

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. PAPARAN DATA OBJEK PENELITIAN

1. Gambaran Umum Kiki's Food Probolinggo

Kiki's Food adalah sebuah bentuk usaha produksi yang menjual berbagai macam kue kering dengan pengenalan penjualannya melalui media online seperti whatsapp, instagram, dan juga shopee.



Gambar 4.1

Logo Kiki's Food Probolinggo

Usaha ini merupakan bentuk UMKM dan terbilang masih baru, meskipun begitu Kiki's Food sudah mulai dikenal dan diminati diberbagai daerah dan kalangan. Berdirinya Kiki's Food berawal dari hobi yang dimiliki oleh Ibu Siti Rizkiatul Mukarromah sebagai pemilik. Kemudian juga ditambah dengan *support* dan dukungan dari orang-orang terdekat, akhirnya produksi dan penjualan ini berdiri sejak tahun 2022.

Sebagaimana latar belakang berdirinya Kiki's Food ialah adanya dorongan dari orang-orang terdekat, juga merupakan dari sasaran awal pembeli produk kue kering ini ialah mereka yang tentunya sudah mengetahui cita rasa produk, menyenangkannya, bahkan mereka yang sudah menanti kehadiran produk untuk diperjualbelikan yaitu kerabat dan juga teman sekitar melalui pemesanan melalui whatsapp dan juga instagram. Seiring dengan berjalannya waktu produk ini mulai dikenal diberbagai kalangan, akhirnya Kiki's Food mulai mengenalkan dan menjual produknya melalui aplikasi shopee.

Dengan pengenalan dan penjualan produk yang dilakukan melalui media sosial tentunya memungkinkan bagi khalayak dalam mengenal produk ini tanpa adanya batasan, terbukti dengan adanya pengiriman produk yang sudah menyebar ke beberapa daerah. Terbuat dari kualitas bahan-bahan dasar terbaik menjadikan produk ini memiliki cita rasa yang khas.

Kisaran harga yang dipatok dalam produk-produk ini terbilang cukup terjangkau dengan penyesuaiannya terhadap kualitas produk yang diperjualbelikan. Seperti: stik bawang Rp. 13.000, lidah kucing Rp. 35.000, vanilla chocochip Rp. 45.000, putri salju Rp. 70.000, nastar Rp. 75.000, dan kastengel Rp. 85.000. Kiki's Food juga menerima pesanan seperti aneka kue basah dan juga nasi kotak, namun hal ini hanya diperkenankan bagi konsumen terdekat saja.

Produk Kiki's Food yang di produksi dan di kelola ibu Rizkiyatul yang memproduksi di rumah tinggalnya di daerah kecamatan Gending kabupaten Probolinggo. Dengan sistem pemesanan pre-order yang dibuat dalam bentuk *batch* per *batch* setiap bulannya hingga saat ini Kiki's Food memilih tidak merekrut karyawan karena masih memungkinkan untuk ditangani dan dikelola sendiri.

2. Kegiatan Penjualan Produk Kiki's Food Probolinggo

Kegiatan yang dilakukan dalam penjualan produk Kiki's Food dengan pengenalan produk melalui beberapa media bantuan seperti whatsapp, instagram dan juga shopee. Dalam mekanisme penjualan produk yang diterapkan ialah dengan sistem pemesanan Pre-Order. Adapun kue kering yang dijual bermacam-macam berkisar dari harga Rp.13.000 (stik bawang) sampai Rp.85.000 (kastengel).

3. Letak Lokasi Produksi Kiki's Food Probolinggo

Letak geografis kegiatan produksi yang dilakukan oleh Kiki's Food Probolinggo ialah di kawasan desa Gending, kecamatan Gending, kabupaten Probolinggo.

B. PAPARAN DATA

Pada bagian ini akan dipaparkan hasil penelitian yang menyangkut dengan konsep perlindungan konsumen serta bentuk perlindungan konsumen perspektif etika bisnis Islam yang diterapkan Kiki's Food Probolinggo. Hasil penelitian tersebut adalah sebagaimana berikut:

1. Konsep Perlindungan Konsumen di Kiki's Food Probolinggo

Konsep memiliki arti sebuah pengertian, gambaran mental dari objek, proses, pendapat atau pemahaman, serta juga dapat diartikan sebagai suatu rancangan yang telah dipikirkan.⁵² Dalam konsep perlindungan konsumen yang diterapkan di Kiki's Food Probolinggo ini berupa perencanaan terhadap jaminan produk yang diberikan oleh pemilik usaha kepada konsumennya.

a) Legalitas Sertifikat Produk Halal

Dalam mengolah suatu produk yang akan dikonsumsi oleh banyak orang dari berbagai kalangan, kehadiran legalitas kehalalan produk merupakan sesuatu yang terlihat kecil namun akan berdampak besar terhadap produk itu sendiri.

