BAB V

PEMBAHASAN

1. Analisis Kinerja Transaksi *Ba'i Salam* Di Gamis Adzkia Hijab Syari Tulungagung

Dalam bab ini akan disajikan beberapa uraian pembahasan yang sesuai dengan hasil penelitian, sehingga pada uraian pembahasan ini peneliti akan menjelaskan hasil penelitian dengan teori yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Data-data diperoleh dari pengamatan wawancara mendalam serta dokumentasi sebagai mana telah peneliti mendiskripsikan pada analisis data kualitatif yang kemudian diidentifikasikan agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Pengamatan wawancara yang telah dilaksanakan yaitu pengumpulan data mengenai kinerja transaksi *ba'i salam* di Adzkia Hijab Syari.

Sesuai dengan data yang diperoleh transaksi *bai salam* merupakan bentuk bisnis yang menggunakan pemasarannya secara online atau di media sosial. Dengan melakukan promosi di media *online* yang tujuannya mencari konsumen secara luas. Adzkia hijab syari salah satu produsen gamis yang melakukan pemasaran secara *bai salam* atau sistem pemesanan. Pemasaran merupakan salah satu kegiatan penting dalam suatu usaha. Pemasaran merupakan pendorong untuk meningkatakan penjualan dengan tujuan perusahaan dapat tercapai.[94]

[94] Freddy Rangkuti, *Strategi Promosi Yang Kreatif,*..... Hlm 18

Kinerja dapat dicapai oleh perusahaan ketika prinsip-prinsip dasar kinerja dapat terpenuhi. Prinsip dasar kinerja dapat dijadikan acuan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Prinsip dasar kinerja juga menjadi fondasi yang kuat bagi para organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan.[95] Dalam prinsip kinerja yang pertama adalah adanya visi misi organisasi yang akan menjadi inspirasi dalam penetapan tujuan organisasi.[96]

Hasil wawancara degan Ibu Itsna (pemilik Adzkia Hijab Syari) adalah sebagai berikut "Adzkia hijab Syari telah menetapkan visi dan misi yang ditetapkan dari awal berdirinya Adzkia Hijab Syari. Yang mempunyai tujuan jangka panjang yaitu mengembangkan perusahaan agar lebih besar dan berkembang secara pesat. Pembentukan visi dan misi belum mengalami evaluasi sejak pertama kali berdiri namun masih tetap konsisten dari awal berdiri yaitu tahun 2013".[97]

Manajemen kinerja merupakan suatu proses yang merupakan sebuah sistem sehingga menujukkan hubungan antara masukan, proses, hasil dan manfaat.[98] Dalam *bai salam* atau pemesanan terdapat kualifikasi khusus mengenai barang yang akan dijual yaitu jenis barang yang sudah jelas, mengenai bahan baku, ukuran harus jelas suapaya konsumen mengetahui barang yang akan mereka pesan. Jika bahan baku gamis bagus kemudian prosesnya juga baik maka akan menciptakan harga yang tinggi itu merupakan sebuah proses yang sudah saling berkesinambungan antara satu

---

[95] Wibowo, *Manajemen Kinerja*, ...Hlm 7

[96]Ibid ... Hlm 12

[97] Hasil Wawancara Dengan Ibu Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syari Pada Tanggal 18 Juni 2017

[98] Wibowo, *Manajemen Kinerja*, ...Hlm 12

sama lain. Pada hasil wawancara dengan Ibu Itsna menyebutkan bahwa “di Adzkia hijab syari menggunakan bahan yang mahal kemudian proses pembuatan gamis antara penjahit dan design sudah pilihan dari pemilik Adzkia kemudian hasil atau bahan jadi gamis merupakan barang yang bagus dan sudah sudah pilihan yang akhirnya banyak disukai oleh konsumen ”[99].

Perencanaan kinerja meliputi pendefinisian tujuan dan sasaran organisasi, membangun strategi menyeluruh untuk mencapai tujuan tersebut dan mengembangkan perencanaan secara menyeluruh.[100] Untuk mencapai tujuan diperlukan perencanaan-perencanaan seperti perencanaan SDM kemudian perencanaan pemasaran sejak awal dimulainya bisnis. Agar tujuan dicapai maka perencanaan-perencanaan yang semula direncanakan harus tercapai. Di Adzkia Hijab Syari terdapat perencanaan mengenai perekrutan SDM dan pemasaran pemesanan. Yang sudah dari awal direncanakan oleh pemilik Adzkia Hijab Syari.

