

**UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
PENERAPAN *KHIYAR* DI TOKO PAKAIAN SADEAN OFFICIAL  
PURWOKERTO**



**Oleh:**

**AHMAD NUR FAIZI  
2017201042**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
( S. E )

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO  
2024**

**UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
PENERAPAN *KHIYAR* DI TOKO PAKAIAN SADEAN OFFICIAL  
PURWOKERTO**



Oleh:

**AHMAD NUR FAIZI**  
**2017201042**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
( S. E )

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**  
**JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI**  
**PURWOKERTO**  
**2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Ahmad Nur Faizi  
NIM : 2017201042  
Jenjang : S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan *Khiyar* Di Toko Pakaian Sadean Official Purwokerto

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 3 Januari 2025  
Saya yang menyatakan



METERAI  
TEMPEL  
A4004AMX097444688

**Ahmad Nur Faizi**  
NIM. 2017201042

# LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

## UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN PENERAPAN KHIYAR DI TOKO PAKAIAN SADEAN OFFICIAL PURWOKERTO

Yang disusun oleh Saudara **Ahmad Nur Faizi** NIM 2017201042 Program Studi **S-1 Ekonomi Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Jumat, 10 Januari 2025** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

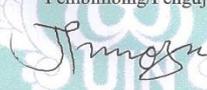
Ketua Sidang/Penguji

Sekretaris Sidang/Penguji

  
Dr. Rina Heriyanti, S.S., M.Hum.  
NIP. 19720828 199903 2 004

  
Sarpini, M.E.Sy.  
NIP. 19830404 201801 2 001

Pembimbing/Penguji

  
Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.  
NIP. 19741217 200312 1 006

Purwokerto, 11 Januari 2025  
Mengesahkan  
Dekan,



  
Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.  
NIP. 19730921 200212 1 004

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ahmad Nur Faizi  
NIM : 2017201042  
NIK : 3301203004010005  
Prodi/ Fakultas : Ekonomi Syariah/FEBI  
Tempat, Tanggal Lahir : Cilacap, 30 April 2001

Menyatakan bahwa isian data yang saya isikan pada biodata aplikasi sipinter sudah sesuai dengan ijazah terakhir serta berkas yang diupload sudah benar dan sesuai, jika dikemudian hari ditemukan kesalahan dari data tersebut, maka saya siap menerima resiko.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya.

Purwokerto, 15 Januari 2025  
Yang Membuat Pernyataan,



Ahmad Nur Faizi

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada  
Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto  
di-  
Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Ahmad Nur Faizi NIM 2017201042 yang berjudul:

**”Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dengan Penerapan *Khiyar* Di Toko Pakaian Sadean Official Purwokerto ”**

saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi (S.E.).

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Purwokerto, 3 Januari 2025  
Pembimbing.,



**Dr.H. Akhmad Faozan L.C.M.Ag**  
NIP. 197412172003121006

## **MOTTO**

Jadilah masa lalu  
sebagai pembelajar buat kedepannya  
bukan untuk mengulanginya  
karena sebaik baik ilmu adalah pengalaman



# UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN PENERAPAN *KHIYAR* DI TOKO PAKAIAN SADEAN OFFICIAL PURWOKERTO

Oleh: Ahmad Nur Faizi

NIM. 2017201042

E-mail: [2017201042@mhs.uinsaizu.ac.id](mailto:2017201042@mhs.uinsaizu.ac.id)

## ABSTRAK

Islam mengatur transaksi jual beli dengan akad yang adil, di mana konsep *khiyar* memberikan hak kepada penjual dan pembeli untuk memilih atau membatalkan transaksi jika ada ketidaksesuaian. Penerapan *khiyar* di Toko Sadean Official Purwokerto menjadi strategi yang diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menciptakan kepuasan pelanggan, dan membangun hubungan jangka panjang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan konsep *khiyar* dalam praktik jual beli di Toko Sadean Official Purwokerto sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan sumber data primer melalui metode wawancara dengan owner, manager, karyawan dan pelanggan Toko Sadean Official Purwokerto serta data sekunder dari literatur seperti buku, jurnal, dan sumber lainnya. Metode pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan *Khiyar* terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengandalkan empat indikator utama: tangibilitas, reliabilitas, responsivitas, dan asuransi. Tangibilitas terdiri dari kebersihan dan fasilitas toko, reliabilitas dari pelayanan yang konsisten dan tepat waktu, responsivitas dari kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan, serta asuransi yang memberikan rasa aman kepada pembeli. Penerapan *Khiyar* membantu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

**Kata Kunci:** *Khiyar*, jual beli, kualitas pelayanan, Toko Pakaian

# **EFFORTS TO IMPROVE THE QUALITY OF SERVICE WITH THE IMPLEMENTATION OF KHIYAR IN THE SADEAN OFFICIAL PURWOKERTO CLOTHING STORE**

**Ahmad Nur Faizi**  
**NIM.2017201042**

E-mail: [2017201042@mhs.uinsaizu.ac.id](mailto:2017201042@mhs.uinsaizu.ac.id)

Study Program of Islamic Banking, Islamic Economics and Business Faculty  
State Islamic University (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

## **ABSTRACT**

Islam regulates buying and selling transactions with fair contracts, where the concept of khiyar gives the seller and buyer the right to choose or cancel the transaction if there is a discrepancy. The implementation of khiyar at the Sadean Official Shop in Purwokerto is a strategy that is expected to be able to improve service quality, create customer satisfaction and build long-term relationships. This research aims to determine the application of the khiyar concept in buying and selling practices at the Sadean Official Shop in Purwokerto as an effort to improve the quality of service to customers.

This research uses a qualitative descriptive approach by collecting primary data sources through interview methods with owners, managers, employees and customers of the Sadean Official Purwokerto Shop as well as secondary data from literature such as books, journals and other sources. Data collection methods include observation, interviews, and documentation.

The results of this research show that the application of Khiyar has proven effective in improving service quality by relying on four main indicators: tangibility, reliability, responsiveness, and insurance. Tangibility is reflected in the cleanliness and facilities of the store, reliability from consistent and timely service, responsiveness from the employee's ability to serve customers, and insurance that provides a sense of security to buyers. Implementing Khiyar helps increase customer satisfaction and trust.

**Keywords:** Khiyar, buying and selling, service quality, clothing shop.

## PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB – INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berdasarkan pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor : 158/1987 dan Nomor : 0543b/U/1987.

### 1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba`	b	be
ت	ta`	t	te
ث	sa	s	es (dengan titik diatas)
ج	jim	j	je
ح	h	h	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha`	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	ze (dengan titik di atas)
ر	ra`	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es
ض	ḍad	ḍ	es (dengan garis di bawah)
ط	ta`	ṭ	de (dengan garis di bawah)
ظ	za`	ẓ	te (dengan garis dibawah)
ع	‘ain	‘	zet (dengan garis di bawah)
غ	gain	g	koma terbalik di atas
ف	fa`	f	ge
ق	qaf	q	ef
ك	kaf	k	qi
ل	lam	l	‘el
م	mim	m	‘em
ن	nun	n	‘en
و	waw	w	w
ه	ha`	h	ha
ء	hamzah	‘	apostrof
ي	ya`	y	ye

### 2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

عدة	ditulis	‘iddah
-----	---------	--------

### 3. Ta' marbutah kata bila dimatikan ditulis h

حكمة	ditulis	hikmah	جزية	ditulis	jizyah
------	---------	--------	------	---------	--------

(ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	ditulis	karāmah al-aulyā
----------------	---------	------------------

- b. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah atau kasrah atau dammah ditulis dengan t.

زكاة الفطر	ditulis	zakāt al-fitr
------------	---------	---------------

### 4. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
◌ِ	kasrah	ditulis	i
◌ُ	dammah	ditulis	u

### 5. Vokal panjang

1.	fathah + alif	ditulis	ā
	جاهلية	ditulis	jāhiliyah
2.	fathah + ya' mati	ditulis	ā
	تنس	ditulis	tansā
3.	kasrah + ya' mati	ditulis	i
	كريم	ditulis	karim
4.	dammah + wawu mati	ditulis	ū
	فروض	ditulis	furūd

### 6. Vokal rangkap

1.	fathah + ya' mati	ditulis	ai
	بينكم	ditulis	bainakum
2.	fathah + wawu mati	ditulis	au
	قول	ditulis	qaul

### 7. Vokal rangkap yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

انتم	ditulis	a'antum
------	---------	---------

اعدت	ditulis	u'iddat
------	---------	---------

**8. Kata sandang alif + lam**

a. Bila diikuti huruf qomariyyah

القياس	ditulis	al-qiyās
--------	---------	----------

b. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya

السماء	ditulis	as-samā
--------	---------	---------

**9. Penulisan kata kata dalam rangkaian kalimat**

ذوي الفروض	ditulis	ẓawi al- furūd
------------	---------	----------------



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul penerapan khiyar pada praktek jual beli dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di toko sadeon official purwokerto timur dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan para sahabat beliau hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi dan Keuangan Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari doa serta dukungan, baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak. Dengan tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Dr. H. Jamal Abdul Aziz., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto, Sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi. Saya ucapkan terima kasih atas bimbingan, motivasi, dukungan, kesabaran, waktu dan pikiran untuk membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala senantiasa memberikan perlindungan dan membalas segala kebaikan bapak.
4. Prof. Dr. Hj. Tutuk Ningsih, M.Pd., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.

5. Dr. H. Chandra Warsito, M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Sochim L.C. M.Si., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti selama perkuliahan.
10. Segenap staff administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Orang tua saya Bapak Syaefuddin dan Ibu Rohmah, serta kakak-kakaku, mas Taufikurrohman, Mas Ahmad Faisal Fajri beliau yang selalu memberikan suport dan motivasi selama penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.
12. Pengasuh Pondok Pesantren AL-Qur'an Al-Amin Pabuwaran, beliau Drs. K.H. Ibnu Mukti M.Pd. Asatidz/ah Pondok Pesantren AL-Qur'an Al-Amin Pabuwaran, beserta segenap keluarga Pondok Pesantren AL-Qur'an Al-Amin Pabuwaran.
13. Mba Netralita Pri Handoko, Mba Hanin, Mba Jeje Mba Farah, Mba Ade, yang sudah bersedia memberikan informasi beserta data-data penelitian yang dibutuhkan.
14. Partner-partner pondok khususnya angkatan 2020, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan motivasi kepada peneliti.
15. Teman-teman Ekonomi Syariah A Tahun 2020 yang telah kebersamai selama masa perkuliahan.

16. Semua pihak yang selalu ada, memberikan dukungan, semangat dan motivasi kepada peneliti dan sudah membantu peneliti dalam proses menyelesaikan skripsi ini yang tidak mungkin bisa peneliti sebutkan satu-persatu.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan kekeliruan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga peneliti berharap adanya kritik dan saran yang membangun untuk skripsi ini. Semoga banyak manfaat yang bisa didapatkan dari skripsi ini nantinya.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Purwokerto, 3 Januari 2025



**Ahmad Nur Faizi**  
NIM. 2017201042



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB - INDONESIA .....</b>	<b>xviii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>xvii</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional .....	6
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Teori .....	10
1. Kualitas Pelayanan .....	10
2. Khiyar Dalam Islam.....	16
3. Jual Beli Dalam Islam .....	22
B. Penelitian Terdahulu .....	27
C. Landasan Teologis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Jenis penelitian.....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
C. Subjek dan objek penelitian .....	33
D. Jenis dan sumber data.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Uji Keabsahan Data.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	37

<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	<b>39</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	39
B. Penerapan Khiyar di Toko Sadean Official Purwokerto.....	39
C. Peran Penerapan Khiyar Peningkatan Kualitas Pelayanan di Toko Sadean Official Purwokerto.....	52
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>59</b>
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>64</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Daftar Penelitian Terdahulu.....	26
---------	----------------------------------	----



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Struktur Organisasi Toko Sadean Official.....42



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara
Lampiran 2	Dokumentasi penelitian
Lampiran 3	Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
Lampiran 4	Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
Lampiran 5	Surat perizinan
Lampiran 6	Hasil wawancara
Lampiran 7	Daftar Riwayat Hidup



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak bisa melakukan aktivitas sehari sehari sendiri, sebagai makhluk sosial manusia sangat membutuhkan bantuan dan berinteraksi dengan orang lain. Berbagai kebutuhan manusia berbeda beda mulai dari kebutuhan pokok, penunjang, dan kebutuhan tersier. Pada masalah ini manusia melakukan interaksi hubungan ekonomi (*muamalat*) dengan orang lain. Maka dalam hal itu sebagai makhluk sosial yang membutuhkan bantuan orang lain dalam aspek kesehari hari kegiatan jual beli mungkin suatu hal yang sering terjadi di kehidupan kita, dikarenakan jual beli adalah suatu aspek yang amat penting untuk memenuhi kebutuhan pokok pangan dalam kehidupan sehari hari (Fadzila, 2021). Dengan demikian, dapat dipahami bahwa manusia memiliki beberapa kesamaan dengan hewan, di mana keduanya bekerja dengan cara masing-masing, meskipun manusia jelas memiliki pendekatan yang berbeda. Hewan bekerja berdasarkan insting dan tidak memiliki etos, kode etik, atau kemampuan berpikir rasional seperti yang dimiliki manusia. Manusia perlu memiliki etos dan kemampuan untuk menggunakan akal mereka agar dapat meringankan beban fisik yang terbatas, namun tetap mampu mencapai prestasi yang maksimal (Afkarina, 2023).

Berdasarkan penjelasan tersebut, untuk mencapai praktik perdagangan yang harmonis dan sejalan, diperlukan prinsip, standar, atau kode etik yang mengatur interaksi manusia dalam perdagangan, yaitu melalui hukum dan moralitas perdagangan. Penelitian ini akan lebih memfokuskan pada aspek moralitas dalam praktik jual beli sesuai dengan ketentuan Islam, khususnya dalam konteks *khiyar* dalam transaksi jual beli. Pembahasan hukum jual beli ini diatur dalam *Fiqih Mu'amalah*, yang merupakan istilah untuk aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dengan orang lain dalam rangka memenuhi kebutuhan.

masing-masing. Muamalah juga mencakup hukum-hukum syara' yang berhubungan dengan urusan duniawi untuk melanjutkan keberlangsungan hidup seseorang, seperti jual beli. *Fikih muamalah* berarti hukum-hukum syara' yang bersifat praktis (amaliah) yang didasarkan pada dalil-dalil yang terperinci, mengatur hubungan perdata antara individu dalam hal ekonomi, seperti perdagangan, pinjam-meminjam, dan lain sebagainya (Rahmah, 2022).

Salah satu prinsip yang mendasari perdagangan dalam Islam ialah melarang unsur kecurangan atau zalim, yaitu dengan mengabaikan suatu hak yang berakad. Karena penjual dan pembeli sama-sama memiliki hak untuk melakukan transaksi atau negosiasi ini dilakukan supaya tidak pihak yang dirugikan.

Dalam jual beli pastinya tidak lepas dengan yang namanya akad. Dalam akad ini seorang penjual dan pembeli harus mencapai kesepakatan dalam hal ini kedua belah pihak harus mencapai kata sepakat tidak ada yang dirugikan karena kedua belah pihak memiliki hak sendiri dalam transaksi atau bernegosiasi dalam Islam akad tersebut dinamakan *khiyar*. Dalam prakteknya banyak sekali tantangan – tantangan di dalam *khiyar* sendiri, seperti adanya kecacatan pada barang dan sebagainya (Haryanti, 2021).

Salah satu jenis *khiyar* adalah *khiyar 'aibi*. *Khiyar 'aibi* adalah suatu pilihan untuk melanjutkan atau membatalkan sebuah transaksi dikarenakan adanya kecacatan yang ada di barang yang di jual belikan, dengan kata lain orang yang melakukan *khiyar 'aibi* ini maka barang yang di jual belikan harus yang sempurna tidak ada kecacatan sedikitpun. Seperti yang telah diungkapkan oleh Imam Ahmad dan Imam Abu Dawud dari Aisyah, R.A. yakni seorang membeli budak, setelah itu, budak tersebut disuruh berdiri didekatnya, kemudian diketahui pada diri budak itu ada cacat, kemudian dilaporkan kepada Rasulullah, maka budak itu dikembalikan pada si penjual. Dengan demikian, *khiyār* membantu menjaga kualitas pelayanan dalam transaksi bisnis dengan memberikan jaminan kepada konsumen akan hak-hak mereka dan mendorong tanggung jawab yang lebih besar pada pihak penjual atau penyedia layanan (Khoir, 2022).

Pelayanan adalah sikap atau respon dari seorang karyawan kepada seorang konsumen yang bertujuan untuk membantu pelanggan tersebut dalam berbagai hal. Seseorang karyawan bisa dikatakan berkualitas dalam hal pelayanan harus memiliki 5 faktor indikator yang penting berwujud: berkenaan dengan fasilitas yang sudah ada di tempat tersebut, keandalan: berkaitan dengan pelayanan yang memuaskan dari awal sampai akhir, daya tanggap: berkenaan membantu segala hal yang dibutuhkan oleh konsumen, kepercayaan: karyawan mampu menumbuhkan rasa percaya dari konsumen kepada toko dan yang terakhir adalah empati (Akbar, 2020).

Kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang digunakan untuk mengukur seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen atau pelanggan. Pelayanan yang berkualitas bertujuan memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, sehingga menciptakan kepuasan, loyalitas, dan hubungan jangka panjang. Dalam hal ini, kualitas pelayanan tidak hanya mencakup kecepatan, ketepatan, atau keramahan dalam melayani, tetapi juga mencakup kemampuan karyawan dalam memahami dan merespons kebutuhan serta keinginan pelanggan secara efektif. Pelayanan yang optimal menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan sebuah bisnis dalam mempertahankan dan menarik lebih banyak pelanggan (Shafrani, 2019).

Untuk mempermudah evaluasi dan pengukuran kualitas layanan, dikembangkan sebuah alat ukur bernama SERVQUAL (*service quality*). SERVQUAL merupakan skala dengan beberapa item yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan berdasarkan lima dimensi.

Aspek-aspek dalam pelayanan terdiri dari lima elemen utama. *Tangibles* (bukti fisik) mengacu pada kemampuan suatu pihak dalam memberikan layanan kepada pihak eksternal, termasuk performa, kekuatan, serta fasilitas dan bentuk nyata perusahaan yang mencerminkan kualitas layanan. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan untuk memenuhi janji layanan dengan cepat dan memuaskan. *Responsiveness* (daya tanggap) mencerminkan kemampuan untuk membantu pelanggan dengan respon cepat serta memberikan informasi yang

jelas dan tepat. Selanjutnya, *Assurance* (jaminan) melibatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan yang memberikan rasa percaya kepada pelanggan melalui beberapa komponen, yaitu *communication* (komunikasi), yang berfokus pada penyampaian informasi secara sopan dan mudah dipahami; *credibility* (kredibilitas), yang memastikan kepercayaan pelanggan melalui kejujuran dan integritas *security* (keamanan), yang menumbuhkan keyakinan pelanggan terhadap layanan yang diberikan; *competence* (kompetensi), yang mencakup kemampuan karyawan dalam melayani dengan baik; serta *courtesy* (kesopanan), yang menawarkan keramahan dalam interaksi layanan. Terakhir, *Empathy* (empati) merupakan kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan secara mendalam.

Berdasarkan penjelasan tersebut salah satu usaha yang dilakukan oleh penjual untuk meningkatkan kualitas pelayanan, adalah dengan menerapkan konsep *khiyar*. *Khiyar* memungkinkan adanya transparansi dan keadilan dalam transaksi, di mana penjual dan pembeli memiliki hak untuk memilih atau membatalkan kesepakatan jika ditemukan ketidaksesuaian. Dengan menerapkan prinsip ini, toko dapat meningkatkan berbagai indikator kualitas pelayanan, seperti kepuasan pelanggan, kepercayaan terhadap produk yang ditawarkan, dan reputasi toko secara keseluruhan. Menurut Winarko (2020), penerapan *khiyar* tidak hanya menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara penjual dan pembeli, tetapi juga mendorong terciptanya layanan yang lebih profesional dan bertanggung jawab. Hal ini menunjukkan bahwa konsep *khiyar* memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan pelanggan dan menciptakan pengalaman belanja yang positif (Rahmah, 2022).

