BAB III

LAPORAN HASIL PENELITIAN ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP JUAL BELI MAKANAN CAMPURAN KADALUWARSA

(Studi Kasus Jual-Beli Kue Kering di Kalimas Cookies Desa Ngade Kec. Kanigoro Kab. Blitar)

A. Lokasi Penelitian

Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan April-Mei 2015 di daerah Kabupaten Blitar. Kabupaten Blitar atau yang terkenal dengan sebutan kota proklamator tercatat sebagai salah satu kawasan yang trategis yang berkembang cukup dinamis. Secara geografis Kabupaten Blitar terletak pada 111 25' – 112 20' BT dan 7 57-8 9'51 LS berada di Barat daya Ibu Kota Propinsi Jawa Timur-Surabaya dengan jarak kurang lebih 160 Km. Blitar berbatasan dengan 3 (tiga) kabupaten, yaitu sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Malang, sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Tulungagung dan Kabupaten Kediri sedangkan sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Kediri dan Kabupaten Malang. Sementara itu untuk sebelah Selatan adalah Samudera Indonesia yang terkenal dengan kekayaan lautnya. Apabila diukur dari atas permukaan laut, maka Kabupaten Blitar mempunyai ketinggian ± 167 meter dan luas 1.588,79 km².

Kabupaten blitar terbagi menjadi 22 (dua puluh dua) kecamatan, dengan luas wilayah 1.588.79 KM. Salah satu diantaranya adalah kecamatan Kanigoro. Penelitian ini dilaksanakan di kecamatan tersebut, tepatnya di

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

desa Ngade. Di desa ini terdapat sebuah *home industry* yaitu Kalimas Cookies.

Home industry ini bertempat tidak jauh dari kota yang jumlah penduduknya bisa dikatakan cukup padat. Kalimas Cookies merupakan salah satu *home industry* yang cukup besar di daerah Blitar.

B. Profil Pemilik, Karyawan Dan Konsumen Kalimas Cookies

Sebelum memaparkan proses pembuatan kue campuran kadaluwarsa di Kalimas Cookies, maka perlu mengetahui tentang profil pemilik, karyawan serta konsumen Kalimas Cookies, antara lain sebagai berikut:

1. Pemilik

   Pemilik dari *home industry* ini adalah seorang dengan dua orang anak, beliau bernama Endang Susilowati. Beliau menekuni bisnis ini sejak tahun 1998, sejak awal berdiri sampai sekarang Kalimas Cookies telah mengalami berbagai kemajuan. Hingga sekarang usaha roti kering yang dikelola oleh Endang Susilowati atau akrap dipanggil Endang Kalimas, Ibu beranak dua itu telah mampu memproduksi sekitar 40 ton kue kering perbulan dengan harga jual Rp.30 ribu-Rp.40 ribu perkilo.[1]

   Selain ciri khas rasa dan tampilan yang sangat menggoda, kelebihan lain produk Kalimas Cookies adalah kue kering yang ditekuni sejak tahun 1998 itu tidak mengalami perubahan rasa meski sudah 6

[1] Endang (pemilik Kalimas Cookies), *Wawancara*, Blitar 3 Mei 2015.

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

(enam) bulan, karena tanpa menggunakan bahan pengawet serta terbuat dari bahan-bahan yang berkualitas.[2]

Selain rasa dan tampilan yang menggoda, tersedia aneka jenis pilihan roti dan fariasi yang membuat produk Kalimas ini banyak penggemarnya. Apalagi ketika hari-hari besar seperti idhul fitri, natal, dan hari-hari besar lainnya, omset penjualan akan meningkat tajam.

Adapun berbagai macam paket dan produk yang diproduksi ibu Endang adalah sebagai berikut:[3]

Nama paket	Jenis kue	Harga(Rp)
Paket A (paket besar)	1. Nastar Keju 2. Mente Cookie 3. Brownies Kering 4. Crescent Cookie 5. Wafer Keju 6. Vinesse	40.000 38.000 38.000 38.000 38.000 38.000
Paket B (coklat besar)	1. Coklat kacang 2. Brownies kering 3. Truffles pandan 4. Truffles stroberry 5. Tosca 6. Vinesse	40.000 38.000 38.000 38.000 38.000 38.000
Paket C (Butter Cookies 1)	1. Sagu vanila 2. Putri salju pandan 3. Nastar polos 4. Kastengel 5. Cookies Strawberry 6. Cookies Coklat	38.000 38.000 38.000 45.000 38.000 38.000
Paket D (Butter Cookies 2)	1. Mente cookies 2. Kastengel 3. Sagu vanilla 4. Putri salju sabit 5. Koyah sitrun 6. Nastar polos	38.000 45.000 38.000 38.000 35.000 38.000
Camilan Nusantara	1. Camilan emping pedas 2. Camilan kacang telur	35.000 32.000

[2] Endang, (pemilik Kalimas Cookies), *Wawancara*, Blitar, 5 Mei 2015.
[3] Endang, (pemilik Kalimas Cookies), *Wawancara*, Blitar, 5 Mei 2015.

