

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis atau Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan langkah ilmiah guna memperoleh informasi dengan tujuannya adalah memecahkan masalah. Cara ilmiah adalah langkah-langkah yang berdasar rasional, empiris, secara sistematis. Informasi dan kemampuan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah dan menghadapi situasi sulit yang membutuhkan keputusan cepat disediakan oleh metode penelitian. Jika keputusan dibuat setelah melakukan studi, mereka akan lebih ilmiah. Tuntutan manajer akan informasi yang lebih banyak dan lebih baik serta ketersediaan metodologi dan peralatan yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah dua elemen yang mendorong perhatian dalam pengambilan keputusan ilmiah.<sup>34</sup>

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian empiris; lebih khusus lagi, itu adalah sub-genre penelitian hukum yang menyelidiki dan menyelidiki fungsi hukum dalam masyarakat. Metode yang digunakan dalam penyelidikan ini adalah metode kualitatif, dan tujuan dari metode ini adalah untuk menemukan kebenaran relatif. Munculnya teknik pendekatan kualitatif dapat dikaitkan dengan perubahan paradigma dalam cara melihat realitas, fenomena, atau gejala. Menurut model ini, realitas sosial dipahami sebagai sesuatu yang holistik atau menyeluruh, beraneka segi, dinamis, dan sarat makna. Paradigma dengan ciri-ciri tersebut disebut sebagai paradigma

---

<sup>34</sup> Ngatno, *Metodologi Penelitian Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik*, (Semarang: Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan, 2015) , 11.

postpositivisme. Cara pandang sebelumnya dikenal sebagai paradigma positivis, dan dibutuhkan pendekatan yang lebih soliter, statis, dan konkrit terhadap masalah yang sedang dipelajari. Dalam metode yang digunakan untuk mendapatkan data detail, diperoleh kumpulan data yang bermakna. Makna adalah data asli, data pasti yang merupakan nilai di balik data yang tampak, dan akibatnya, makna lebih ditekankan dalam penelitian kualitatif daripada generalisasi. Ini karena makna adalah nilai di balik data yang terlihat. Transferabilitas adalah istilah lain untuk generalisasi dalam penelitian kualitatif. Istilah ini mengacu pada fakta bahwa temuan penelitian dapat diterapkan ke lokasi lain, asalkan fitur dari lokasi lain ini tidak terlalu berbeda dengan lokasi aslinya.<sup>35</sup>

#### **B. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti sangat penting pada penelitian ini, karena peneliti harus terjun langsung untuk mendapatkan data terkait dengan fokus penelitian ini, khususnya bagaimana perlindungan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen dalam hal terdapat cacat tersembunyi pada barang yang dijual telah dibeli oleh konsumen maka kehadiran peneliti sangat diperlukan. sangat penting dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan sesuai dengan metodologi yang digunakan dalam penelitian ini, dimana peneliti harus terjun langsung untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan fokus penelitian ini.

#### **C. Lokasi Penelitian**

lokasi penelitian adalah tempat atau subjek dimana penelitian tersebut akan dilakukan dan juga tempat untuk mendapatkan informasi yang

---

<sup>35</sup> Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: Syakir Media Press, 2021), 79

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **a. Letak Geografis**

Toko Deristashop88 merupakan toko berbagai barang koleksi yang berada di Jalan Tembus Ngronggo, Ngronggo, Kecamatan Pesantren Kabupaten Kediri. Toko ini berdiri menghadap ke Timur. Adapun tata letak dari toko ini yaitu:

- a) Sebelah Utara : Bayumili Fish shop
- b) Sebelah Selatan : Toko Elef antenna dan listrik
- c) Sebelah Timur : Soto ayam ceker dua putri
- d) Sebelah Barat : Tanah Kosong

Jarak dari tempat peneliti ke Toko Deristashop88 ini sekitar 1,7 km. Adapun jarak dari Kampus IAIN Kediri yaitu sekitar 1,4 km. Toko ini strategisnya berada di tengah-tengah Kota dan pemukiman.

