BAB III

PRAKTIK PENGEMBALIAN SISA PEMBAYARAN DI KOBER MIE SETAN SEMOLOWARU

A. Gambaran Umum Kober Mie Setan Semolowaru

1. Sejarah Berdirinya

Awal berdirinya Kober Mie Setan yaitu pada pertengahan tahun 2011 di jalan Bromo No.16 Malang, dengan nama Kober bukan berarti tidak ada arti, namun itu adalah sebuah singkatan dari Kelompok Bermain yang merupakan komunitas sepeda fixie di Kota Malang. Bisnis Kober Mie Setan ini berawal dari coba-coba atau untuk mengisi waktu luang. Modal usaha ini awalnya didapat dengan cara penggalangan dana yang dilakukan oleh komunitas Kelompok Bermain itu sendiri di Kota Malang.[1]

Dipilihnya nama Mie Setan karena ingin membuat masyarakat penasaran dengan nama yang unik dan menyeramkan, sehingga ini akan menarik perhatian masyarakat untuk mengunjunginya.[2] Usaha kuliner ini semakin berkembang dan banyak diminati oleh masyarakat, oleh karena itu membuat pemilik Kober Mie Setan yaitu Bambang membuka peluang bagi investor-investor yang berminat untuk bergabung untuk membuka usaha kuliner Kober Mie Setan di kota-kota lain dengan bahan baku yang sudah disediakan. Pemilik Kober memberikan fasilitas dengan

[1] Dewi Karina, Wawancara, Kober Mie Setan Semolowaru, 26 November 2016.
[2] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merenovasi ruangan, kitchen set, dekorasi, perizinan, kostum pegawai, dan lain-lain. Sampai pada saat ini Kober Mie Setan memiliki 11 otlet yang terbagi di beberapa kota yaitu di Malang ada dua, Bali ada lima, Jember ada satu, Gresik ada satu, dan Surabaya ada dua.[3]

Pada awal tahun 2012 Kober Mie Setan membuka gerai pertamanya di Surabaya yaitu di jalan Kaca Piring No.14, dan pada awal tahun 2013 Kober Mie setan membuka gerai keduanya di jalan Semolowaru lebih lengkapnya di jalan Semolowaru Utara No.5 dengan investor yang bernama Vivi Kusuma Tamrin.[4] Lokasinya sangat strategis karena terletak di dekat tempat untuk menempuh pendidikan, seperti Kampus, SMA, SMP sehingga banyak kalangan muda termasuk mahasiswa dan pelajar.

Agar usaha berjalan lancar, maka Kober Mie Setan Semolowaru juga memiliki visi dan misi yaitu sebagai berikut:

Visi :

a. Menciptakan menu-menu dengan produk yang berkualitas serta menjaga mutu produk.
b. Berinovasi dalam menciptakan menu-menu baru
c. Mensejahterakan kehidupan sosial ekonomi investor dan karyawan.

Misi :

[3] Ibid.
[4] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kepuasan dan kenyamanan pembeli menjadi prioritas utama sebagai tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pembeli.

2. Lokasi Tempat dan Website

Kober Mie Setan Semolowaru bertempat di Jalan Semolowaru Utara V No.5, Kelurahan Semolowaru, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya, Propinsi Jawa Timur, kode pos 60119.[5]

Letak posisi Kober Mie Setan Semolowaru:

Sebelah utara (kanan) : Jalan Semolowaru Utara V

Sebelah selatan (kiri) : Toko Bangunan Bintang Jaya

Di timur (belakang) : YPAC (Yayasan Pembinaan Anak Cacat)

Di barat (depan) : Jalan Raya Semolowaru Utara

Di bawah : Alfamart CV. Ratham Indah

Website Kober Mie Setan Semolowaru:

Twitter : https://twitter.com/koberbar_sby

Facebook : https://www.facebook.com/kobermiesetancabsurabaya

Instagram : KOBERMIESETAN_SEMOLOWARU

Email : miesetan.sby@gmail.com

Telepon : (031) – 83000042

3. Struktur Organisasi

Untuk memperlancar jalannya usaha maka Kober Mie Setan Semolowaru membentuk struktur organisasi yang bertujuan untuk

[5] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kelancaran kinerja usaha struktur organisasi merupakan suatu sistem kerja terhadap tugas-tugas, sistem pelaporan dan komunikasi yang menghubungkan secara bersama-sama antara pekerjaan individual dan kelompok. Struktur organisasi ini menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian atau posisi-posisi yang menunjukkan kedudukan, tugas, kewenangan dan tanggung jawab yang berbeda-beda sehingga nampak jelas.