“Kiki's Food merupakan produk yang sudah memiliki legalitas sertifikat halal sejak 16 Juli 2023 kemarin. Hal ini merupakan upaya kami untuk menjamin kehalalan produk ini, karena sedikit banyaknya konsumen di Kiki's Food sendiri merupakan masyarakat muslim tentunya akan menjadi tolak ukur bagi mereka terhadap produk yang dibelinya sudah berlabel halal atau masih belum. Dalam penerbitan sertifikat halal tersebut pun tidak semena-mena hanya mendaftarkan produknya saja. Namun juga ada tahapan dimana produsen melampirkan bahan-bahan, cara pembuatan hingga pengemasan yang dilakukan terhadap produk tersebut. Oleh karenanya dalam mendapatkan sertifikat tersebut bukanlah hal yang sederhana dan main-main.”⁵³

b) Produk *Fresh Made by Order*

⁵² Pusat Pembinaan Bahasa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), 520.

⁵³ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Rizkiyatul Mukarromah, selaku *owner* Kiki's Food Probolinggo yang dikutip pada tanggal 20 Juli 2023

Kiki's Food menerima pembelian yang diajukan oleh konsumen melalui sistem pre-order atau pemesanan terlebih dahulu karena produsen tidak menyediakan stok barang yang tidak termasuk pesanan. Sebagaimana yang diutarakan pemilik Kiki's Food Probolinggo:

“Sistem pembelian produk Kiki's Food dilakukan dengan Pre-Order untuk menjamin kualitas produk yang nantinya dikirim dalam keadaan *fresh made by order*. Disini pihak produsen melakukan cara untuk dapat mengurangi resiko terjadinya ketidaksesuaian pada produk saat diterima oleh pelanggan sehingga pemesanan produk yang diajukan oleh konsumen akan diproses pengirimannya setelah h+3 produk dipesan atau menyesuaikan pada banyaknya pesanan yang diajukan oleh konsumen”⁵⁴

c) Batasan kadaluarsa produk

Melalui observasi yang dilakukan oleh peneliti, produsen disini masih belum mencantumkan tanggal kadaluarsa pada setiap produk yang diproduksinya. Hal ini dikarenakan sistem penjualan yang telah dirancang memungkinkan produk tersebut akan habis dikonsumsi konsumen sebelum produk tersebut rusak, juga berdasarkan pada karakteristik kue kering itu sendiri yang umumnya dapat bertahan lama (satu sampai dua bulan).

2. Implementasi Perlindungan Konsumen Perspektif Etika Bisnis Islam di Kiki's Food Probolinggo

Perlindungan konsumen pada sistem produksi dan perdagangan merupakan bagian yang bersangkutan dengan terpenuhinya hak yang

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Rizkiyatul Mukarromah, selaku *owner* Kiki's Food Probolinggo yang dikutip pada tanggal 27 Juni 2023

seharusnya menjadi bagian dari milik konsumen. Pada sistem ini berkaitan dengan kesesuaian produk yang diperoleh konsumen setelah menerima pesanan dan dikirim oleh penjual melalui kurir.

Bentuk perlindungan konsumen dalam etika bisnis Islam yang diterapkan di Kiki's Food Probolinggo ialah sebagai berikut:

1. Tidak saling menganiaya

Prinsip ini diutarakan oleh pemilik Kiki's Food yang merupakan bagian dari rasa ketaqwaan berlandaskan hubungan antara manusia dengan manusia yang menjadi tolak ukur terhadap keridhoan Allah yaitu untuk tidak saling menganiaya (tidak saling merugikan), sebagaimana yang tersebut dalam firman-Nya Q.S. Al-Baqoroh Ayat 279.

2. Adil atau seimbang

Adil berarti sikap yang terbebas dari diskriminasi. Dalam suatu usaha produksi dan penjualan Kiki's Food Probolinggo berlaku adil terhadap pembeli dengan harga yang sama sesuai dengan produk yang dipilih oleh konsumen tanpa harus membedakan karakteristik dari masing-masing konsumennya. Hal ini juga erat kaitannya dengan model penjualan yang sifatnya transparan terhadap harga jual kepada semua konsumen dan calon konsumen. Sebagaimana yang tersebut dalam firman-Nya Q.S. Al-Maidah Ayat 8.