Penulis memilih Toko Sadean Official Purwokerto sebagai objek penelitian karena toko ini memiliki karakteristik yang menarik dan unik. Berdiri pada tahun 2020, Toko Sadean berada di kawasan perkotaan, namun tetap mempertahankan penerapan prinsip *khiyar* dalam transaksi jual beli. Hal ini menjadi sorotan karena pada umumnya, akad *khiyar* lebih sering diterapkan di pasar-pasar tradisional yang berada di pedesaan, sementara toko-toko di wilayah perkotaan cenderung menggunakan pendekatan transaksi modern tanpa

mengacu pada prinsip ini. Keberadaan Toko Sadean yang memadukan lokasi strategis di perkotaan dengan praktik *khiyar* menjadikannya fenomena yang layak untuk diteliti, terutama dalam konteks bagaimana penerapan akad *khiyar* dapat memengaruhi kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta daya tarik toko tersebut di tengah persaingan usaha di lingkungan perkotaan. Toko Sadean Official tidak menerapkan *khiyar ru'yah*, meskipun seharusnya hal tersebut diterapkan sesuai dengan aturan yang berlaku di *online shop* atau toko *online*. Kondisi ini menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian di toko Sadean Official.

Berdasarkan wawancara dengan pemilik Toko Pakaian Sadean Official. Toko Sadean Official adalah toko yang terletak di daerah Purwokerto Timur tepatnya di jalan Prof. Dr. Suharso, Desa Mangunjaya, Kec. Purwokerto Timur. Nama pemilik dari toko sadean official sendiri adalah ibu Netralita Prihandoko. Menurut ibu Netralita khiyar yang dipakai di toko sadean official yaitu khiyar 'aibi (cacat) jadi misal kalo ada seorang pembeli yang membeli pakaian dan ternyata pakaian tersebut rusak/cacat maka dari pihak toko memperbolehkan untuk menggantinya dengan yang baru. Permasalahannya adalah toko sadean official tidak sepenuhnya membebaskan khiyar pada semua pelanggan, toko sadean official hanya menerima pengembalian barang yang rusak apabila sudah ada kesepakatan yang disepakati sebelumnya dan juga label pada baju tersebut harus masih ada, jadi kalo pembeli yang sebelumnya tidak melakukan perjanjian maka dari pihak toko dan label pada bajunya sudah tidak ada maka tidak bisa melakukan penukaran barang . dari sini menimbulkan sedikit masalah dari akad khiyar yang sesuai dengan ajaran islam (wawancara, 25 Oktober 2024).

Berdasarkan dari peristiwa yang kita lihat diatas bahwa ada kasus khiyar yang belum diaplikasikan sesuai dengan prinsip perekonomian islam. Khiyar yang pengertiannya tawar menawar atau negosiasi suatu barang yang diperjual belikan juga mencapai kesepakatan. Kejadian seperti ini sering terjadi dalam sebuah transaksi jual beli dimana letak dari toko tersebut berada di perkotaan tetapi masih menerapkan mekanisme jual beli secara tradisional. Selain itu karena adanya faktor tergesah gesah dari pembeli yang mungkin pembeli

tersebut lagi dikejar waktu yang membuat pembeli tidak teliti dalam mengecek barang yang dibeli yang menimbulkan penyesalan dari pembeli karena mungkin adanya kecacatan dari barang yang dibelinya sehingga prinsip '*an Taradin*' atau kerelaan terbaik. Kebiasaan ini sering terjadi di dunia perdagangan terutama di sebuah toko yang masih menerapkan konsep khiyar. Fenomena sering kali menimbulkan adanya gesekan antara penjual dan pembeli.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti berupaya menganalisis informasi terkait upaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan penerapan *khiyar* di toko sadean official. Untuk itu penulis ingin meneliti lebih dalam tentang upaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan penerapan *khiyar* di toko Sadean Official Purwokerto Timur (Fadzila, 2021).

## **B. Definisi Operasional**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pegertian kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen dan upaya ketepatan untuk menyampaikannya agar tercapainya harapan dari konsumen (Sulasih, 2017). Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya yang dilakukan oleh karyawan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen melalui pelayanan yang tepat dan efisien. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari cara penyampaian informasi yang jelas, ketepatan dalam memenuhi permintaan, hingga kesigapan karyawan dalam merespons permasalahan yang mungkin dihadapi oleh konsumen. Tujuan utama dari kualitas pelayanan ini adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen dengan cara membantu mereka mendapatkan solusi atau produk yang diinginkan sesuai harapan. Pelayanan yang baik juga berperan penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen, sehingga menciptakan hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dan pelanggan. Pada akhirnya, kualitas pelayanan yang tinggi menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam menciptakan pengalaman positif bagi konsumen, yang dapat berdampak pada reputasi dan daya saing perusahaan.

## 2. Pengertian *khiyar*

*Khiyar* menurut bahasa berasal dari kata *ikhtiyar* yang artinya memilih atau menentukan hal yang baik atau melanjutkan atau membatalkan sebuah transaksi menurut istilah *khiyar* adalah memutuskan hal yang baik dari suatu urusan baik itu meneruskan atau membatalkan suatu akad yang sedang dijalankannya (Winarko & Guntur, 2020). Menurut para ulama yang bermadzhab syafi'iyah yang dikutip dari kitab *Nihayatu az-Zain fi Irsyadi Al- mubtadi'in* karangan Abi 'Abdi Al Mu'thi Muhammad bin Umman bin Ali anwawi yang berbunyi *khiyar* adalah suatu hak permohonan antara dua hal, di antara keduanya yaitu antara melanjutkan atau membatalkan (Nasution, 2019).

## 3. Pengertian Jual Beli

Jual beli menurut bahasa berasal dari kata arab yaitu (*al-bai'u*) yang artinya memberikan sesuatu untuk memperoleh sesuatu, atau tukar menukar sesuatu. Dalam istilah fiqh jual beli bermakna tukar menukar barang dengan barang lain atau uang disertai dengan ijab qabul dengan syarat dan rukun tertentu (Sobirin, 2019).

Jual beli secara bahasa berarti pemindahan hak kepemilikan atas suatu barang dengan akad yang melibatkan saling penggantian. Secara istilah, jual beli adalah akad saling mengganti dengan harta yang menyebabkan kepemilikan atas suatu barang atau manfaat untuk selamanya. Frasa saling mengganti mengecualikan hibah dan bentuk transaksi lainnya yang tidak melibatkan pertukaran, sementara frasa harta mengecualikan akad nikah, meskipun terdapat pertukaran, karena bukan pertukaran harta dengan harta, melainkan halalnya hubungan suami istri. Selain itu, frasa kepemilikan harta dan manfaatnya untuk selama-lamanya tidak mencakup akad sewa karena dalam sewa, hak kepemilikan berlaku atas manfaat, bukan atas barangnya (Azqiya, 2020).

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah tersebut, peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *khiyar* di toko pakaian Sadean Official?
2. Bagaimana peran penerapan *khiyar* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di toko Sadean Official kecamatan purwokerto Timur?

### D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dalam pemahaman yang lebih mendalam mengenai Upaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan penerapan *khiyar* di toko sadean official dan memberikan manfaat secara konkrit baik secara teoritis maupun praktik oleh karena itu peneliti Menyusun tujuan dan manfaat penelitian sebagai berikut:

#### Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis bagaimana penerapan *khiyar* di toko Pakaian Sadean Official Purwokerto Timur.
- b. Untuk menganalisis peran penerapan *khiyar* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di toko sadean official Purwokerto Timur.

#### 1. Manfaat Penelitian

##### a. Teoritis

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu diharapkan dapat bermanfaat dan berguna untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang penerapan *khiyar* dan pelayanan.

##### b. Praktis

##### 1) Toko Sadean Official

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan informasi tentang penerapan *khiyar* yang diterapkan di toko sadean official dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. hasil tersebut akan menjadi dasar pertimbangan dan evaluasi guna memperbaiki penerapan *khiyar* yang sesuai dengan syariat untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

## 2) Konsumen.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi kepada pelanggan mengenai penerapan *khiyar* yang diterapkan di Toko Sadean Official, toko ini memastikan transparansi dan kemudahan dalam setiap transaksi.

## 3) Masyarakat

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi sarana untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pengertian *khiyar*, serta memberikan sosialisasi masyarakat tentang pentingnya pemahaman mengenai prinsip *khiyar* dalam transaksi jual beli.

### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan merupakan struktur yang disusun untuk memberikan pedoman mengenai topik topik utama pembahasan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti akan memaparkan gambaran umum mengenai permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut :

Bab I : pendahuluan, yang berisi latar belakang masalah, definisi operasional rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian sistematika pembahasan

Bab II : Landasan teori, yang menjelaskan teori teori yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu teori kualitas pelayanan, teori *khiyar*, teori jual beli serta penelitian terdahulu dan landasan teologis

Bab III : Metode penelitian, yang menjelaskan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, teknik analisis data

Bab IV : Hasil dan pembahasan yaitu berisi gambaran umum lokasi penelitian, penerapan *khiyar* yang di terapkan di toko sadean official purwokerto dan peran penerapan *khiyar* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di toko sadean official.

Bab V : Penutup, yang berisi tentang kesimpulan terkait hasil penelitian, saran. Selanjutnya dibagian paling akhir skripsi ada daftar pustaka, lampiran dan riwayat hidup penulis.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **A. Kajian Teori**

#### **1. Kualitas Pelayanan**

##### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik suatu layanan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Hal ini berarti bahwa suatu layanan dianggap berkualitas jika mampu memberikan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen, sehingga tingkat kepuasan mereka terpenuhi. Kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari aspek fisik atau teknis, tetapi juga dari cara pelayanan tersebut diberikan, seperti keramahan, kecepatan, dan ketepatan. Semakin banyak aspek layanan yang sesuai dengan harapan konsumen, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Kualitas barang dan jasa diartikan sebagai kombinasi keseluruhan karakteristik dari barang dan jasa berdasarkan aspek pemasaran, rekayasa, produksi, serta pemeliharaan, yang memungkinkan barang dan jasa tersebut memenuhi harapan konsumen. Kualitas ditentukan oleh pelanggan, yang berarti kualitas didasarkan pada pengalaman nyata pelanggan terhadap barang atau jasa, diukur melalui atribut atau persyaratan tertentu.

Kualitas adalah konsep yang kompleks dan sering diteliti dalam bidang pemasaran. Kualitas umumnya dianggap sebagai keunggulan atau keistimewaan, serta dapat didefinisikan sebagai penyampaian layanan yang melebihi harapan pelanggan. Ini berarti bahwa kualitas layanan merupakan pandangan jangka panjang dari konsumen dan melibatkan evaluasi kognitif serta persepsi terhadap layanan yang diterima.

Pelayanan dalam konteks ini sangat berkaitan dengan upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan. Layanan berkualitas baik dapat menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi, membuat pelanggan merasa lebih dihargai oleh perusahaan. Secara sederhana, pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Kualitas pelayanan merupakan komponen kunci yang harus menjadi perhatian utama dalam usaha mencapai pelayanan prima. Bagi perusahaan, kualitas pelayanan menjadi titik sentral karena secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka. Berdasarkan berbagai definisi yang ada, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai tindakan yang dilakukan oleh perusahaan dalam bentuk yang tidak berwujud, namun dapat dirasakan dampaknya oleh konsumen. Pelayanan ini mencakup aspek-aspek seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah konsumen. Meski tidak berwujud secara fisik, kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Pengukuran terhadap kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti survei kepuasan konsumen, tingkat keluhan, serta evaluasi terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang efisien dan responsif. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mendukung kepuasan konsumen tetapi juga berkontribusi pada keberhasilan jangka panjang perusahaan dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan daya saing di pasar (Purba, 2023).

b. Dimensi kualitas pelayanan

Menurut Garvin dimensi kualitas pelayanan itu ada delapan yaitu :

- 1) Kinerja adalah karakteristik dimensi dasar yang dimiliki oleh karyawan dan dapat diukur.

- 2) Fitur dapat dikatakan sebagai suatu tambahan ekstra yang melengkapi pemberian produk.
- 3) Keandalan mengacu pada kemungkinan bahwa suatu produk akan menjalankan fungsi yang dimaksudkan untuk suatu periode waktu tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu pula.
- 4) Kesesuaian adalah dimana adanya suatu kesesuaian antara produk dengan spesifikasi yang dimilikinya.
- 5) Daya tahan adalah jumlah penggunaan yang didapat konsumen dari suatu produk sebelum secara fisik memburuk atau penggunaan dari suatu produk yang bersifat berkelanjutan.
- 6) Kemampuan melayani mengacu pada kemudahan dan kecepatan perbaikan dan pelayanan serta kesopanan karyawan dalam melayani konsumen.
- 7) Estetika termasuk sifat-sifat subjektif konsumen seperti bentuk produk yang terlihat, terasa, suara, rasa atau bau dari produk tersebut.
- 8) Kualitas yang dirasakan adalah persepsi yang telah terbentuk dalam pemikiran konsumen sebagai akibat dari iklan, promosi merek, dari mulut ke mulut, atau pengalaman pribadi yang digunakan.

c. Prinsip Prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas Kualitas Pelayanan

- 1) Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak

harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.

- 2) Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya
- 4) *Review proses review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
- 5) Komunikasi implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
- 6) Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani (Riyadin, 2019)

d. Indikator Atau Dimensi Pada Kualitas Pelayanan Adalah

- 1) *Tangibilitas* merupakan aspek penting dalam kualitas pelayanan yang menunjukkan kemampuan perusahaan untuk menghadirkan pelayanan secara konkret dan nyata kepada pelanggan. Dalam konteks ini, *tangibility* merujuk pada hal-hal fisik yang dapat dilihat, dirasakan, atau diukur langsung oleh pelanggan, seperti penampilan produk, kebersihan fasilitas, kesigapan karyawan, serta penggunaan teknologi modern yang mendukung pelayanan. Aspek ini berfungsi sebagai bukti nyata bagi pelanggan atas komitmen perusahaan dalam memberikan layanan berkualitas. Ketika produk atau layanan yang diberikan dapat dirasakan secara fisik dan sesuai dengan harapan, hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan. *Tangibility* juga mencakup segala bentuk material pendukung, seperti seragam karyawan, kemasan produk, dan peralatan yang digunakan dalam penyampaian layanan, yang secara keseluruhan memengaruhi persepsi pelanggan terhadap profesionalisme dan kualitas perusahaan. Dengan menghadirkan aspek *tangible* yang kuat, perusahaan tidak hanya mampu memenuhi harapan pelanggan secara konkret tetapi juga meningkatkan citra dan reputasinya di mata konsumen.
- 2) *Reliabilitas* dalam pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten, tepat waktu, andal, dan memuaskan. Ini mencakup komitmen perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang dapat diandalkan, di mana setiap janji yang diberikan kepada pelanggan dipenuhi dengan ketepatan dan tanpa kesalahan. *Reliabilitas* juga mencerminkan kehandalan perusahaan dalam menangani berbagai permintaan atau masalah pelanggan, sehingga mereka dapat merasa tenang dan percaya bahwa kebutuhan mereka akan terpenuhi.

- 3) *Responsiveness* dalam pelayanan adalah kemampuan penyedia jasa untuk merespons kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan cepat, tepat, serta penuh kesigapan. *Responsiveness* mencerminkan kesiapan perusahaan untuk memberikan bantuan dan solusi secara proaktif, terutama ketika pelanggan menghadapi masalah atau membutuhkan informasi tambahan. Dalam konteks ini, pelayanan yang cepat dan tepat menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, karena menunjukkan bahwa toko menghargai waktu dan kepuasan pelanggan.
- 4) *Assurance* pelayanan merujuk pada kepastian atau jaminan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada pelanggan mengenai kualitas, keamanan, dan keandalan produk atau layanan yang disediakan. *Assurance* mencakup berbagai aspek, seperti keahlian karyawan, integritas perusahaan, serta komitmen terhadap pemenuhan janji yang diberikan kepada pelanggan. Jaminan ini berfungsi untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan di kalangan pelanggan bahwa perusahaan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka dengan cara yang tepat dan profesional (Cesariana et al, 2022).
- e. Peran *Khiyar* Dalam Kualitas Pelayanan

*Khiyar* adalah hak yang diberikan kepada penjual dan pembeli dalam transaksi jual beli untuk memilih antara melanjutkan atau membatalkan akad. Penerapan *khiyar* memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam transaksi bisnis. Berikut adalah beberapa peran *khiyar* beserta rujukannya:

#### 1. Menjamin Kepuasan Konsumen

Dengan adanya hak *khiyar*, konsumen dapat memastikan bahwa barang yang dibeli sesuai dengan harapan. Jika terdapat ketidaksesuaian atau cacat pada barang, konsumen berhak membatalkan transaksi, sehingga kepuasan terhadap layanan tetap terjaga.

## 2. Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan

Penerapan *khiyar* dalam sistem pengembalian barang (*return*) memberikan jaminan dan pelayanan yang tidak hanya dirasakan saat pembelian, tetapi juga setelahnya. Hal ini meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap penjual.

## 3. Mendorong Pelayanan yang Profesional

Penjual yang memahami dan menerapkan konsep *khiyar* akan lebih berhati-hati dalam menjaga kualitas produk dan transparansi informasi kepada konsumen, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih profesional.

## 4. Meminimalkan Sengketa

Dengan adanya hak *khiyar*, jika terjadi ketidaksesuaian atau cacat pada barang, konsumen dapat menggunakan haknya untuk membatalkan transaksi tanpa harus menempuh jalur sengketa, sehingga mengurangi potensi konflik dalam transaksi.

## 5. Mencerminkan Etika Bisnis Islami

Penerapan *khiyar* menunjukkan komitmen terhadap prinsip keadilan, transparansi, dan perlindungan hak-hak pihak yang bertransaksi, yang merupakan nilai-nilai utama dalam etika bisnis Islam. Dengan demikian, penerapan *khiyar* dalam transaksi jual beli tidak hanya melindungi hak-hak konsumen dan penjual, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Anwar, 2023).

## 2. Khiyar dalam Islam.

### 1) Pengertian *Khiyar*

Secara bahasa, *khiyar* berarti memilih, menyisihkan, atau menyaring. Dalam istilah, *khiyar* adalah hak yang dimiliki penjual atau pembeli untuk menentukan pilihan antara meneruskan atau membatalkan akad jual beli (Rahman, 2020).

Kata *khiyar* berasal dari bahasa Arab *khair*, yang berarti baik atau kebaikan. Dalam konteks hukum Islam, *khiyar* merujuk pada hak

seseorang untuk memilih atau menentukan pilihan terbaik di antara dua atau lebih alternatif yang tersedia dalam suatu transaksi. Konsep ini memberikan keleluasaan kepada pihak yang terlibat untuk memutuskan apakah akan melanjutkan atau membatalkan transaksi berdasarkan pertimbangan yang dianggap paling menguntungkan dan adil bagi mereka. Dengan demikian, *khiyar* bertujuan untuk memastikan bahwa pilihan yang diambil didasarkan pada kemaslahatan, menghindari kerugian, dan mencapai hasil terbaik bagi semua pihak yang terlibat.

*Khiyar* dalam bahasa Arab berarti opsi atau pilihan. Secara istilah, *khiyar* mengacu pada proses memilih atau mempertimbangkan pilihan terbaik antara dua opsi, yaitu melanjutkan atau membatalkan sebuah transaksi. *Khiyar* juga merupakan bentuk pembatalan kontrak dalam fikih Islam. Pembatalan melalui *khiyar* biasanya dilakukan pada awal akad, namun para ulama berpendapat bahwa hak *khiyar* melekat pada akad, sehingga hak ini tetap ada meskipun tidak secara eksplisit disebutkan. Menurut Sayyid Sabiq, *khiyar* memberikan hak kepada pihak yang bertransaksi untuk memilih antara melanjutkan atau membatalkan perjanjian jual beli. Hukum Syariah memberikan hak *khiyar* agar pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi perdata tidak dirugikan (Rifai, 2022)

*Al-Khiyar* adalah proses memilih antara dua opsi, yaitu melanjutkan atau membatalkan suatu transaksi. Dalam bahasa, *al-khiyar* berarti pilihan. Para ulama fiqh membahas konsep *al-khiyar* dalam konteks transaksi perdata, khususnya dalam ekonomi, sebagai hak yang dimiliki kedua pihak saat menghadapi masalah dalam transaksi. Secara terminologis, para ulama mendefinisikan *al-Khiyar* sebagai hak bagi salah satu atau kedua belah pihak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi yang telah disepakati, sesuai dengan kondisi masing-masing (Indriati, 2020).

