

**STUDI KOMPARASI SISTEM *RETUR* PADA PENJUALAN *ONLINE*
DAN *OFFLINE RESELLER* BAJU DI TOKO BAJU IBU UMI
KECAMATAN PUGER KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kh Achmad Shiddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh:

DINDA ADE TASYA PUTRI
NIM. E20172221

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SHIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOVEMBER 2021**

**STUDI KOMPARASI SISTEM *RETUR* PADA PENJUALAN *ONLINE*
DAN *OFFLINE RESELLER* BAJU DI TOKO BAJU IBU UMI
KECAMATAN PUGER KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kh Achmad Shiddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:

DINDA ADE TASYA PUTRI
NIM : E20172221

Di setujui oleh pembimbing:


Dr. Nurul Widyawati, IR, S.Sos., M. Si
NIP.197509052005012003

**STUDI KOMPARASI SISTEM *RETUR* PADA PENJUALAN *ONLINE*
DAN *OFFLINE RESELLER* BAJU DI TOKO BAJU IBU UMI
KECAMATAN PUGER KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Kamis
Tanggal : 18 November 2021

Tim Penguji

Ketua



Daru Anondo, M.Si
NIP. 197503032009011009

Sekretaris



Suprianik, M.Si
NIP. 198404162019032008

Anggota :

1. Dr. Abdul Wadud Nafis, Lc, M.E.I



2. Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S,Sos, M.Si



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



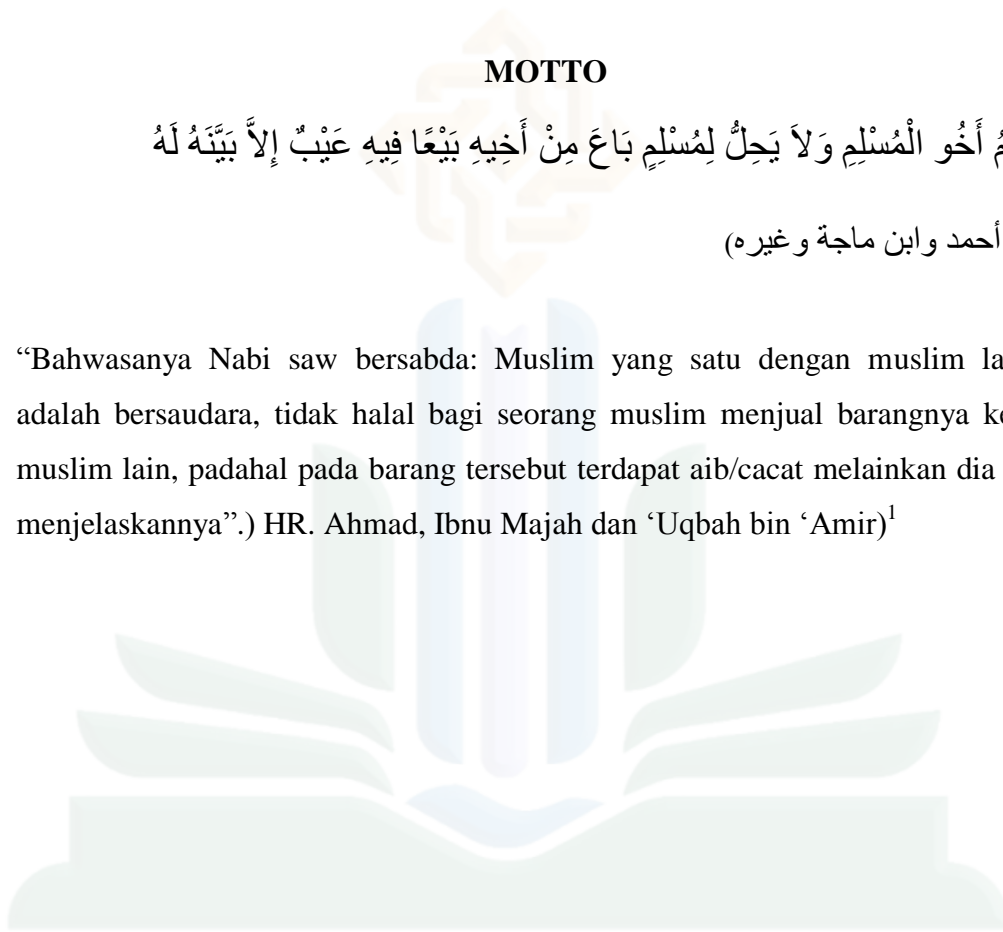

Dr. Kholidan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP. 19680807 2000 03 1 001