Hasil wawancara dengan Ibu Itsna (Pemilik Adzkia Hijab Syari) sebagai berikut : “Adzkia Hijab Syari sudah dari awal memutuskan untuk merekrut SDM yang berkualitas agar hasil bisnis yang dicapai dapat semaksimal mungkin, seperti SDM yang menguasai IPTEK, keahlian akuntansi, publik speaking yang bagus, profesional dan bertanggung jawab”.[101]

Selaras dengan yang dikatakan oleh pemilik Adzkia Hijab Syari hasil wawancara dengan Zulfatun karyawan Adzkia Hijab Syari sebagai berikut

[99] Hasil Wawancara Dengan Ibu Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syari Tanggal 18 Juni 2017
[100] Wibowo, *Manajemen Kinerja*, ...Hlm 12
[101] Hasil Wawancara Degan Ibu Itsna Pemilik Adzia Hiab Syari Tanggal 18 Juni 2017

:” sejak awal pertama kali masuk kerja di adzkia hijab syari sudah ditekankan mengenai aturan-aturan bahwa dalam bekerja harus bersungguh-sungguh, profesional dan bertanggung jawab. Kemudian publik speaking yang bagus karena kunci utama dari seorang marketer adalah publik speaking yang bagus. Karena publik speaking yang bagus adalah cara marketer menarik konsumen agar konsumen tertarik dengan apa yang kita jual”[102].

Dalam hal berkinerja kejujuran menampakkan diri dalam komunikasi umpan balik yang jujur diantara manajer, pekerja, dan rekan kerja. Kejujuran termasuk dalam mengekspresikan pendapat, penyampaian fakta, pemberian pertimbangan dan perasaan.[103] Seperti dalam prinsip-prinsip etika bisnis kejujuran merupakan prinsip yang paling utama yang merupakan kunci keberhasilan suatu bisnis, kejujuran dalam pelaksanaan kontrol terhadap konsumen, dalam hubungan kerja, dan sebagainya.[104]

Di Adzkia Hijab Syari juga menrepkan prinsip kejujuran seperti dalam hasil wawancara dengan pemilik Adzkia berikut :” di adzkia hijab syari dalam bekerja selalu menekankan etka dalam berbisnis seperti kujujuran yang diaplikasikan dalam sistem pemesanan seperti jenis objek atau akad yang ditawarkan sudah sesuai dengan kenyataan dan sudah jelas diketahui oleh konsumen, ukuran gamisnya juga jelas, bahan dari gamis selalu disertakan dalam rincian juga harga yang jelas, juga foto dan katalog dari

---

[102] Hasil Wawancara Dengan Zulfatun Karyawan Adzkia Hijab Syari Tanggal 19 Juni 2017

[103] Wibowo, *Manajemen Kinerja*, ...Hlm 12

[104] Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, ...Hlm 37

adzkia hijab syari, sehingga semua telah jelas diketahui oleh konsumen dan kejujuran merupakan yang utama kami terapkan di Adzkia".[105]

Seperti dalam pernyataan dari pemilik adzkia hijab syari diatas juga sudah selaras dengan syarat salam atau pemesanan dalam *online*. Para ulama mazhab sepakat bahwa ada enam syarat yang harus dipenuhi agar salam menjadi sah yatu sebagai berikut : jenis objek atau barang yang dipesan harus diketahui, sifatnya jelas, ukuran atau kadarnya diketahui, masanya tertentu atau diketahui, mengetahui harga yang jelas, dan menyebutkan tempat pemesanan atau penyerahan.[106]

Kesungguhan dan kedisiplinan dalam berbisnis merupakan kunci utama yang saling berhubungan satu sama lain dengan prinsip diatas. Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka dia akan mencapai hasil yang maksimal. Jika seseorang bekerja ada hasilnya maka ia dikatakan produktif. Produktifitas kerja berasal dari produktif yang artinya segala kegiatan yang menimbulkan kegunaan.[107] Maka dengan kesungguhan dan kedisplinan akan dapat mencapai hasil yag maksimal.