*Khiyar*, yang berarti pilihan dalam bahasa Arab, sering dibahas oleh para ulama dalam konteks hukum perdata, khususnya dalam bidang ekonomi. Konsep ini memberikan hak kepada pihak-pihak yang terlibat

dalam suatu transaksi untuk menyelesaikan masalah yang muncul terkait dengan transaksi tersebut (Nubahay, 2023)

## 2) Macam Macam *Khiyar*

### a) *Khiyar 'Aibi*

*Khiyar aibi* adalah hak yang dimiliki oleh pembeli untuk memilih apakah ingin membatalkan akad jual beli atau melanjutkannya karena adanya cacat pada barang yang dibeli. Cacat tersut bisa berupa kekurangan atau kerusakan yang tidak sesuai dengan kondisi barang yang seharusnya, sehingga mengurangi nilai atau manfaat yang diharapkan dari barang tersebut. Dalam konteks ini, hak *khiyar 'aibi* melindungi pembeli dari kerugian akibat cacat yang mungkin tidak diketahui pada saat transaksi berlangsung, memberikan keadilan dan keseimbangan dalam transaksi jual beli.

### b) *Khiyar Majlis*

*Khiyar majlis* adalah hak yang diberikan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi jual-beli untuk memilih apakah akan melanjutkan atau membatalkan perjanjian selama mereka masih berada di dalam majlis akad, yaitu tempat atau waktu berlangsungnya akad atau transaksi. Selama kedua belah pihak belum berpisah secara fisik atau belum meninggalkan tempat di mana akad berlangsung, hak *khiyar majlis* tetap berlaku. Konsep ini memberikan fleksibilitas dan kesempatan bagi para pihak untuk berpikir kembali atau meninjau ulang keputusan mereka, guna memastikan bahwa transaksi yang dilakukan benar-benar memenuhi kepentingan dan tidak terjadi dengan paksaan atau kesalahan. Dengan adanya *khiyar majlis*, hukum Islam bertujuan untuk menjaga keadilan dan kenyamanan dalam transaksi, sekaligus mencegah adanya potensi kerugian atau penyesalan di kemudian hari akibat keputusan yang diambil secara terburu-buru.

c) *Khiyar Syarat*

*Khiyar syarat* adalah salah satu bentuk *khiyar* dalam jual-beli yang memberikan hak kepada pembeli atau penjual untuk menentukan apakah transaksi akan dilanjutkan atau dibatalkan, dengan syarat yang telah disepakati sebelumnya pada saat akad. Dalam hal ini, pihak-pihak yang terlibat bisa menyepakati suatu jangka waktu tertentu, di mana selama periode tersebut mereka memiliki hak untuk menimbang-nimbang keputusan mereka. Jika pada akhir batas waktu yang ditetapkan keputusan belum diambil, maka transaksi harus dipastikan apakah akan dilanjutkan atau dihentikan.

*Konsep khiyar syarat* ini bertujuan untuk memberikan kesempatan lebih kepada pihak-pihak yang mungkin memerlukan waktu tambahan untuk mempertimbangkan faktor-faktor tertentu, seperti kualitas barang, kemampuan pembayaran, atau kondisi lainnya yang relevan dengan perjanjian jual-beli. Dengan demikian, *khiyar syarat* menciptakan *fleksibilitas* dalam transaksi dan memberikan perlindungan dari risiko pengambilan keputusan yang terlalu cepat atau berdasarkan informasi yang tidak lengkap. Selain itu, mekanisme ini juga membantu menjaga kepercayaan antara penjual dan pembeli, karena kedua belah pihak merasa memiliki kendali atas kelangsungan transaksi dalam kerangka waktu yang adil dan transparan.

d) *Khiyar Ru'yah*

*Khiyar ru'yah* adalah hak yang diberikan kepada salah satu pihak yang terlibat dalam akad jual-beli untuk membatalkan atau melanjutkan transaksi terhadap barang yang belum pernah dilihat sebelumnya. Dalam situasi ini, pembeli memiliki hak untuk memastikan bahwa barang yang dijual sesuai dengan deskripsi atau harapan yang telah disepakati saat akad. Jika, setelah melihat barang tersebut, pembeli merasa tidak puas atau menemukan bahwa barang

tersebut tidak sesuai dengan yang dijanjikan, ia berhak untuk menggunakan *khiyar ru'yah* guna membatalkan transaksi tanpa menanggung kerugian atau kewajiban lebih lanjut.

Konsep *khiyar ru'yah* bertujuan untuk melindungi hak-hak pembeli dari potensi ketidakadilan yang mungkin timbul akibat ketidaksesuaian barang. Dengan memberikan hak untuk membatalkan transaksi setelah melihat barang, hukum Islam memastikan bahwa transaksi terjadi dengan kejujuran dan transparansi. Hal ini sangat penting terutama dalam jual-beli barang yang dilakukan tanpa inspeksi langsung sebelumnya, seperti dalam perdagangan jarak jauh atau online. Melalui *khiyar ru'yah*, pembeli dapat menjaga dirinya dari kecurangan atau kesalahan penilaian yang mungkin terjadi sebelum barang dapat dilihat dan diperiksa secara langsung. Dengan demikian, *khiyar ru'yah* membantu menciptakan keseimbangan dan keadilan dalam perdagangan, di mana kedua belah pihak dapat mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan.

e) *Khiyar Ta'yin*

*Khiyar ta'yin* adalah hak yang dimiliki oleh pembeli dalam suatu akad jual-beli untuk memilih di antara beberapa barang yang berbeda dari segi harga, kualitas, atau karakteristik lainnya yang telah disebutkan dalam perjanjian. Dalam praktiknya, penjual mungkin menawarkan beberapa opsi barang dengan variasi harga dan kualitas, dan *khiyar ta'yin* memberikan kebebasan bagi pembeli untuk menentukan pilihan mana yang paling sesuai dengan kebutuhannya. Dengan adanya hak ini, pembeli dapat memastikan bahwa keputusan mereka didasarkan pada pertimbangan yang matang mengenai barang yang paling sesuai, baik dari sisi nilai, kualitas, maupun kegunaan.

Konsep *khiyar ta'yin* ini memberikan *fleksibilitas* dalam proses transaksi dan memberikan perlindungan bagi pembeli agar

tidak terikat pada satu barang tertentu sebelum benar-benar yakin dengan pilihannya. Sebelum keputusan akhir dibuat, pembeli diberi waktu dan kesempatan untuk membandingkan opsi yang ada dan memilih yang terbaik sesuai dengan preferensi dan kemampuan finansialnya. Hal ini juga menciptakan transparansi dan keadilan dalam transaksi, karena pembeli tidak terpaksa memilih barang yang tidak diinginkan atau yang tidak memenuhi harapannya.

Dalam perspektif hukum Islam, *khiyar ta'yin* memperkuat prinsip keadilan dan keseimbangan dalam perdagangan, di mana pembeli diberi kontrol lebih besar atas hasil transaksi, sehingga dapat menghindari potensi kekecewaan atau kerugian di kemudian hari. Pada akhirnya, *khiyar ta'yin* mendukung terwujudnya transaksi yang saling menguntungkan dan berdasarkan kesepakatan yang tulus antara penjual dan pembeli.

### 3) Hikmah Melaksanakan *Khiyar*

Adapun hikmah *khiyar* adalah sebagai berikut :

- a) *Khiyar* bisa membuat sebuah akad jual beli terlaksana menurut prinsip-prinsip Islam, yaitu dilakukan dengan suka sama suka antara kedua belah pihak (penjual dan pembeli).
- b) Memberikan edukasi kepada masyarakat luas untuk lebih berhati-hati ketika melakukan akad jual beli, sehingga pembeli mendapatkan barang yang baik dan benar sesuai dengan keinginannya
- c) Penjual tidak akan semena-mena dalam menjual barangnya kepada pembeli, dan menanamkan sifat jujur dalam menjelaskan keadaan barangnya dengan sesuai
- d) Terhindar dari hal-hal yang bersifat tipuan, baik dari pihak penjual ataupun pembeli dikarenakan ada kehati-hatian dalam proses transaksi tersebut
- e) *Khiyar* akan menimbulkan hubungan baik dan terjalinnya cinta kasih antar sesama manusia. Adapun dalam hal ketidakjujuran

ataupun kecurangan pada akhirnya akan berakibat dengan penyesalan, dan penyesalan di salah satu pihak umumnya akan mengarah kepada kemarahan, kedengkian, dendam dan hal buruk lainnya.

Ini semua merupakan hikmah dari sebuah orang yang menerapkan khiyar pada saat melangsungkan kegiatan jual beli (Ghazaly, 2019)

### 3. Jual Beli Dalam Islam

#### a. Pengertian jual beli

Jual beli menurut Bahasa adalah berasal dari Bahasa arab yaitu *al bai'* yang artinya menjual, menukar, mengganti sesuatu dengan sesuatu yang lain. Sedangkan menurut istilah jual beli adalah menukar barang dengan barang atau barang dengan uang dengan jalan melepaskan hak milik dari yang satu kepada yang lain atas dasar saling merelakan (sobirin, 2019).

Jual beli menurut Bahasa berasal dari kata arab yaitu *al-bai'u* yang artinya memberikan sesuatu untuk memperoleh sesuatu, atau tukar menukar sesuatu. Dalam istilah fiqh jual beli bermakna tukar menukar barang dengan barang lain atau uang disertai dengan ijab qabul dengan syarat dan rukun tertentu.

Jual beli secara bahasa berarti pemindahan hak kepemilikan atas suatu barang dengan akad yang melibatkan saling penggantian. Secara istilah, jual beli adalah akad saling mengganti dengan harta yang menyebabkan kepemilikan atas suatu barang atau manfaat untuk selamanya. Frasa saling mengganti mengecualikan hibah dan bentuk transaksi lainnya yang tidak melibatkan pertukaran, sementara frasa harta mengecualikan akad nikah, meskipun terdapat pertukaran, karena bukan pertukaran harta dengan harta, melainkan halalnya hubungan suami istri. Selain itu, frasa kepemilikan harta dan manfaatnya untuk selama-lamanya tidak mencakup akad sewa karena dalam sewa, hak

kepemilikan berlaku atas manfaat, bukan atas barangnya (Azqiya, 2020).

Menurut syekh Muhammad Ibn Qosim Al- Ghazzi jual beli Menurut syara, ialah memiliki sesuatu harta (uang) dengan mengganti sesuatu atas dasar izin syara, sekedar memiliki manfaatnya saja yang diperbolehkan syara untuk selamanya yang demikian itu harus dengan melalui pembayaran yang berupa uang (al-Ghazzi, t.th:30))

Menurut Imam nawawi dalam al-majmu' mengatakan "Jual beli adalah pertukaran harta dengan harta untuk kepemilikan". Menukar barang dengan barang atau barang dengan uang dengan jalan melepaskan hak milik atas dasar saling merelakan.

#### b. Rukun Dan Syarat Jual Beli

Dalam bahasa Arab, rukun (ركن) memiliki makna dasar yang merujuk pada sudut dalam sebuah ruangan, tiang, penyangga, atau penegak dari suatu bangunan. Rukun, secara literal, mengindikasikan bagian yang paling kokoh dari suatu struktur, baik fisik maupun konseptual.

Secara bahasa, rukun bermakna sisi yang lebih kuat atau bagian utama dari suatu perkara. Kata ini mengekspresikan elemen-elemen yang menjadi penopang dari keseluruhan struktur, yang tanpanya struktur tersebut akan runtuh atau tidak dapat berdiri tegak. Jadi, dalam arti harfiah, rukun mengacu pada elemen fundamental yang mendukung atau memperkuat suatu hal.

Secara istilah, rukun sering didefinisikan sebagai elemen esensial atau syarat mutlak yang membuat sesuatu ada atau sah. Dalam konteks hukum Islam atau fiqh, rukun merujuk pada bagian atau komponen yang sangat penting dari suatu ibadah atau tindakan, yang tanpa komponen tersebut, tindakan atau ibadah itu tidak sah atau tidak dianggap ada.

Dalam jual beli perlu kita perhatikan rukunnya agar jual beli neli menjadi sah. Transaksi jual beli yang sesuai dengan syariat Islam harus memenuhi rukun dan syarat-syarat tertentu. Rukun dan syarat ini wajib

dipenuhi agar transaksi tersebut dianggap sah. Karena jual beli termasuk dalam bentuk akad, maka pemenuhan rukun dan syaratnya menjadi keharusan (Putri, 2022). Adapun rukun jual beli secara umum sebagai berikut:

- 1) Terdapat penjual dan pembeli yang keduanya harus memiliki akal yang sehat, bertindak atas kehendak sendiri, sudah mencapai usia dewasa/baligh, dan tidak sedang dalam kondisi menghambur-hamburkan harta atau boros.
- 2) Ada barang atau jasa yang diperjual belikan dan barang penukar seperti uang, dinar emas, dirham perak, barang atau jasa. Untuk barang yang tidak terlihat karena mungkin di tempat lain namanya salam.
- 3) Ada ijab qabul yaitu adalah ucapan transaksi antara yang menjual dan yang membeli (penjual dan pembeli)

Menurut mayoritas ulama fikih bahwa rukun jual beli itu ada 3 macam yaitu:

- a) *Aqidain* adalah kedua subyek atau pelaku transaksi yang terdiri atas penjual dan pembeli.
- b) *Ma'qud* alaih adalah komoditi dalam transaksi jual beli, yaitu terdiri atas barang dagangan dan alat pembayaran.
- c) *Sighat* adalah bahasa interaktif dalam sebuah interaksi, yang terdiri atas penawaran (ijab) dan persetujuan (qabul).

#### c. Syarat Jual Beli

Ibnu Al-Hajib, seorang ulama terkemuka dalam bidang ushul fiqh, mendefinisikan syarat sebagai segala sesuatu yang ketiadaannya menyebabkan ketiadaan sesuatu yang lain, namun tidak memiliki hubungan sebab-akibat secara langsung. Artinya, suatu syarat merupakan kondisi atau prasyarat yang harus ada agar suatu perbuatan atau kejadian dapat terjadi, tetapi syarat itu sendiri bukanlah penyebab dari terjadinya perbuatan atau kejadian tersebut.

Perbedaan antara syarat dan sebab sangat penting dalam memahami konsep hukum Islam. Sebab adalah sesuatu yang keberadaannya secara langsung menghasilkan akibat, sedangkan syarat adalah sesuatu yang keberadaannya diperlukan agar suatu kejadian sah atau terwujud, tetapi tidak secara langsung menyebabkan kejadian itu terjadi.

Dalam pengertian ini, Ibnu Al-Hajib menunjukkan bahwa syarat bersifat mendasar dalam berbagai tindakan atau ibadah, tetapi ia berdiri sebagai komponen eksternal yang memfasilitasi keberadaan atau validitas sesuatu tanpa menjadi penyebabnya. Hal ini memperlihatkan kompleksitas struktur hukum Islam, di mana ada elemen-elemen yang harus dipenuhi agar sebuah amalan atau tindakan dapat diterima atau dianggap sah.

Syarat merupakan unsur atau hal yang tidak utama dalam jual beli akan tetapi harus ada. Kalo tidak ada maka suatu perbuatan dapat dikatakan tidak sah (Rahmah, 2022). Adapun secara umum syarat jual beli itu ada 4 yaitu

1) Syarat orang yang berakad

Syarat syarat orang yang melakukan akad jual beli yaitu kedua orang tersebut harus baligh/berakal, keduanya harus ridho dan ikhlas, keduanya harus sadar.

2) Syarat - syarat terkait ijab qobul

Syarat dari ijab dan qobul adalah keduanya harus saling sepakat dengan kesepakatan, kesepakatan harus di ucapkan dengan jelas dan dimengerti.

3) Syarat - syarat barang yang di perjual belikan

Syarat barang di perjual belikan yaitu adanya nilai atau manfaat yang bisa di dapatkan oleh pembeli, barangnya harus suci dan halal.

#### 4) Syarat – syarat nilai tukar ( harga barang )

Syarat nilai tukar ( harga barang ) yaitu jumlahnya harus sesuai dengan apa yang sudah di sepakati, boleh diserahkan pada saat akad.

#### d. Jual beli yang dilarang oleh islam

Jual beli pada dasarnya adalah aktivitas yang halal dan diperbolehkan dalam Islam, selama memenuhi rukun dan syarat yang telah ditentukan. Rukun jual beli mencakup adanya penjual, pembeli, barang yang diperjualbelikan, dan ijab kabul sebagai bentuk kesepakatan. Syarat-syaratnya meliputi kejelasan harga, barang yang halal, serta kerelaan antara penjual dan pembeli. Namun, ada juga praktik jual beli yang tidak memenuhi rukun dan syarat ini, seperti menjual barang haram, menipu pembeli, atau melakukan transaksi dengan cara yang merugikan salah satu pihak. Ketika syarat dan rukun ini tidak dipenuhi, jual beli yang pada dasarnya halal tersebut bisa berubah menjadi tidak sah atau bahkan dilarang, karena bertentangan dengan prinsip keadilan dan kejujuran dalam Islam macam macam jual beli yang dilarang adalah

- a) Jual beli yang mengandung unsur riba, yaitu kelebihan atau tambahan
- b) Jual beli yang mengandung unsur maysir, yaitu memperoleh keuntungan dengan mudah tanpa kerja keras
- c) Jual beli yang mengandung unsur gharar, yaitu ketidakpastian
- d) Jual beli yang mengandung unsur dharar, yaitu penganiayaan atau saling merugikan
- e) Jual beli yang mengandung unsur maksiat, yaitu melanggar syariat Islam
- f) Jual beli yang mengandung unsur suht, yaitu haram zatnya
- g) Jual beli barang haram, seperti daging babi, minuman keras, sabu, obat terlarang, dan segala jenisnya
- h) Jual beli saat sedang khutbah dan/atau salat Jumat

- i) Jual beli yang dilakukan dengan menghadang penjual sebelum masuk ke pasar
- j) Jual beli yang dilakukan dengan tujuan menimbun barang

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini menggunakan beberapa sumber dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan atau mempunyai persamaan dengan judul dan pembahasan yang akan diteliti oleh penelitian adapun kajian pustaka yang bersumber dari beberapa hasil penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai dasar penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Penelitian Alita Nurjannah (2019) dengan judul implementasi hak khiyar dalam jual beli terhadap slogan barang yang sudah dibeli tidak bisa dikembalikan. (studi kasus pada toko grosir dan eceran binti solikha) membahas pengimplementasian hak khiyar dalam jual beli terhadap slogan barang yang sudah dibeli tidak bisa dikembalikan di toko grosiran penelitian ini bertujuan supaya masyarakat dan pemilik toko mengetahui implementasi hak khiyar yang seharusnya diterapkan sesuai syariat, di dalam penelitian ini terjadi sedikit masalah internal antara penjual dan pembeli tentang hak khiyar tersebut.

Penelitian Puji Winarko (2020) dengan judul pengaruh penerapan khiyar dalam jual beli online terhadap keputusan pembelian ( studi kasus mahasiswa FSEI pangeran Diponegoro Nganjuk membahas pengaruh khiyar terhadap keputusan pembelian jual beli online khususnya mahasiswa FSEI pangeran Diponegoro Nganjuk, penelitian bertujuan seberapa berpengaruh penerapan khiyar terhadap keputusan pembelian jual beli online.

Penelitian Azkiya Sabila Rahmah (2022) yang berjudul penerapan khiyar pada praktek jual beli dalam upaya meningkatkan kualitas produk di pasar sederhana kota Bandung membahas upaya peningkatan kualitas produk dari penerapan khiyar, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan khiyar yang dilakukan di pasar sederhana kota Bandung dalam upaya meningkatkan kualitas produk. di penelitian ini terdapat sedikit masalah

antara penjual dan pembeliyang mengakibatkan kekhawatiran menurunnya kualitas produk.

Penelitian Fadzila (2021) yang berjudul penerapan khiyar dalam jual beli pakaian ( studi kasus pasar tradisional kota fajar Kluet Utara Kabupaten Aceh membahas tentang penerapan khiyar dalam praktek jual beli pakaian di pasar tradisional kota fajar Kluet Utara Kabupaten Aceh, hasil dari penelitian ini adalah dapat mengetahui praktek penerapan khiyar yang di lakukan pada praktek jual beli pakaian khususnya di pasar tradisional kota Fajar Kluet.