MOTTO

الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ وَلَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ مِنْ أَخِيهِ بَيْعًا فِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَّهُ لَهُ

(رواه أحمد وابن ماجه وغيره)

“Bahwasanya Nabi saw bersabda: Muslim yang satu dengan muslim lainnya adalah bersaudara, tidak halal bagi seorang muslim menjual barangnya kepada muslim lain, padahal pada barang tersebut terdapat aib/cacat melainkan dia harus menjelaskannya”). HR. Ahmad, Ibnu Majah dan ‘Uqbah bin ‘Amir)¹



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

¹ Abdul Rahman Ghazaly et al, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Pustaka Amani 2007), h. 100

PERSEMBAHAN



Sebagai bukti dan hormat dan kasih sayang, saya persembahkan dan dedikasikan skripsi ini sebagai bentuk ungkapan rasa syukur dan terimakasih yang mendalam kepada:

1. Ayahku Sukamto dan Ibuku Atim Hasiati tercinta yang selalu memberikan dukungan semangat, materi, serta do'a. Karena tanpa do'a mustahil skripsi ini dapat terselesaikan. Ketulusan dan kasih sayang, jerih payah serta ridho orang tua yang telah menghantarkanku menjadi orang yang berilmu, berbudi, dan bertanggung jawab.
2. Kakakku Lia Novita Damayanti tercinta, terimakasih telah menjadi kakak terbaik, dan selalu memberikan dukungan untukku.
3. Sahabatku Aaf, Putri, Fifi, Linda, Ina, Hilya, Ajeng, Pipin, Muji dan Diana yang telah bersedia berjuang bersama, dan tak lupa Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terkhusus kelas ES5 angkatan 2017 yang saling mendukung dan sama-sama berjuang dari awal perkuliahan sampai selesainya skripsi ini.
4. Almamater tercinta UIN KHAS Jember yang saya banggakan.
5. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberi dukungan moral dan selalu ada.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, karena atas dua nikmatnya yaitu nikmat sehat dan sempat sehingga mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai mana menjadi salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW semoga kita semua bisa mendapatkan syafaatnya di yaumul qiyamah nanti.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah mendukung.

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto S.E., MM selaku Rektor UIN KHAS Jember
2. Dr. Khamdan Rifai, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember
3. Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
4. Dr. Nurul Widyawati Ir, S.Sos., M. Si. selaku Dosen Pembimbing saya yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahannya dalam terselesainya skripsi saya ini.
5. Seluruh Dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
6. Umi Nurasiyah selaku Pemilik toko Baju Ibu Umi yang telah memberi ijin penelitian, nasehat, bimbingan, dan bantuan untuk memperlancar

penyusunan skripsi.

7. Novi Fitriani selaku karyawan toko Baju Ibu Umi yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberi dukungan kepada penulis dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga masih perlu penyempurnaan. Oleh sebab itu untuk menyempurnakan skripsi ini kritik dan saran yang konstruktif dari segenap pihak merupakan hal yang berharga bagi penulis.

Demikian ucapan terima kasih yang penulis berikan. Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan mereka dengan sebaik-baiknya balasan. Penulis memohon maaf apabila ada salah kata atau penulisan dalam skripsi ini yang sekiranya kuran berkenan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi masyarakat pengguna pada umumnya, Amin ya rabbal alamin.

Jember, 11 Oktober 2021



Dinda Ade Tasva Putri
NIM:E20172221

ABSTRAK

Dinda Ade Tasya Putri, Dr. Nurul Widyawati IR, S.sos M. Si AK 2021: Studi Komparasi Sistem *Retur* Pada Penjualan *Online* Dan *Offline Reseller* Baju Di Toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember

Toko Baju Ibu Umi ini merupakan toko baju yang penjualannya menggunakan sistem jual beli *online* dan *offline*. Salah satu bentuk sistem penjualan *online* yaitu menggunakan media seperti *Facebook*, *Whatsap*, *Website*. Sedangkan pada sistem penjualan *offline* konsumen mendatangi langsung ke tokonya.

Fokus penelitian ini adalah: 1.) Bagaimana studi komparasi sistem *retur* pada penjualan *online* dan *offline reseller* baju di toko baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember? 2.) Bagaimana tingkat kerugian jika terjadi *retur* dalam penjualan *online* dan *offline* pada toko baju ibu umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember?

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Dalam menentukan informan penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi serta dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah dengan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan, sedangkan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber.