##### **b. Sejarah dan Profil Deristashop88**

Deristashop88 merupakan sebuah toko yang menjual berbagai macam barang seperti pakaian, aksesoris, kosmetik, sandal dan lain-lain. Pemilik toko Deristashop88 ini yang dikenal dengan nama Ibu Riska mendirikan toko sejak tahun 2017 yang sudah berjalan selama 6 tahun yang mana toko ini beralamat di Jalan Tembus Ngronggo, Ngronggo, Kec. Pesantren, Kabupaten Kediri. Sebelum memutuskan untuk mendirikan toko Deristashop88 ini, ibu Riska adalah seorang ibu rumah tangga yang sangat gemar mengoleksi barang-barang seperti baju, aksesoris, tas,

dompet, dan sandal. Barang yang paling di sukai untuk di koleksi oleh Ibu Riska yaitu baju. Menurut ibu Riska, mengenakan pakaian dengan model yang mengikuti trend adalah hal terpenting, karena bisa membuat ibu Riska jadi percaya diri di setiap kegiatan yang dia lakukan. Sampai suatu saat banyak teman ibu Riska dari kalangan pekerjaan dan kalangan lingkungan rumah ibu Riska sangat tertarik melihat model pakaian yang digunakan oleh ibu Riska yang tidak ketinggalan zaman. Karenanya, Muncullah ide dari Ibu Riska untuk ingin menjual pakaian-pakaian atau barang-barang yang gemar ia koleksi tersebut.

Awalnya barang yang pertama kali di jual oleh Ibu Riska adalah pakaian, tetapi saat itu ibu Riska belum memutuskan untuk mendirikan toko guna menjual barang-barang tersebut. Ibu Riska masih menyimpan barang-barang jualannya tersebut di kediamannya sendiri. Dan saat itu tanpa Ibu Riska sangka, baju-baju yang di jual itu laku habis-habisan oleh teman-teman dan orang-orang terdekat Ibu Riska. Oleh karena itu Ibu Riska memutuskan untuk menjual lebih banyak pakaian dan Ibu Riska juga telah memutuskan untuk mencoba menjual barang-barang yang lainnya seperti alat kosmetik, aksesoris, sandal model kekinian.

Setelah memutuskan untuk menjual barang-barang tersebut, ternyata barang tersebut juga sangat laku dan terjual banyak. Saat itu muncullah pikiran Ibu Riska bahwa beliau tidak bisa menyimpan semua barang jualannya di rumahnya lagi dikarenakan barang jualannya sudah sangat laku dan Ibu Riska akhirnya memutuskan untuk merestok kembali dengan jumlah yang lebih banyak. Hal inilah yang membuat Ibu Riska kepikiran

untuk mendirikan toko guna menampung semua barang jualan yang akan Ibu Riska jual. Hingga akhirnya Ibu Riska telah memiliki toko untuk menjual semua barang tersebut yaitu toko Deristashop88 yang berlokasi di Jalan Tembus Ngronggo, Ngronggo, Kec. Pesantren, Kabupaten Kediri.

Toko Deristashop88 ini dikenal sebagai toko yang menjual berbagai macam barang seperti pakaian, produk kosmetik, aksesoris dan sandal. Barang utama yang banyak orang gemari di toko ini adalah pakaian. Yang mana memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Untuk pakaian, toko ini lebih mengutamakan menjual pakaian wanita mulai dari anak-anak sampai orang dewasa.

Toko milik Ibu Riska ini tidak dikelola seorang diri saja, tetapi Ibu Riska memiliki 1 orang karyawan yang bernama Yosi yang di pekerjakan dan di percaya untuk menjual barang-barang dagangannya tersebut. Dengan adanya karyawan yang bekerja dengan Ibu Riska di Toko Deristashop88 ini tentunya sangat membantu berjalannya proses penjualan barang-barang dagangan Ibu Riska.

### **c. Segmentasi Toko Deristashop88**

Saat ini pakaian telah menjadi *trend fashion* yang sangat digemari hampir pada seluruh kalangan, bukan hanya digemari kalangan anak muda saja tetapi sering kali *trend fashion* ini juga sangat di perhatikan dan di minati oleh kalangan orang tua. Saat ini sudah sangat banyak *trend fashion* pakaian dengan berbagai macam model, mulai dari pakaian yang modelnya terlihat sopan dan ada juga yang cenderung menampakkan aurat pemakai. Model *fashion* ini keduanya memiliki kedudukan yang seimbang

di masyarakat. Terdapat juga seseorang yang tidak paham dalam memadukan model-model pakaian yang akan mereka gunakan.