Penelitian Teti (2020) yang berjudul Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Ketidaksesuain Objek Pada Marketplace Shopee membahas pengimplementasian khiyar dalam jual beli online difokuskan pada yang ketidaksesuaian di marketplace shoppe, hasil dari penelitian ini adalah pengimplementasian khiyar pada marketplace shoppe yang tidak sesuai

Penelitian Haryanti (2021) yang berjudul Penerapan Konsep Khiyar Pada Jual Beli Online Shop Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Ekonomi Islam Uin Alauddin Makassar) membahas penerapan konsep islam pada jual beli online dalam perspektif islam yang difokuskan pada mahasiswa prodi Ekonomi islam UIN alaudin makasar. Hasil dari penelitian ini bisa mengetahui konsep khiyar yang diterapkan di jual beli online yang sesuai dengan perspektif islam.

Penelitian Julian Putri (2022) dengan judul Penerapan Khiyar Dalam Sistem Jual Beli Buah di Qisya Buah Andonohu membahas tentang penerapan hukum khiyar dalam sistem jual beli buah di fokuskan di toko Qisya buah andonohu. Hasil dari penelitian ini adalah peneliti bisa mengetahui praktek penerapan khiyar yang di praktekan di toko buah Qisya buah andonoru

Tabel 1. Kajian Pustaka

No	Nama,tahun, judul penelitian	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Alita Nurjannah, 2019, implementasi hak khiyar dalam jual beli terhadap slogan barang yang sudah di beli tidak bisa di kembalikan. (studi kasus pada toko grosir dan eceran binti solikha)	Mengimplementasikan penerapan khiyar yang terjadi di toko grosir dan eceran binti sholihah	Persamaan : kedua penelitian ini meneliti tentang penerapan khiyar di suatu toko Perbedaan : waktu, penelitian, tempat penelitian
2.	Puji winarko dkk., 2020, pengaruh penerapan khiyar dalam jual beli online terhadap keputusan pembelian (studi kasus pada mahasiswa FSEI Pangeran Diponegoro Nganjuk.	Penerapan khiyar dalam jual beli online berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian mahasiswa FSEI IAI Pangeran Diponegoro Nganjuk.	Persamaan : meneliti tetang hukum khiyar Perbedaan :waktu penelitian, tempat penelitian, penelitian puji lebih ke pengaruh khiyar, penelitian ini peran penerapan khiyar.
3.	Azkiya sabila rahmah, 2022, penerapan khiyar pada praktek jual beli dalam upaya meningkatkan kualitas produk di pasar sederhana kota bandung	Hasil dari penelitian ini adalah praktek penerapan khiyar yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas produk di pasar sederhana kota bandung sudah cukup terealisasi walapun belum sepenuhnya	Persamaan : menerapkan khiyar pada suatu toko atau pasar Perbedaan: waktu penelitian, tempat penelitian, tujuan
4.	Fadzila , 2021, penerapan khiyar dalam jual beli pakaian ( studi kasus pasar tradisional kota	Hasil dari penelitian ini adalah praktik penerapan khiyar diterapkan di pasar tradisional kota fajar	Persamaan : penerapan khiyar pada sebuah toko Perbedaan : waktu penelitian, tempat penelitian

	fajar Kluet Utara Kabupaten Aceh	kluet utara kabupaten aceh	
5.	Teti, 2020, Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Ketidaksesuain Objek Pada Marketplace Shopee)	Hasil dari penelitian ini pengimplementasian hukum khiyar pada jual beli online sudah di terapkan dengan baik	Persamaan menerapkan khiyar pada sebuah toko Perbedaan waktu penelitian, tempat penelitian
6	Haryanti, 2021, Penerapan Konsep Khiyar Pada Jual Beli Online Shop Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Ekonomi Islam Uin Alauddin Makassar)	Hasil dari penelitian ini adalah dari sebagian mahasiswa prodi ekonomi islam di UIN Alauddin masih ada beberapa mahasiswa yang hanya paham teori khiyar tetapi kurang akan pengetahuan praktek	Persamaan; Sama sama membahas tentang penerapan khiyar Perbedaan ; waktu penelitian, objek penetian, sasaran objek penelitian
7	Julia Putri, 2022, Penerapan Khiyar Dalam Sistem Jual Beli Buah di Qisya Buah Andonohu	Hasil dari penelitian ini adalah penerapan yang di terapkan di Qisya yaitu khiyar majlis, syarat, dan 'aib	Persamaan : sama sama tentang penerapan khiyar pada suatu toko atau pasar Perbedaan : tempat penelitian, waktu penelitian

Sumber: Penelitian Terdahulu

### C. Kajian Teologis

Kualitas pelayanan menurut perspektif Islam adalah pemberian layanan yang dilaksanakan dengan penuh integritas, kejujuran, dan ketulusan hati sesuai dengan ajaran syariat Islam. Dalam Islam, pelayanan yang baik tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga menjadi bagian dari ibadah kepada Allah. Prinsip-prinsip seperti amanah (dapat dipercaya), ihsan (berbuat dengan sebaik-baiknya), dan adil (tidak berat sebelah) menjadi pedoman utama dalam setiap aspek pelayanan. Pelayanan harus diberikan dengan niat tulus untuk mendapatkan ridha

Allah, disertai sikap sopan, ramah, dan menghormati hak-hak orang lain. Dalam pelaksanaannya, Islam mengajarkan untuk senantiasa memperhatikan kebutuhan dan kepuasan penerima layanan tanpa melupakan nilai-nilai etika dan moral yang luhur. Dengan demikian, pelayanan dalam perspektif Islam tidak hanya menghasilkan kepuasan duniawi, tetapi juga memberikan keberkahan ukhrawi, baik bagi pemberi maupun penerima layanan. seperti yang sudah di jelaskan dalam Al Qur'an surat al Zal-zalah ayat 7-8

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ (۷) وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

*Artinya: "Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat biji dzarrah, dia akan melihat (balasan)nya (7), dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan sebesar biji dzarrah, niscaya ia akan melihat balasannya pula (8).*

Penjelasan ayat ini mendorong setiap muslim memiliki etika bisnis yang benar. Pemahaman mengenai kepuasan, promosi, layanan, dan loyalitas menjadi seperti dikawal oleh kesadaran adanya pengawasan dari Sang Maha Pencipta. Aktivitas sekecil apa pun tetap berdimensi spiritual jika dilakukan oleh seorang pelaku bisnis yang bertaqwa (Shihab, 2003).

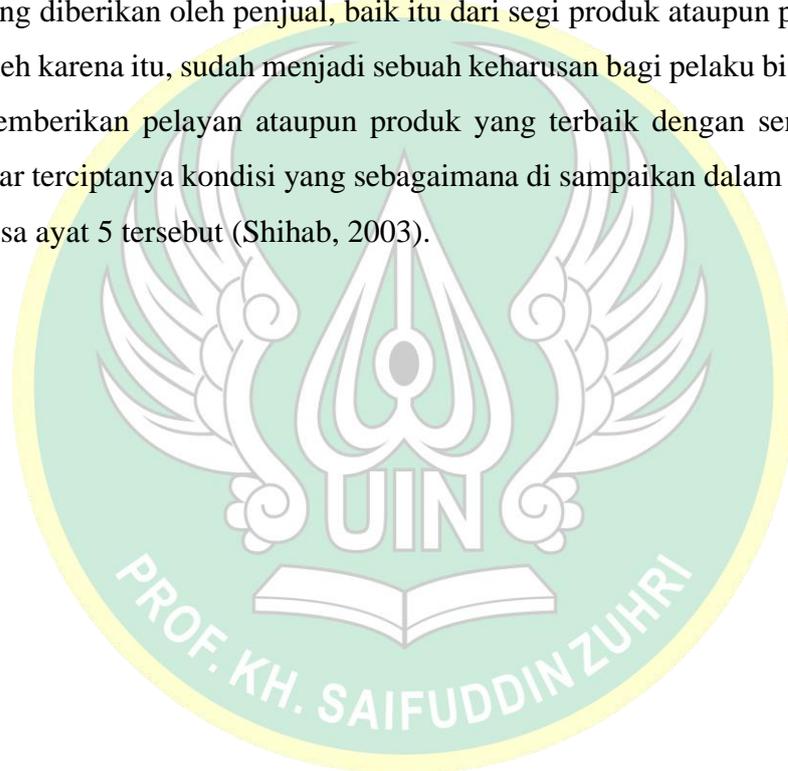
Kualitas pelayanan menurut perspektif Islam adalah pemberian layanan yang dilakukan dengan penuh tanggung jawab, kejujuran, dan ketulusan sesuai dengan ajaran Al-Qur'an dan sunnah Rasulullah. Dalam Islam, pelayanan yang berkualitas tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga menjadi bentuk ibadah dan manifestasi akhlak mulia. Prinsip-prinsip seperti amanah (kepercayaan), ihsan (berbuat baik), dan adil menjadi landasan utama dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang baik harus dilakukan dengan niat yang tulus untuk meraih keridaan Allah, disertai sikap ramah, profesional, dan menjaga hak-hak orang lain. Dengan menerapkan nilai-nilai Islam dalam pelayanan, diharapkan hubungan antara pemberi layanan dan penerima layanan menjadi harmonis, sekaligus memberikan keberkahan baik secara duniawi maupun ukhrawi. Seperti yang sudah di jelaskan dalam al Qur'an surat An-Nisa ayat 5

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَمًا وَارزُقُوهُمْ فِيهَا وَاكْسُوهُمْ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا

مَعْرُوفًا ﴿٥﴾

*Artinya ; “ Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.” (Q.S. An-Nisa :5)*

Ayat tersebut menjelaskan mengenai perintah untuk melakukan jual beli atas dasar suka sama suka, yang artinya konsumen suka denn apa yang diberikan oleh penjual, baik itu dari segi produk ataupun pelayanan. Oleh karena itu, sudah menjadi sebuah keharusan bagi pelaku bisnis untuk memberikan pelayan ataupun produk yang terbaik dengan senang hati, agar terciptanya kondisi yang sebagaimana di sampaikan dalam surah An-Nisa ayat 5 tersebut (Shihab, 2003).



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berfokus pada pengamatan mendalam untuk memahami suatu fenomena. Metode ini menekankan pada proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Penelitian kualitatif metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat Postpositivisme, digunakan untuk meneliti objek yang ilmiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif. (Sugiyono, 2016).

### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### 1. Lokasi penelitian

Lokasi: penelitian penulis ini terletak di toko Pakaian Sadean Official Jl. Prof. Dr.Suharso, Mangunjaya, purwokerto lor, kec Purwokerto Timur Kabupaten Banyumas. Toko Sadean Official Purwokerto dipilih sebagai objek penelitian karena menerapkan *khiyar* di perkotaan, yang umumnya berlaku di pasar pedesaan. Hal ini menarik untuk dikaji terkait dampaknya pada pelayanan, kepuasan pelanggan, dan daya saing.

#### 2. Waktu penelitian

Waktu yang di gunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian yaitu dilaksanakan pada 08 Agustus sampai dengan 30 Desember 2024.

### **C. Subjek dan objek penelitian**

#### 1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini yaitu owner dari Toko Sadean Official. Fokus penelitian ini adalah penerapan *khiyar* yang di terapkan di Toko Sadean Official dalam upaya meningkatkan kualitas barang di Toko Sadean

Official. Selain itu peneliti juga dapat mengetahui strategi strategi apa yang di terapkan di Toko Sadean Official dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil dari penelitian ini juga bukan hanya berguna buat toko saja melainkan juga berguna buat pelanggan pelanggan dan mahasiswa yang baru mau melakukukan bisnis supaya bisa inovatif lagi dalam menjaga kualitas barang yang di jualnya.

## 2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah di Toko Sadean Official yang terletak di Jl. Prof. Dr.Suharso, Mangunjaya, Purwokerto Lor, Kec Purwokerto Timur Kabupaten Banyumas

## D. Jenis dan sumber data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

### 1. Data Primer

Data ini diperoleh langsung dari sumbernya melalui wawancara dan pengamatan. Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan wawancara secara langsung dengan informan, Tujuannya adalah untuk mengumpulkan informasi yang relevan dan fokus terhadap topik penelitian. Informan yang akan wawancarai diantaranya yaitu pemilik, pegawai dan konsumen dari toko Sadean Official Purwokerto Timur.

### 2. Data Sekunder

Data ini diperoleh tidak secara langsung, melainkan melalui dokumen atau orang lain. Untuk mengumpulkan data sekunder, peneliti akan menggunakan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan khiyar. Sumber data sekunder ini mencakup buku, *e-book*, jurnal, penelitian terdahulu, artikel ilmiah, dan skripsi yang relevan dengan penelitian ini.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup beberapa metode, yaitu :

### 1. Observasi

Teknik ini melibatkan pengamatan langsung atau tidak langsung terhadap subjek penelitian untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian kualitatif, observasi berperan penting karena memungkinkan peneliti melihat secara langsung keberadaan, situasi, dan konteks dari subjek penelitian (Fadilla, 2023). Metode ini lebih luas cakupannya dibandingkan wawancara, karena peneliti bisa mengamati berbagai aspek, termasuk detail-detail kecil di lokasi penelitian. Dengan mengamati secara langsung, peneliti dapat menilai efektivitas implementasi prinsip syariah, serta memahami tantangan dan peluang yang dihadapi oleh Toko Sadean Official dalam praktek sehari-hari. Data yang diperoleh dari observasi ini bisa melengkapi temuan dari wawancara atau data dokumen, memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

### 2. Wawancara

Penelitian ini menggunakan metode wawancara terstruktur, di mana peneliti mengajukan serangkaian pertanyaan yang telah disusun secara sistematis dan standar. Selama wawancara, peneliti dapat menggunakan berbagai alat bantu seperti perekam, foto, dan brosur untuk mendukung proses wawancara. Dengan demikian, peneliti dapat memastikan bahwa semua informasi yang diperlukan telah tercakup dan tidak ada detail penting yang terlewat (Sugiyono, 2016).

Wawancara dilakukan oleh peneliti kepada ibu Netralita Prihandoko, selaku pemilik toko pakaian Sadean Official mba Hanin selaku manager, mba Farah dan mba Ade selaku karyawan toko. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memahami bagaimana penerapan khiyar pada praktek jual beli dalam Upaya meningkatkan kualitas pelayanan di toko pakaian Sadean Official, dan peneliti mewawancarai beberapa konsumen toko sadean official yaitu ibu Uniyati, mba Almas, mba Safira

dan mba Rina. Tujuan dari wawancara ini untuk mengetahui bagaimana penerapan khiyar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di toko Sadean Official.

### 3. Dokumentasi

Dengan adanya kemajuan teknologi dokumentasi, peneliti tidak hanya mengandalkan informasi dari narasumber manusia tetapi juga dari berbagai sumber tertulis atau dokumen yang relevan. Selain itu, teknologi memungkinkan pengumpulan data secara lebih efisien dan akurat, seperti melalui penggunaan perangkat lunak analisis data dan basis data digital yang dapat diakses dengan mudah. Peneliti dapat menggabungkan informasi dari berbagai sumber, seperti laporan pemerintah, jurnal ilmiah, artikel, dan data statistik, untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif dan mendalam tentang topik yang sedang diteliti. Hal ini tidak hanya memperkaya kualitas penelitian, tetapi juga meningkatkan kredibilitas dan validitas hasil penelitian.

### F. Uji Keabsahan Data

Teknik dalam menguji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi adalah metode analisis data yang menggabungkan data dari berbagai sumber. Menurut *Institute of Global Tech* triangulasi dengan cepat menguji data yang sudah ada untuk memperkuat interpretasi dan meningkatkan kebijakan serta program berbasis bukti. Dengan mengumpulkan data melalui berbagai metode, oleh kelompok yang berbeda, dan dalam populasi yang berbeda, penemuan mungkin menunjukkan bukti yang konsisten lintas data, sehingga mengurangi dampak dari potensi penyimpangan yang dapat terjadi dalam satu penelitian tunggal. Ada empat Langkah dalam uji keabsahan data menggunakan Teknik triangulasi itu ada empat yaitu :

1. Triangulasi sumber

Langkah triangulasi pertama yang dibahas dalam menguji data dari beberapa informan yang akan menerima informasinya dengan cara melakukan pengecekandata yang diperoleh selama penelitian melalui berbagai sumber atau informan, dapat meningkatkan kredibilitas data (Alfansyur & Andarusni, 2020).

2. Triangulasi metode

Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berdeda. sebagaimana dikenal, penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, obervasi, dan survei.

3. Triangulasi antar peneliti

Triangulasi antar-peneliti dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini diakui memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian.

4. Triangulasi teori

Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau thesis statement. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh (Husnul, 2024).

## **G. Teknik Analisis Data**

Ada macam-macam teknik analisis data kualitatif yang bisa digunakan dalam sebuah penelitian, diantaranya:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses menyaring data yang paling penting dari data yang kurang penting. Ketika mengumpulkan data, peneliti

akan mengumpulkan semua informasi yang relevan dengan topik penelitiannya. Namun, dari keseluruhan data yang terkumpul, peneliti perlu memilih data yang paling signifikan bagi topik penelitiannya. Proses ini disebut sebagai reduksi data. Melalui reduksi data, peneliti dapat lebih fokus dalam menarik kesimpulan dari penelitiannya (Ratnaningtyas, 2023).

## 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan langkah penting dalam penelitian kualitatif. Seluruh proses penelitian berpusat pada penyajian data. Semua data yang diperoleh peneliti dapat disusun dalam bentuk teks naratif, matriks, grafik, jaringan, atau bagan. Dengan penyajian data tersebut, data akan menjadi terorganisasi dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga lebih mudah dipahami (Ratnaningtyas, 2023).

## 3. Menarik Kesimpulan

Menarik kesimpulan adalah tahap akhir analisis yang dilakukan dalam penelitian setelah penelitian selesai. Kesimpulan dapat ditarik setelah seluruh data terkumpul dan proses analisis data, termasuk reduksi dan penyajian data, telah dilakukan. Pada tahap ini, peneliti meninjau kembali semua data dan hasil analisis untuk menyimpulkan temuan penelitian. Dalam proses ini, peneliti dapat mengembangkan teori baru, memperkuat teori yang ada, atau menyempurnakannya. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada hasil akhir, sehingga peneliti perlu fokus dalam menginterpretasikan data selama penyajian data (Ratnaningtyas, 2023).

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

#### 1. Sejarah Berdirinya Toko Sadean Official Purwokerto Timur

Toko Sadean Official, yang didirikan oleh Netralita Prihandoko, memulai perjalanannya pada tahun 2020 dengan semangat wirausaha yang tinggi. Berawal dari berjualan secara *online* melalui Instagram, toko ini mulai menarik perhatian konsumen dengan menawarkan produk yang berkualitas dan layanan yang responsif. Selain itu, untuk menjangkau lebih banyak pelanggan secara langsung, Netralita memanfaatkan momen *Car Free Day* di area GOR Satria setiap Minggu sebagai tempat berjualan *offline*. Kombinasi strategi *online* dan *offline* ini menjadi langkah awal yang solid untuk membangun fondasi bisnis. Dengan semangat, dedikasi, dan pendekatan yang dekat dengan pelanggan, Toko Sadean Official berhasil perlahan-lahan menciptakan basis pelanggan yang loyal. Di tengah tantangan merintis usaha, Netralita terus berinovasi dan fokus pada pengembangan *brand*, menjadikan tahun 2020 sebagai awal yang menjanjikan bagi perjalanan bisnis ini.

Kombinasi strategi *online* dan *offline* ini menjadi langkah awal yang solid untuk membangun fondasi bisnis. Dengan semangat, dedikasi, dan pendekatan yang dekat dengan pelanggan, Toko Sadean Official berhasil perlahan-lahan menciptakan basis pelanggan yang loyal. Di tengah tantangan merintis usaha, Netralita terus berinovasi dan fokus pada pengembangan *brand*, menjadikan tahun 2020 sebagai awal yang menjanjikan bagi perjalanan bisnis ini. Memasuki tahun 2021, toko ini mengambil langkah besar dengan merambah ke penjualan *offline* melalui pembukaan toko fisik pertama. Keberadaan toko fisik ini memberikan pelanggan pengalaman berbelanja langsung yang lebih personal, sekaligus meningkatkan kepercayaan terhadap *brand*. Dalam mendukung strategi pemasaran, toko secara konsisten mengunggah konten harian di Instagram,

tidak hanya untuk mempromosikan produk, tetapi juga untuk membangun hubungan lebih dekat dengan pelanggan melalui interaksi di media sosial.

