BAB IV

ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP PENJUALAN PARFUM BERSEGEL YANG TIDAK SESUAI DENGAN TESTER

A. Praktek Penjualan Parfum Bersegel di Royal Plaza dan Plaza Surabaya

Praktek pelaksaan penjualan parfum bersegel yang terjadi di Royal Plaza dan Plaza Surabaya sebenarnya tidak ada bedanya dengan pelaksaan praktek penjualan pada umumnya. Pada hal ini dibuktikan dengan adanya rukun yang terpenuhi, seperti halnya ada penjual ada pembeli dan objek yang di jual belikan, adanya *ijab* dan *qabūl* pada saat penyerahan barang yang di beli.

Dalam praktek penjualan parfum bersegel ini tidak hanya terpenuhinya rukun jual beli syarat-syarat juga terpenuhi yang sesuai dengan ajaran Islam, hal ini di tunjukkan dengan melakukan transaksi secara langsung serta barang yang di jual jelas adanya. Barang yang di jual langsung dimiliki oleh pembeli apabila sudah mengalami tahap kecocokan terhadapa aroma, bentuk kemasan dan warna parfum yang sudah sesuai dengan selera hati.

Penjualan parfum menggunakan tester merupakan salah satu manajemen pemasaran untuk menarik minat konsumen. Dengan menggunana tester konsumen lebih leluasa memilih sesuai dengan selera hati. SPG yang menawarkan pun memang terkadang membuat para konsumen menjadi tertarik namun ada pula para pengunjung mall yang

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

merasa risih yang hanya sekedar lewat dan hal itu tidak menjadi penghalang bagi para SPG untuk terus meningkatkan penjualan dengan terus melakukan penawaran semenarik mungkin.

Kebanyakan seoarang SPG selain memiliki penampilan menarik, seorang SPG harus mampu mengunggulkan produknya di hadapan konsumen yang sudah mulai mendekat. Kebiasaan ini kemudian terus membudaya di setiap jiwa SPG sebagai ujung tombak dalam menarik macam usaha.

B. Analisis Sistem Penjualan Parfum Bersegel Terhadap *Praktek Sales Promotion Girl* di Royal Plaza dan Plaza Surabaya

Sebagaimana yang telah di jelaskan dalam pembahasan hasil penelitian pada bab sebelumnya, bahwa faktor yang menjadi sebab penjualan parfum bersegel di Royal Plaza dan Plaza Surabaya sebagaiaman yang telah diperaktekkan oleh SPG yakni adanya salah satu pihak yang dirugikan dalam hal ini adalah *customer*. *Customer* di sini mendapatkan banyak keluhan dari Parfum yang dibelinya, karena barang yang diinginkan tidak sesuai dengan informasi yang di utarakan oleh SPG pada saat penawaran.

Karena sebetulnya sistem jual beli yang terjadi di dalam praktek kerja SPG ini adalah, terus melakukan peningktan omset dan penjualan denga berbagai tawaran yang menarik sesuai klaim yang telah di pelajari sebelumnya terhadap *customer*. Sistem jual beli yang dilakukan oleh SPG

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

parfum ini sebetulnya sama seperti penjualan yang lain yakni menawarkan sebaik mungkin hingga customer tertarik dan memutuskan untuk membelimya.

Seiring dengan semakin tingginya persaingan di pasaran serta timbulnya berbagai merek parfum dan jenisnya seakan menjadi suatu kendala dalam memasarkan produk-produk parfumnya. Namun dalam hal ini SPG dituntut tetap pada kewajibannya yakni setoran yang selalu meningkat setiap bulannya. Setoran omset setiap bulan yang di pacu untuk terus naik. Satu hal ini menjadi inti dari praktek SPG yang apabila melakukan penawaran dan penyampaian informasi yang dibuat-buat bahkan tidak akurat terhadap barang yang di tawarkan terhadap *customer*. Sehingga dalam hal ini sesungguhnya *customer* merasa sangat dirugikan karena ketidak jujuran para SPG parfum.

Secara harga memang ada tingkatan tersendiri mengenai parfum bersegel dari yang paling murang Rp. 50.000- Rp.350.000 untuk harga termahal di counter ini. Seperti yang dialamai oleh ibu Atik Puji Lestari ibu rumah tangga berumur 36 tahun, beliau yang awalnya hanya berniat melihat lihat, dengan rayuan serta keramahan yang di tampilkan oleh SPG parfum tersebut, ibu Atik memilih untuk membeli parfum disitu. Selain harganya tidak terlalu mahal, ibu Atik merasa tertari dengan informasi yang telah ditawarkan oleh SPG Parfum tersebut. dengan sedikit melakukan pertanyaan mengenai ke awetan dan keaman parfum bersegel itu. Langsung di tanggapi dengan cekatan oleh SPG parfum

