi Islam dan Etika Bisnis Syariah di Alkautsar Katering Yogyakarta

Etika bisnis merupakan seperangkat nilai baik, buruk dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas. Dalam makna lain etika bisnis berarti seperangkat prinsip dan norma dimana para pelaku bisnis harus komitmen dalam bertransaksi, berperilaku, dan berelasi guna tujuan bisnisnya dengan selamat. Selain itu etika bisnis juga dapat berarti pemikiran atau refleksi tentang perbuatan baik, buruk, terpuji, tercela, benar, salah, wajar, pantas tidaknya dari pelaku bisnis (Badroen, 2006).

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis laksanakan menggunakan pengamatan dan wawancara terhadap Alkautsar Katering, penulis menerangkan bahwa implementasi prinsip ekonomi Islam dan etika bisnis Syariah sudah berjalan di Alkautsar Katering. Aturan Syariah dalam kegiatan bisnis dipaparkan pada etika bisnis Islam yang ada, yaitu: kesatuan (tauhid), keadilan, tanggung jawab, jujur, produk yang dijual halal, tidak melakukan praktik mal bisnis. Pengetahuan akademis dari Alkautsar Katering dalam kaitannya mengerti apa maksud dari prinsip dan etika bisnis Syariah memang tidak bisa dianggap cukup, namun secara praktek di lapangan, Alkautsar Katering telah melakukan hal-hal yang telah terdapat pada aturan prinsip ekonomi Islam dan etika bisnis Syariah. Contohnya dalam hal menjaga kehalalan makanan. Seperti yang Rasulullah SAW sabdakan: “Sesungguhnya Allah mengharamkan bisnis miras, bangkai, babi, dan patung-patung. (H.R Bukhori), dari hadits itu bisa menunjukkan pentingnya bagi umat muslim dalam berdagang untuk menjaga kehalalan dagangannya. Seluruh karyawan Alkautsar Katering adalah muslim dan

muslimah, mereka pun menjalankan perintah Allah SWT untuk beribadah kepada Nya. Saat adzan dikumandangkan serentak semua karyawan pergi ke Mushola yang sudah disediakan oleh pihak Katering. Karyawan diberikan waktu yang sangat senggang untuk beribadah. Alkautsar Katering menerapkan prinsip yakin bahwa rezeki datang dari Allah atau apa yang datang semuanya dari Allah. Mereka meyakini dengan beribadah kepada Allah adalah bentuk rasa syukur atas penghasilan yang didapat dalam proses berdagang sehari-hari.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang berhasil dihimpun oleh penulis skripsi yang berjudul “Implementasi Akad Khiyar Aib Dalam Jual Beli di Alkautsar Katering Yogyakarta Perspektif Fiqh Bisnis Syariah”. Maka penelitian ini mengambil kesimpulan bahwa:

1. Praktek pemesanan makanan di Alkautsar Katering sudah berlangsung sejak awal berdirinya Alkautsar Katering yang dikelola oleh Bapak Muhammad Farij, memesan makanan yang awalnya hanya menggunakan kepercayaan tanpa DP (uang panjar) dan dibayar belakangan. Semenjak tahun 2019 cara memesan makanan di Alkautsar Katering berbeda harus adanya uang dp 50% (uang panjar) sebagai bukti kesepakatan antara penjual dan pembeli. Pada intinya adanya bukti dan kejelasan antara kedua belah pihak yang bertransaksi, maka dalam perjanjian jual beli di Alkautsar Katering hendaknya ketika melakukan transaksi jual beli harus ada pencatatan yang berupa bukti pesanan yaitu apa saja barang yang dipesan atau dibeli, jumlah pesanan dan kriteria pesanan seperti pakatnya, snack, dan berbagai macam menu pesanan yang diperuntukkan bagi acara pemesan. Di dalamnya sudah termasuk macam-macam menu racikan, bukti transaksi ini sama fungsinya seperti jual beli secara langsung yaitu sebagai bukti pemesanan.
2. Dalam pelaksanaan jual beli makanan di Alkautsar Katering Yogyakarta penerapan hak khiyar ‘aib belum sepenuhnya diterapkan sebagaimana mestinya kepada konsumen. Hanya saja sering kali cara penerapannya dalam bentuk refund/memberikan merchandise, sebab barang / produk yang ada pada katering yaitu makanan / barang olahan. Mereka tidak mengenal istilah khiyar ‘aib, walaupun dalam keseharian mereka menerapkannya. Penerapan khiyar ‘aib yang dipraktikkan tersebut merupakan bentuk toleransi dan kemudahan yang dilandaskan prinsip suka sama suka.