Pemanfaatan Instagram menjadi langkah strategis yang membantu toko menjangkau audiens yang lebih luas, meningkatkan eksposur produk, dan memperkuat *brand awareness*. Tidak berhenti di situ, untuk menjawab tren belanja online yang terus berkembang, toko memperluas cakupan pasarnya dengan membuka toko resmi di Shopee. Langkah ini memberikan kemudahan bagi pelanggan yang lebih memilih belanja dari rumah, sekaligus memperluas potensi penjualan secara nasional. Dengan kombinasi penjualan *offline* dan *online*, tahun 2021 menjadi periode penting dalam memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan daya saing toko di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat. Perkembangan signifikan terjadi pada tahun 2022, ketika toko pindah ke lokasi yang lebih luas di kawasan Pasar Wage. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan ruang display barang yang semakin banyak, seiring pertumbuhan pesat pasarnya.

Tahun 2024 menjadi tonggak penting dalam perjalanan toko. Dengan komitmen untuk terus berkembang, toko pindah ke lokasi yang lebih strategis dekat GOR Satria dan bertransformasi menjadi toko dua lantai. Langkah besar lainnya adalah mulai merekrut lima karyawan dan membuka kesempatan magang untuk mahasiswa. Di tahun ini pula, toko meningkatkan infrastruktur dengan menambah inventaris seperti CCTV, *Wi-Fi*, rak, dan hanger. Operasional toko, termasuk pengelolaan konten Instagram, TikTok, hingga *live streaming*, mulai sepenuhnya dikelola oleh karyawan dengan pengawasan langsung dari pemilik.

Dengan perkembangan ini, toko terus menunjukkan pertumbuhan yang konsisten dan berfokus pada pelayanan yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

## 2. Profil Umum Toko Sadean Official

Toko Sadean Official merupakan toko pakaian yang terletak di kota Purwokerto yang memiliki 6 orang karyawan dan menjual beberapa jenis pakaian, dan terletak di Tengah Tengah dari area GOR Satria yang di situ

banyak toko toko yang berdiri yang membuat toko Sadean Official memiliki banyak pesaing yang cukup kuat dalam menjual barang dagangannya.

Toko toko ini berperan penting dalam membantu perekonomian di masyarakat khususnya di sektor pakaian. dalam prosesnya toko sadean tidak mudah dalam membuka usahanya ,banyak tantangan dan saingan yang harus di lewati. dimulai dari berjualan *online* hingga mempunyai ruko sendiri yang cukup luas dan nyaman yang membuat pelanggan yang loyal dapat membeli pesanannya dengan mudah.

Meskipun demikian masih banyak kekurangan yang ada di toko ini seperti, banyaknya toko toko berdiri yang menjadi saingannya, tempat yang kurang luas dan ketidak adanya karyawan laki laki yang menyebabkan penaan barang barang yang berukuran besar sedikit berantakan. Ketika toko memiliki tempat yang luas dan pelayanan yang baik maka akan membuat pembeli nyaman untuk berbelanja.

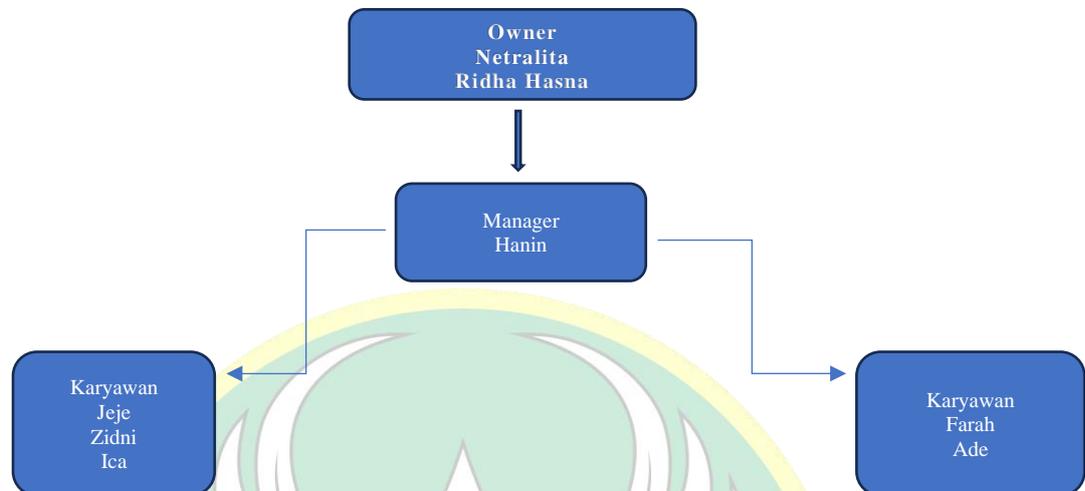
### 3. Alamat Toko Sadean Official

Toko sadean official yang telah menjadi Lokasi berjual beli untuk masyarakat yang terletak di Jl. Prof. Dr.Suharso, Mangunjaya, Purwokerto lor, Kec Purwokerto Timur Kabupaten Banyumas Jawa Tengah. Yang memiliki luas bangunan sekitar 62 m<sup>2</sup>.

### 4. Struktur Organisasi Toko Sadean Official

Berikut adalah struktur organisasi yang ada di toko sadean official yang terdiri dari Netralita Prihandoko merupakan pemilik Toko Sadean Official, sedangkan Hanin menjabat sebagai manager toko. Selain itu, terdapat lima karyawan, yaitu Zidni, Ade, dan Farah, Jeje, Ade, Ica yang turut berperan dalam mendukung operasional toko.

Gambar 1.  
Struktur organisasi  
Toko sadean official



## B. Penerapan Khiyar di Toko Sadean Official Purwokerto Timur

Secara alami, manusia selalu membutuhkan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Selain itu, manusia juga memerlukan tempat untuk menyimpan dan mendistribusikan kebutuhan tersebut, yang kemudian melahirkan keberadaan pasar. Dalam kehidupan pasar pada masa Rasulullah shallallahu alaihi wassalam, mekanisme pasar Islami diterapkan dengan mengutamakan kemaslahatan bersama, keadilan, dan tanpa merugikan salah satu pihak. prinsip kemaslahatan dan keadilan ini sangat penting untuk diterapkan dalam transaksi jual beli di pasar tradisional, salah satunya melalui penerapan prinsip *khiyar*.

*Khiyar* adalah hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi jual beli, baik karena adanya cacat pada barang, kesepakatan saat akad, atau alasan lainnya. Namun, ketika peneliti melakukan observasi langsung di lapangan, istilah *khiyar* masih terdengar asing bagi masyarakat, baik penjual maupun pembeli. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan sosialisasi mengenai ilmu agama, termasuk *fiqh muamalah*.

Meskipun mayoritas pelaku jual beli di Toko Sadean Official beragama Islam, kebiasaan atau perilaku pedagang yang kurang peduli terhadap pentingnya dasar-dasar jual beli, khususnya *khiyar*, membuat prinsip ini jarang

disadari. Ironisnya, hampir setiap hari mereka sebenarnya sudah menerapkan prinsip tersebut tanpa menyadarinya.

Untuk mengetahui bagaimana penerapan *khiyar* yang dilakukan di Toko Sadean Official peneliti mengambil beberapa informan untuk di wawancarai yang dianggap oleh peneliti berpotensi untuk memberikan informasi dengan baik tentang penerapan *khiyar* di Toko Sadean Official. Berikut data informan terdiri atas pemilik dan karyawan Toko Sadean Official. Netralita Prihandoko merupakan Pemilik Toko Sadean Official, sedangkan Hanin menjabat sebagai manager toko. Selain itu, terdapat tiga karyawan, yaitu Zidni, Ade, dan Farah, yang turut berperan dalam mendukung operasional toko.

Selain mewawancarai pihak toko, peneliti juga mewawancarai beberapa pembeli yang peneliti temui di Toko Sadean Official, berikut daftar pembeli Toko Sadean Official terdiri dari berbagai kalangan dengan latar belakang yang beragam. di antaranya adalah Mba Rina, seorang mahasiswa berusia 23 tahun, serta Ibu Uniyati, seorang pedagang berusia 42 tahun. Selain itu, terdapat Mba Almas, seorang siswa berusia 18 tahun, dan Mba Safira, siswa lainnya yang berusia 17 tahun.

Setelah ditelusuri, kegiatan jual beli pakaian yang ditemukan di toko Sadean Official ini berlangsung seperti pada umumnya, di mana penjual menawarkan barang dagangannya yang tersedia baik secara langsung maupun secara online. Penjual menggunakan berbagai metode untuk menarik minat pembeli, termasuk menampilkan produk secara fisik di toko untuk memberikan pengalaman belanja langsung, sekaligus memanfaatkan platform digital untuk menjangkau pasar yang lebih luas.

Melalui penjualan langsung, pelanggan dapat melihat, menyentuh, dan mencoba produk secara langsung, yang memberikan kepercayaan lebih terhadap kualitas barang. Di sisi lain, penjualan online dilakukan melalui *platform e-commerce*, media sosial, atau situs resmi toko, dengan penjual menyediakan foto produk yang menarik, deskripsi lengkap, dan ulasan pelanggan untuk membantu pembeli membuat keputusan. Sistem ini

memungkinkan pembeli untuk berbelanja kapan saja dan di mana saja, dilengkapi dengan opsi pembayaran yang mudah dan layanan pengiriman yang efisien.

Selain itu, Toko Sadean Official juga sering mengadakan promosi seperti diskon, voucher, atau penawaran khusus yang diumumkan melalui kanal komunikasi *online* untuk meningkatkan daya tarik pembelian. Baik dalam interaksi langsung maupun online, penjual tetap berupaya memberikan layanan pelanggan yang ramah dan *responsif*, menjawab pertanyaan pembeli, serta membantu mereka menemukan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Pendekatan ini menciptakan pengalaman belanja yang *fleksibel* dan memuaskan, sekaligus membangun loyalitas pelanggan terhadap toko.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti di Toko Sadean Official di terapkan beberapa jenis *khiyar* diantaranya yaitu:

a. Penerapan *Khiyar 'Aib* di Toko Sadean Official.

*Khiyar 'aib* merupakan hak yang dimiliki oleh kedua belah pihak yang terlibat dalam akad jual beli untuk memutuskan apakah akan melanjutkan atau membatalkan transaksi. Hak ini muncul apabila ditemukan cacat pada objek yang diperjualbelikan, di mana cacat tersebut tidak diketahui oleh salah satu atau kedua pihak pada saat akad berlangsung. Dengan adanya *khiyar aib*, pihak yang dirugikan memiliki kesempatan untuk mempertimbangkan kembali keputusannya, demi memastikan keadilan dalam transaksi dan menghindari kerugian akibat cacat yang tidak disadari sebelumnya. Ketentuan ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan dan transparansi dalam praktik jual beli, serta melindungi hak-hak konsumen maupun penjual. Berikut penjelasan dari *khiyar 'aib* yang peneliti seelah melakukan wawancara di toko sadean official.

Jika pakaian yang terdapat cacat atau aibnya diketahui oleh penjual, maka penjual akan mengganti pakaian tersebut dengan yang baru. Tetapi jika barang yang di beli terdapat cacat atau aib dan aib tersebut diluar sepengetahuan pihak penjual, maka solusi yang diberikan adalah pihak

pembeli tidak boleh membatalkan jual beli. Namun, penjual membolehkan pihak pembeli untuk menukarkan barang dengan barang yang lain dalam masa tempo 1 hari saja, kecuali pembeli yang memang apabila sudah berlangganan maka akan diberi tenggan waktu yang lebih dari itu. Berikut ketentuan barang yang kembalikan ( Wawancara, Netralita 30 November 2024) .

1. Pembeli diperbolehkan menukar barang yang telah dibelinya dengan barang yang harganya sama.
2. Pembeli boleh menukarkan barang yang dibelinya dengan barang yang harganya beda, apabila barang yang ditukarnya harganya lebih mahal maka pembeli harus menambahkan sisa kekurangannya
3. Pembeli boleh menukarkan pakaian dengan pakaian lain yang harganya lebih murah, dalam hal ini seharusnya pihak penjual mengembalikan sisa uang kepada pembeli, namun penjual menolak mengembalikan sisa uang tersebut. Tetapi penjual memberikan solusi bahwa sisa uang yang seharusnya dikembalikan untuk dapat mengambil barang yang lain seharga uang sisa. Hal tersebut dilakukan agar pembeli lebih teliti ketika ingin membeli pakaian yang mereka inginkan ( Wawancara, Netralita 30 November 2024).

Semua itu bisa dilakukan apabila sudah ada kesepakatan terlebih dahulu dengan penjual dan label dari barang tersebut juga harus masih utuh

Berdasarkan yang sudah dijelaskan di atas, praktik *khiyar 'aib* yang diterapkan di Toko Sadean Official belum sepenuhnya selaras dengan konsep *khiyar 'aib* sebagaimana diatur dalam fiqih muamalah. Salah satu permasalahan yang mencolok adalah ketika ditemukan cacat pada pakaian tanpa sepengetahuan penjual maupun pembeli, pembeli tidak diberikan hak untuk membatalkan transaksi. Keputusan tersebut sepenuhnya berada di tangan penjual, dan jika pembeli tetap ingin membatalkan, solusi yang ditawarkan hanyalah menukarkan barang dengan pakaian lain. Padahal, menurut prinsip yang diatur dalam

kompilasi hukum ekonomi syariah, barang yang memiliki cacat semestinya dapat dikembalikan dengan opsi pengembalian uang sebagai bentuk penggantian. Oleh karena itu, praktik *khiyar aib* di Toko Sadean Official, perlu ditinjau dan disesuaikan agar sesuai dengan prinsip jual beli dalam Islam, yang menekankan keadilan, kejujuran, dan perlindungan hak-hak konsumen (Wawancara, Hanin 30 November 2024).

b. Penerapan *Khiyar Majlis* di Toko Sadean Official.

*Khiyar majlis* adalah hak yang diberikan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam sebuah transaksi untuk memutuskan apakah akan melanjutkan atau membatalkan akad selama mereka masih berada di lokasi transaksi dan belum berpisah secara fisik. Dengan kata lain, sebuah transaksi dianggap sah jika kedua belah pihak yang terlibat telah meninggalkan tempat akad dan salah satu pihak telah secara tegas menentukan pilihannya, baik untuk melanjutkan jual beli maupun membatalkannya. Hal ini memberikan *fleksibilitas* dan perlindungan kepada masing-masing pihak untuk mempertimbangkan keputusannya sebelum penjual dan pembeli sepakat dengan barang yang di belinya (Rahmah, 2023).

Berdasarkan dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan penekitian di Toko Sadean Official sepakat dengan adanya *khiyar majlis*. Karena selama proses kegiatan jual beli yang dilakukan di toko, pembeli memiliki hak untuk mendapatkan hak *khiyar majlis* dalam menentukan barang yang akan di belinya.

Seperti apa yang di katakan Ibu Netralita Prihandoko selaku pemilik dari Toko Sadean Official yaitu: sebagai penjual memahami bahwa terkadang setelah bertanya-tanya mengenai barang, pembeli bisa saja berubah pikiran dan memutuskan untuk tidak jadi membeli. Hal tersebut dianggap wajar karena berarti belum rezeki mereka. Ibu Netralita juga menyadari bahwa pembatalan pembelian boleh saja

terjadi, karena mungkin rezeki pembeli ada di tempat lain (wawancara. Netralita 30 November 2024).

Berdasarkan sebagaimana mengenai praktik *khiyar majlis* yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa konsep ini telah diterapkan sesuai dengan prinsip-prinsip dalam fiqh muamalah. Dalam penerapannya, penjual memberikan hak *khiyar majlis* kepada pembeli, sehingga pembeli memiliki kesempatan untuk memutuskan apakah akan melanjutkan atau membatalkan transaksi. Selama belum terjadi penyerahan barang maupun pembayaran, transaksi belum dianggap sah secara syariat. Oleh karena itu, pembeli masih memiliki hak untuk membatalkan kesepakatan tanpa melanggar aturan hukum yang berlaku dalam muamalah. Praktik ini bertujuan untuk memberikan rasa adil dan memastikan bahwa keputusan transaksi dilakukan dengan kesepakatan penuh dari kedua belah pihak.

c. Penerapan *Khiyar Syarat* Di Toko Sadean Official.

*Khiyar syarat* adalah hak yang diberikan kepada kedua belah pihak atau salah satu pihak dalam transaksi untuk menetapkan persyaratan *khiyar* dalam jangka waktu tertentu. Dalam praktiknya, pihak dari Toko Sadean Official ini menerapkan *khiyar syarat* dalam bentuk pengembalian barang dengan menukarnya dengan barang lain, bukan dengan pengembalian uang. Pola ini umumnya terjadi ketika pembeli membeli pakaian untuk orang lain, seperti teman, saudara, atau kerabat, namun ternyata ukuran atau modelnya tidak sesuai dengan keinginan penerima. Dalam situasi semacam ini, pembeli diperbolehkan untuk mengembalikan pakaian tersebut sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui sebelumnya. Praktik ini mencerminkan fleksibilitas dan upaya menjaga hubungan baik antara penjual dan pembeli, sekaligus memberikan kepuasan kepada konsumen. Biasanya waktu yang diberikan oleh pihak Toko Sadean Official terhadap pembeli dalam melakukan hak *khiyar syarat* yaitu 1 hari saja dan persyaratannya label dan pakaian harus masih utuh dan harus ada kwitansi pembelian.

Menurut pernyataan dari mba Hanin sebagai berikut: Mba Hanin menjelaskan bahwa penukaran barang diperbolehkan asalkan label pada pakaian belum dilepas dan pembeli masih menyimpan kuitansi pembelian. Penukaran hanya dapat dilakukan dalam waktu satu hari setelah pembelian, sesuai dengan kebijakan toko yang berlaku. Penjual juga menambahkan bahwa aturan semacam itu merupakan kebijakan umum yang diterapkan di banyak tempat (Wawancara, Hanin.30 November 2024).

Adapun ketentuan pengembalian barang dalam bentuk tukar barang di Toko Sadean Official sesuai dengan kebijakan toko adalah sebagai berikut:

1. Pembeli diperbolehkan menukar barang yang telah dibelinya dengan barang yang harganya sama.
2. Pembeli boleh menukarkan barang yang dibelinya dengan barang yang harganya beda, apabila barang yang ditukarnya harganya lebih mahal maka pembeli harus menambahkan sisa kekurangannya
3. Pembeli boleh menukarkan pakaian dengan pakaian lain yang harganya lebih murah, dalam hal ini seharusnya pihak penjual mengembalikan sisa uang kepada pembeli, namun penjual menolak mengembalikan sisa uang tersebut. Tetapi penjual memberikan solusi bahwa sisa uang yang seharusnya dikembalikan untuk dapat mengambil barang yang lain seharga uang sisa. Hal tersebut dilakukan agar pembeli lebih teliti ketika ingin membeli pakaian yang mereka inginkan (wawancara. Netralita, 30 November 2024).

Berdasarkan mengenai praktik *khiyar syarat* di toko Sadean Official, dapat disimpulkan bahwa penerapannya belum sepenuhnya sesuai dengan konsep *khiyar syarat* dalam *fiqh muamalah*. Meskipun mayoritas pedagang pakaian di Toko Sadean Official telah menerapkan *khiyar syarat*, hak yang diberikan kepada pembeli hanya sebatas pengembalian barang dengan cara menukar barang lain, tanpa opsi pengembalian uang. Selain itu, batas waktu *khiyar syarat* yang

diterapkan biasanya hanya satu hari, yang kurang sesuai dengan teori fiqh. Menurut Abu Hanifah, batas waktu *khiyar syarat* adalah tiga hari, sementara ulama Hanabilah dan Hanafiyah berpendapat bahwa batasan waktu ini seharusnya disepakati bersama oleh kedua belah pihak dalam akad, baik penjual maupun pembeli. Namun, dalam praktiknya, batasan waktu sering kali ditentukan sepihak oleh penjual, tanpa melibatkan persetujuan pembeli. Kondisi ini telah menjadi kebiasaan yang kurang sesuai dengan prinsip keadilan dalam *fiqh muamalah*.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang di lakukan oleh peneliti hasil dari wawancara kepada pihak toko dan pembeli, maka peneliti akan menela'ah lebih lanjut tentang teori dari *khiyar 'aib*.

Berdasarkan hasil penelitian terkait transaksi jual beli pakaian, ditemukan bahwa dalam pelaksanaan akad pengembalian barang, kesepakatan didasarkan pada perjanjian lisan. Apabila barang yang dikembalikan memiliki cacat, penjual hanya memberikan opsi pengembalian dalam bentuk penukaran barang, bukan pengembalian uang. Namun, menurut teori hak *khiyar 'aib* yang tercantum dalam Pasal 281 ayat 3 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), pengembalian barang yang cacat seharusnya dilakukan dalam bentuk uang. Di praktik jual beli di Toko Sadean Official, pembatalan transaksi hanya diperbolehkan dalam bentuk penukaran barang, tanpa memberikan pembeli pilihan untuk mendapatkan pengembalian uang (Teti, 2020).