3. Bijaksana dan jujur

Media sosial merupakan hasil dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih, sehingga melahirkan berbagai macam aplikasi penjualan secara online maupun dalam bentuk media promosi yang dapat dijangkau oleh semua pihak yang menginginkannya tanpa terkecuali. Dari fenomena ini Kiki's Food dalam mengenalkan dan juga menawarkan produknya memilih shopee sebagai lapak jualannya untuk dapat menjangkau konsumen jarak jauh. Selain itu, ada aplikasi instagram dan juga whatsapp sebagai promosi pendukung produk ini. Adapun yang terlampir pada halaman beranda aplikasi tersebut berupa foto, deskripsi dan juga spesifikasi ketahanan produk.⁵⁵

“Pemilihan sistem pre-order merupakan tujuan agar pada saat produk dikirim dalam keadaan *fresh made by order* sehingga dalam hal ini saya selaku produsen berusaha untuk meminimalisir terjadinya resiko kerusakan pada produk, baik yang nantinya akan mengurangi nilai loyalitas Kiki's Food bahkan berpengaruh terhadap kekecewaan dan nilai buruk dari konsumen. Selain itu untuk mengantisipasi kerusakan (remuk) produk saya menyarankan tambahan packing yaitu dengan menggunakan dus dan bubble wrap yang tersedia di toko untuk produk sampai lebih aman”⁵⁶

Senada dengan komentar yang terlampir di kronologi toko

oleh akun shopee i*****7 Rasa: Enak, Kualitas: Premium,

“Nastar nya enak banget, udah berhenti pencarian nastar akuu dan cocok banget sama rasa nastar ini. Packing nya

⁵⁵ Hasil observasi penelitian pada tanggal 29 Juni 2023

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Rizkiyatul Mukarromah, selaku *owner* Kiki's Food Probolinggo yang dikutip pada tanggal 27 Juni 2023

rapi dan aman, bubble wrap nya juga tebell pake banget jai dijamin aman.”⁵⁷

4. Berhak bebas

Kebebasan berarti hak penuh dalam melakukan segala aktifitas. Dalam kegiatan suatu usaha, manusia bebas mengimplementasikan bentuk usahanya sesuai dengan kaidah Islam. Usaha dalam hal ini termasuk konteks mu’amalah bukan ibadah, maka berlaku kepadanya kaidah umum “*semua boleh kecuali yang dilarang*”. Sedangkan yang dilarang dalam Islam ialah ketidakadilan dan riba.

Dengan kebebasan itu pula ibu Rizqiyatul memaklumi dengan adanya pembatalan pesanan oleh konsumen dengan syarat menyertakan alasan yang konkrit.

5. Tanggung jawab

Tanggung jawab bagi pelaku usaha merupakan satu nilai moral pelaku usaha kepada konsumennya. Kebebasan yang dimiliki pelaku usaha terhadap barang produksi dan jualannya menuntut adanya pertanggungjawaban.

“Kiki’s Food berusaha memberikan jaminan terhadap kehadiran produk yang bermutu dengan cara memilih bahan-bahan terbaik sehingga dari hal tersebut pula akan memberikan nilai rasa yang berbeda dengan komposisi bahan biasanya. Selain itu, Kiki’s Food juga menjamin produk olahannya merupakan produk yang halal dan telah memperoleh sertifikat resmi dari KEMENAG Republik Indonesia.”

C. PEMBAHASAN

⁵⁷ Hasil observasi penelitian pada tanggal 29 Juni 2023

1. Konsep Perlindungan Konsumen di Kiki's Food Probolinggo

Dalam praktiknya perlindungan konsumen memiliki cakupan yang sangat luas dari berbagai macam sudut pandang. Oleh karenanya, konsep mengenai perlindungan konsumen ini dapat digunakan dan diterapkan oleh setiap pelaku bisnis dari sudut pandang manapun yang dikehendakinya.

Sebagaimana pemaparan data yang telah disajikan bahwa Ibu Rizkiyatul sebagai pemilik usaha yang bergerak dibidang produksi dan penjualan kue kering mengupayakan beberapa konsep yang menjadi arah tujuan dalam melindungi konsumennya. Kehadiran konsep yang menjadi terapan mengupayakan perlindungan konsumen tersebut menjadi harapan produsen agar produk yang diproduksinya serta layanan yang diberikan kepada konsumen dapat menyenangkan hati konsumen, sehingga menarik mintanya kembali untuk menjadi pelanggan tetap di Kiki's Food Probolinggo.

Transaksi jual beli yang dilakukan ialah dengan sistem pre-order yang menunjukkan ketidakterediaan stok barang sebelum konsumen melakukan pemesanan. Dengan artian bahwa adanya keharusan bagi konsumen untuk memesan terlebih dahulu produk yang diinginkannya. Sebagaimana pengertian dari pre-order merupakan aktifitas jual beli yang mana konsumen memesan produk di awal, dengan estimasi waktu yang telah diinfokan oleh produsen dan disepakati oleh keduanya.