Hasil wawancara dengan Rahma (Karyawan Adzkia Hijab Syari) sebagai berikut: "dalam bekerja adzkia hijab syar mempunyai aturan-atuan tertentu agar para karyawan dapat menerapkan perilaku disiplin dalam bekerja seperti aturan jam kerja yang sudah ditetapkan oleh pemilik adzkia hijab syari yaitu para karyawan harus sampai kantor pada pukul 09.00 kemudian

[105] Hasil Wawancara Degan Ibu Itsna Pemilik Adzkia Hiab Syari Tanggal 18 Juni 2017
[106] Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, ...Hlm 245
[107] Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, ...Hlm 37

pada jam 12.00-13.00melakukan ishoma atau istirahat dan dilanjutkan lagi sampai pukul 16.00. Agar adzkia dapat dikatakan sebagai produsen yang dikenal dengan profesionalitas maka sebagai karyawan dituntut untuk bersungguh-sungguh dalam bekerja seperti tidak mengabaikan konsumen yang bertanya dan konsumen yang komplain selalu ditangani dan dikasih solusi yang terbaik, agar konsumen tidak merasa kapok dengan membeli produk nya Adzkia."[108]

Bisnis apapun selalu mengedepankan keadilan. Prinsip keadilan bahwa setiap orang yang berbisnis diperlakukan sesuai dengan haknya masing-masing dan tidak boleh ada yang dirugikan.[109] Karena keadilan adalah bahwa setiap orang tidak didzolimi dan tidak mendzolimi. Kemudian antara penjual dan pembeli merasa diuntungkan satu sama lain agar bisnis dapat berjalan secara kompetitif. Sehingga hasil yang didapat dapat barokah dan manfaat.

Hasil wawancara dengan ibu Itsna pemilik adzkia hijab syari adalah :" pihak adzkia sudah menerapkan prinsip adil yaitu ketika konsumen pertama kali memesan gamis, pihak adzkia sudah memberikan informasi yang sedetail mungkin dari spesifikasi barang, harga dan juga bukti gambar yang yang nyata atau sesuai dengan kenyataan, agar konsumen memiliki haknya untuk memiliki barang yang bagus juga pada saat barang sudah sampai ketangan konsumen mereka tidak kecewa dengan barang yang dikirim.

---

[108] Hasil Wawancara Dengan Rahma Karyawan Adzkia Hijab Syari Tanggal 09 Juni 2017
[109] Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, ...Hlm 37

Sistem pemesanan mempunyai rukun yaitu pertama pihak penjual dan pembeli, kedua barang yang dipesan beserta spesifikasi barang, dan yang ketiga adalah *ijab qabul* atau kesepakatan antara kedua belah pihak.[110] Dalam *fiqh muamalah* rukun dari *ba'i salam* juga merupakan rukun jual beli yang sah dan juga merupakan syarat *ba'i salam* atau pemesanan.[111] Di Adzkia hijab syari pemesanan menggunakan sistem format order. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Itsna Farida berikut:" dalam pemesanan di Adzkia Hijab Syari para marketer menggunakan format order yang berisikan data nama lengkap konsumen, size atau ukuran gamis yang akan dibeli, kadang juga para marketer menambahkan berat berat badan agar size yang dipesan ketika sampai ketangan konsumen sesuai dengan bentuk tubuh, karena di Adzkia hijab syari mempunyai patokan ukuran gamis sendiri beda dengan ukuran yang ada di toko".[112]

Pengiriman barang Adzkia hijab syari sudah merambah pasar internasional seperti malaysia, singapura, taiwan, hongkong, hingga yang paling jauh adalah arab saudi. Mengenai tentang pengiriman barang dapat ditentukan tanggal dan waktunya, namun tidak semua barang dapat ditentukan demikian karena semua tergantung pada ekspedisi. Dalam *bai salam* pihak pihak yang bertransaksi harus menunjuk tempat untuk penyerahan barang yang dipesan diperlukan biaya pengiriman. Jika kedua

[110] Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, ...Hlm 246
[111] Ibid,... Hlm 245
[112] Hasil Wawancara Degan Ibu Itsna Pemilik Adzkia Hiab Syari Tanggal 09 Juni 2017

belah pihak telah mencantumkan maka transaksi tersebut dianggap sah, karena ada hadist yang menjelaskannya.[113]

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Itsna Farida:" dalam melakukan pengiriman barang di Adzkia para marketer melihat dulu stock gamis yang ada kemudian jika konsumen menginginkan gamis yang tidak ada di stock maka kami menginformasikan bahwa pihak produsen akan memproduksi terlebih dahulu gamis yang dipesan, kemudian waktu penyerahan juga akan kami informasikan ketika barang akan dikirim melalui ekspedisi, untuk ongkos kirim atau ongkir di Adzkia Hijab Syari melakukan diluar harga dari gamis, karena pengiriman untuk setiap negara berbeda seingga ongkos kirim dan harga gamis disendirikan. Untuk negara yang jauh maka juga akan mahal namun untuk yang dekat juga bisa sebaliknya, tergantung dengan berat barang dan jauh nya pengiriman.