Adapun struktur organisasi di Kober Mie Setan Semolowaru tegak lurus yaitu posisi atas sendiri adalah Pemilik Kober Mie Setan yang dipimpin oleh Bambang Priandini, di bawah posisi Pemilik ada Investor, di setiap tempat Kober Mie Setan terdapat Investor yang berbeda-beda. Untuk di Kober Mie Setan Semolowaru dipegang oleh Vivi Kusuma Tamrin. Selanjutnya posisi Manager, di setiap kota ada manager masing-masing, di Surabaya posisi Manager dijabat oleh Arif Effendi. Berikutnya ada HRD yang dijabat oleh Nur Laili. Di bawah HRD terdapat posisi Accounting yang dipegang Lani Indriana, selanjutnya ada Supervisor yang dijabat oleh Dewi Karina. Berikutnya merupakan karyawan-karyawan termasuk kasir, pelayan pengantar makanan kepada pembeli, bagian dapur dan bagian kebersihan.[6]

[6] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pembagian tugas:

1. Pemilik Kober Mie Setan (pusat) yaitu sebagai pimpinan yang bertugas memimpin investor kemitraan usaha cabang di berbagai kota, memiliki tanggung jawab dan wewenang penuh terhadap kinerja dan jalannya usaha.
2. Investor kemitraan usaha di Kober Mie Setan Semolowaru memiliki tanggung jawab dan wewenang penuh terhadap kinerja manajer, karyawan dan jalannya usaha kuliner di Kober Mie Setan Semolowaru.
3. Manajer di area Surabaya bertugas mengatur jalannya usaha, memberikan laporan tentang jalannya usaha, mengawasi dan memberikan pengarahan terhadap cara kerja karyawan.
4. HRD bertugas untuk melakukan perekrutan karyawan dengan datang ke berbagai outlet Kober Mie Setan.
5. Accounting bertugas untuk memberikan laporan keuangan kepada investor.
6. Supervisor yaitu bertugas untuk mengawasi dan ketersediaan bahan baku kepada pemilik Kober Mie Setan di pusat.
7. Karyawan bagian kasir bertugas untuk memeberikan pelayanan kepada pembeli dalam hal pemesanan makanan serta minuman, menerima pembayaran dari pembeli, melakukan penjualan dan pembayaran, membantu pembeli dalam memenberikan informasi mengenai produk yang dijual.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8. Karyawan bagian dapur, bertugas untuk memasak pesanan yang telah dipesan dengan cara yang bersih dan higienis agar kualitas makanan dan minuman tetap terjaga dan memiliki standart mutu yang baik.
9. Karyawan bagian pelayanan konsumen yang bertugas untuk mengantarkan makanan dan minuman yang telah dipesan kepada pembeli dengan memanggil nama pembeli, apabila pada saat dipanggil tidak ada yang memberikan tanda bahwa itu namanya maka pelayan akan memperbesar suaranya sampai ada yang memberikan tanda (angkat tangan atau berkata "iya").
10. Karyawan bagian kebersihan bertugas membersihkan sisa makanan dan minuman yang ada di meja pembeli serta membersikan dapur atau ruangan yang lainnya di dalam Kober Mie Setan Semolowaru.