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

	3. Camilan kripik pisang manis 4. Camilan gabus keju 5. Camilan kacang koro	32.000 32.000 32.000
Paket Lebaran	1. Mente cookies 2. Putri salju sabit 3. Kastengel 4. Nastar polos 5. Koyah sitrun 6. Sagu vanilla	38.000 38.000 45.000 38.000 35.000 38.000

2. Karyawan

Karyawan dikalimas cookies ini terdiri dari karyawan tetap dan karyawan musiman. Kalimas Cookies mempunyai 93 pegawai tetap yang diperjakan setiap hari. Terdiri dari 23 orang pegawai laki-laki dan 70 sisanya adalah perempuan. Dan dalam setiap tahunnya, khususnya pada tiga-empat bulan menjelang hari raya (Idhul Fitri) Kalimas menerima karyawan musiman sekitar 150-200 orang. [4]

Pemilik pabrik kue ini mengatakan bahwa "Para pekerja ini mempunyai tugas masing-masing, seperti pembuat adonan, pengovenan atau pembakaran, pengemasan serta pendistribusian. Khusus pada bagian pembuatan adonan dan pengovenan atau pembakaran tidak pernah mengganti orang dalam melakukan tugasnya. Karena pekerjaan ini tidak dapat dilakukan oleh sembarang orang."

Dari beberapa karyawan diantaranya adalah Lilik, Nita, Sri Wahyuni, dan Khoirul. Mereka mempunyai tugas masing-masing di

[4] Endang,(pemilik Kalimas Cookies), *Wawancara,* Blitar, 5 Mei 2015.

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

home industry tersebut. Lilik (24th) misalnya, dia adalah pegawai musiman dari tahun 2010 yang berada di bagian *packing* (pengemasan). Nita (27th) pegawai musiman yang bekerja di bagian *packing* (pengemasan). Sri Wahyuni (35th), pegawai tetap semenjak 10 tahun yang berada di bagian pengovenan. Juga Khoirul (27th) atau yang akrab dipanggil Irul oleh kawan kawan-kawannya yang merupakan karyawan tetap di bagian pendistribusian ke berbagai outlet, swalayan, mini market serta toko-toko di daerah Blitar dan sekitarnya.

Lilik dan Nita yang merupakan pegawai musiman mengatakan alasan mereka bekerja di Kalimas ini adalah "kejar setoran" untuk hari lebaran. Selain itu, ketika lebaran akan tiba pemilik dari kalimas cookies, yaitu ibu Endang membagikan bingkisan untuk setiap karyawanmya. Baik karyawan tetap atau musiman.[5] Alasan yang hampir sama dikatakan oleh Lilik dan beberapa karyawan lainnya.

3. Pembeli

Pembeli dari produk kalimas ini adalah beragam. Karena pendisytibusiannya tidak hannya di toko-toko klontong, tetapi juga sampai ke mini market serta swalayan di daerah Blitar, bahkan daerah sekitar Blitar. Oleh karena itu konsumennya mulai dari kalanga bawah, hingga kalangan menengah ke atas.

Salah satunya adalah Mahmudah atau akrab dipanggil Mudah (40th) yang merupakan ibu rumah tangga. Yang mengatakan bahwa dia

[5] Nita, (karyawan di Kalimas Cookies), *Wawancara,* Blitar, 26 April 2015.

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

menyukai produk dari Kalimas ini. Menurutnya, rasa yang cukup enak dan berbagai macam pilihan yang ada di Kalimas membuatnya membeli produk dari ibu Endang.[6]

Selain itu juga Ismiyati (30th) karyawan swasta, dia mengungkapkan alasan dia membeli produk dari kalimas ini. Yaitu karena lebih praktis, apalagi dia tidak sempat untuk membuat kue pada saat labaran.