Di toko Deristashop88 ini menjual berbagai model *fashion* yang terbaru dan mengikuti *trend* yang mana akan membuat para konsumen lebih berpenampilan menarik dan tidak monoton sehingga dapat meningkatkan kepercayaan diri dalam menjalankan kegiatan di sehari-harinya.

Barang yang di sediakan di toko Deristashop88 lumayan cukup bisa menarik perhatian pembeli yang mampir ke toko tersebut. Barang-barang yang menarik yang terbilah harga terjangkau itu membuat minat para pembeli menjadi lebih tertarik untuk memutuskan untuk sering berbelanja di toko tersebut. Biasanya peminat dari toko Deristashop88 ini dominan kaum wanita, karena barang utama yang di jual di toko ini ialah menjual pakaian. Biasanya konsumen lebih tertarik datang membeli barang-barang yang ada di toko Deristashop88 ini pada waktu-waktu tertentu. Mereka biasanya datang di pagi hari saat toko ini baru saja buka, dan biasanya ada juga yang datang pada sore hari.

#### **d. Visi-Misi dan Tujuan Toko Deristashop88**

- a. Visi dari toko Deristashop88 yaitu menjadikan toko yang memberikan kenyamanan dan rasa ketertarikan dari konsumen.
- b. Misi dari toko Deristashop88 yaitu selalu mengupdate barang-barang ke barang terbaru mengikuti zaman.
- c. Tujuannya yaitu agar menciptakan fashion yang nampak baik dan terbaru kepada setiap konsumen yang membeli barang di toko

Deristashop88 ini.

#### e. **Praktik Jual Beli Barang Obral di Toko Deristashop88**

Saat ini sudah sangat banyak cara penjualan atau praktik jual beli yang dilakukan oleh para pelaku usaha dalam berusaha agar barang jualan mereka laku dan banyak disukai oleh konsumen. Terdapat berbagai cara yang dapat dilakukan oleh para pelaku usaha yaitu seperti memaparkan barang dagangan mereka di media-media sosial seperti facebook, Instagram, bahkan juga whatsapp. Ada juga pelaku usaha yang memaparkan barang dagangannya dengan cara membawa barang dagangannya itu ke pertemuan-pertemuan yang di adakan oleh kelompok pertemanan yang dimasuki oleh pelaku usaha seperti kelompok arisan dan lain-lain. Ada juga cara lain yang dilakukan pelaku usaha dalam memaparkan dagangan mereka yaitu dengan secara *offline* atau disebut dengan beli secara langsung dengan datang ke toko secara langsung.

Dalam hal ini fokus penelitian ini yaitu praktik jual beli barang obral  
Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu:

*“Di Toko Deristashop88 ini jual beli yang dilakukan yaitu dengan cara online dan offline. Artinya toko Deristashop88 ini para konsumen atau para pembeli apabila ingin membeli barang-barang yang ada di sana mereka bisa melihat di sosial media yang di miliki oleh toko tersebut dan apabila konsumen merasa kurang puas dengan hanya melihat gambar, maka mereka juga bisa langsung datang ke tokonya langsung.” Untuk praktik jual beli barang obral di toko Deristashop88 ini sistemnya yaitu dengan system offline yang mana konsumen datang langsung ke store, memilih pakaian obral tersebut dan jika konsumen minat, konsumen akan diberikan pakaian yang masih dalam kondisi tersegel, selanjutnya langsung bayar ke kasir.<sup>42</sup>*

Toko Deristashop88 ini menyediakan berbagai macam barang-

---

<sup>42</sup> Riska, Pemilik Toko Deristashop88, Kediri 18 Mei 2023

barang yang cukup berperan penting dalam masyarakat. Barang tersebut antara lain pakaian, kosmetik, aksesoris, dan sandal. Dan salah satu barang utama yang banyak di beli yaitu pakaian dengan berbagai macam model yang tentunya mengikuti *trend* yang ada.