Di Kober Mie Setan Semolowaru memiliki 32 karyawan yang dibagi menjadi dua shift yaitu:

Shift pertama : 11:00 – 18:00 WIB

Shift kedua : 18:00 – 24:00 WIB

Jam Buka : 12:00 – 24:00 WIB

B. Mekanisme Transaksi Jual Beli

Cara melakukan pembelian di Kober Mie Setan Semolowaru, pertama harus datang ke kasir, di sana sudah tersedia berbagai menu makanan dan minuman, silahkan memesan sesuai keinginan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.1
Menu Kober
Mie Setan di
Semolowaru

Menu yang ditawarkan di Kober Mie Setan sangat banyak, menu andalannya mie setan dan mie iblis, mie setan merupakan olahan dari cuimie yang direbus disertai siomay kukus, ham, kulit pangsit goreng, selada, taburan ayam dan daun bawang disertai macam-macam sensasi kepedasan pada tingakatan level. Sedangkan mie iblis merupakan olahan cuimei yang direbus kemudian digoreng ditambahkan kecap sehingga berwarna kecoklatan, ditambahkan pula siomay yang digoreng, kulit pangsit goreng, ham, selada, taburan ayam dan daun bawang.

Gambar 3.2
Mie Setan dan Mie Iblis[7]

[7] KOBERMIESETAN_SEMOLOWARU, Screenshot, Instagram, 5 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Di Kober Mie Setan juga bisa request cabai sesuai dengan permintaan pembeli. Bagi yang tidak suka pedas bisa memesan mie angel. Mie angel merupakan mie setan atau mie iblis yang dimasak tanpa menggunakan cabai sama sekali. Menu ini biasanya dipesan oleh pembeli yang membawa anak kecil atau dipesan oleh orang tua yang sudah lanjut usia yang tidak menyukai rasa pedas.

Setelah makan yang pedas-pedas biasanya makin segar kalau pesan minuman yang berisi buah-buahan, jelly, susu seperti es gendruwo yang dapat menetralkan kepedasan.

Gambar 3.3
Ice dan Frappe[8]

Bagi yang ingin makanan untuk camilan di sini menyediakan menu dimsum yang banyak variantnya, dengan harga terjangkau. Tidak hanya menyediakan makanan dan minuman itu saja, di Kober Mie Setan Semolowaru juga menyajikan aneka coffe, jadi bagi para pencinta coffe dapat memesannya di sini.

[8] KOBERMIESETAN_SEMOLOWARU, Screenshot, Instagram, 5 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.4
Coffe[9]

Tahap transaksi pembayaran, transaksi yang dilakukan di Kober Mie Setan menggunakan sistem bayar langsung, yaitu pada saat memesan makanan dan/atau minuman pembeli harus membayarnya, jadi hal seperti ini tidak merumitkan pembeli dalam melakukan pembayaran. Di Kober Mie Setan Semolowaru hanya melayani pembayaran secara cash, jadi tidak melayani secara kredit (ATM).

Gambar 3.5
Pembayaran di Kober Mie Setan Semolowaru

[9] KOBERMIESETAN_SEMOLOWARU, Screenshot, Instagram, 5 Desember 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Terlihat pada gambar di atas bahwa pemesanan menu makanan atau minuman dilakukan di kasir dengan menggunakan pembayaran cash sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya. Jadi pembeli hanya melakukan pemesanan dengan melakukan pelunasan pembayaran di awal, kemudian pesanan tersebut akan diantarkan ke tempat pembeli tersebut, pada tahapan inilah biasanya pengambilan sisa pembayaran itu terjadi.

Ketiga silahkan duduk di kursi dan meja yang telah disediakan sesuai keinginan. Bila makanan dan minuman yang dipesan sudah siap untuk diantar siap-siap mendengarkan panggilan atas nama anda saat beli. Misalnya waktu pemesanan menggunakan nama Cinta, maka saat pelayan pengantar makanan memanggil “Cinta” segeralah mengacungkan tangan atau berkata “iya”. Apabila tidak pelayan akan memanggil terus menerus dan semakin lama semakin kencang.