3. Transaksi jual beli antara penjual dan pembeli di Alkautsar Katering Yogyakarta telah sesuai dengan pandangan fiqh muamalah karena telah terpenuhinya syarat dan rukun jual beli, terkait dengan rukun dan syarat jual beli analisis ini dimulai dari satu persaturukun Jual Beli yang sudah terpenuhi, Rukun Jual Beli ada 4 yaitu (Djamil, 2012):

a. Pemesan (Mustashni')

Pihak pembeli sudah memilih jenis makanan atau jenis paket makanan yang dipesan serta jumlah yang dibutuhkan untuk acara.

b. Penjual atau Pembuat (Shani')

Pihak penjual atau yang mempunyai katering mencatat semua yang dibutuhkan untuk acara.

c. Barang (Mashnu')

Sesuai dengan paket makanan yang sudah tercantum dalam brosur atau yang sudah ditawarkan oleh pihak katering.

d. Shigat Ijab Qabul

Adanya bukti dan kejelasan dari kedua belah pihak yang bertransaksi, maka dalam perjanjian jual beli di Alkautsar Katering hendaknya ketika melakukan transaksi jual beli harus ada pencatatan yang berupa bukti pemesanan yaitu apa saja barang yang dipesan atau dibeli, jumlah pesanan dan menyebutkan kriteria pesanan seperti nasi dalam dos, snack dan berbagai macam menu pesanan yang diperuntukkan bagi para pemesan. Didalamnya sudah termasuk macam-macam menu racikan. Bukti transaksi sama fungsinya seperti jual beli secara langsung yaitu sebagai bukti pemesanan.

Menurut fiqh muamalah jual beli yang berlangsung di Alkautsar Katering Yogyakarta sah karna tidak menggugurkan keabsahan jual beli. Ada atau tidak adanya khiyar dalam jual beli tidak menghapus keabsahan jual beli.

B. Saran

Setelah menganalisis tentang praktik pemesanan makanan di Alkautsar Katering Prespektif Fiqh Muamalah yang harus diperbaiki, yaitu:

1. Untuk meminimalisir terjadinya khiyar aib pada saat jual beli sebaiknya pihak Alkautsar Katering lebih hati-hati dan teliti dengan memastikan pemesanan pada saat melayani konsumen yang memesan. Sebab barang dagangan merupakan bentuk olahan makanan sehingga tidak memungkinkan dikembalikan setelah transaksi terjadi terkecuali ada yang kurang ditambah dan diantarkan kekurangannya hanya saja menjadi telat dari waktu yang diinginkan.
2. Bagi para pihak yang melakukan transaksi atau konsumen perlu kesadaran dan kepedulian. Para pihak hendaknya lebih memperhatikan ketentuan-ketentuan dalam syariat Islam. Sehingga nantinya bisa saling memberikan toleransi bagi kedua belah pihak agar bisa mengerti dan menerima jika salah satu pihak merasa mengeluh, serta dalam melakukan transaksi hendaknya menanyakan apa ada kenaikan harga dari makanan yang ingin dipesan untuk mengantisipasi adanya ketidakjelasan harga makanan yang dapat menimbulkan unsur-unsur kecurangan dalam jual beli yang dapat merugikan satu pihak maupun kedua belah pihak.
3. Bagi pihak Alkautsar Katering seharusnya transaksi ini memberitahukan kepada konsumen terkait dengan harga makanan yang di minta sejak awal. Hal tersebut untuk menghindari hal yang tidak diinginkan dan melakukan transaksi harus didasari oleh keterbukaan atau transparan, serta perlu adanya peran pihak terkait dalam memberikan pemahaman dan sosialisasi tentang khiyar aib.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz Muhammad Azzam. (2010). *Sistem Transaksi Dalam Fiqh Islam*. Jakarta: Amzah. Hlm.25.
- Alkautsar Katering Yogyakarta. (2020). Profil Alkautsar Katering. Retrieved Mei 01, 2020, from www.aqiqahalkautsar.com
- Amin Riawan, A. (2010) *Menggagas Manajemen Syariah Teori dan Praktek*, Jakarta:Salemba Empat. Hlm. 149.
- Azwar, Saifuddin. (2013). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arijanto, Agus. (2004). *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada). Hlm 4.
- Beni Ahmad Saebani. (2008). *Metodologi penelitian Ekonomi Islam*. Bandung: Pustaka Setia.
- Bowo, interview by oleh M. Rasyad Alfayyadh. 2020. Mekanisme Pemesanan dan Pembatalan di Alkautsar Katering (Juni 27).
- Badroen, Faisal. (2006). *Etika Bisnis Dalam Islam*. (Jakarta: Kencana). Hlm 5.
- Charles J. Stewart. (2008). *Interview Prinsip dan Praktik* Edisi 13. Newyork: Mc Grawhill Inc.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. (2002). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dimyaudin, Djuwaini. (2008). *Pengantar Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hlm. 98.
- Fathurrahman, Djamil. (2012).*Penerapan Hukum PerjanjiandalamTransaksi di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika. Hlm. 142.
- Fitri. Interview by oleh M. Rasyad Alfayyadh. 2020. Mekanisme Pemesanan dan Pembatalan di Alkautsar Katering (Juni 28).
- Farij, M. Interview by oleh M. Rasyad Alfayyadh. 2020. Implementasi Akad Khiyar Aib Dalam Jual Beli (Mei 01).
- Friski. Interview by oleh M. Rasyad Alfayyadh. 2020. Mekanisme Pemesanan dan Pembatalan di Alkautsar Katering (Juni 24).

- Gemala, Dewi dkk. (2006). *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Hlm 64.
- Gemala, Dewi. (2005). *Hukum Perikatan Islam Di Indonesia*, Jakarta: Prenada Media.
- Hadi, Sutrisnio. (1996). *MetodePeneliti*. Yogyakarta:UGM Press.
- Harun. Interview by oleh M. Rasyad Alfayyadh. 2020. Mekanisme Pemesanan dan Pembatalan di Alkautsar Katering (Juni 28).
- Hasibuan, Malayu. (2008).*Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara. Hlm.5.
- Husain, Syahatah. (2001).*Pokok-Pokok Pikiran Akuntansi Islam*. Jakarta: Akbar Media Eka Saarana.
- Ibrahim. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta,2015
- Juliansyah, Noor. (2012). *Metodologi Penelitian*. Jakarta:KencanaPreena Media Group.
- Jusmaliani. (2008). *Bisnis Berbasis Syariah*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Koentjaraningrat. (1982). *Pengantar Metode Riset*. Bandung: Bumi Aksara.
- Lubis, Suhwardi K. (2000). *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta:Sinar Grafika.
- M. Abdul Mannad. (1997). *Teori Dan Praktek Ekonomi Islam*. Yogyakarta:Bakti Primayasa.
- M.Fuad, dkk. (2006). *Pengantar Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. Hlm.7.
- Mardani. (2012). *Fikih Ekonomi Syariah dan Fikih Muamalah*. Jakarta: Kencana. Hlm 101.
- Muhammad Afifi, Abdul Hafiz "*Fiqih Imam Syafi'i*". Jakarta: Al-Mahira.
- Muslich, A. W. (2010). *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Amzah.
- Norman. K. Denzin, dan Yoanna S. Lincoln. (2009) *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Qardhawi, Muhammad Yusuf. (1993). *Al-Halal wa Haram Fil Islam*, Terjemahan Mu'ammal Hamidi,"*Halal dan Haram dalam Islam*. Jakarta: Bina Ilmu.
- Sa'id Sa'ad Marthon. (2004). *Ekonomi Islam di Tengah Krisis Ekonomi Global*. Jakarta: Zikrul Hakim. Hlm. 78.