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

bahwa sanya Parfum yang dijualnya adalah parfum KW namun mempunyai tingkat ke *original*-an karena parfum yang dijual ditempatnya itu merupakan parfum Impor. Ibu Atik memang memang menanyakan dan apabila cocok kan membeli parfum tesebut, aromanya tajem dan awet serta tidak panas di badan merupakan ciri-ciri parfum yang diminta oleh ibu Atik. Karena pada saat itu beliau berniat memberi hadiah terhadap suaminya yang ulang tahun, kemudian SPG itu merekomendasi salah satu parfum yang sudah bersegel dimana memang kemasannya sangat menarik dan sangat bagus apabila dibuat sebagai hadiah, karena memang parfum yang dibeli selain bersegel parfum tersebut sudah dikemas dalam kardus untuk bagian luar sehingga beliau tidak mengetahui kecacatan yang berada didalamnya yaitu mengalami kebocoran terhadap parfum yang beliau beli.[1]

Tidak jauh berbeda dengan ibu Atik hal yang teradi pada seorang perempuan yang berusia 27 tahun sebut saja ibu Uut yang pada saat itu jalan-jalan di Plaza Surabaya, kemudian tertari dengan penawaran SPG parfum dalam hal ini SPG memberi tester berupa selembar kertas yang sudah di semprotkan parfum dimasing-masing kertas tersebut. sehingga *customer* termasuk ibu Uut mudah dalam menetukan minat seleranya. Pada saat itu SPG parfum sudah menyuguhkan testernya tersebut sekaligus menjelaskan keunggulan dan perbedaan dari parfum-parfum lain. Sejenak ibu Uut meninggalkan penawaran SPG tersebut dengan niat

[1] Atik Puji Lestari, *Wawancara*, 14 April 2017

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

menguji ketahanan parfum yang diminatinya. Sekitar 5 jam di Plaza Surabaya, wangi dari tester itu memang tetap awet, bahkan aromanya semakin nyaman ditubuh. Dari kejadian itu ibu Uut kembali ke stand parfum tersebut dan memutuskan untuk membeli sesuai dengan aroma yang sama persis dengan aroma yang diberikan sebelumnya melalui tester tersebut. pada saat itu ibu Uut mengambil merek *Avril Lavigne*, dengan harga Rp. 75.000. Merasa puas pada barang pilihannya, sesui dengan selera hati. Namun, setelah tiba dirumah dan kemudian ibu Uut memakai parfum seperti biasa ternyata parfum yang dibelinya hampir tidak memiliki kesamaan sesuai dengan tester baik dari aroma dan keawetannya. [2]

Dari hasil wawancara terhadap sistem Penjualan Parfum melalui praktek SPG Parfum di Royal Plaza Surabaya dan Plaza Surabaya dan dikaitkan dengan keluhan *customer* sebetulnya yang dilakukan oleh SPG parfum tersebu merupakan bagian dari manajemen pemasaran untuk menarik *customer*, dengan begitu dapat meningkatakan penjualan. Namun, sebenarnya parfum merupakan salah satu alat fashion yang memerlukan perawatan yang *intent* untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan informasi SPG pada saat menawarkan. Sebagai *customer* yang merasa dirugikan dan merasa ditipu oleh pihak SPG dalam hal ini seharusnya tidak hanya menerangkan kelebihan melainkan kekurangan dan kebutuhan parfum yang di beli untuk mendapatkan hasil yang sesuai

[2] Uut, *Wawancara*, 16, April 2017.

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

dengan informasi. Karena dengan begitu tidak ada pihak yang hanya merasakan untung dan satu pihak yang lain menanggung kerugian.

C. Hukum Islam Terhadap Praktek Terhadap Penjualan Parfum Bersegel Yang Tidak Sesuai Dengan Tester

Hukum Islam adalah Hukum yang berdasarkan aturan-aturan sesuai dengan syariat Islam, yang bersumber dari dalil-dalil dalam al-Qur'an dan hadist. Sebagaimana penipuan *(tadliās)* dalam jual beli. Para fuqaha bahwa menutupi aib barang dan yang terjadi anatara penjual dan pembeli bisa dikatakan penjualan tersebut ada unsur penipuan, serta penjualan yang melaukan buruk sangka (*sū'udz-an)* terhadap produk lain, hal ini sangat dilarang karena Allah sangat melindungi setiap pribadi umat manusia dan amat naïf bagi pelaku penjualan seperti itu untuk menarik konsumen.

Dalam hukum Islam Segala jenis muamalah itu diperbolehkan kecuali hal itu sudah tidak di atur bahkan telah dilarang dalam Al-Qur'an dan hadist. Untuk bermuamalah itu sendiri Allah telah mengajarkannya di dalam Fiqh Muamalah, dimana semua hal yang mengenai transaksi atau perniagaan telah di atur didalamnya seperti jual beli, utang piutang, sewa menyewa bahkan segala hal yang tidak diperbolehkan di bahas tuntas di dalamnya.

Dalam kaidah fiqih segala bentuk atau transaksi muammalah itu boleh atau mubah kecuali ada dalil-dalil yang haramkannya.