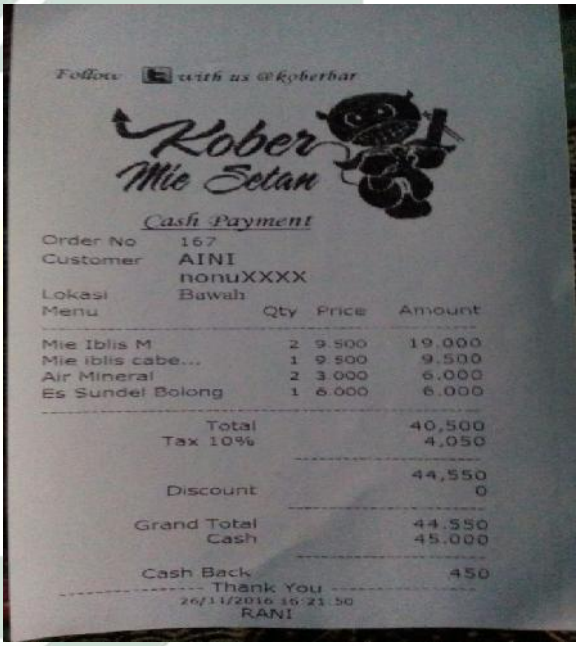
Bagi yang ingin pesan antar, pembeli bisa melakukan transaksi pada aplikasi GOJEK pada GO-FOOD, maka tidak perlu untuk datang langsung ke tempatnya. Dalam hal pembayaran pembeli membayar pada GOJEK dengan tambahan biaya antar. Untuk saat ini bagi orang-orang yang sedang di luar kota yang belum ada outlet Kober Mie Setan masih belum melayani pesan antar.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Praktik Pengembalian Sisa Pembayaran

Pada praktik pengembalian sisa pembayaran merupakan proses terjadinya suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang kasir yaitu melakukan pengambilan sisa pembayaran yang dilakukan oleh pembeli tanpa adanya pemberitahuan ataupun permintaan izin kepada pembeli itu sendiri. Misalnya sebagai berikut:

Gambar 3.6
Struk pembayaran


Follow with us @koberbar

Kober
Mie Setan

Cash Payment

Order No 167
Customer AINI
nonuXXXX
Lokasi Bawah

Menu	Qty	Price	Amount
Mie Iblis M	2	9.500	19.000
Mie iblis cabe...	1	9.500	9.500
Air Mineral	2	3.000	6.000
Es Sundel Bolong	1	6.000	6.000

Total 40,500
Tax 10% 4,050
44,550
Discount 0
Grand Total 44,550
Cash 45.000
Cash Back 450
Thank You
26/11/2016 16:21:50
RANI

Di atas merupakan bukti pembayaran, dimana pembeli telah melakukan transaksi dengan membeli tiga mie iblis, dua air mineral, dan satu es sundel bolong, yang dirinci sebagai berikut:

Mie iblis Rp.9.500,00 x 3 = Rp.28.500,00

Air mineral Rp.3.000,00 x 2 = Rp.6.000,00

Es sundel bolong Rp.6.000,00 = Rp.6.000,00

Totalnya = Rp.40.500,00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dikenakan biaya pajak 10%	= Rp.4.050,00
Maka total seluruhnya	= Rp.44.550,00
Pembeli membayar	= Rp.45.000,00
Maka pengembaliannya	= Rp.450,00

Pada struk pembayaran memang tertera cash back yaitu sisa pengembalian yang harus dikembalikan ke pembeli, namun ini tidak dikembalikan tanpa bertanya atau mengungkapkan bahwa uang ini tidak dikembalikan.

Dalam hal pengembalian sisa pembayaran tidak dikembalikan di karenakan dari uang tersebut digunakan untuk kegiatan sosial, seperti saat bulan lalu (Oktober 2016) diberikan kepada Yayasan anak panti asuhan. Hal ini membuat pembeli banyak yang melakukan komplain kepada Supervisor Kober Mie Setan Semolowaru.[10]

Pada bulan November 2016 pihak Kober Mie Setan Semolowaru memberikan hasil dari pengembalian sisa pembayaran milik para pembeli kepada panti asuhan Cahaya Insani di Jl. Gubeng Kertajaya III No. 3A Surabaya senilai Rp. 2.250.000,00 beserta dengan makanan yang telah di dokumentasikan melalui foto yang ditempel di dinding Kober Mie Setan Semolowaru.