- Sabiq, Sayyid. (1988). *Fiqh Sunnah*. (Bandung:Al-Ma'arif).
- Sudarsono. (1992). *Pokok-pokok Ekonomi Islam*, Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Memahami Metode penelitian Kualitatif (9th ed)*.Bandung: Alfabeta.
- Suhendi , Hendi. (2008). *Fikih Muamalah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Hlm 3.
- Sumarwan, Ujang. (2002). *Perilaku Konsumen Teori dan Penetapan dalam Pemasaran*. Bogor: PT Ghalia Indonesia. Hlm. 36.
- Teguh, Muhammad. (2011). *Metodologi penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Waskito, Cahyo. Interview by oleh M. Rasyad Alfayyadh. 2020. Implementasi Akad Khiyar Aib Dalam Jual Beli (Mei 01).
- Zuhaili, Wahbah. (2010). *Al-Fiqhu Asy-Syafi'I Al-Muyassar*. Terjemahan Yusuf Qardhawi, (1997). *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta:Gema Insan Press.

LAMPIRAN



TRANSKRIP WAWANCARA

WAWANCARA I

Informan : Muhammad Farij
Umur : 41 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Hari/Tanggal : Jum'at/01 Mei 2020
Pukul : 08.30 – 09. 30 WIB
Tempat : Alkautsar Katering Yogyakarta

1. **Peneliti:** Bagaimana sejarah anda pertama kali membuat layanan usaha Katering Alkautsar Yogyakarta?

Informan: Saya mengawali usaha ini dengan acara bakti sosial di sekitar kampus UGM. Setelah itu saya berpikir kok usaha jualan kambing Qurban ini potensi pasarnya bagus. Sekitar tahun 2005 atau 2006 saya menghubungi sanak keluarga di Magelang yang kebetulan memiliki peternakan kambing Qurban yang lumayan laku di pasaran. Melihat potensi tersebut kok sayang kalau tidak dikelola dengan baik, akhirnya usaha ini pun saya lanjutkan sampai ke tahun 2012. Saya berinisiatif untuk membuka katering Aqiqah sebagai bagian dari dakwah dan syiar islam. Soalnya pada tahun-tahun itu di jogja belum booming, belum familiar dengan adanya katering Aqiqah. Setelah itu kami berpikir kembali bagaimana memajukan usaha ini dengan menggandeng ibu-ibu tetangga sekitar sebab usaha ini kalau dijalankan sendiri oleh keluarga kami, kami bisa kuwalahan. Pada awal proses memasaknya masih memakai kayu bakar kemudian 3 tahun setelahnya kami ganti dengan gas dan kompor. Tahun 2016 akhirnya kami membuat website dengan prinsip bahwa usaha ini bukan hanya sekedar usaha tapi sebagai ladang menghidupkan sunnah dan syiar, dakwah islam melalui usaha ini. Sistematisasi mutlak diperlukan untuk membuat pekerjaan kami menjadi lebih efisien dan efektif. Selain itu juga usaha ini harus mampu dilanjutkan

ke anak cucu kami nanti sehingga dakwahnya tidak terputus. 2017 kita melompati lompatan yang signifikan 25 konsumen sampai 150 konsumen semakin banyak juga yang membantu dalam usaha Aqiqah ini dikemudian hari.