C. Karakteristik Barang Yang Diperjualbelikan

Setelah memaparkan tentang profil dari pemilik, karyawan serta konsumen, maka di bawah ini akan dipaparkan pula mengenai karakteristik obyek yang diperjual belikan, dalam permasalahan ini adalah kue yang biasanya dihidangkan pada saat hari-hari besar. Adapun jenis-jenis dari kue tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nastar Keju	9. Sagu Vanilla
2. Mente Cookies	1. Putru Salju Pandan
3. Brownies Kering	11. Nastar Polos
4. Crescent Cookie	12. Kastengel
5. Wafer Keju	13. Cookies Strawberry
6. Vinesse	14. Cookies Coklat
7. Tosca	15. Mente Cookies
8. Truffles Pandan Dan Stroberry	16. Pitri Salju Sabit

[6] Mahmudah (konsumen Kalimas Cookies), *Wawancara,* Blitar, 11 April 2015.

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

Semua jenis kue tersebut memiliki bahan dasar yang sama, yaitu tepung, gula, telur, mentega atau margarin, bahan pemuai (soda kue), becking powder serta bahan-bahan pelengkap lainnya.[7]

1. Tepung adalah partikel padat yang berbentuk butiran halus atau sangat halus tergantung proses penggilingannya. Biasanya digunakan untuk keperluan penelitian, rumah tangga, dan bahan baku industri. tepung berfungsi sama yaitu membangun struktur kue dan sebagai pengikat bahan-bahan yang digunakan dalam kue.
2. Gula yang digunakan adalah gula pasir, gula palem, gula bubuk, brown sugar (gula karamel) yang berguna untuk memberi rasa manis dan memberi warna pada kue. Kue yang kurang gula warna akan tampak sedikit pucat. Penggunaan gula halus dan kasar akan menghasilkan kue yang berbeda, karena penggunaan gula halus akan memudahkan kita dalam pembuatannya, karena cepat hancur dan tekstur kue tersebut akan lebih halus, sebaliknya kue yang menggunakan gula pasir hasilnya akan renyah.
3. Baik lemak hewan (mentega) maupun lemak tumbuhan (margarine) bisa digunakan dalam membuat kue kering, penggunaan minyak dan mentega putih juga bisa digunakan. umumnya orang mencampur mentega dan margarine, dengan tujuan menghemat biaya maupun membuat kue agar tidak hancur.Lemak membuat kue empuk dan tahan lama. Suhu mentega

[7] Endang (pemilik Kalimas Cookies), *Wawancara*, Blitar, 5 Mei 2015.

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

yang dipakai harus suhu ruang, bila suhu mentega terlalu dingin atau panas hingga menjadi berminyak, udara tidak bisa masuk kedalamnya.

4. Telur juga sering dipakai untuk memoles maupun mengkilatkan kue. Dalam pembuatan kue telur yang dipakai bisa kuning telur, putih telur, maupun keduanya. Kue yang menggunakan kuning telur saja akan menghasilkan kue yang lebih empuk, sebaliknya kalau yang dipakai putih telur saja kue akan menjadi keras. Tujuan pemberian telur dalam pembuatan kue adalah memberi kelembaban, nilai gizi serta membangun struktur kue.
5. Bahan pemuai atau soda kue, membuat remah kue kering menjadi gelap warnanya. soda kue juga bisa mengontrol kegosongan gula. Tapi hati-hati dalam jumlah pemakaian yang terlalu banyak, karena akan membuat kue terasa sabun.
6. Baking powder adalah campuran antara soda kue, *cream of tartar* dan tepung. Perbandingannya sekitar 1:2:1, tujuan pemberian baking powder dalam pembuatan kue kering yaitu agar kue kering lebih renyah dan memperlebar kue kering.
7. Salah satu bahan yang lain adalah susu bubuk (walau kadang yang dipakai adalah susu cair, segar, kental manis). Pemberian susu dalam pembuatan kue bertujuan untuk memberi rasa, aroma dan nilai gizi. Rempah-rempah juga sering ditambahkan untuk menambah aroma, ada juga bahan tambahan lain seperti, buah kering, coklat bubuk, dan tambahan aroma (seperti pasta coklat, esense buah).