Mutu produk yang halal juga menjadi acuan tersendiri bagi konsumen dalam memilih suatu produk terlebih bagi konsumen yang beragama Islam. Selain itu juga penting bagi pelaku usaha yang bergerak dalam bidang produksi untuk mencantumkan waktu kadaluarsa produk yang diproduksinya.

Dilihat dari pemaparan data terlampir bahwa konsep perlindungan konsumen yang diterapkan di Kiki's Food Probolinggo dari legalitas sertifikat kehalalan produk dan juga produk yang *fresh made by order* sudah cukup baik jika dikaitkan dengan etika bisnis Islam, hanya saja dalam pencantuman aktu kadaluarsa yang masih belum ada, menjadi pelajaran khusus bagi produsen untuk menjamin produknya dikonsumsi dalam waktu yang benar sebelum produk tersebut kadaluarsa.

2. Implementasi Perlindungan Konsumen Perspektif Etika Bisnis Islam di Kiki's Food Probolinggo

Kegiatan berbelanja online saat ini menjadi *trend* tersendiri bagi pola dan gaya hidup masyarakat di Indonesia. Hal ini tidak hanya menjadi daya tarik bagi konsumen saja, namun juga menarik perhatian terhadap masyarakat untuk berbondong-bondong menjajakan produk jualannya pun melalui media-media sosial.

Terkait dengan banyaknya para penjual yang menggunakan layanan shopee sebagai pasar untuk menjajakan dagangannya, tentunya menjadi bertemunya satu sudut pandang yang

mengkhawatirkan terhadap kedudukan konsumen. Yang mana dalam hal ini dengan pedagang yang banyak, menunjukkan apakah para pelaku usaha yang hadir mampu memberikan perlindungan terhadap hak konsumen ataukah tidak.

Produksi kue kering oleh Kiki's Food Probolinggo milik ibu Rizkiyatul terbilang cukup diminati masyarakat walaupun produk ini termasuk produk yang baru dirilisnya, yaitu sejak tahun 2022. Pemilik produk memilih shopee sebagai pasar yang digunakan untuk memperkenalkan lapak dagangannya. Selain itu, ada juga whatsapp dan instagram yang dimanfaatkan sebagai media promosi. Sasaran awal yang menjadi target pembelinya pun mengalami perkembangan yang cukup stabil sehingga produk ini sudah dikenal dan melakukan pengiriman keluar kota bahkan keluar provinsi.

Ketertarikan pembeli terhadap suatu produk tentunya berkaitan dengan kualitas yang terjamin dari pihak yang memproduksi produk tersebut. Sebaliknya tanpa adanya kualitas produk yang baik maka akan menjadikan produk tersebut kehilangan minat dari pelanggan, sehingga berpengaruh terhadap kelanjutan kegiatan produksi produk tersebut.

Sebab akibat dari kemungkinan terhadap minat konsumen ini yang menjadi tolak ukur dalam mengelola produk. Hal ini erat pula kaitannya dengan produsen atau penjual dalam memberikan perlindungan terhadap konsumennya.

Dengan memberikan perhatian terhadap hak yang dimiliki konsumen maka produsen baik secara langsung ataupun tidak langsung sudah memenuhi terhadap perlindungan konsumen tersebut. Yaitu hak dalam memilih barang, hak memperoleh kompensasi dan ganti rugi, hak memperoleh pelayanan dan perlakuan yang baik tanpa diskriminasi, hak memperoleh advokasi, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, hak atas keamanan, kenyamanan, keselamatan dalam menggunakan produk, hak memperoleh informasi akurat, serta hak dalam mendapatkan barang sesuai dengan kondisi yang telah dijanjikan.

Senada dengan perlindungan konsumen yang merupakan bagian dari upaya dalam tegaknya etika bisnis, hal ini mengatur para pelaku usaha dengan persaingannya yang ketat untuk tetap berpegang teguh terhadap nilai-nilai etik yang diajarkan dalam Islam. Menciptakan suatu produk artinya kegiatan yang memberikan nilai pengaruh terhadap suatu barang menjadi produk untuk memenuhi kebutuhan manusia. Oleh karenanya, produsen tidak seharusnya hanya mengejar terhadap keuntungan pribadinya saja, namun juga dapat memberikan nilai masalah bagi konsumen yang menggunakan produknya.

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan, pengetahuan yang dimiliki ibu Rizkiyatul terhadap kualitas suatu produk cukup signifikan sehingga dapat memberikan nilai positif suatu produk dari para

konsumennya. Selain itu juga mengenai hak yang dimiliki konsumen secara keseluruhan dapat terlindungi dengan hal tersebut. Dapat disimpulkan bahwa produsen Kiki's Food ini sudah menerapkan etika bisnis yang diatur dalam Islam terkait tatakrma penjual terhadap melindungi hak konsumennya.