Di toko Deristashop88 pada praktiknya biasa menjual barang-barang obral atau biasa disebut dengan barang-barang lama yang dulunya tidak laku dan akhirnya dijual kembali dengan harga yang lebih murah. Pada praktiknya, barang-barang obral yang jual di toko Deristashop88 ini dijual dengan cara mengambil beberapa pcs barang yang akan dijual secara obral tersebut dan menampilkannya sebagai contoh untuk dapat dilihat oleh konsumen yang datang langsung di toko. Alasan dari pelaku usaha menampilkan beberapa contoh barang yang di jual obral itu agar konsumen mengetahui bagaimana kondisi dari barang yang akan mereka beli. Dalam hal ini yang biasanya dijadikan barang obral oleh Toko Deristashop88 yaitu pakaian.

Pakaian yang dijadikan contoh tersebut tidaklah terbungkus atau tersegel, akan tetapi contoh pakaian tersebut bisa dengan detail dilihat oleh para konsumen. Tetapi apabila para konsumen ingin membeli pakaian obral tersebut yang sama seperti contoh yang telah di perlihatkan oleh pihak toko, maka pembeli akan diberikan barang berupa pakaian yang dalam keadaan rapih, terbungkus dan tersegel.

#### **f. Tanggungjawab Yang Diberikan Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen**

Pada proses penjualan barang obral di toko Deristashop88 ini para



pelaku usaha memang menampilkan beberapa model pakaian sebagai contoh agar dapat di lihat oleh konsumen jika mereka datang di toko tersebut. Apabila terdapat model pakaian yang di minati oleh para konsumen, mereka diperbolehkan untuk melihat lebih rinci dari contoh pakaian yang telah di sediakan.

Konsumen yang merasa tertarik dan merasa ingin membeli pakaian tersebut, pelaku usaha akan menyediakan akan tetapi dalam bentuk terbungkus atau berada dalam kemasan. Dan apabila para konsumen menginginkan pakaian obral tersebut, mereka akan mendapatkannya dalam bentuk masih di segel. Barang yang masih di segel tersebut memiliki ketentuan sendiri di toko Deristashop88 tersebut yaitu tidak di perbolehkan untuk membuka segel dari bungkusan pakaian tersebut. Hal itu sudah di jelaskan dalam peraturan yang telah tertulis di rak pakaian obral tersebut.

Kebanyakan konsumen tergiur dengan barang-barang obral apalagi dalam hal ini barang obralnya yaitu pakaian, para konsumen sangatlah menyukai ada pakaian yang sangat murah dan bagus. Setelah konsumen melihat-lihat pakaian obral tersebut, mereka pun sepakat untuk membeli pakaian obral tentunya dengan harga yang menyenangkan mereka.

Setelah membeli pakaian obral tersebut, beberapa konsumen mendapatkan ada ketidaksempurnaan dari pakaian yang mereka beli. Terdapat kecacatan produk yang berbeda dengan contoh yang telah di sediakan oleh pelaku usaha di toko Deristashop88 tersebut. Terdapat macam-macam-macam kecacatan produk yang di dapati oleh konsumen seperti kotor pada bagian tertentu, jahitan tidak rapih, dan ada juga yang

robek atau kainnya berlubang. Adapun produk tersebut di dapati oleh konsumen jika telah membelinya dan membukanya di rumah mereka. Hal ini tentunya membuat para konsumen kecewa karena barang yang sudah melihat jelas contoh yang di perlihatkan oleh pelaku usaha tersebut yang nyatanya tidak sesuai dengan barang yang mereka terima.

Saat konsumen merasa kecewa dengan pakaian yang mereka terima, para konsumen ini mengajukan protes kepada pelaku usaha toko Deristashop88. Pelaku usaha dalam hal ini merespon tindakan protes dari para konsumen dengan tidak melakukan apa-apa atau sama dengan pelaku usaha tidak menerima permintaan protes apapun untuk mengganti rugi atas kerugian yang mereka dapati. Seperti halnya informasi yang peneliti dapatkan berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Riska selaku pemilik dari toko Deristashop88 sendiri yaitu:

“Dalam proses jual beli di toko ini dari awal memang sudah menerapkan berbagai aturan-aturan yang sudah diterapkan, jika ada konsumen yang protes akan barang apapun yang mereka beli di toko kami, pihak toko tidak bisa mengganti rugi sesuai permintaan mereka, karena barang-barang tersebut bukan produksi asli toko, akan tetapi kami juga memperoleh barang tersebut dari tempat produksinya langsung. Kami pihak toko tidak mengetahui apakah ada barang yang cacat dalam kemasan itu atau tidak, kami hanya menerima dari pabrik tempat produksi. Jadi jika seorang konsumen yang ingin mengajukan protes tentang barang cacat yang mereka dapati, kami tidak bisa bertanggungjawab”.<sup>43</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa apabila terdapat konsumen yang mengajukan protes ke toko Deristashop88 karena mendapati barang yang mereka beli itu cacat, maka pihak toko tidak bertanggungjawab atas adanya kasus barang cacat yang di dapati oleh konsumen.

---

<sup>43</sup> Riska, Pemilik Toko Deristashop88, Kediri, 22 Februari 2023

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada pemilik toko mengenai apakah pihak toko ada menerapkan akad atau perjanjian tertentu dalam transaksi jual beli:

“Untuk hal itu, saya hanya menerapkan akad seperti pelaku usaha yang lainnya, yaitu pembeli melihat barang dan apabila pembeli tertarik, langsung bisa di bayar di kasir. Tidak ada akad-akad lain atau perjanjian lain”.<sup>44</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan pemilik toko Deristashop88 ini, dapat diketahui bahwa di toko Deristashop88 ini tidak menerapkan akad atau perjanjian tertentu dalam proses transaksi jual belinya.

Selanjutnya peneliti akan menanyakan kepada salah satu pegawai di toko mengenai sekitar berapa orang yang sudah datang untuk protes mengenai kecacatan pada pakaian obral yang konsumen beli tersebut:

“Yang saya ketahui ada beberapa orang yang datang ke toko ini untuk protes mengenai pakaian obral yang mereka beli, untuk jumlah orangnya kebetulan di toko ini tidak menampung tepatnya berapa yang datang untuk protes tersebut, tetapi kalau di perkirakan kurang lebih 10 orang yang sudah datang protes ke toko ini mengenai pakaian obral tersebut”<sup>45</sup>

Dilihat dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu karyawan di toko Deristashop88 dapat di ketahui bahwa ternyata konsumen yang datang untuk protes karena mendapati kerusakan atau kecacatan produk yang mereka beli lumayan banyak yang datang yaitu kurang lebih dari 10 orang.

Selanjutnya peneliti akan menanyakan ke konsumen pertama yang peneliti dapati yang mendapatkan kecacatan produk pada barang obral yang mereka beli yaitu pada saudari Dita:

---

<sup>44</sup> Riska, Pemilik Toko Deristashop88, Kediri, 22 Februari 2023

<sup>45</sup> Rika, Karyawan Toko Deristashop88, Kediri, 22 Februari 2023

“Alasan saya ketoko itu karena toko tersebut selalu saya lewati jika ingin berangkat ke kampus, hal itu yang membuat saya penasaran mau masuk lihat-lihat apa saja yang di perjual belikan, saat itu saya melihat ada barang orbal yang di pajang di salah satu sudut toko itu, saya pun kesana untuk melihat-lihat bagaimana pakaian yang di jual secara obral tersebut. Saat itu disediakan contoh untuk beberapa model pakaian, model pakainnya lumayan bagus dan cukup menarik perhatian saya. Akhirnya saya pun memutuskan untuk membeli salah satu yaitu rok rempel warna hitam. Saat itu rok yang diberikan kesaya dalam bentuk di bungkus dan kata karyawan disana tidak di perbolehkan membuka bungkus dari rok tersebut alasannya katanya modelnya sama kok dengan yang di pajang disana, jadi saya langsung bayar dan pulang. Saya ingat rok itu tidak langsung saya buka, berselang beberapa hari baru saya buka dan ingin saya pakai. Setelah saya perhatikan kok begini yah? Jahitan dari rok tersebut miring-miring dan terlihat jelek anggapan saya. Dan besoknya saya langsung ke tokonya kembali dan mengajukan protes atas barang tersebut, hari itu saya meminta ganti ke rok yang lebih bagus. Dan respon dari karyawan di sana yaitu mereka tidak bisa bertanggungjawab atas rok yang telah saya beli ini karena sudah menjadi peraturan toko. Saya pun merasa sangat kecewa dan langsung pulang saat itu juga”<sup>46</sup>

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu konsumen yang mendapati barang cacat yang mereka beli di toko Deristashop88 ini yaitu bahwa konsumen yang bernama Dita ini tidak mendapatkan tanggungjawab dalam bentuk apapun dari pelaku usaha toko tersebut.