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

Bahan-bahan tersebut biasanya dipesan dari beberapa agen bahan yang kemudian diantarkan ke pabrik yang selanjutnya akan diolah menjadi cookies. Biasanya kita mendapatkan bahan-bahan tersebut (kecuali telur) dari Santoso (sebuah agen penyalur barang-barang di Blitar). Kemudian bahan-bahan tersebut di-*mix* (dicampur) dan dijadikan adonan sesuai resep kue yang akan dibuat.[8]

D. Proses Produksi

Proses produksi merupakan kegiatan untuk menciptakan atau menambah kegunaan suatu barang atau jasa dengan menggunakan faktor-faktor yang ada seperti tenaga kerja, mesin, bahan baku dan dana agar lebih bermanfaat bagi kebutuhan manusia. Proses produksi atau proses pembuatan kue merupakan bagian yang paling penting dalam masalah ini. Dikatakan paling penting karena proses ini merupakan proses dimana bahan-bahan yang dicampurkan atau dibuat, akan menentukan kualitas barang yang akan dipasarkan. Barang yang terbuat dari bahan yang bagus dan bagus dan berkualitas akan menghasilkan barang yang bagus dan berkualitas. Begitu pula sebaliknya, barang yang terbuat dari bahan yang yang jelek akan menghasilkan barang yang jelek pula.

"Pembuatan cookies disini sama dengan yang lain, dibuat dari bahan-bahan yang sama pula."[9] Akan tetapi dari sumber lain mengatakan bahwa bahan dan car membuat kue kering di *home industry* ini sama dengan yang

[8] Endang (pemilik Kalimas Cookies), *Wawancara,* Blitar, 5 Mei 2015.
[9] Endang (pemilik kalimas cookies), *Wawancara*, Blitar, 5 Mei 2015.

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

lain, tapi mungkin ada beberapa beberapa perbedaan yang mungkin tidak sama seperti kue kering yang sudah dihancurkan menyerupai tepung.[10]

Misalnya kue nastar keju, bahan-bahan yang dibutuhkan dalam satu resep adalah 200 gr mentega, 2 butir kuning telur, 1 butir kuning telur (untuk olesan), 50 gr gula halus, 1¾ ons tepung terigu dan 1¾ ons tepung bs (dalam bahasa mereka) atau kue kering yang sudah dihancurkan menyerupai tepung, 1 sdm tepung maizena, 1 sdm susu bubuk, ¼ sdt vanili bubuk, keju parut secukupnya serta selai nanas yang bisa dibeli di toko atau bisa memebuat sendiri yaitu dengan cara nanas yang telah diparut dan kemudian dimasak dengan gula pasir dan kayu manis sampai mengering. Cara membuat kue:

1. 2 Butir kuning telur, gula, mentega di *mixer* hingga tercampur rata.
2. Masukan tepung maizena, tepung (tepung terigu dan tepung bs), vanili dan susu bubuk dan kembali dicampur sampai rata.
3. Setelah adonan rata, ambil adonan kemudian bentuk bulat dan kemudian diisi dengan selai nanas secukupnya.
4. Siapkan loyang yang telah diolesi margarin, kemudian letakkan bulatan kue di loyang dan beri jarak dalam menata.
5. Olesi kuning telur dan beri keju parut di atasnya. Oven kue dengan suhu 175 derajat celcius, kemudian oven sampai matang kira-kira 15-20 menit.[11]

[10] Sri wahyuni (Karyawan Kalimas Cookies), *Wawancara,* Blitar, 15 Agustus 2015.
[11] Sri wahyuni (Karyawan Kalimas Cookies), *Wawancara,* Blitar, 15 Agustus 2015.

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

Setelah proses produksi dilakukan, proses yang selanjutnya dilakukan adalah proses pengemasan. Pengemasan adalah wadah atau pembungkusan yang dapat membantu mencegah atau mengurangi kerusakan-kerusakan pada bahan yang dikemas atau dibungkusnya. Pengemasan dari panganan ini adalah toples bulat yang berasal dari plastik dengan kapasitas 500gr (gram) dan 300gr (gram).[12] Pada kemasan kalimas ini mencantumkan nama produk yaitu adalah Kalimas, komposisi bahan, berat bersih, tanggal kadaluwarsa.

Setelah proses pengemasan dilalui, selanjutnya adalah proses pendistribusian. Proses pendistribusian adalah kegiatan pemasaran yang bertujuan untuk memperlancar serta mempermudah penyampaian produk dan jasa dari produsen ke konsumen sehingga penggunaan sesuai (jenis, jumlah, harga, tempat dan saat) dengan yang diperlukan. Proses distribusi ini diakukan secara langsung juga tidak langsung. Dilakukan secara langsung karena konsumen bisa langsung membeli ke *home industry* ini, karena *home industry* telah mempunyai outlet yaitu di Jalan Kalimantan No.29, Karang Tengah kabupaten Blitar. Selain distribusi langsung, juga menggunakan distribusi tidak langsung. Yaitu penyaluran barang yang menggunakan perantara (*midleman*) sehingga tidak langsung bertemu dengan konsumen. Penyaluran barang yang dilakukan adalah dengan bekerja sama dengan beberapa swalayan (Linggar Jaya, Prasadamart, Sinar Makmur Jalan Mastrip, Sinar Makmur Kesamben, Berkah Tlogo, dan lain-lain), juga mini

[12] Lilik (karyawan Kalimas Cookies), *Wawancara*, Blitar, 19 April 2015.