[10] Dewi Karina, Wawancara, Kober Mie Setan Semolowaru, 26 November 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 3.7
Penyerahan Donasi

D. Tanggapan Pembeli

Pertanyaan yang diberikan:

1. Apa tanggapan anda tentang pengembalian sisa pembayaran di Kober Mie Setan Semolowaru?
2. Upaya apa yang akan anda lakukan jika anda merasa dirugikan dalam praktik pngembalian sisa pembayaran di Kober Mie Setan Semolowaru?
3. Apa usul atau saran anda terhadap praktik pengembalian sisa pembayaran di Kober Mie Setan Semolowaru?

Responden:

1. Nihayatush Sholihah, seorang mahasiswa yang beralamat di Wonokromo Surabaya memberikan respon sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berkaitan dengan pengambilan sisa pembayaran, bahwa beliau meminta kepada pihak Kober Mie Setan Semolowaru untuk mengembalikan sesuai dengan apa yang ada di struk pembayaran, jadi beliau dan teman-temannya tidak berfikiran yang macam-macam tentang kurangnya pengembalian.

Sedangkan upaya yang dilakukannya adalah dengan cara mengadu atau memberitahukan kepada pimpinan Kober Mie Setan Semolowaru, tetapi jika beliau berani, jika beliau tidak berani terpaksa hanya diam saja menerima apa yang telah dilakukan oleh pihak Kober Mie Setan. Beliau juga mengatakan jika ingin berupaya ke pengadilan maka makin mahal biaya pengadilannya daripada uang kembalian yang diambil oleh pihak Kober Mie Setan Semolowaru.

Adapun saran atau usul beliau berkaitan dengan praktik ini adalah bahwa beliau mengharapkan agar pihak Kober Mie Setan apabila ingin mengambil sisa pembayaran hendaknya memberitahu kepada pembeli agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan.[11]

2. Muhammad Syifaul Ansori, seorang mahasiswa yang beralamat di Menganti ini mengatakan sebagai berikut :

   Berkaitan dengan pengambilan sisa pembayaran, beliau mengatakan bahwa pengembalian itu adalah hak mutlak dari pembeli, jadi berapapun nominal dari pengembalian tersebut tetap harus dikembalikan kepada pembeli selaku pemiliknya.

[11] Nihayatush Sholihah, Wawancara, Kober Mie Setan Semolowaru, 26 November 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan ketika ditanya mengenai upaya yang bisa dilakukann, beliau lantas mengatakan bahwa ditempat tersebut tidak ada yang bisa dilakukan, tidak ada upaya yang dapat beliau tempuh sebagai pembeli karena memang jika terdapat sisa pengembalian akan langsung diambil oleh bagian kasir tanpa menanyakan terlebih dahulu kepada pembeli, dan beliau tidak mengetahui uang tersebut akan digunakan sebagai apa.

Adapun saran beliau adalah jika memang ada pengembalian yang jumlahnya tidak terlalu besar itu jangan langsung diambil, melainkan ditanyakan terlebih dahulu kepada pembeli agar pembeli itu tahu uang tersebut digunakan untuk apa.[12]

3. Masita Dian Rahmania, seorang mahasiswa yang beralamat di Sepanjang ini mengatakan sebagai berikut:

   Pengembalian di Kober Mie Setan lebih baik dikembalikan meskipun seratus atau dua ratus, yang penting dikembalikan. Beliau mengupayakan komplain ke pegawainya agar nanti sama pegawainya disampaikan ke atasannya. Saran dari beliau kalau memang uang kembaliannya untuk donasi lebih baik disertakan dalam struk atau waktu membayar, kasir bilang “kembaliannya mau didonasikan?” seperti halnya di Alfamart.[13]

4. Laila Nur Faizah, seorang mahasiswa yang beralamat di Kupang Krajan ini mengatakan sebagai berikut:

[12] Muhammad Syifaul Ansori, Wawancara, Kober Mie Setan Semolowaru, 26 November 2016.
[13] Masita Dian Rahmania, Wawancara, Kober Mie Setan Semolowaru, 26 November 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mengenai pembulatan pengembalian sisa pembayaran di Kober Mie Setan terlalu banyak, karena seharusnya dibulatkan ke yang lebih dekat. Misalnya Rp.50,00 bisa dibulatkan menjadi Rp.100,00 bukan menjadi Rp.500,00. Hal ini terlihat remeh tapi selalu dilakukan oleh pihak Kober Mie Setan pada setiap transaksi. Apalagi pada setiap transaksi selalu terjadi pembulatan, hal ini akan membuat masyarakat berpikir negatif terhadap pihak Kober Mie Setan.