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada pembeli kedua yang ternyata juga mendapati kecacatan produk yang dia beli yaitu bernama Goes:

“Saat itu saya ditawarkan oleh teman saya bahwa ada toko yang menjual beberapa barang seperti pakaian, alat *kosmetik*, aksesoris dan lain sebagainya yang lucu-lucu katanya, saat mendengar hal itu saya pun merasa tertarik ingin kesana dan melihat-lihat. Berselang beberapa hari saya mencoba ke toko tersebut karena penasaran saya mengajak teman saya untuk menemani saya ke toko tersebut. Sesampainya disana saya melihat beberapa produk yang sepertinya saya ingin beli. Saat itu saya melihat ada tulisan obral di salah satu sudut di toko itu, saya pun kesana melihat apa saja yang ada di obral tersebut, di situ ada baju, celana kain,

---

<sup>46</sup> Dita, Pembeli di Toko Deristashop88, Kediri, 1 Maret 2023

rok dan beberapa jaket-jaket rajut. Saya pun tertarik untuk membeli baju polos. Dan selanjutnya saya juga membeli *handbody* yang juga dijual di toko itu. Setelah itu saya langsung pulang. Setelah saya sampai di rumah saya langsung membuka baju yang saya beli itu, dan langsung mencobanya. Setelah saya pakai saya melihat di bagian pinggir pinggang baju itu robek jahitannya lepas. Hari itu juga saya langsung ke tokonya untuk mengajukan protes, dan sampainya saya di sana. Saya tidak diperbolehkan untuk mendapatkan ganti rugi itu, pihak toko Cuma bisa meminta maaf dan tidak mengambil tindakan apapun”<sup>47</sup>

Dari hasil wawancara di atas bisa dilihat bahwa konsumen yang bernama Goes ini tidak mendapatkan respon apapun dari toko tempat dia membeli baju tersebut. Yang dia dapatkan hanyalah permintaan maaf dari salah satu karyawan disana.

Selanjutnya peneliti menanyakan kepada salah satu warga sekitar bernama Lita yang tinggal di wilayah dekat toko Deristashop88 yang juga pernah berbelanja di toko tersebut dan pernah membeli salah satu barang obral di toko tersebut:

“Kalau saya pernah membeli baju yang di pajang di tulisan obral, saat itu saya membeli baju kemeja. Saat itu saya melihat contoh yang di panjang di toko itu memang masih bagus dan tidak ada kerusakan. Tapi baju yang saya beli itu di lengannya robek dan tidak ada kancing. Sebenarnya saya bisa membawa baju itu ke tukang jahit, tapi saya pikir saya rugi dengan membayar tapi barang yang saya dapatkan seperti ini, padahaln contoh yang saya lihat tidak seperti itu. Saat itu saya ketoko itu untuk meminta tanggungjawab tetapi mereka tidak menghiraukan saya sama sekali. Mereka hanya bilang itu bukan tanggungjawab kami”<sup>48</sup>

Dari keterangan yang diperoleh dari Lita, dilihat bahwa pihak toko tidak dapat memberikan solusi apapun untuk pakaian yang cacat yang didapati oleh konsumen ini.

Selanjutnya peneliti akan menanyakan kepada konsumen selanjutnya yang bernama Iza yang juga pernah membeli barang obral di Toko