2. **Peneliti:** Bagaimana cara anda mengelola layanan usaha Katering Alkautsar Yogyakarta?

Informan: Jadi ada 2 lini di katering Alkautsar ini, pertama lini farm atau peternakan dan kedua lini kuliner dimana keduanya harus seimbang. Tahun 2018 kami sudah punya kandang sendiri dan dapur sudah tersertifikasi MUI Halal pada tahun 2019 dan mendapatkan standar Hygiene dari dinas kesehatan. Untuk memperbaiki layanan dan SDM kami mencari orang yang memiliki keahlian dalam memasak, chef yang ahli mengelola kambing dan juga orang-orang yang dapat membantu chef di dapur.

3. **Peneliti:** Berapa omset yang dicapai di Katering Alkautsar Yogyakarta?

Informan: Biasanya kami mendapat pesanan 100-200 konsumen dan omset 300-600 juta perbulan, terkadang mencapai lebih dari 600 juta. Namun belakangan ini selama pandemi Covid-19 angkanya turun berkisar 20-30 persen.

4. **Peneliti:** Apa saja kendala selama menjalankan usaha Katering Alkautsar Yogyakarta?

Informan: Kendala yang pertama ada pada SDM, tantangan usaha yang berbasis spiritual. Bila karyawan belum mengetahui kondisi perusahaan yang sedang membangun spiritual secara kuat, selain itu juga kami bangun fasilitas orang untuk konsisten beribadah. Kedua tantangan pasar, dalam kompetensinya yang luar biasa setiap tahunnya ada saja pesaing baru, disini menjadi tantangan kami sehingga kami selalu memperbaiki dan meningkatkan layanan marketing, maka insyaAllah usaha ini akan berlanjut.

5. **Peneliti:** Bagaimana sistem penggantian jika ada keluhan dari konsumen?

Informan: Sempat beberapa kali mendapat keluhan dari konsumen, konsumen bilang nasi basi atau kekurangan semacamnya, selain itu juga ada

keterlambatan pengantaran, jika terjadi hal-hal tersebut seperti keterlambatan pengantaran atau kecacatan pada produk kami serahkan kembali ke konsumen, konsumen mintanya apa. Biasanya kami menyiapkan terlebih dahulu roti dan snack semacamnya karena konsumen sudah terlanjur mengundang banyak orang. Selain itu saat pengantaran terkadang terkendala pada kondisi jalan macet menjelang maghrib. Terkadang komplain konsumen tidak disertai sample yang jelas lalu melakukan komplain sedangkan komplain dari pelanggan sudah harus kami siapkan gantinya. Padahal pada jam pengantaran yang sama di konsumen lain tidak ada keluhan yang serupa yasudah terpaksa kami ganti sesuai permintaan dari konsumen yang menyampaikan komplain.

6. Peneliti : Apa saja produk yang ada pada Alkautsar Katering?

Informan: Kami memiliki produk olahan varian lengkap. Kami memiliki berbagai menu diantaranya menu Nusantara, Asia dan Westrn. Prosuks kami ada berbagai macam paket, paket diantaranya paket aqiqah, paket nasi box, paket buffet/prasmanan, paket tasyakuran (ater-ater).

WAWANCARA II

Informan : Cahyo Waskito
Umur : 22 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Hari/Tanggal : Jum'at/01 Mei 2020
Pukul : 10.00 – 11.00 WIB
Tempat : Alkautsar Katering Yogyakarta

1. Peneliti: Berapakah konsumen yang memesan katering dalam jangka waktu satu bulan?

Informan: Baik, jadi Aqiqah Alkautsar ini atau ACI (Alkautsar Catering Indonesia) sekitar 8 bulan konsumen per harinya dan satu bulannya bisa mencapai 200an konsumen.

2. **Peneliti:** Bagaimanakah cara anda melayani konsumen Katering Alkautsar Yogyakarta?