Penelitian ini menghasilkan bahwa: 1.) Toko Baju Ibu Umi merupakan toko yang melakukan penjualan *Online* dan *Offline*. Dalam jual beli sistem retur yang dilakukan di toko baju ibu umi melakukan sistem *retur* jual beli *online* dan *offline* dengan dua model yang berbeda yakni sistem retur jual beli *online* melalui jejaring media sosial seperti *Facebook*, *Whatsaap*. Sedangkan sistem *retur offline* konsumen harus datang langsung ke toko. Kedua sistem tersebut mempunyai tujuan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pembeli dan juga dengan adanya sistem retur juga untuk meningkatkan penjualan supaya pembeli lebih nyaman. 2.) Kerugian yang terjadi di toko baju ibu umi ini jika ada barang yang di retur, barang tersebut memang masih bisa di jual lagi, namun dengan harga yang berbeda dari harga awal, yaitu dengan harga yang lebih murah. Sehingga ini yang dapat menyebabkan kerugian. kerugiannya lebih banyak pada *retur* barang yang *offline* dikarenakan pembeli masih belum banyak yang mengetahui mengenai penjualan baju yang secara *online*, akibatnya jika terjadi retur pembeli meretur secara *offline*, sedangkan kerugian barang *retur Online* lebih sedikit, dikarenakan pembeli yang meretur barang tersebut jika terjadi pereturan barang malas mau menukarkan barangnya..

Kata kunci: Sistem Retur, Penjualan Online dan Offline

ABSTRACT

Dinda Ade Tasya Putri, Dr. Nurul Widyawati IR, S.sos M. Si AK 2021: A Comparative Study of the Return System in Online and Offline Sales of Clothing Resellers at Mrs. Umi's Clothing Store, Puger District, Jember Regency

Ibu Umi's clothing store is a clothing store whose sales use an online and offline buying and selling system. One form of online sales system is using media such as Facebook, Whatshap, Website. While in the offline sales system, consumers come directly to the store.

The focus of this research is: 1.) How is the comparative study of the return system on online and offline sales of clothing resellers at the Ibu Umi clothing store, Puger District, Jember Regency? 2.) What is the level of loss if there is a return in online and offline sales at the Ibu Umi clothing store, Puger District, Jember Regency?

This study uses qualitative research, with the type of field research (field research). In determining the informants of this study using purposive sampling. Data collection techniques with interviews, observation and documentation. The data analysis used is data reduction, data presentation and conclusions, while the validity of the data uses source triangulation techniques.

This research results that: 1.) Ibu Umi's clothing store is a store that sells online and offline. Where the mother umi clothes shop in buying and selling the return system is also very important, as is the case in the mother umi clothes shop, in this shop the online and offline buying and selling return system is used with two different models, namely the online buying and selling return system used at the mother umi clothes shop, namely through social media networks such as Facebook, Whatsaap. While the offline return system, consumers must come directly to the store. Both of these systems have the aim of providing the best service to buyers and also with a return system to increase sales so that buyers are more comfortable. 2.) The loss that occurred at this Ibu Umi's clothing store, if an item is returned, the item can still be resold, but at a different price from the initial price, namely at a lower price. So this can cause losses. the loss is more in offline goods returns because buyers still don't know much about selling clothes online, as a result if there is a buyer returns offline, while online returns are less, because buyers who return the goods in case of lazy goods returns want to exchange it.