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

اَلأَصْلُ فِى امُعَا مَلاَتِ اَلإِبَاحَةُ إِلاَّ أَنْ يَدُلُّ الدَلِيْلٌ عَلَى تَحْرِيْمِهَا

" Hukum asal dari muamalah adalah boleh atau mubah kecuali ada dalil yang melarangnya (mengharamkannya)."[3]

Pada segala bentuk transaksi muamalah itu boleh, begitupun praktek SPG parfum di Royal Plaza dan Plaza Surabaya. Namun terkadang terapat unsur menipu dan mengajak dengan sedikit paksaan, dalam hal ini jika ada unsur-unsur penipuan dan ada salah satu pihak yang di rugikan dan tidak ada keridhan dari salah satu pihak itu sangat tidak diperbolehkan. Karena pada dasarnya jual beli itu suka sama suka tanpa ada paksaan dan kerelaan dari semua belah pihak.

وَقَدْ نَهَى النَبِيّ صَلَّى الله عَلَيهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ الْمُضْطَرَ وَبَيْعُ الْغَرَرِ عَنْ وَبَيْعِ الثَّمَرَةِ قَبْلَ أَنْ تُدُرِكَ(رَوَاهُ اَحْمَدُ)

" Sesungguhnya Nabi SAW. Melarang jual beli dengan unsur paksaan, jual beli dengan unsur penipuan, dan jual beli buah sebelum diketahui buahnya (HR. Ahmad ibn Hanbal).[4]

Dalam Hukum Islam sangat dilarang jual beli yang ada unsur paksaan dan tipuan. Serta ketidak jelasan yang dilakukan oleh pihak penjual yakni yang pada saat ini lebih sering dilakukan oleh SPG dan menerima kecurangan tersebut

[3] MUI, DSN, BI, *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional Edisi Kedua*, (Jakarta , MUI, DSN, BI, 2003), 90.

[4] Abu Abdullah Ahmad bis Muhammad bin Hambal bin Hilal bin Azab al- Shaybani, *musnad Ahmad ibn Hanbal*, juz 2 (ttp: Muassasah al Risalah, 2001), 252.

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

sudah jelas adalah pihak pembeli (*Customer*) dan dalam hal ini tidak bisa dipungkiri bahwa pihak pembeli sering menjadi korban untuk mencari keutungan penjual sebesar-besarnya.

Sedangkan penjualan atau transaksi yang dilakukan antara pihak SPG dan *customer* yang terjadi di Royal Plaza dan Plaza Surabaya selayaknya jual beli pada umumnya. Tapi memang parfum memerlukan perawatan khusus untuk mendapatkan hasil yang maksimal seperti yang dijelaskan oleh SPG parfum, bahwa sanya parfum yang sudah mulai tidak awet sebenarnya itu bukan tidak awet melainkan suhu badan sudah jenuh dengan aroma yang terus menerus digunakan itu. Untuk mendapatkan keawetannya kembali caranya dengan menggunkan parfum aroma lain selama beberapa hari minimal 3 hari kemudian setelah itu kembali dengan aroma sebelumnya dengan cara seperti itu mampu mengembalikan aroma parfum tersebut, cara kedua yakni dengan meletakkan parfum kedalam freezer dulu selama kurang lebih satu jam sebelum pemakaian.[5]

Beberapa ungkapan diatas semua dilakukan untuk mendapatkan sesuai dengan klaim yang di informasikan oleh SPG dan cara yang di berikan oleh SPG tersebut merupakan pengalananya di bidang parfum serta untuk memastikan SPG tersbut sudah mencoba sendiri. Menurut penulis secara transaksi memang segala upaya yang dilakukan SPG dalam menarik *customer* tersebut selayaknya jual beli pada umumnya dan masih dalam syari'at Islam. Namuan dalam hal ini masih ada pihak yang merasa dirugikan dan di ẓalimi dan masih termasuk Gharar Ringan

[5] Wulandari, *Wawancara*, Surabaya, 14 April 2017.

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

dalam hal ini artinya dapat di maklumi karena alasan bahwa seorang SPG juga tidak bisa memastikan bentuk dan hal apa yang terjadi di dalam parfum yang telah bersegel dan di kemas kedalam kardus tersebut. Serta pemberian *tester* yang di suguhkan oleh pihak SPG memang mempunya tingkat ke awetan sesuai dengan klaim pada saat itu, karena memang lokasi penjualan parfum yang sangat mendukung yakni denegan menggunakan AC, sehingga aroma parfum tetap dan tidak berubah. Di dalam ruangan yang sudah mempunya suhu dingin memang menjadi faktor penting untuk menjaga ke awetan parfum bersegel.

Tidak banyak memang kita menemukan SPG atau penjualan yang dengan gampangnya memaparkan kekurangan dari barang di jualnya namun seharus untuk menjaga kepercayaan pembeli seharusnya SPG dengan jujur menyampaikan kekurangan dari barang yang di tawarkan terhadap pembeli. Namun terkadang SPG selalu menunjukkan keungulan dari barang yang mereka jual tanpa membantu pembeli puas dan bahkan menjadi pelanggan menetap.

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