2. Analisis Kelebihan Dan Kekurangan Transaksi *Bai Salam* Di Gamis Adzkia Hijab Syari Tulungagung

Kelebihan dari bisnis *e-commerce* adalah kelebihan yang dapat diambil dari pihak utama yang terlibat yaitu : organisasi, konsumen dan masyarakat kelebihannya diantaranya pasar internasional, penghematan biaya operasional, kustomisasi masal, berkurangnya kendala inovasi, perbandingan harga, proses pengantaran produk yang inovatif.[114] Dengan penerapan *e-commerce* maka sebuah perodusen dapat memiliki sebuah pasar internasional yang dijalankan tanpa harus terbentur pada batas negara

[113] M Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, ... Hlm 146
[114] Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis: Pengertian E-Commerce*, ...Hlm 77

dengan adanya teknologi digital. Pihak penjual dan pembeli dapat bertemu dijaringan sosial media dari seluruh penjuru dunia. Tanpa adanya batasan waktu dan negara.

Hasil wawancara dengan ibu Itsna farida (Pemilik Adzkia Hijab Syari) berikut :" kelebihan dari sistem pemesanan online di adzkia hijab syari tidak memerlukan modal banyak karena modal dapat diperoleh dari konsumen saat mereka memesan, yang kedua pemasarannya yang lebih luas dan mudah dari pada bentuk offline karena pihak produsen dapat mencari segmen pasar yang diinginkan atau sasaran konsumennya".[115]

Kekurangan bisnis *online* sering terjadi dimana barang yang ditawarkan biasanya tidak sesuai dengan kenyataan yang paling sering terjadi sehingga pihak konsumen dirugikan dengan spesifikasi barang yang tidak sesuai dengan gambar atau katalog. Kemudian pencantuman harga dalam sebuah produk yang mendatangkan kerugian bagi penjual karena mau secanggih apapun teknologi yang digunakan manusia dapat tidak dapat menghindar dari kesalahan teknis. Yang dapat merugikan salah satu pihak yang bertransaksi.[116] Seperti dikutip dari hasil wawancara mendalam dengan ibu Itsna berikut :" kekurangan yang saat ini dialami oleh pihak adzkia adalah sering adanya komplain dari pelanggan mengenai apa yang terjadi yaitu para konsumen kadang tidak percaya dengan apa yang dijual, kemudian barang yang sudah sampai ketangan konsumen keadaanya sudah cacat atau

[115] Hasil Wawancara Degan Ibu Itsna Pemilik Adzkia Hiab Syari Tanggal 09 Juni 2017
[116] Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis: Pengertian E-Commerce*, ...Hlm 79

rusak mengenai ganti rugi itu tergantung dari kesalahnnya siapa jika kesalahan dari pihak kami maka akan diganti tapi jika dari pihak ekspedisi maka yang bertanggung jawab adalah pihak ekspedisi".[117]

Kemudian kelemahan yang lain adanya hacker yang dapat mengacaukan sistem internet pada umumnya. Hakers dapat menyerang *e-commerce* atau bisnis *online* dengan fatal.[118] Hacker dapat merugikan pihak penjual ataupun pembeli, karena barang yang dicantumkan diganti dengan barang yang kualitasnya jelek oleh oknum yang meginginkan keuntungan pribadi dari sistem bisnis *online* yang dapat merugikan kedua belah pihak. Namun di Adzkia Hijab syari sudah siap dengan adanya hacker yang dilakukan dengan cara meminimalisir agar data adzkia tidak dapat diretas oleh hacker juga jika terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan ada undang-undang yang mengatur hacker yaitu undang-undang ITE dan bisa dilaporkan kepada pihak yang berwajib.

3. Kendala Yang Dialami Oleh Adzkia Hijab Syari Tulungagung Dalam Transaksi *Bai Salam*

Selain dari kekurangan dan kelebihan ada juga kendala yang dialami oleh produsen dalam melakukan bisnis *online* yang dapat menggangu pemasaran barang. Kadang kendala yang dialami oleh produsen merupakan masalah yang sangat serius namun juga kadang masalah kecil yang dapat diselesaikan. Jika produsen mengalami permasalah yang rumit dan mereka

[117] Hasil Wawancara Degan Ibu Itsna Pemilik Adzkia Hiab Syari Tanggal 09 Juni 2017
[118] Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis: Pengertian E-Commerce*, ...Hlm 79

tidak mempunyai solusi maka mereka mempunyai alternatif lain pengganti agar kendala tersebut dapat diatasi.