Keywords: *Return System, Online and Offline Sales*

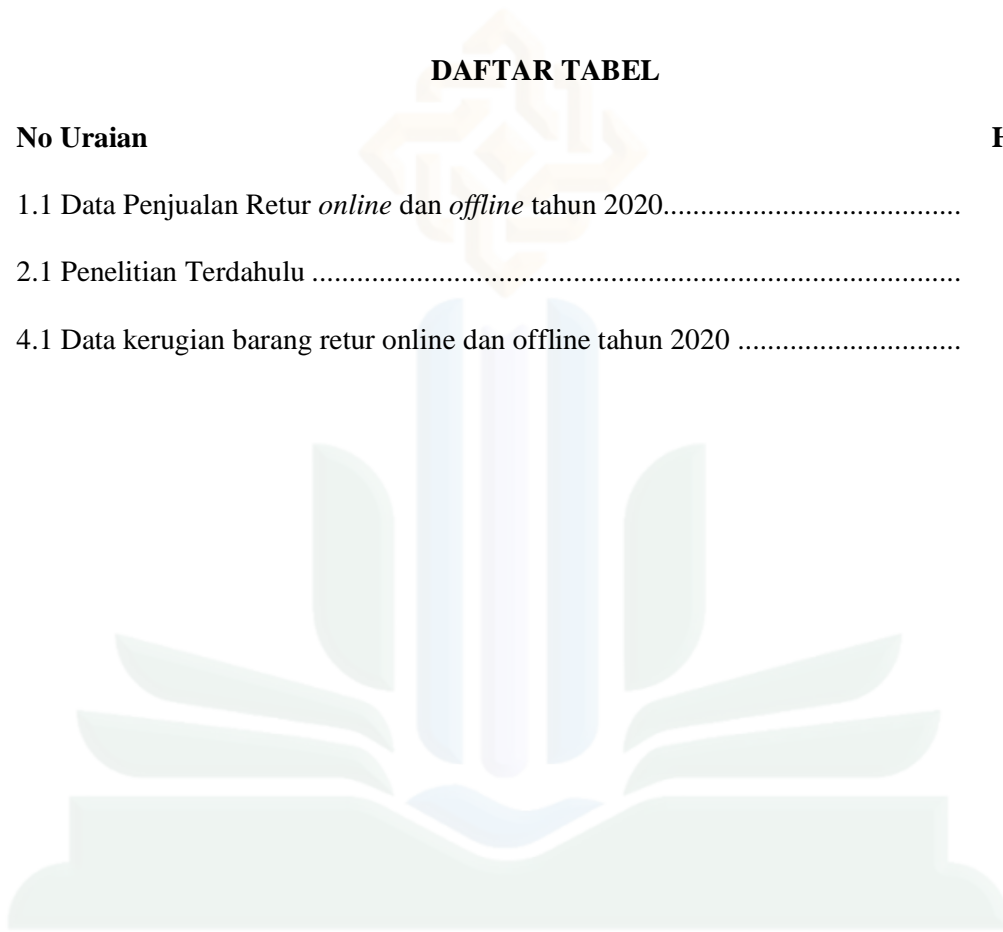
DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Istilah	9
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	28
1. Teori <i>Retur</i> Penjualan	29
2. Konsep <i>Retur</i> Dalam Islam	31

3. Penjualan <i>Online</i>	35
4. Penjualan <i>Offline</i>	41
5. <i>Reseller</i>	45
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	49
B. Lokasi Penelitian.....	50
C. Subjek Penelitian.....	50
D. Teknik Pengumpulan Data.....	51
E. Teknik Analisis Data.....	53
F. Teknik Keabsahan Data	55
G. Tahapan-tahapan Penelitian	56
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	57
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	57
B. Penyajian Data dan Analisis.....	60
C. Pembahasan Temuan.....	73
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran-Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	
2. Matrik Penelitian	
3. Pedoman Penelitian	
4. Surat Izin Penelitian	
5. Surat Izin Selesai Penelitian	
6. Jurnal Kegiatan	

DAFTAR TABEL

No Uraian	Hal
1.1 Data Penjualan Retur <i>online</i> dan <i>offline</i> tahun 2020.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu	25
4.1 Data kerugian barang retur <i>online</i> dan <i>offline</i> tahun 2020	79



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan berbisnis itu tidaklah sulit, mengingat memulai bisnis itu sendiri seperti bergabung dengan ilmu pengetahuan dan keahlian. Latihan bisnis disebut juga dengan ilmu karena ada aturan-aturan dan garis besarnya, dan disebut seni itu karena diperlukan kekreativitasan maupun keluwesan dalam implementasi aturan tersebut.²

Perusahaan yang melakukan penjualan sudah tentu tidak jauh dari masalah produk-produk yang mengalami kecacatan atau kerusakan dalam pendistribusian ataupun ketika proses penjualan, yang menyebabkan berbagai macam keluhan dari pembeli. Oleh karena itu, salah satu cara sebuah usaha dapat mempertahankan kepercayaan pelanggan adalah dengan menggunakan sistem pemulangan kembali, atau lebih dikenal dengan nama retur penjualan.³

Sistem *retur* penjualan merupakan sistem yang digunakan oleh suatu perusahaan, dimana barang yang sudah dibeli bisa untuk dikembalikan apabila barang tersebut mengalami kecacatan. Sistem *retur* penjualan sudah berkembang luas di kalangan masyarakat yang mempunyai usaha, dari usaha rumahan sampai setingkat dengan suatu industri besar. Sistem *retur* penjualan ini, juga tidak luput dari suatu permasalahan. Salah satu permasalahan yang terjadi dalam *retur* penjualan adalah sistem kerjasama yang di sepakati oleh

² Arif Yusuf Hamali, “ *Pemahaman Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*”, (Jakarta : Prenadamedia Group 2016), hlm 1.