Informan: Cara saya melayani konsumen ataupun calon konsumen Katering Alkautsar Yogyakarta dengan cara yang pertama dengan selalu menjaga etika (attitude) dan berbicara dengan jelas, melayani dengan kelembutan hati serta memberikan kenyamanan dalam pelayanan yang terbaik.

3. **Peneliti:** Keluhan apa yang sering di dapat dari konsumen?

Informan: Kalau keluhan dari konsumen itu sering kali berbeda ekspektasi dan realita dari konsumen dimana yang difahami seperti ini ternyata berbeda baik rupa ataupun porsinya.

4. **Peneliti:** Bagaimanakah menjadi customer service yang baik?

Informan: Menurut saya pribadi untuk menjadi customer service yang baik itu dengan saat anda bekerja benar-benar fokus dalam pekerjaan. Karena customer service kan bertugas di garda depan (seseorang yang menerima customer), jadi cara berbicara harus jelas, harus lembut, lalu untuk penampilan harus baik/rapih. Tapi yang baku itu adalah etika (attitude) dalam melayani customer itu sendiri.

5. **Peneliti:** Bagaimana anda menangani masalah yang didapat dari customer?

Informan: Ini hal yang sering saya dapatkan. Saya menjadi komplomen masalah, jadi tergantung sebuah permasalahannya. Kalau masalahnya ada pada customer itu sendiri maka kita pintar-pintar dalam mencari solusi, kita bicarakan baik-baik. Sebenarnya customer service lebih menjadi penengah jika terjadi masalah pada customer. Dalam perusahaan customer service (CS) itu adalah ujung tombak dalam perusahaan itu sendiri.

Wawancara III

Informan : Bowo
Umur : 31 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam
Hari/Tanggal : Sabtu/27 Juni 2020
Pukul : 09.00 – 10.00 WIB
Tempat : Alkautsar Katering Yogyakarta

1. **Peneliti:** Apakah anda puas menggunakan jasa catering Alkautsar?

Informan: Sangat puas, dari sisi pelayanan saat sebelum dan setelah akad sangat memuaskan. Dan juga dari sisi fasilitas baik dari pengantaran yang tidak dikenai biaya, gratis cukur gondul untuk pemesanan aqiqah, dan gratis penceramah untuk pemesanan aqiqah jika ingin mengadakan acara.

2. **Peneliti:** Bagaimana tanggapan anda tentang layanan kualitas catering Alkautsar Yogyakarta?

Informan: Saya menilai kualitas layanan catering sangat baik dan memuaskan. Sebab sampai saat ini saya belum pernah dikecewai selama memesan di Alkautsar.

3. **Peneliti:** Apakah anda pernah mendapati kelemahan produk di Alkautsar?

Informan: Selama saya berlangganan belum pernah saya dapati baik dari sisi produk, pelayanan, pengantaran.

4. **Peneliti:** Menurut anda bagaimana kualitas produk di Alkautsar?

Informan: Enak, masakannya cukup enak. Untuk daging Kambingnya pun tidak bau prengus dan bumbunya varian sehingga kita bias memilih sesuai yang kita mau.

5. **Peneliti:** Bagaimana anda cara mengadukan keluhan tentang pesanan yang dikirimkan?

Informan: Pernah terjadi pada saya ketika pemesanan untuk acara aqiqah anak saya. Saat itu hanya masalah waktu yang sedikit telat. Saya menelfon pihak CS (Customer Service) terkait itu, lalu pihak CS mengkonfirmasi bahwa driver sedang dalam perjalanan mungkin saat itu agak macet sehingga agak telat sampainya.

Wawancara III

Informan : Friski
Umur : 28 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Hari/Tanggal : Rabu/24 Juni 2020
Pukul : 09.00 – 10.00 WIB
Tempat : Alkautsar Katering Yogyakarta

6. **Peneliti:** Apakah anda puas menggunakan jasa katering Alkautsar?

Informan: Puas mas, masakannya enak. Dagingnya ga bau prengus.

7. **Peneliti:** Bagaimana tanggapan anda tentang layanan kualitas katering Alkautsar Yogyakarta?