Menurut pandangan ulama Hanafiyah dan Hanabilah, pengembalian barang yang memiliki cacat atau aib dapat ditanggguhkan tanpa adanya batasan waktu tertentu. Sebaliknya, ulama Syafi'iyah dan Malikiyah berpendapat bahwa pengembalian barang tersebut sebaiknya dilakukan segera setelah cacat tersebut ditemukan. Dalam praktiknya, penelitian menunjukkan bahwa mayoritas penjual pakaian hanya memberikan waktu satu hari untuk proses pengembalian. Kebijakan ini kurang sejalan dengan pandangan ulama Hanafiyah, yang mengizinkan pengembalian tanpa batasan waktu, maupun ulama Syafi'iyah, yang

menganggap pengembalian dapat dilakukan saat cacat teridentifikasi (Fadzila, 2021).

Adapun penerapan *khiyar syarat* yang peneliti temukan di Toko Sadean Official adalah apabila ada pembeli yang meminta pengembalian dengan tambahan waktu sebagai pertimbangan untuk memutuskan melanjutkan atau membatalkan jual beli maka tidak diperbolehkan, tetapi *khiyar* yang diberikan adalah dalam bentuk tukar barang. Pengembalian barang dilakukan jika sudah ada kesepakatan di awal akad dengan catatan label pada pakaian tidak hilang. Untuk tempo pengembalian atau tukar barang, penjual pakaian memberikan waktu selama satu hari. Hal ini kurang sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Abu Hanifah yang membatasi waktu *khiyar syarat* adalah selama tiga hari. Sementara itu batas waktu *khiyar syarat* dari pandangan Malikiyah boleh lebih tiga hari disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan barang tersebut, pakaian termasuk barang yang dapat bertahan lama dan tidak mudah rusak maka boleh dikhiyarkan selama 3 hari. Sedangkan menurut pendapat Ulama Hanabilah dan Hanafiyah pembatasan waktu *khiyar syarat* disepakati oleh kedua belah pihak yang berakad, baik pihak penjual maupun pembeli. Namun, pada praktiknya yang menentukan pembatasan *khiyar syarat* hanyalah sepihak saja, yaitu dari pihak penjual (Az-Zahra, 2022).

d. Penerapan *Khiyar Ta'yin* Di Toko Sadean Official.

Indikator terjadinya *khiyar ta'yin* sendiri dilihat ketika adanya hak pilih bagi pembeli dalam menentukan sebuah barang dengan berbeda kualitas. Berdasarkan indikator tersebut, penulis menjadikannya dalam bentuk pertanyaan untuk memudahkan dalam proses pengambilan data.

Hasil wawancara dengan pihak toko dan pembeli di Toko Sadean Official menunjukkan bahwa praktik *Khiyar Ta'yin* sering ditemukan dalam transaksi jual beli pakaian. Fenomena ini terlihat dari mekanisme penawaran barang yang memiliki variasi kualitas, sehingga memberikan

kebebasan kepada pembeli untuk memilih sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka. *Khiyar Ta'yin*, sebagai bagian dari hak pembeli dalam transaksi, memungkinkan pembeli untuk menentukan pilihan berdasarkan informasi yang diberikan oleh penjual terkait kualitas, harga, dan kelebihan barang yang ditawarkan.

Selain itu, keberadaan variasi kualitas ini mencerminkan upaya toko dalam memenuhi preferensi konsumen yang beragam. Proses negosiasi dan penentuan ini tidak hanya memberikan keuntungan bagi pembeli dalam memperoleh produk yang sesuai, tetapi juga memperkuat kepercayaan konsumen terhadap toko. Dengan adanya praktik ini, pembeli merasa lebih dihargai dalam proses transaksi, sementara toko dapat menjaga reputasinya sebagai penyedia barang yang transparan dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Praktik *Khiyar Ta'yin* di Toko Sadean Official menunjukkan bahwa aspek *fleksibilitas* dalam transaksi jual beli berperan penting dalam menciptakan hubungan yang harmonis antara penjual dan pembeli, sekaligus meningkatkan kepuasan konsumen terhadap layanan toko. seperti yang sudah di katakana oleh mba hani selaku manager yang mengatakan: Penjual menyampaikan bahwa setiap kali ada pelanggan yang masuk, mereka selalu menawarkan berbagai barang yang dijual di toko tersebut, mulai dari produk dengan kualitas terbaik hingga produk dengan kualitas standar (wawancara, Hanin 30 November 2024)

Berdasarkan dengan penjelasan tentang penerapan *khiyar* di atas penerapan *khiyar* yang di terapkan di Toko Sadean Official itu menerapkan prinsip *khiyar* dalam transaksi jual beli, meskipun pemahaman masyarakat mengenai konsep ini masih terbatas. Praktik *khiyar aib* diterapkan dengan menyediakan opsi penggantian barang cacat, meski tidak sepenuhnya sesuai dengan fiqih muamalah, karena tidak ada opsi pengembalian uang. Penerapan *khiyar majlis* diakui, memberikan hak pembeli membatalkan transaksi selama berada di lokasi akad. *Khiyar syarat* diterapkan dalam bentuk penukaran barang

dengan waktu satu hari, meski tidak sesuai pandangan fiqih yang menyarankan *fleksibilitas* waktu. *Khiyar ta'yyin* terlihat dalam penawaran berbagai kualitas barang, memberi kebebasan pembeli untuk memilih. Secara keseluruhan, praktik ini mencerminkan upaya menjaga keadilan dan kepuasan konsumen, meskipun masih perlu penyempurnaan agar selaras dengan prinsip Islam.

### **C. Penerapan Khiyar Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Toko Sadean Official Purwokerto Timur**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di sini terdapat indikator-indikator untuk menilai apakah pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas. Diantaranya yaitu *tangibilitas*, *realibilitas*, *responsiveness*, *assurance*. Berdasarkan indikator-indikator tersebut peneliti mengemas dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan supaya peneliti lebih mudah dalam pengambilan informasi kepada informan.

#### *1. Tangibilitas*

*Tangibilitas* atau keberwujudan. Dalam hal ini, para pembeli menyatakan bahwa layanan yang memiliki kualitas nyata dan dapat dirasakan langsung, seperti penataan produk yang rapi, kebersihan lingkungan toko, serta penyediaan fasilitas yang memadai, memberikan kesan positif. Hal ini berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan minat dan jumlah pembeli, karena pengalaman pelayanan yang memuaskan mendorong kepercayaan dan kenyamanan konsumen. Seperti yang di katakan oleh ibu Inayah menurutnya, pelayanan yang baik dari segi fasilitas toko, kebersihan, penataan barang, serta variasi barang yang tersedia dapat memberikan daya tarik kepada pembeli untuk berbelanja (wawancara, Inayah 7 Desember 2024)

Berdasarkan pernyataan di atas bahwa kualitas pelayanan yang baik dan unggul memiliki peran penting dalam meningkatkan daya tarik pembeli. Kualitas yang baik mencakup berbagai aspek, seperti keramahan karyawan, kecepatan layanan, kejelasan informasi produk, serta kebersihan dan kerapian tempat usaha. Ketika pembeli merasa puas dengan pengalaman mereka, hal ini tidak hanya mendorong mereka untuk melakukan pembelian, tetapi juga

meningkatkan kemungkinan mereka kembali di masa mendatang atau merekomendasikan toko tersebut kepada orang lain. Dengan demikian, kualitas yang baik menjadi kunci utama dalam menciptakan daya tarik yang lebih besar bagi pembeli.

Keterkaitan *khiyar* dengan tangibilitas yaitu *khiyār* memberikan perlindungan kepada pihak yang terlibat dalam transaksi agar tidak dirugikan, terutama jika *tangibility* barang diragukan.

Terutama dalam *khiyār 'aib*, pembeli dapat membatalkan transaksi jika barang yang dibeli ternyata cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan. *Tangibility* memastikan bahwa barang yang diperjual belikan memiliki kejelasan, sehingga mengurangi potensi sengketa dalam transaksi. Sehingga dengan adanya *khiyar* bisa memberikan perlindungan dengan *tangibility* barang di ragukan. Contoh di Toko Sadean Official terdapat barang yang tidak sesuai dengan apa yang di harapkan pembeli / ada kecacatan maka pembeli dapat menggantinya dengan yang baru. Seperti yang di katakana oleh mba Safira pembeli merasa puas dan aman dengan adanya *khiyar 'aib* kerana apabila ada barang yang kurang pas dengan pembeli/ cacat bisa di ganti dengan yang baru ( wawancara Safira, 7 Desember 2024).

Terdapat keterkaitan juga dengan *khiyar ta'yin* yaitu dengan adanya *khiyar ta'yin* ini dapat membantu tangibili dalam memberikan pelayanan yang berkualitas contoh di Toko Sadean Official terdapat tulisan tulisan harga, penempatan barang, dan lain lain. Dengan adanya *khiyar ta'yin* sangat membantu. Seperti yang di katakana Mba Almas yang mengatakan. Dengan adanya karyawan yang mengarahkan pembeli apabila masih ada yang bingung tentang letak baarang yang berkualitas tinggi dengan yang berkualitas sedang ( wawancara Almas, 7 Desember 2024).

## 2. *Realibilitas*

*Reliabilitas* adalah pernyataan dari pihak toko, pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada pembeli merupakan faktor penting dalam menciptakan kepercayaan. Pelayanan yang reliabel tidak hanya mencerminkan komitmen penjual terhadap kebutuhan konsumen tetapi

juga memastikan pengalaman berbelanja yang nyaman dan bebas dari rasa kecewa.

*Reliabilitas* dalam pelayanan melibatkan berbagai aspek, seperti pengiriman produk sesuai jadwal, ketepatan informasi tentang barang atau jasa yang dijual, serta kesesuaian kualitas produk dengan deskripsi yang diberikan. Ketika pembeli menerima layanan sesuai dengan ekspektasi mereka, hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan mereka tetapi juga membangun loyalitas jangka panjang terhadap toko tersebut.

Selain itu, konsistensi pelayanan menunjukkan profesionalisme dan tanggung jawab dari pihak penjual. Misalnya, jika sebuah toko selalu memberikan pelayanan yang tepat waktu dalam pengiriman barang, pembeli akan merasa lebih yakin untuk terus berbelanja di tempat tersebut. Kepercayaan ini, pada akhirnya, dapat menjadi daya tarik tambahan yang membantu toko memperluas basis pelanggannya.

Dengan demikian, *reliabilitas* bukan hanya tentang memenuhi janji, tetapi juga membangun reputasi yang positif. Ketika pembeli merasa bahwa mereka dapat mengandalkan toko untuk memberikan pelayanan terbaik secara konsisten, hal ini akan memperkuat hubungan antara penjual dan pembeli serta menciptakan pengalaman belanja yang memuaskan.

Peran *khiyar* dengan *realibilitas* adalah *reliabilitas* memengaruhi penerapan *khiyar* dengan memastikan bahwa janji dan ekspektasi yang ditawarkan penjual dapat terpenuhi. Jika *reliabilitas* rendah, *khiyar* menjadi instrumen penting dalam melindungi hak pembeli. contoh keterkaitan *khiyar* dengan *realibilitas* yaitu misal seorang pembeli membeli pakaian dengan jaminan kualitas dari penjual. Setelah menerima barang, pembeli menemukan bahwa terdapat kecacatan pada pakaian tersebut dan tidak sesuai janji. Dalam hal ini, *reliabilitas* penjual diuji, dan pembeli dapat menggunakan hak *khiyarnya* untuk membatalkan transaksi atau meminta penggantian. Seperti yang di katakana Mba Rina yaitu : dengan adanya *khiyar* pembeli merasa puas bisa menukarkan atau membatalkan transaksi apabila barang yang mau di beli tidak sesai atau cacat (wawancara Rina, 9 Desember 2024).

### 3. *Responsiviness*

*Responsivitas* dalam pelayanan merupakan salah satu aspek penting yang mencerminkan kualitas suatu layanan. Kemampuan penjual atau karyawan untuk merespons dengan cekatan, baik dalam menjelaskan keluhan pelanggan, memberikan informasi yang jelas, maupun menawarkan solusi, menjadi nilai tambah yang sangat dihargai oleh pelanggan.

*Responsivitas* menunjukkan perhatian dan kesigapan penjual terhadap kebutuhan pelanggan. Misalnya, ketika pelanggan menghadapi masalah atau memiliki pertanyaan tentang produk, kecepatan dan keakuratan dalam memberikan jawaban dapat menciptakan rasa dihargai dan dipercaya. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat mendorong mereka untuk kembali berbelanja atau merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Selain itu, *responsivitas* juga mencerminkan profesionalisme sebuah toko atau usaha. Karyawan yang tanggap menunjukkan bahwa bisnis tersebut peduli terhadap pengalaman pelanggan. Sebaliknya, jika respon terhadap kebutuhan pelanggan lambat atau kurang memadai, pelanggan mungkin merasa diabaikan, yang dapat menurunkan citra bisnis dan mengurangi loyalitas.

Dengan demikian, *responsivitas* adalah elemen kunci dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Semakin tanggap dan cekatan penjual atau karyawan dalam melayani, semakin besar kemungkinan toko atau usaha tersebut membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, meningkatkan kepercayaan, dan memperkuat reputasi secara keseluruhan. Seperti yang dikatakan Mba Rina dia menyampaikan bahwa peran karyawan sangat penting, terutama dalam membantu pembeli yang kebingungan terkait barang yang ingin dibeli, seperti memberikan informasi yang belum diketahui oleh pembeli (wawancara Almas, 9 Desember 2024).

Berdasarkan pernyataan di atas, bahwa *responsivitas* dalam pelayanan sangat penting, terutama untuk membantu pembeli yang masih bingung atau ragu dengan barang yang akan dibeli. Dengan memberikan penjelasan yang cepat dan jelas, penjual dapat menciptakan kenyamanan dan kepercayaan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan dan kemungkinan mereka kembali berbelanja.

Peran *khiyar* dengan *responsivitas* adalah *khiyār* adalah salah satu manifestasi *responsivitas* dalam hukum Islam. Ia memungkinkan adanya perlindungan, fleksibilitas, dan keadilan dalam transaksi, dengan memastikan bahwa setiap pihak memiliki hak untuk merespons situasi yang muncul sesuai syarat-syarat yang adil dan transparan. Seperti pada contoh di *khiyar 'aib* dan syarat. Seorang pembeli menemukan cacat tersembunyi pada barang setelah pembelian. Dengan adanya *khiyār 'aib*, pembeli dapat meminta pembatalan transaksi atau kompensasi, mencerminkan respons syariah terhadap situasi tersebut. Penjual memberikan waktu tertentu (*khiyār syarat*) kepada pembeli untuk memastikan bahwa barang tersebut sesuai kebutuhan, menunjukkan fleksibilitas dan respons terhadap kekhawatiran pembeli (wawancara Safira, 7 Desember 2024).

#### 4. Assurance

*Assurance* atau jaminan adalah pelayanan yang bersifat asuransi, dianggap sebagai faktor penting dalam menilai kualitas suatu layanan. Jaminan ini memberikan rasa aman kepada pembeli, karena mereka tahu bahwa jika terjadi masalah dengan produk atau layanan yang mereka terima, mereka memiliki hak untuk mendapatkan penggantian atau solusi. Hal ini membuat pelanggan merasa lebih terlindungi dan memastikan bahwa mereka tidak akan dirugikan setelah melakukan transaksi.

Dengan adanya *assurance*, pelanggan dapat berbelanja dengan lebih nyaman dan tanpa rasa khawatir. Kepercayaan yang tercipta karena adanya jaminan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mendorong mereka untuk kembali berbelanja atau merekomendasikan toko tersebut kepada orang lain. Asuransi dalam pelayanan menjadi elemen yang

memperkuat reputasi bisnis, karena pelanggan cenderung menghargai toko yang peduli terhadap pengalaman mereka dan siap untuk memberikan solusi jika diperlukan.

Peran *khiyar* dengan *assurance* yaitu terletak pada bagaimana konsep *khiyār* dalam *fiqh muamalah* berfungsi untuk memberikan rasa aman dan kepastian kepada para pihak dalam transaksi. *Assurance* dalam hal ini mencakup perlindungan terhadap hak-hak pihak yang bertransaksi dan mencegah kerugian akibat situasi yang tidak sesuai dengan harapan atau kesepakatan. dengan adanya praktek *khiyar* pihak toko dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan indikator indikator pencapaiannya (wawancara Almas, 7 Desember 2024).

Berdasarkan wawancara mengenai penerapan *khiyar* dan upaya peningkatan kualitas pelayanan, diperoleh informasi bahwa penerapan *khiyar* menjadi salah satu indikator untuk meningkatkan kualitas layanan. Secara lebih rinci, hal ini merujuk pada *khiyar ta'yin*, yang memberikan hak kepada pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi jika terdapat perbedaan kualitas pilihan yang tersedia.

Upaya penerapan *khiyar* pun terlihat pada *khiyar 'aib* dimana dengan terdapatnya kesepakatan jika ada kerusakan pada produk yang dijual maka dapat dikembalikan atau ditukar dengan yang lain. Hal tersebut membuktikan dengan adanya kritik dari pembeli akan menjadikan sebagai bahan evaluasi untuk kedepannya sehingga tidak ada produk yang rusak. Selain itu, dapat juga sebagai evaluasi dalam proses pembuatan produk tersebut untuk lebih berhati-hati ketika memproses pembuatan produk.

Selain dilihat dari sudut pandang *khiyar 'aib*, penerapan *khiyar* secara keseluruhan juga memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan antara pembeli dan pedagang. Ketika terdapat kesepakatan yang jelas di awal transaksi mengenai kemungkinan-kemungkinan yang bisa terjadi di masa depan, hal ini memberi rasa aman dan nyaman bagi pembeli. Pembeli merasa bahwa hak-haknya dijamin, dan mereka dapat kembali jika terjadi masalah dengan produk atau layanan. Kepercayaan yang terbangun ini, pada akhirnya,

akan mendorong pelanggan untuk melakukan transaksi ulang, yang secara tidak langsung dapat meningkatkan penjualan dan memperkuat hubungan jangka panjang antara pedagang dan pelanggan.

Berdasarkan pernyataan tentang keterkaitan penerapan *khiyar* dengan kualitas pelayanan. Penerapan *khiyar* memiliki keterkaitan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai indikator seperti *tangibilitas, reliabilitas, responsivitas, dan asuransi*.

*Tangibilitas* kualitas pelayanan yang nyata, seperti kebersihan, penataan barang, dan fasilitas yang memadai, menciptakan daya tarik pembeli. Dalam kaitannya dengan *khiyar*, khususnya *khiyar 'aib dan khiyar ta'yin*, pembeli merasa terlindungi jika barang cacat atau tidak sesuai harapan. *Reliabilitas* pelayanan yang konsisten dan memenuhi janji meningkatkan kepercayaan pembeli. Ketika *reliabilitas* rendah, *khiyar* memberikan perlindungan bagi pembeli untuk membatalkan atau mengganti barang yang tidak sesuai deskripsi. *Responsivitas* Kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan pembeli mencerminkan kualitas pelayanan yang baik. Penerapan *khiyar*, seperti *khiyar syarat*, menunjukkan *fleksibilitas* penjual dalam menanggapi kekhawatiran pembeli. *Assurance* Jaminan keamanan dan kepastian dalam transaksi membuat pembeli merasa nyaman. Dengan adanya *khiyar*, pembeli memiliki perlindungan atas hak-hak mereka, menciptakan rasa aman dalam setiap transaksi. Penerapan *khiyar* tidak hanya melindungi hak pembeli tetapi juga menjadi sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan jangka panjang antara pembeli dan penjual.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang membahas tentang upaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan penerapan *khiyar* di Toko Sadean Official Purwokerto Timur, maka Kesimpulan yang dapat kita simpulkan adalah sebagai berikut:

#### 1. Penerapan *Khiyar* Di Toko Sadean Official Purwokerto Timur

Praktik *khiyar* telah diterapkan meskipun belum sepenuhnya sempurna. Penjual memahami konsep *khiyar* dalam Islam, sementara pembeli belum familiar dengan istilah tersebut. *Khiyar* yang diterapkan di Toko Sadean Official antara lain *khiyar majelis*, *khiyar 'aib*, *khiyar syarat*, dan *khiyar ta'yin*, yang melibatkan tawar-menawar harga dan kesepakatan terkait kerusakan atau cacat pada barang yang dibeli. Penerapan *khiyar* di Toko Sadean Official Purwokerto Timur belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan Islam. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang *khiyar* dari kedua belah pihak, serta *fleksibilitas* dalam transaksi yang mengakibatkan ketidaksesuaian, seperti batas waktu *khiyar syarat* yang seharusnya tiga hari, namun yang diterapkan di Toko Sadean Official hanya satu hari

#### 2. Peran *Khiyar* Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Toko Sadean Official Purwokerto Timur

Penerapan *khiyar* berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui *tangibilitas*, *reliabilitas*, *responsivitas*, dan *assurance*. *Khiyar* membantu melindungi pembeli dari barang cacat atau tidak sesuai harapan (*khiyar 'aib* dan *khiyar ta'yin*), mendukung kepercayaan melalui pelayanan yang konsisten (*reliabilitas*), serta menunjukkan *fleksibilitas* dalam menangani kebutuhan pembeli (*khiyar syarat*). Selain itu, *khiyar* memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan dalam transaksi, sehingga menciptakan rasa aman. Secara

keseluruhan, *khiyar* tidak hanya melindungi hak pembeli tetapi juga memperkuat kualitas pelayanan dan kepercayaan antara pembeli dan penjual.