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

market yang berada di Blitar juga daerah sekitarnya yaitu Alfamart dan juga Indomaret.[13]

Mengeluarkan biaya yang minimal untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Prinsip ekonomi tersebut ternyata berlaku di *home industry* ini. *Home industry* ini mempunyai beberapa alat transportasi yaitu berupa 2 (dua) buah mobil box serta dua buah motor roda tiga.[14] Tugas mereka adalah mengantarkan cookies ke swalayan serta mini market yang sudah bekerja sama dengan Kalimas.

E. Diskripsi Permasalahan

Sebelum saya memaparkan proses produksi di *home industry* ini, terlebih dahulu akan dipaparkan tentang batas kadaluwarsa dari panganan ini. Karena setiap pabrik atau setiap produsen mempunyai batasan dalam menentukan masa habis pakai dari suatu barang. Masa habis pakai (konsumsi) sari panganan ini adalah 6 (enam) bulan. Misalnya, jika produksi dilakukan pada tanggal 2 januari 2010, maka masa habis pakai dari barang ini adalah tanggal 3 juni 2010. Masa habis pakai ini sebenarnya mempunyai perpanjangan waktu sekitar 1 (satu) minggu setelah tanggal kadaluwarsa. Ini bertujuan untuk berjaga ketika barang tersebut tidak habis terjual. Maka ada waktu untuk dikembalikan, sehingga bisa diperbaiki (diolah kembali).[15]

---

[13] Endang (pemilik Kalimas Cookies), *wawancara,* Blitar, 5 Mei 2015
[14] Khoirul (karyawan Kalimas Cookies), *Wawancara*, Blitar, 19 April 2015.
[15] Sri Wahyuni (karyawan Kalimas Cookies), *Wawancara*, Blitar, 3 Mei 2015.

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

Tindakan tersebut kira-kira dilakukan mulai tahun 2010, penyebabnya utama pemilik melakukan hal tersebut adalah tidak ingin mengalami kerugian yang berlebih. Selain itu juga mulai bermunculan produsen-produsen kue kering yang menawarkan jenis-jenis kue yang sama. Oleh karena itu, untuk mengakalinya dicampurkanlah kue yang telah dikembalikan tersebut. Selain itu juga, selama pembuatan kue yang dicampur dengan bahan yang telah kadaluwarsa tersebut tidak pernah ada komplain dari konsumen. Sehingga pelaku usaha tersebut berfikir apa yang dilakukan tersebut tidak merugikan para pelanggan.[16]

Sedangkan dari pihak pelanggan (Ismiyati) sebenarnya merasakan ada yang aneh setelah mengkonsumsi kue tersebut. Mereka merasakan pusing pada kepala juga mual, akan tetapi pada saat tersebut tidak merasa curiga karena pada saat mereka memakan cookies tersebut pada tahun yang lalu juga baik-baik saja.[17] Sebenarnya rumor tentang dicampurkannya cookies yang sudak kadaluwarsa dengan bahan-bahan yang masih baru sudah menjadi rahasia umum di daerah sekitar *home industry* tersebut. Akan tetapi banyak sebagian dari mereka hapir tidak peduli dengan tindakan tersebut.

Senada dengan Ismiyati, Mahmudah pun juga mengalami hal yang sama. Yaitu pusing yang desertai dengan mual. Sebenarnya Mahmudah sedikit merasa curiga ketika setiap kali setelah memakan kue tersebut dia merasa pusing.[18] Hanya saja, Mereka beranggapan jika hanya dengan tidak

[16] Sri Wahyuni (karyawan Kalimas Cookies), *Wawancara*, Blitar, 3 Mei 2015.
[17] Ismiyati (pelanggan Kalimas Cookies), *Wawancara*, Blitar, 2 Mei 2015.
[18] Mahmudah (pelanggan Kalimas Cookies), *Wawancara*, Blitar, 26 April 2015.

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

memakan atau mengkonsumsi cookies tersebut sudah cukup, yang penting tidak merugikan mereka. Sebenarnya para konsumen sadar dan mengerti hal apa yang sedang mereka hadapi, akan tetapi konsumen lebih memilih untuk tidak melakukan apapun.

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