<sup>47</sup> Goes, Pembeli di Toko Deristashop88, Kediri, 1 Maret 2023

<sup>48</sup> Lita, Pembeli di Toko Deristashop88, Kediri, 4 Maret 2023

Deristashop88

“Saya memang sudah mengetahui sejak lama bahwa toko itu menjual berbagai macam barang seperti pakaian, *skincare*, aksesoris, dan. Waktu itu saya memang berencana untuk membeli pakaian di toko itu, tetapi sesampainya saya disana saya melihat ada tulisan obral di satu sudut di toko itu. Sayapun melihat-lihat apa saja yang disediakan untuk pakaian obral itu. Di situ ada berbagai macam model baju, rok, dan celana. Saat itu saya tertarik membeli satu baju yang telah saya lihat. Saat itu pihak toko menyediakan pakaian yang masih di bungkus untuk pembeli jika ingin membeli pakaian obral tersebut. Yang saya lihat itu hanya contoh untuk di lihat oleh pembeli. Dan saya sepakat membeli pakaian itu tanpa memikirkan apapun saya langsung membayar dan langsung pulang. Waktu saya sampai di rumah saya langsung membuka bungkus dari baju yang saya beli itu. Setelah saya perhatikan seluruh bagian baju itu, saya mendapati robek di bagian ketiak baju itu. Sayapun langsung bergegas ke toko itu dan minta pengembalian barang yang bagus. Tapi hasilnya mereka tidak merespon saya sama sekali”.<sup>49</sup>

Dari hasil keterangan dari Iza tersebut, dapat di lihat bahwa pihak toko tidak ada respon apapun untuk permintaan pengembalian barang dari saudari Iza tersebut.

Selanjutnya peneliti akan menanyakan kepada konsumen selanjutnya yang bernama Dwi yang mana peneliti dapati pernah membeli pakaian obral di toko Deristashop88:

“Waktu itu benar saya pernah beli salah satu barang obral di toko Deristashop88 itu, dan waktu itu saya membeli celana jeans. Waktu itu saya mengajukan protes karena celana yang saya beli ada kecacatan yaitu resleting pada celana itu rusak dan juga ada robek di sekitar resletingnya itu. Saya sangat kecewa karena saat saya datang mengajukan protes, pihak toko tidak merespon saya dan malah saya di suruh untuk memperbaiki sendiri. Saya benar-benar kecewa atas tindakah pihak toko”<sup>50</sup>

Di lihat dari hasil wawancara antara peneliti dan konsumen yang bernama Dwi yaitu, pihak toko tidak bertanggungjawab sama sekali atas kerugian yang di alami oleh pihak konsumen tersebut.

Selanjutnya peneliti juga mendapati konsumen yang bernama Vio

<sup>49</sup> Iza, Pembeli di Toko Deristashop88, Kediri, 9 Maret 2023

<sup>50</sup> Dwi, Pembeli di Toko Deristashop88, Kediri, 12 Maret 2023

yang memiliki alasan menarik mengapa dia membeli barang obral di toko

Deristashop88 tersebut:

“Saya sudah banyak menelusuri banyak toko pakaian di kota Kediri ini dan akhirnya saya menemukan toko baju Deristashop88 ini yang mana saya mendapatkan perbedaan yang cukup signifikan, yaitu barang obral yang di perjual belikan di toko ini lebih murah dari barang obral di toko lain. Waktu itu saya sering membeli pakaian obral di toko Deristashop88 ini jika toko tersebut sedang mengadakan pakaian obral. Tetapi suatu hari saat toko itu mengadakan obralan lagi, saya kesana dan melihat-lihat. Saat itu saya membeli 3 pakaian yaitu rok, baju, dan celana kain. Iya benar di salah satu pakaian yang saya beli itu terdapat kecacatan produk yaitu pada rok yang saya beli. Sayangnya sewaktu membeli pakaian obral di toko itu kita diberikan pakaian yang masih tersegel dan tidak bisa dibuka bila belum membelinya. Saat itu saya mengetahui bahwa ada kecacatan produk itu saat saya sudah berada di rumah. Di hari yang sama saat saya beli pakaian itu, saya langsung ke tokonya dan meminta pertanggungjawaban dengan dengan rok saya. Tetapi kata pelaku usaha disana, mereka tidak bisa bertanggungjawab alasannya karena barang yang mereka jual itu bukan produksi sendiri dari toko Deristashop88, melainkan mereka juga menerimanya dari pabriknya langsung”.<sup>51</sup>

Dari wawancara di atas, dapat dilihat bahwa konsumen yang bernama Vio tersebut memang sudah berlangganan membeli pakaian obral di toko Deristashop88, tetapi terdapat satu waktu dia mendapatkan pakaian obral yang dia beli terjadi kecacatan produk, dan pihak pelaku usaha tidak bertanggungjawab atas hal itu.