## **B. Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan di Toko Sadean Official Purwokerto Timur, saran yang dapat di berikan oleh penulis adalah:

1. Saran yang dapat diberikan kepada pedagang yaitu dikarenakan banyaknya terjadi kesalah pahaman, maka diharapkan lebih teliti ketika merinci pesanan dan dicatat untuk menghindari adanya kesalahan ketika sedang diproses. Juga ketika terdapat kerusakan/cacat pada barang yang ditawarkan yang diketahui penjual maka informasikan kepada pembeli kondisi barang sesuai dengan kenyataan. Juga dengan meningkatkan literasi mengenai *Khiyar* dengan cara mengikuti, mendengarkan atau melihat kajian yang berkaitan dengan *Khiyar*.
2. Bagi pembeli pun ketika memberikan pesanan diusahakan berikan informasi pesanan yang mendetail dan jelas agar tidak terjadi kesalah pahaman dengan pedagang. Dalam tawar-menawar pun diharapkan menawar dengan harga yang sewajarnya sehingga tidak memberatkan salah satu pihak. Juga jangan segan untuk mengajukan hak *khiyar* pada saat transaksi untuk menghindari kemungkinan-kemungkinan yang tidak diinginkan dan memberikan keadilan bagi kedua belah pihak yang bertransaksi. Dengan mengikuti, melihat atau mendengarkan kajian yang berkaitan dengan *khiyar* dapat meningkatkan literasi pembeli juga terkait dengan *khiyar*.

## **C. Keterbatasan peneliti dan saran untuk peneliti selanjutnya**

1. Penelitian yang dilakukan pada satu toko di kawasan yang dipenuhi banyak toko serupa memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, hasil penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi atau praktik yang berlaku di toko-toko lain di kawasan tersebut, sehingga generalisasi temuan menjadi terbatas. Kedua, fokus pada satu toko membuat peneliti kurang mampu menangkap pengaruh kompetisi antar-

toko terhadap penerapan khiyar dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Ketiga, dinamika pelanggan di satu toko mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik, seperti lokasi atau loyalitas pelanggan, yang tidak dapat sepenuhnya dibandingkan dengan toko lain. Keterbatasan ini mengindikasikan perlunya studi lanjutan dengan cakupan yang lebih luas untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh.

2. Saran kepada peneliti selanjutnya, mengingat penelitian ini membatasi fokus pada satu komoditas di satu toko saja, penulis menyarankan agar penelitian mendatang dapat memperluas cakupan kajian. Peneliti berikutnya diharapkan tidak hanya terbatas pada satu toko, tetapi juga mencakup berbagai toko dengan beragam jenis komoditas. Pendekatan ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang penerapan *khiyar* di berbagai konteks usaha. Dengan meneliti lebih dari satu toko, dapat dilihat variasi dalam penerapan *khiyar*, seperti *khiyar ta'yin*, *khiyar 'aib*, maupun jenis *khiyar* lainnya, sehingga dapat diketahui pola, tantangan, serta dampaknya terhadap pelayanan pelanggan di berbagai jenis usaha. Penelitian yang lebih luas juga dapat memperkuat validitas hasil penelitian dan memberikan kontribusi yang lebih signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R. S. (2020). Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Loyalitas Konsumen Go-Jek. *Artikel Indonesia*, XX(Xx), 1–24. [http://repository.stei.ac.id/3429/1/2114500391\\_ArtikelIndonesia\\_2019-2020.pdf](http://repository.stei.ac.id/3429/1/2114500391_ArtikelIndonesia_2019-2020.pdf)
- Afkarina. (2023). Implementasi khiyar pada transaksi jual beli handphone rekondisi ditinjau menurut hukum islam (Studi Kasus di Pasar HP Second Kota Kediri)
- Alfansyur, Andarusni, and M. M. (2020). Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2),
- Anwar, Nurfiyah. (2023). Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Sistem Pre Order Pada Online Shop Zhi Boutiques. *jurnal At-Tawazun*. vol 3
- Azkiya, hidayatul. (2020). jual beli dalam perspektif islam. *jurnal al- rasyad jurnal hukum dan etika bisnis islam*
- Az-zahra.fathimah. (2022). Analisis Etika Bisnis Islam terhadap Penerapan Khiyar pada Transaksi Jual Beli Produk Pakaian di Toko Fashion Nafara Style. *jurnal riset perbangkan syariah*. vol 1
- Basuki, A. T. (2017). *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. PT Raja Grafindo Persada.
- Blitar District. *LU'Lu Ui Makhunah*, XIV(02), 339–361.
- Napitupulu, F. (2019). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ramayana Lestari Sentosa. *Kinerja*, 16(1), 1–9.
- Cesariana et al. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen pendidikan dan ilmu sosial*.
- Dzikri, Ahmad. Dkk. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal ilmu komputer, ekonomi, manajemen*.
- Fadzila. (2021). penerapan khiyar dalam jual beli pakaian ( studi kasus pasar tradisional kota fajar Kluet Utara Kabupaten Aceh.
- Ghazaly, H. A. R., Ihsan, H. G., & Shidiq, S. (2019). *Fiqh Muamalat (Ke-5)*. Prenadamedia Group
- Haryanti. (2021). Penerapan Konsep Khiyar Pada Jual Beli Online Shop Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Ekonomi Islam Uin Alauddin Makassar)
- Husnul.dkk (2024). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah. <https://ejournal.stkipbbm.ac.id/index.php/gm>. *jurnal genta mulya*. vol 15
- Khoir, F. (2022). Al-Khiyar Dalam Proses Jual Beli Sistem Online. *EKOSIANA: Jurnal Ekonomi Syari'ah*, 9(2), 127–138. <http://http://ejournal.stainim.ac.id/index.php/ekosiana>
- Lu'Lu UI Makhunah. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Blitar the Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction Course and

- Training Institution ( Lkp ) Citra Jelita Wonorejo Village , Srengat District  
 Nasution, L. M. (2019). Hak Khiyar Dalam Perlindungan Konsumen Menurut Mazhab Syafi'i Dan Hukum Positif (Studi Kasus Jual Beli Buku Bersebel di Toko Buku Pustaka 2000 Kecamatan .... *Al-Fikru: Jurnal Ilmiah*, Vol 13(No. 1), 1–71.  
<http://jurnal.staiserdanglubukpakam.ac.id/index.php/alfikru/article/view/28>
- Nurjaman, M. I., Januri, & Nuraeni, N. (2021). Eksistensi Khiyar Dalam Perkembangan Transaksi Jual Beli. *Iltizam*, 6(1), 63–72.
- Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). Bab 7 Uji Normalitas Data dan Homogenitas Data. *Dasar - Dasar Statistik Penelitian*, 81, 90–91.  
[http://lppm.mercubuana-yogya.ac.id/wp-content/uploads/2017/05/Buku-Ajar\\_Dasar-Dasar-Statistik-Penelitian.pdf](http://lppm.mercubuana-yogya.ac.id/wp-content/uploads/2017/05/Buku-Ajar_Dasar-Dasar-Statistik-Penelitian.pdf)
- Purba, Martin Dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal manajemen, informatika, dan computer*
- Rahayu, J. P. (2021). Pengaruh pengetahuan konsumen muslim tentang masalah dan khiyar terhadap keputusan pembelian dalam islam. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, Vol.4 No.
- Rahmah, azkiya sabila.(2022) penerapan khiyar pada praktek jual beli dalam upaya meningkatkan kualitas produk di pasar sederhana kota bandung
- Ratnaningtyas, E. M. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (N. Saputra, Ed.). Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. Retrieved from <http://penerbitzaini.com>
- Rifai, Ahmad.(2022) pendapat fuqoha tentang khiyar dalam jual beli. UIN Gunung Jati Bandung. *Jurnal hukum ekonomi syariah*
- Riyadin,dkk.(2019).pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat keluarga berencana di kecamatan pekalongan kabupaten lampung timur (studi kasus pada desa pekalongan). *Jurnal Simplex Volume 2, Nomor 1*.
- Rizal, F. (2021). Analisis Tingkat Kesehatan Bank Syariah di Indonesia. *EtiHAD: Shafrani, yoiz shafwa. (2019). pengaruh perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten cilacap. Menejemen Bisnis Syariah, 1–18.*
- Shihab, Quraish. Tafsir Al-Misbah Vol. 1. Jakarta: Lentera Hati, 2003.
- Shobirin, S. (2016). Jual Beli Dalam Pandangan Islam. *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 3(2), 239. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i2.1494>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (1st ed.). Alfabeta.
- Sulasih. (2019). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan produk halal online pada pondok pesantren di purwokerto. *Indonesian Journal of Islamic Business and Economics*, 1, 7–21.
- Sulasih, S. (2017). Kajian Persepsi Harga, Kemasan, Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Konsumen Produk Olahan Khas Bumiayu Jawa Tengah. *Referensi : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 5(1), 38. <https://doi.org/10.33366/ref.v5i1.561>
- Teti.(2020). Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Ketidaksesuain Objek Pada Marketplace Shopee).

Winarko, P., & Guntur, B. (2020). Pengaruh Penerapan Khiyar dalam Jual Beli Online terhadap Keputusan Pembelian ( Studi kasus pada mahasiswa FSEI IAI Pangeran Diponegoro Nganjuk ). *Dinamika Ekonomi Syariah*, 7(2), 105–120./



## LAMPIRAN

### 1. Pedoman wawancara

#### **Status Responden : owner toko Sadean official**

Nama : Netralita Prihandoko

Hari/Tanggal : Selasa 19 November 2024

Waktu : 09 : 20

Lokasi : toko sadean official

1. Kapan berdirinya toko sadean official ?

J ; Berdirinya pada tahun 2020

2. Bagaimana sejarah berdirinya toko sadean official ?

J : dimulai pada tahun 2020 awalnya berjualan online di instagram dan berjualan offline di even2 seperti car free day gor satria, kemudian semakin maju hingga membuka toko dan mengembangkannya dengan konten konten yang di upload di medsos dan terus berkembang sampai saat ini.

3. Berapa luas lahan dari toko sadean official ?

J : Sekitar 150 m<sup>2</sup>

4. Ada berapakah jumlah karyawan sekarang di toko sadean official ?

J : ada 6 karyawan

5. Bagaimana struktur organisasi yang berjalan saat ini ?

J : owner : netralitra dan hasna

Manager : hanin

Karyawan : jeje, zidni, ica, farah, ade

6. Apa yang anda ketahui tentang khiyar ?

J : khiyar adalah hak penjual atau pembeli dalam sebuah kegiatan jual beli untuk melanjutkan atau membatalkan.

7. Apakah di toko sadean official purwokerto timur melangsungkan khhiyar dalam transaksi jual beli yang dilakukan ?

J : iya disini melangsungkan khiyar

8. Permasalahan apa saja yang kerap terjadi antara penjual dan pembeli ?

J : tidak ada kesepakatan antara penjual dan pembeli dengan peraturan khiyar yang di terapkan di toko

9. Apa solusi yang di berikan atas permasalahan tersebut ?

J : di umumkan lagi terkait syarat2 khiyar yang di terapkan di toko supaya tidak ada salah paham

10. Kapan jam operasional toko sadean official ?

J : jam 08:00 sampai jam 20:00

**Status Responden : penjual ( karyawan toko sadean official )**

Nama : Hanin

Hari/Tanggal : 30 November 2024

Waktu : 09.00

Lokasi : Toko Sadean Official

No	Pedoman Penelitian
1	Bagaimana penerapan khiyar di toko sadean official purwokerto timur ?
	a. Bagaimana sistem jual beli yang biasa anda lakukan ?
	b. Apakah anda mengerti dengan akad khiyar ?
	Khiyar majlis
	a. Apakah terdapat kegiatan tawar-menawar? Bagaimana tawar menawar tersebut dilakukan?
	b. Saat tawar menawar berlangsung, apakah pembeli diperbolehkan menukar barang atau membatalkan jual beli ketika masih berada di lokasi?
	Khiyar 'aib
	a. Bagaimana tanggapan Anda jika ternyata terdapat cacat pada barang yang di jual?
	b. Jika cacat tersebut baru diketahui setelah transaksi selesai apakah diperbolehkan menukar barang atau di refund?
	Khiyar syarat
	a. Bagaimana tanggapan Anda jika pembeli memberikan syarat untuk adanya pengembalian atau penukaran barang jika terdapat hal yang tidak diinginkan?
	b. Bagaimana tanggapan Anda jika pembeli mengajukan syarat melangsungkan atau membatalkan transaksi dalam jangka waktu tertentu? (Dalam keadaan setelah sepakat objek transaksi tidak dapat ditransaksikan kepada orang lain sampai jatuh waktu tempo)
	Khiyar ta' yin
	a. Apakah Anda menawarkan barang dengan kualitas tinggi sampai rendah kepada pembeli?
	b. Bagaimana Anda menentukan barang berkualitas tinggi sampai rendah?
	Khiyar ru' yah

	a. Apakah Anda menerima pesanan barang? Jika iya, apakah diberikan contoh terlebih dahulu atau tidak ?
	b. Apakah Anda memberikan hak kepada pembeli jika barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan di awal dapat di tukar atau di refund ?
	c. Jika barang yang jadi ternyata tidak sesuai, apakah hak menukar atau me-refund dilakukan?
2.	Apa problematika yang terjadi dalam masalah Khiyar di toko sadean official purwokerto timur ?

**Status Responden : pembeli ( pelanggan toko sadean official )**

Nama : Inayah, Almas, Safira, dan Rina

Hari/Tanggal : 7 Desember 2024

Waktu : 09.00-11.00

Lokasi : Toko Sadean Official

No	Pedoman Penelitian
1	Bagaimana penerapan khiyar di toko sadean official purwokerto timur ?
	a. Bagaimana sistem jual beli yang biasa anda lakukan ?
	b. Apakah anda mengerti dengan akad khiyar ?
	Khiyar majlis
	a. Apakah anda melakukan kegiatan tawar-menawar? Bagaimana tawar menawar tersebut dilakukan?
	b. Saat tawar menawar berlangsung, apakah anda diperbolehkan menukar barang atau membatalkan jual beli ketika masih berada di lokasi?
	Khiyar 'aib
	a. Bagaimana tanggapan Anda jika ternyata terdapat cacat pada barang yang di beli?
	b. Jika cacat tersebut baru diketahui setelah transaksi selesai apakah diperbolehkan menukar barang atau di refund?
	Khiyar syarat
	a. Seandainya Anda telah membeli barang tersebut, lalu Anda membuat perjanjian dengan syarat jika terdapat ketidaksesuaian dengan keinginan maka dapat dikembalikan atau ditukar, apakah diperbolehkan?
	b. Apakah Anda pernah mengajukan syarat melangsungkan atau membatalkan transaksi dalam jangka waktu tertentu? (Dalam keadaan

	setelah sepaat objek transaksi tidak dapat ditransaksikan kepada orang lain sampai jatuh waktu tempo)
	Khiyar ta' yin
	a. Apakah Anda ditawarkan barang dengan kualitas tinggi sampai rendah oleh penjual?
	b. Bagaimana Anda menentukan barang berkualitas tinggi sampai rendah?
	Khiyar ru' yah
	a. Apakah Anda pernah memesan barang terlebih dahulu? Jika iya, apakah diberikan contoh terlebih dahulu atau tidak?
	b. Apakah Anda diberikan hak jika barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan di awal dapat di tukar atau di refund?
	c. Jika barang yang jadi ternyata tidak sesuai, apakah hak menukar atau merefund dilakukan?
2.	Apa problematika yang terjadi dalam masalah Khiyar di toko sadean official purwokerto timur dan apa solusinya?

**Status Responden : pembeli ( pelanggan toko sadean official )**

Nama : Inayah, Almas, Safira, Rina

Hari/Tanggal : 7 Desember 2024

Waktu : 09.00-11.00

Lokasi : Toko Sadean Official

No	Pedoman Wawancara Peningkatan Kualitas Pelayanan
1	Tangibilitas A bagaimana kondisi fasilitas fisik yang tersedia ? B apakah peralatan yang digunakan dalam pelayanan berfungsi dengan baik
2	Realibilitas A bagaimana respons karyawan dalam menghadapi masalah?
3	Responsivitasi A bagaimana ketangkasan karyawan dalam merespon permintaan pelanggan?
4	Asurance

A apakah anda merasa nyaman dengan pelayanan yang di berikan ? B apakah anda mendapatkan informasi yang jelas dari pelayanan toko ?
--



Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan



Foto Produk



Foto Toko Sadean Official



Foto Produk



Foto Produk



Wawancara dengan pemilik dan manajer toko



Wawancara dengan pembeli



Wawancara dengan pembeli



Wawancara dengan pembeli

### Lampiran 3. SKL Seminar proposal



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553, Website: febi.uinsaizu.ac.id

#### **SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL**

Nomor: 1821/Un.19/FEBI.J.ES/PP.009/10/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : AHMAD NUR FAIZI  
NIM : 2017201042  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Pembimbing Skripsi : Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.  
Judul : Penerapan khayar Pada Praktek Jual Bali dalam Upaya  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Toko pakain Sadean  
Official  
Purwokerto Timur

Pada tanggal 30 Oktober 2024 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan **LULUS**, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 30 Oktober 2024  
Koord. Prodi Ekonomi Syariah

H. Sochimim, Lc., M.Si.  
NIP. 19691009 200312 1 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

**SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF**

Nomor: 2137/Un.19/FEBI.J.ES/PP.009/12/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Ahmad Nur Faizi

NIM : 2017201042

Program Studi : Ekonomi Syariah

Pada tanggal 19 Desember 2024 telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **61 / C+**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk mendaftar ujian munaqasyah.

Purwokerto, 20 Desember 2024  
Koord. Prodi Ekonomi Syariah



Dr. H. Sochimim, Lc., M.Si.  
NIP. 19691009 200312 1 001

Lampiran 6 . hasil wawancara

**Status Responden : penjual ( karyawan toko sadean official )**

Nama : Farah

Hari/Tanggal : Selasa 19 Desember 2024

Waktu : 10.00

Lokasi : toko sadean official

1. Bagaimana penerapan khiyar di toko sadean official purwokerto timur ?
  - a. Bagaimana sistem jual beli yang biasa anda lakukan ?

J : kita menjual barang di toko ada juga menggunakan sistem online
  - b. Apakah anda mengerti dengan akad khiyar ?

J : iya mengerti sedikit

Khiyar majlis

    - a. Apakah terdapat kegiatan tawar-menawar? Bagaimana tawar menawar tersebut dilakukan?

J : Iya
    - b. Saat tawar menawar berlangsung, apakah pembeli diperbolehkan menukar barang atau membatalkan jual beli ketika masih berada di lokasi?

J : Boleh , kalo misal ada kerusakan dari barang yang mau di beli maka boleh untuk ditukarkan dengan yang baru

Khiyar 'aib

    - a. Bagaimana tanggapan Anda jika ternyata terdapat cacat pada barang yang di jual?

J : jika itu terjadi maka pihak toko akan menggantikan barang dengan yang baru
    - b. Jika cacat tersebut baru diketahui setelah transaksi selesai apakah diperbolehkan menukar barang atau di refund?

J : boleh tapi dari kita mengajukan beberapa syarat

Khiyar syarat

    - a. Bagaimana tanggapan Anda jika pembeli memberikan syarat untuk adanya pengembalian atau penukaran barang jika terdapat hal yang tidak diinginkan?