Hasil wawancara dengan Ibu Itsna (pemilik adzkia hijab syari) berikut :" untuk kedala yang dialami oleh adzkia hijab syari adalah stock barang yang tidak dapat memenuhi pesanan dari konsumen, kemudian yang kedua adalah stock bahan gamis yang juga tidak dapat memenuhi permintaan konsumen, kadang konsumen menginginkan barang yang belum diproduksi atau barang yang stock kain atau bahnnya habis, itu kendala utama dari adzkia".[119]

Namun kendala dapat diatasi dengan adanya alternatif lain seperti pembelian bahan baku dari kota lain, kemudian memproduksi barang yang banyak agar produsen dapat memenuhi keinginan konsumen.

Pernyataan dari Ibu Itsna Farida sama dengan peneitian terdahulu yang dilakukan oleh Sri Wahyuni. Sri wahyuni mengungkapkan bahwa kendala utama yang dialami oleh bisnis online adalah stock barang yang tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, namun masih ada solusi atau alternatif lain jika mengalami kendala agar dapat diatasi.[120]

Sesuai dengan teknik pengecekan keabsahan data maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan hasil wawancara dengan hasil data yang diteliti, misalnya peneliti memandingkan hasil wawancara subjek penelitian kinerja transaksi *ba'i salam* terhadap data tersebut.

[119] Hasil Wawancara Degan Ibu Itsna Pemilik Adzkia Hiab Syari Tanggal 09 Juni 2017

[120] Sri Wahyuni, SKRIPSI: "*Sistem Jual Beli Pesanan Pada Shopie Marthin Kota Langsa Ditinjau Menurut Hukum Islam",* ....., Hlm 57

Berdasarkan hasil wawancara pribadi dengan Ibu Itsna selaku pemilik dari Adzkia Hijab Syari mereka sudah mencapai target kinerja yang diinginkan selama ini mulai dari perencanaan hingga penerapannya.[121] Menurut pengamatan saya dilapangan saat ini kinerja yang telah dicapai oleh adzkia lebih dari awal perencanaan dan sudah sesuai dengan target awal berdirinya Adzkia Hijab Syari. Juga sistem pemsannya yang sudah sesuai dengan syariah atau *ba'i salam* mulai dari rukun dan syarat. Saya membandingkan data hasil pengamatan sesuai dengan hasil data .

2. Membandingkan kelebihan dan kelemahan dalam bisnis *online* dengan berbagai pendapat dari orang lain, misalnya peneliti melakukan perbandingan jawaban antara wawancara pemilik Adzkia Hijab Syari dengan wawancara karyawan yang sudah salaras. Menurut Ibu Itsna "kelebihan dan kekurang bisnis online adalah kelebihan modalnya yang sedikit kemudian pangsa pasar luas kelemahnnya adalah barang yang dijual kadang kurang dipercaai oleh konsumen".[122] Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan zulfatun (karyawan Adzkia Hijab Syari)"kemudahan dari bisnis online adalah mempermudah para marketer dalam melakukan pemasaran yang bisa menentukan segmentasi pasar yang diinginkan,

[121] Hasil Wawancara Degan Ibu Itsna Pemilik Adzkia Hiab Syari Tanggal 09 Juni 2017
[122] Hasil Wawancara dengan Ibu Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syari, Tanggal 09 Juni 2017

kelemhannya kadang konsumen tidak percaya dengan apa yang dijual".[123]

3. Membandingkan data hasil pengamatan dengan penelitian terdahulu. Dengan wawancara subjek penelitian dengan hasil temuan pengamatan lapangan tentang kendala yang dalami oleh Adzkia Hijab Syari dalam transaksi bisnis *online*. Berdasarkan hasil wawancara pribadi dengan Ibu Itsna (pemilik dari Adzkia Hijab Syari) maka kendala utaa yang dihadapi oleh adzkia hijab syari adalah stock barang dan bahan yang biasanya belum bisa memenuhi keinginan konsumen, sehingga kendala tersebut mengganggu sistem pemasara dan pemesanan.[124] Menurut pengamatan saya dilapangan stock barang dan bahan belum bisa mengimbangi permintaan konsumen yang lebih banyak dari pada stock barang.saya membandingkan data hasil pengamatan sesuai dengan hasil wawancara.

[123] Hasil Wawancara Zulfatun Karyawan Adzkia Hijab Syari Tanggal 19 Juni 2017
[124]Hasil Wawancara dengan Ibu Itsna Pemilik Adzkia Hijab Syari, Tanggal 09 Juni 2017