Informan: Pelayanannya cukup ramah dari mas mas CS nya yang murah senyum

8. **Peneliti:** Apakah anda pernah mendapati kelemahan produk di Alkautsar?

Informan: Selama ini saya memesan belum ada sih mas, makanannya selalu pas dan pengantarannya selalu sesuai

9. **Peneliti:** Menurut anda bagaimana kualitas produk di Alkautsar?

Informan : Bagus kok mas, tamu-tamu yang datang juga bilang gitu masakannya enak.

10. Peneliti: Bagaimana anda cara mengadukan keluhan tentang pesanan yang dikirimkan?

Informan : Belum pernah ada keluhan eh mas

Wawancara IV

Informan : Harun
Umur : 40 Tahun
Jenis Kelamin : Pria
Agama : Islam
Hari/Tanggal : Minggu/28 Juni 2020
Pukul : 08.00 – 09.00 WIB
Tempat : Alkautsar Katering Yogyakarta

1. Peneliti: Apakah anda puas menggunakan jasa katering Alkautsar?

Informan : Cukup puas mas, saya baru kali ini memesan di Alkautsar. Saya pesan paket Aqiqah untuk anak

2. Peneliti: Bagaimanatangapan anda tentang layanan kualitas katering Alkautsar Yogyakarta?

Informan : Baik, customer servicenya sopan ramah dalam melayani

3. Peneliti: Apakah anda pernah mendapati kelemahan produk di Alkautsar?

Informan : Telat pengantaran aja mas saat itu telat hampir satu jam an sedangkan acara sudah berlangsung. Waktu saya hubungi CS nya katanya terkena macet.

4. Peneliti: Menurut anda bagaimana kualitas produk di Alkautsar?

Informan : Masakannya enak ga bau prengus

5. **Peneliti:** Bagaimana anda cara mengadukan keluhan tentang pesanan yang dikirimkan?

Informan : Saya menghubungi CS menanyakan ke CS langsung terkait kasus yang telat tadi

Wawancara V

Informan : Fitri

Umur : 33 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Hari/Tanggal : Sabtu /27 Juni 2020

Pukul : 09.00 – 10.00 WIB

Tempat : Alkautsar Katering Yogyakarta

1. **Peneliti:** Apakah anda puas menggunakan jasa katering Alkautsar?

Informan : Ya, sangat puas. Kualitas masakannya cukup enak. Dan saya puas dengan fasilitas yang diberikan Alkautsar.

2. **Peneliti:** Bagaimana tanggapan anda tentang layanan kualitas katering Alkautsar Yogyakarta?

Informan : Tanggapan saya tentang kualitas layanan Alkautsar sangat baik. Etika dan sopan santun kepada calon pembeli saya rasakan

3. **Peneliti:** Apakah anda pernah mendapati kelemahan produk di Alkautsar?

Informan : Pernah mas, kelemahan yang pernah saya dapati ada pada makanan yang kurang satu menu yaitu kurang mie saja. Lalu saya diberi *merchandise* berupa kambing guling dari Alkautsar

4. **Peneliti:** Menurut anda bagaimana kualitas produk di Alkautsar?

Informan : Menurut saya kualitas produk Alkautsar sangat baik ya. Dari bumbu dan olahan dagingnya yang enak dan tidak bau prengus

5. **Peneliti:** Bagaimana anda cara mengadukan keluhan tentang pesanan yang dikirimkan?

Informan : Cara saya mengadukan menghubungi customer service menyampaikan kekurangan menu yang ada di pesanan saya





Alkautsat Katering Yogyakarta



Wawancara dengan owner Alkautsar Katering Bapak Muhammad Farij



Wawancara dengan karyawan Alkautsar Katering Cahyo Waskito



Dapur Alkautsar Katering



Tempat Penyimpanan Bahan



Proses Produksi



Proses Packaging



Hasil Produksi



Proses Pengantaran