## **B. Temuan Penelitian**

Temuan yang di peroleh oleh peneliti yaitu berupa data primer dan data sekunder yang diperoleh dari metode pengumpulan data di lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari pemilik usaha Toko Deristashop88, keryawati, serta para konsumen. Peneliti memperoleh hasil temuan yaitu pada toko Deristashop88 tidak menanggapi adanya

---

<sup>51</sup> Vio, Pembeli di toko Deristashop88, Kediri 18 Februari 2023

protes yang di ajukan oleh konsumen yang membeli pakaian obral dan mendapati adanya kecacatan produk di pakaian tersebut. Pihak pelaku usaha tidak ada konfirmasi ke pihak konsumen bila bisa saja terdapat produk yang cacat. Hal itu sudah sangat biasa di dapatkan di lingkup pengusaha praktik jual beli. Hal ini dilakukan oleh para pelaku usaha Karena tentunya ingin mengambil keuntungan yang lebih besar. Di toko Deristashop88 ini jika konsumen menemukan ada kecacatan produk pada pakaian obral yang mereka beli, maka pihak toko tidak bisa menanggung kerugian yang konsumen hadapi. Hal tersebut di nyatakan sendiri oleh pihak pelaku usaha di toko tersebut, mereka menolak memberikan ganti rugi atas pengajuan barang cacat yang di ajukan oleh para konsumen, dengan alasan bahwa adanya barang yang cacat itu bukan kesalahan dari toko mereka, melainkan hal itu pihak toko Deristashop88 tidak mengetahui adanya barang yang cacat, karena barang-barang yang di perjual belikan di toko tersebut juga bukan produk asli buatan toko Deristashop88, melainkan pihak pelaku usaha juga mendapatkannya dari pihak pabriknya langsung. Jadi apabila para konsumen ingin mengajukan protes maka mereka harusnya protes pada pihak yang memproduksinya atau pihak yang membuat barang-barang tersebut.

2. Pada proses jual beli di kenal yaitu adanya akad. Akad ini yang mendukung terjadinya jual dan beli antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam pelaksanaan jual beli tidak selamanya berjalan lancar sesuai keinginan, kadang terdapat kendala atau masalah pada proses menjalankan usaha atau masalah pada objek yang di jual. Seperti halnya



yang terjadi di Toko Deristashop88, adanya barang yang sampai di tangan konsumen yang tidak sesuai seperti contoh yang mereka lihat. Dalam Al-Qur'an sudah banyak firman Allah SWT yang menjelaskan larangan bagi pelaku usaha untuk tidak melakukan kecurangan dalam praktiknya. Dalam hukum islam juga dikenal adanya konsep *khiyar*. Adanya *khiyar* dalam islam menjadi perlindungan yang sangat tepat bagi konsumen jika terdapat kejanggalan pada barang yang telah disepakati untuk mereka beli. Pada konsep *khiyar* sendiri dalam hukum islam yaitu jika terdapat kecacatan barang yang telah di beli oleh konsumen, maka barang tersebut bisa di kembalikan atau di tukar dengan barang dengan kondisi bagus. Akan tetapi kembali lagi dengan yang namanya maklum masyarakat, dalam islam di sebut 'urf yang mana artinya sesuatu yang sudah di anggap biasa oleh manusia. Kata obral sudah sangat dikenal oleh masyarakat, yang mana biasanya barang yang dijual dengan obral sudah tidak bisa dijamin kualitasnya baik atau buruk. Akan tetapi pada toko Deristashop88 ini menjual barang obral yang mana jika konsumen ingin membeli barang tersebut, konsumen akan mendapatkannya dalam keadaan masih di segel atau terbungkus dan tidak di perbolehkan untuk membukanya, dan untuk kata obral yang di maklumi di masyarakat itu adalah obral yang nyatanya barang yang ingin di beli yaitu barang yang sudah dipilih dan tentunya tidak dalam bungkus, hanya dipajang. Maka dari itu tidak banyak dari para konsumen yang membeli barang obral di toko Deristashop88 yang mendapatkan barang yang cacat, karena mereka tidak bisa melihat barang tersebut sewaktu masih di toko.