Upaya yang dilakukan beliau yaitu dengan menanyakan kepada kasir terkait hal tersebut. Apabila kasir tidak bisa menjelaskan dengan jelas mengapa selalu terjadi hal demikian, maka saya akan menanyakan kepada Supervisor, setelah itu saya akan menyampaikan kritik bahwa masyarakat merasa dirugikan terkait hal tersebut. Saran dari beliau yaitu seharusnya apabila terjadi pembulatan maka harus dibulatkan ke yang lebih dekat dengan nominal angka tersebut, dan apabila pembulatan tersebut digunakan untul hal kebaikan misalnya untuk didonasikan maka harus ditulis pada struk atau kalau bisa seharusnya ditanyakan dulu kepada konsumen "kembaliannya boleh didonasikan?" karena seharusnya sedekah atas dasar kerelaan.[14]

5. Febriani Rokhmawati, seorang mahasiswa yang beralamat di Brebek ini mengatakan sebagai berikut:

   Mengenai pengembalian sisa pembayaran seharusnya ditanyakan dulu sama pembelinya ingin diambil atau diikhlaskan. Upaya yang

[14] Laila Nur Faizah, Wawancara, Kober Mie Setan Semolowaru, 26 November 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilakukan dengan bilang ke kasirnya, seharusnya ditanyakan dulu dan tidak langsung mengambil pengembalian pembeli. Saran dari beliau agar Kober Mie Setan Semolowaru memperbaiki kesalahan atau memperbaiki cara pengembalian dengan benar kalau memang buat donasi. Silahkan ditanyakan ke pembeli ikhlas atau tidak, setidaknya diberitahu kepada pembeli kalau itu untuk donasi dan beri bukti donasinya seperti foto kegiatan donasinya biar pembeli merasa lega.[15]

6. Ahmad Syah Fahlevi, seorang mahasiswa yang beralamat di Karang Pilang ini mengatakan sebagai berikut:

   Untuk hal pengembalian sisa pembayaran perlu adanya transparansi sisa pembayaran karena dinilai mempunyai pengaruh terhadap kenyamanan konsumen karena nanti adanya skeptis pembeli "sisa uang itu lari kemana". Hal yang dilakukan yaitu dengan tindakan awal dengan menyampaikan komplain terhadap kasirnya kemudian leadernya. Bila tidak digubris maka tindakan terakhir pencegahan diri yaitu tidak beli disana lagi. Sarannya adalah untuk membulatkan langsung harga awal saja biar tidak menimbulkan pertanyaan lagi bagi pembeli.[16]

Dari enam orang responden yang telah di wawancarai oleh Penulis, mengenai tanggapan tentang pengembalian sisa pembayaran di Kober Mie Setan Semolowaru, para responden ingin pihak Kober Mie Setan Semolowaru memberikan sisa uang yang seharusnya diberikan kepada

[15] Febriani Rokhmawati, Wawancara, Kober Mie Setan Semolowaru, 26 November 2016.
[16] Ahmad Syah Fahlevi, Wawancara, Kober Mie Setan Semolowaru, 26 September 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembeli, tidak memandang bahwa uang tersebut mempunyai nilai kecil atau besar. Apabila uang yang tidak dikembalikan tersebut digunakan untuk kegiatan sosial sebaiknya dibicarakan terlebih dahulu dengan pembeli, apakah merelakan atau tidak. Para pembeli tidak dapat berbuat banyak, yang dilakukan sebagian responden menanyakan kepada kasir mengapa uang pengembalian tidak diberikan. Apabila tidak diberikan sisa pengembaliannya pembeli lebih memilih diam. Saran yang diberikan oleh responden yaitu pihak Kober Mie Setan Semolowaru agar selalu mengatakan dan menanyakan terlebih dahulu kepada pembeli mengenai pengembalian uang sisa pembayaran untuk hal apa dan apakah pembeli merelakan sebagian uangnya diambil, agar pembeli mengetahui uang yang tidak diberikan digunakan untuk apa.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id