J : boleh boleh saja asalkan di kembalikannya juga dengan barang tidak dengan uang dan kwitansi pembelian masih ada

Khiyar ta'yn

    - a. Apakah Anda menawarkan barang dengan kualitas tinggi sampai rendah kepada pembeli?

J : iya jika ada pelanggan yang masuk toko maka kami mengarahkan barang barang yang ada di toko
    - b. Bagaimana Anda menentukan barang berkualitas tinggi sampai rendah?

J : mungkin dari segi bahan dan harga

Khiyar ru'yah

- a. Apakah Anda menerima pesanan barang? Jika iya, apakah diberikan contoh terlebih dahulu atau tidak ?

J : iya kami membuka penjualan lewat medsos, dan di medsos tersebut kami menampilkan produk2 yang kami jual

- b. Apakah Anda memberikan hak kepada pembeli jika barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan di awal dapat di tukar atau di refund ?

J : tidak , karena pesanan yang sudah dipesen kita kirim lewat jasa driver dan tidak bisa di cancel

- c. Jika barang yang jadi ternyata tidak sesuai, apakah hak menukar atau me-refund dilakukan?

J : tidak

2. Apa problematika yang terjadi dalam masalah Khiyar di toko sadean official purwokerto timur ?

J : kendalanya adalah terkadang pemebeli lupa dengan syarat dari pihak toko yang sudah di tetapkan.

**Status Responden : penjual ( karyawan toko sadean official )**

Nama : Ade

Hari/Tanggal : Selasa 19 Desember 2024

Waktu : 10.30

Lokasi : toko sadean official

1. Bagaimana penerapan khiyar di toko sadean-official purwokerto timur ?

- c. Bagaimana sistem jual beli yang biasa anda lakukan ?

J : kita menjual barang di toko ada juga menggunakan sistem online

- d. Apakah anda mengerti dengan akad khiyar ?

J : iya mengerti sedikit

Khiyar majlis

- c. Apakah terdapat kegiatan tawar-menawar? Bagaimana tawar menawar tersebut dilakukan?

J : Iya

- d. Saat tawar menawar berlangsung, apakah pembeli diperbolehkan menukar barang atau membatalkan jual beli ketika masih berada di lokasi?

J : Boleh , kalo misal ada kerusakan dari barang yang mau di beli maka boleh untuk ditukarkan dengan yang baru

Khiyar 'aib

- c. Bagaimana tanggapan Anda jika ternyata terdapat cacat pada barang yang di jual?

J : jika itu terjadi maka pihak toko akan menggantikan barang dengan yang baru

d. Jika cacat tersebut baru diketahui setelah transaksi selesai apakah diperbolehkan menukar barang atau di refund?

J : boleh tapi dari kita mengajukan beberapa syarat

Khiyar syarat

b. Bagaimana tanggapan Anda jika pembeli memberikan syarat untuk adanya pengembalian atau penukaran barang jika terdapat hal yang tidak diinginkan?

J : boleh boleh saja asalkan di kembalikannya juga dengan barang tidak dengan uang dan kwitansi pembelian masih ada

Khiyar ta'yyin

c. Apakah Anda menawarkan barang dengan kualitas tinggi sampai rendah kepada pembeli?

J : iya jika ada pelanggan yang masuk toko maka kami mengarahkan barang barang yang ada di toko

d. Bagaimana Anda menentukan barang berkualitas tinggi sampai rendah?

J : mungkin dari segi bahan dan harga

Khiyar ru'yah

d. Apakah Anda menerima pesanan barang? Jika iya, apakah diberikan contoh terlebih dahulu atau tidak ?

J : iya kami membuka penjualan lewat medsos, dan di medsos tersebut kami menampilkan produk2 yang kami jual

e. Apakah Anda memberikan hak kepada pembeli jika barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan di awal dapat di tukar atau di refund ?

J : tidak , karena pesanan yang sudah dipesen kita kirim lewat jasa driver dan tidak bisa di cancel

f. Jika barang yang jadi ternyata tidak sesuai, apakah hak menukar atau me-refund dilakukan?

J : tidak

2. Apa problematika yang terjadi dalam masalah Khiyar di toko sadean official purwokerto timur ?

J : kendalanya adalah terkadang pemebelil lupa dengan syarat dari pihak toko yang sudah di tetapkan.

### **Status Responden : pembeli ( pelanggan toko sadean official )**

Nama : Ibu Uniyati

Hari/Tanggal : Sabtu 7 Desember 2024

Umur : 42

Pekerjaan : Pedagang

- 1 Bagaimana penerapan khiyar di toko sadeon official purwokerto timur ?
- a. Apakah anda mengerti dengan akad khiyar ?  
J : iya mengerti sedikit  
Khiyar majlis
- a. Apakah anda melakukan kegiatan tawar-menawar? Bagaimana tawar menawar tersebut dilakukan? Iya , kalo ada barang yang rusak atau yang lain maka saya akan bertanya kepada pelayan
- b. Saat tawar menawar berlangsung, apakah anda diperbolehkan menukar barang atau membatalkan jual beli ketika masih berada di lokasi?  
J : diperbolehkan  
Khiyar 'aib
- a. Bagaimana tanggapan Anda jika ternyata terdapat cacat pada barang yang di beli?  
J : Sangat membantu apalagi kalo misal ada barang yang rusak maka bisa menggantinya dengan yang baru. Sehingga pembeli menjadi puas
- b. Jika cacat tersebut baru diketahui setelah transaksi selesai apakah diperbolehkan menukar barang atau di refund?  
J Boleh  
Khiyar syarat
- a. Seandainya Anda telah membeli barang tersebut, lalu Anda membuat perjanjian dengan syarat jika terdapat ketidaksesuaian dengan keinginan maka dapat dikembalikan atau ditukar, apakah diperbolehkan?  
J : iya di perbolehkan
- b. Apakah Anda pernah mengajukan syarat melangsungkan atau membatalkan transaksi dalam jangka waktu tertentu? (Dalam keadaan setelah sepakat objek transaksi tidak dapat ditransaksikan kepada orang lain sampai jatuh waktu tempo)  
J : pernah  
Khiyar ta'yyin
- a. Apakah Anda ditawarkan barang dengan kualitas tinggi sampai rendah oleh penjual?  
J : iya , pelayan menawarkan barang dengan berbagai merek, harga, dan jenis bahan yang bagus
- b. Bagaimana Anda menentukan barang berkualitas tinggi sampai rendah?  
J : melihat model dan kualitas bahannya  
Khiyar ru'yah
- a. Apakah Anda pernah memesan barang terlebih dahulu? Jika iya, apakah diberikan contoh terlebih dahulu atau tidak?  
J : tidak
- b. Apakah Anda diberikan hak jika barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan di awal dapat di tukar atau di refund?

- J : tidak pernah
- c. Jika barang yang jadi ternyata tidak sesuai, apakah hak menukar atau merefund dilakukan?
2. Apa problematika yang terjadi dalam masalah Khiyar di toko sadean official purwokerto timur dan apa solusinya?  
J : pelayanan kurang jelas dalam memberikan informasi terkait persyaratan dalam akad khiyar tersebut.

**Status Responden : pembeli ( pelanggan toko sadean official )**

Nama : mba Almas

Hari/Tanggal : Sabtu 7 Desember 2024

Umur : 18

Pekerjaan : Pelajar

- a. Apakah anda mengerti dengan akad khiyar ?

J : iya mengerti  
Khiyar majlis

- a. Apakah anda melakukan kegiatan tawar-menawar?

Jawab : Bagaimana tawar menawar tersebut dilakukan? Iya , kalo ada barang yang rusak atau yang lain maka saya akan bertanya kepada pelayan

- b. Saat tawar menawar berlangsung, apakah anda diperbolehkan menukar barang atau membatalkan jual beli ketika masih berada di lokasi?

Jawab : diperbolehkan

Khiyar 'aib

- a. Bagaimana tanggapan Anda jika ternyata terdapat cacat pada barang yang di beli?

Jawab : Sangat membantu apalagi kalo misal ada barang yang rusak maka bisa menggantinya dengan yang baru. Sehingga pembeli menjadi puas

- b. Jika cacat tersebut baru diketahui setelah transaksi selesai apakah diperbolehkan menukar barang atau di refund?

Jawab : Boleh

Khiyar syarat

- a. Seandainya Anda telah membeli barang tersebut, lalu Anda membuat perjanjian dengan syarat jika terdapat ketidaksesuaian dengan keinginan maka dapat dikembalikan atau ditukar, apakah diperbolehkan?

Jawab : iya di perbolehkan

- b. Apakah Anda pernah mengajukan syarat melangsungkan atau membatalkan transaksi dalam jangka waktu tertentu? (Dalam keadaan

setelah sepakat objek transaksi tidak dapat ditransaksikan kepada orang lain sampai jatuh waktu tempo)

Jawab : pernah

Khiyar ta'yin

- a. Apakah Anda ditawarkan barang dengan kualitas tinggi sampai rendah oleh penjual?

Jawab : iya , pelayan menawarkan barang dengan berbagai merek, harga, dan jenis bahan yang bagus

- b. Bagaimana Anda menentukan barang berkualitas tinggi sampai rendah?

Jawab : melihat model dan harga

Khiyar ru'yah

- a. Apakah Anda pernah memesan barang terlebih dahulu? Jika iya, apakah diberikan contoh terlebih dahulu atau tidak?

Jawab : pernah

- b. Apakah Anda diberikan hak jika barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan di awal dapat di tukar atau di refund?

Jawab : tidak karena ada keterangannya ( barang yang sudah dipesan tidak bisa di kembalikan

- c. Jika barang yang jadi ternyata tidak sesuai, apakah hak menukar atau merefund dilakukan?

Jawab : tidsak di perbolehkan

1. Apa problematika yang terjadi dalam masalah Khiyar di toko sadean official purwokerto timur dan apa solusinya?

Jawab : pelayanan kurang jelas dalam memberikan informasi terkait persyaratan dalam akad khiyar tersebut.

**Status Responden : pembeli ( pelanggan toko sadean official )**

Nama : mba safira

Hari/Tanggal : Sabtu 7 Desember 2024

Umur : 18

Pekerjaan : Pelajar

- a. Apakah anda mengerti dengan akad khiyar ?

Jawab : iya mengerti

Khiyar majlis

- a. Apakah anda melakukan kegiatan tawar-menawar? Bagaimana tawar menawar tersebut dilakukan?

Jawab : Iya , kalo ada barang yang rusak atau yang lain maka saya akan bertanya kepada pelayan

- b. Saat tawar menawar berlangsung, apakah anda diperbolehkan menukar barang atau membatalkan jual beli ketika masih berada di lokasi?

Jawab : diperbolehkan

Khiyar 'aib

- a. Bagaimana tanggapan Anda jika ternyata terdapat cacat pada barang yang di beli?

Jawab : Sangat membantu apalagi kalo misal ada barang yang rusak maka bisa menggantinya dengan yang baru. Sehingga pembeli menjadi puas

- b. Jika cacat tersebut baru diketahui setelah transaksi selesai apakah diperbolehkan menukar barang atau di refund?

Jawab : Boleh

Khiyar syarat

- a. Seandainya Anda telah membeli barang tersebut, lalu Anda membuat perjanjian dengan syarat jika terdapat ketidaksesuaian dengan keinginan maka dapat dikembalikan atau ditukar, apakah diperbolehkan?

Jawab : iya di perbolehkan

- b. Apakah Anda pernah mengajukan syarat melangsungkan atau membatalkan transaksi dalam jangka waktu tertentu? (Dalam keadaan setelah sepakat objek transaksi tidak dapat ditransaksikan kepada orang lain sampai jatuh waktu tempo)

Jawab : pernah

Khiyar ta' yin

- a. Apakah Anda ditawarkan barang dengan kualitas tinggi sampai rendah oleh penjual?

Jawab : iya , pelayan menawarkan barang dengan berbagai merek, harga, dan jenis bahan yang bagus

- b. Bagaimana Anda menentukan barang berkualitas tinggi sampai rendah?

Jawab : melihat model dan harga

Khiyar ru' yah

- a. Apakah Anda pernah memesan barang terlebih dahulu? Jika iya, apakah diberikan contoh terlebih dahulu atau tidak?

Jawab : pernah

- b. Apakah Anda diberikan hak jika barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan di awal dapat di tukar atau di refund?

Jawab : tidak karena ada keterangannya ( barang yang sudah dipesan tidak bisa di kembalikan

- b. Jika barang yang jadi ternyata tidak sesuai, apakah hak menukar atau merefund dilakukan?

Jawab : tidsak di perbolehkan

Apa problematika yang terjadi dalam masalah Khiyar di toko sadean official purwokerto timur dan apa solusinya?

Jawab : pelayanan kurang jelas dalam memberikan informasi terkait persyaratan dalam akad khiyar tersebut.

**Status Responden : pembeli ( pelanggan toko sadean official )**

Nama : mba Rina

Hari/Tanggal : Senin 9 Desember 2024

Umur : 20

Pekerjaan : Mahasiswi

a. Apakah anda mengerti dengan akad khiyar ?

Jawab : iya mengerti sedikit

Khiyar majlis

a. Apakah anda melakukan kegiatan tawar-menawar? Bagaimana tawar menawar tersebut dilakukan?

Jawab : Iya , kalo ada barang yang rusak atau yang lain maka saya akan bertanya kepada pelayan

b. Saat tawar menawar berlangsung, apakah anda diperbolehkan menukar barang atau membatalkan jual beli ketika masih berada di lokasi?

Jawab : diperbolehkan

Khiyar 'aib

a. Bagaimana tanggapan Anda jika ternyata terdapat cacat pada barang yang di beli?

Jawab : Sangat membantu apalagi kalo misal ada barang yang rusak maka bisa menggantinya dengan yang baru. Sehingga pembeli menjadi puas

b. Jika cacat tersebut baru diketahui setelah transaksi selesai apakah diperbolehkan menukar barang atau di refund?

Jawab : Boleh

Khiyar syarat

a. Seandainya Anda telah membeli barang tersebut, lalu Anda membuat perjanjian dengan syarat jika terdapat ketidaksesuaian dengan keinginan maka dapat dikembalikan atau ditukar, apakah diperbolehkan?

Jawab : iya di perbolehkan

b. Apakah Anda pernah mengajukan syarat melangsungkan atau membatalkan transaksi dalam jangka waktu tertentu? (Dalam keadaan setelah sepakat objek transaksi tidak dapat ditransaksikan kepada orang lain sampai jatuh waktu tempo)

Jawab : pernah

Khiyar ta'yin

a. Apakah Anda ditawarkan barang dengan kualitas tinggi sampai rendah oleh penjual?

Jawab : iya , pelayan menawarkan barang dengan berbagai merek, harga, dan jenis bahan yang bagus

b. Bagaimana Anda menentukan barang berkualitas tinggi sampai rendah?

Jawab : melihat model dan kualitas bahannya

Khiyar ru'yah

- a. Apakah Anda pernah memesan barang terlebih dahulu? Jika iya, apakah diberikan contoh terlebih dahulu atau tidak?

Jawab : tidak

- b. Apakah Anda diberikan hak jika barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan di awal dapat di tukar atau di refund?

Jawab : tidak pernah

- c. Jika barang yang jadi ternyata tidak sesuai, apakah hak menukar atau merefund dilakukan?

Apa problematika yang terjadi dalam masalah Khiyar di toko sadean official purwokerto timur dan apa solusinya?

Jawab : pelayanan kurang jelas dalam memberikan informasi terkait persyaratan dalam akad khiyar tersebut.

**Status Responden : pembeli ( pelanggan toko sadean official )**

Nama : Ibu Uniyati

Hari/Tanggal : Sabtu 7 Desember 2024

Umur : 42

Pekerjaan : Pedagang

1 Tangibilitas

A bagaimana kondisi fasilitas fisik yang tersedia ?

Jawab : baik , fasilitas terawatt ,dan berguna dengan baik

B apakah peralatan yang digunakan dalam pelayanan berfungsi dengan baik

Jawab : iya baik

2 Realibilitas

A bagaimana respons karyawan dalam menghadapi masalah?

Jawab : baik bagus dan cepat

3 Responsivitas

A bagaimana ketangkasan karyawan dalam merespon permintaan pelanggan?

Jawab : baik

4 Assurance

A apakah anda merasa nyaman dengan pelayanan yang di berikan ?

Jawab : nyaman , pelayanannya, baik,ramah

B apakah anda mendapatkan informasi yang jelas dari pelayanan toko ?

Jawab : dari fasilitas fasilitas yang tersedia seperti, papan papan harga dan posisi barang

**Status Responden : pembeli ( pelanggan toko sadean official )**

Nama : mba Almas

Hari/Tanggal : Sabtu 7 Desember 2024

Umur : 18

Pekerjaan : Pelajar

1 Tangibilitas

A bagaimana kondisi fasilitas fisik yang tersedia ?

Jawab : baik , fasilitas terawat,dan berguna dengan baik seperti CCTV, papan informasi harga.

B apakah peralatan yang digunakan dalam pelayanan berfungsi dengan baik

Jawab : iya baik

2 Realibilitas

A bagaimana respons karyawan dalam menghadapi masalah?

Jawab : baik bagus dan cepat

3 Responsivitas

A bagaimana ketangkasan karyawan dalam merespon permintaan pelanggan?

Jawab : baik

4 Assurance

A apakah anda merasa nyaman dengan pelayanan yang di berikan?

Jawab : nyaman , pelayanannya, baik,ramah

B apakah anda mendapatkan informasi yang jelas dari pelayanan toko ?

Jawab : dari fasilitas fasilitas yang tersedia seperti, papan papan harga dan posisi barang

**Status Responden : pembeli ( pelanggan toko sadean official )**

Nama : mba safira

Hari/Tanggal : Sabtu 7 Desember 2024

Umur : 17

Pekerjaan : Pelajar

1 Tangibilitas

A bagaimana kondisi fasilitas fisik yang tersedia ?

Jawab : baik , fasilitas terawat,dan berguna dengan baik seperti CCTV, papan informasi harga.

B apakah peralatan yang digunakan dalam pelayanan berfungsi dengan baik

J : iya baik

2 Realibilitas

A bagaimana respons karyawan dalam menghadapi masalah?

Jawab : baik bagus dan cepat

3 Responsivitas

A bagaimana ketangkasan karyawan dalam merespon permintaan pelanggan?

Jawab : baik, bila pembeli kebingungan maka karyawan akan menjelaskan

4 Assurance

A apakah anda merasa nyaman dengan pelayanan yang di berikan ?

Jawab : nyaman , pelayanannya, baik,ramah

B apakah anda mendapatkan informasi yang jelas dari pelayanan toko ?

Jawab : dari fasilitas fasilitas yang tersedia seperti, papan papan harga dan posisi barang

**Status Responden : pembeli ( pelanggan toko sadean official )**

Nama : mba Rani

Hari/Tanggal : Sabtu 7 Desember 2024

Umur : 20

Pekerjaan : Mahasiswi

1 Tangibilitas

A bagaimana kondisi fasilitas fisik yang tersedia ?

Jawab : baik , fasilitas terawat,dan berguna dengan baik seperti CCTV, papan informasi harga.

B apakah peralatan yang digunakan dalam pelayanan berfungsi dengan baik

Jawab : iya baik

2 Realibilitas

A bagaimana respons karyawan dalam menghadapi masalah?

Jawab : baik bagus dan cepat

3 Responsivitas

A bagaimana ketangkasan karyawan dalam merespon permintaan pelanggan?

Jawab : baik, bila pembeli kebingungan maka karyawan akan menjelaskan

4 Assurance

A apakah anda merasa nyaman dengan pelayanan yang di berikan?

Jawab : nyaman , pelayanannya, baik,ramah

B apakah anda mendapatkan informasi yang jelas dari pelayanan toko ?

Jawab : dari fasilitas fasilitas yang tersedia seperti, papan papan harga dan posisi barang

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Ahmad Nur Faizi  
Tempat, Tanggal Lahir : Cilacap, 30 April 2001  
Umur : 23 Tahun  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
No. Telp : 085712629717  
Motto : “Kita mulai dari diri kita sendiri”  
Riwayat Pendidikan Formal  
SD/MI : MI Al Muttaqin Binangun  
SMP/Mts : MTS PP Cigaru Majenang  
SMA/SMK/MA : MAN 02 Cilacap  
Perguruan Tinggi : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri  
Purwokerto  
Riwayat Pendidikan Nonformal  
1. TPQ Al Muttaqin  
2. PPP Miftahul Huda Cigaru 1 Majenang  
3. PPQ Al Amin Pabuaran