³ Suhaimi Ismi ,” *Sistem Retur Barang Dan Pengelolaan Resiko Usahanya Do Toko Roti Anugrah Kelurahan Babakan Selatan*”, (Mataram: Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram, 2019), 1

suatu perusahaan dan konsumen. Permasalahan ini terjadi karena adanya bentuk-bentuk kerjasama yang merugikan, baik pihak perusahaan maupun konsumen.⁴

Salah satu aspek yang paling membuat frustrasi dalam memiliki bisnis adalah berurusan dengan pelanggan yang tidak senang dengan pembelian mereka. Dalam hal ini, konsumen bertanggung jawab untuk menyelesaikan transaksi karena adanya produk cacat yang dibeli oleh konsumen atau produk yang dibeli oleh konsumen tidak memenuhi persyaratan kontrak. Dalam hal ini, kegagalan produk bukan karena kesalahan pembeli, tetapi fakta bahwa kegagalan terjadi di tempat pembelian. Misalnya, jika pemilik bisnis membuat perjanjian untuk mengemas produk dengan benar untuk dijual kepada pelanggan, perjanjian tersebut harus menyatakan bahwa potensi bahaya harus segera ditangani. Aturan pengembalian yang jelas ini memberikan bahwa pemilik bisnis memiliki properti berkualitas tinggi atau pelaku usaha memiliki kualitas yang baik.⁵

Di era yang semakin canggih ini, membuat persaingan dunia usaha semakin ketat. Hal ini membuat pemilik bisnis lebih inovatif dalam menawarkan dan mempromosikan produk tertentu. Pada umumnya Pemasaran Kerja berbasis web menggunakan satu atau lebih bentuk hubungan masyarakat seperti Facebook dan Instagram untuk mempromosikan perusahaan. Sebagai hasil dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, jaman dahulu dalam dunia perdagangan Jual beli hanyalah barter, di mana satu barang ditukar dengan yang lain. Dengan kecanggihan yang semakin meningkat, jual beli telah diperluas untuk mencakup memperdagangkan produk dalam lingkungan cashless atau tanpa uang tunai. Sudah

⁴ Mulyadi, sistem Informasi Akuntansi, (Jakarta: Salemba Empat, 2016) h. 302

⁵ Amalia Anjani Arifiyati dkk “Klarifikasi Produk Retur Dengan Algoritma Pohon Keputusan C4.5”, Vol. 22 No.1, Mei 2018, 80.

beberapa waktu sejak orang pertama kali mengetahui tentang penemuan kartu kredit prabayar mata uang asing, dan sekarang mereka bekerja untuk menghitung berapa banyak uang yang mereka habiskan untuk membeli dan menjual berdasarkan apa yang mereka lihat, mereka mengurangi dan akhirnya mereka beralih ke Internet-berbasis sistem atau sistem yang serba online.⁶

Di era globalisasi, banyak orang yang terdorong untuk lebih mengembangkan sistem informasi dengan berbagai cara, termasuk melalui pemanfaatan teknologi. Situasi ini menciptakan lingkungan yang positif bagi komunitas manajemen dan mendorong mereka untuk terus meningkatkan produktivitas mereka untuk lebih mengembangkan sistem Pemasaran melalui penggunaan teknologi Internet. Jaringan komputer adalah jaringan komputer yang terhubung atau berkomunikasi satu sama lain di wilayah yang luas di dunia. Hal ini memungkinkan orang untuk berinteraksi satu sama lain, berkomunikasi satu sama lain, dan berbagi informasi. Internet berpotensi berdampak negatif pada kondisi sosial dan ekonomi, karena dapat membantu masyarakat umum untuk memahami sistem informasi di tingkat nasional atau internasional, serta fakta bahwa ekonomi suatu negara tidak lagi mandiri, tetapi terjalin dengan sistem ekonomi dunia.⁷

Dengan tersedianya Internet saat ini, ada peluang besar bagi bisnis untuk terlibat dalam perdagangan online. Karena bisnis online lebih praktis dan tidak membutuhkan biaya yang besar, serta jangkauan pasar yang lebih luas karena melakukan pemasaran secara online. Pembayaran transaksi sebagai bagian dari

⁶ Siska Oktaviana, *“Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Ingkar Janji Dalam Akad Jual Beli Barang Online Menurut Komplikasi Hukum Ekonomi Syariah”*, (Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas negeri Raden Fatah Palembang 2018), 3.

⁷ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2006), h.1

pembayaran harus tepat atau jelas untuk menghindari munculnya penyimpangan selama jalannya transaksi.⁸

Penjualan secara offline, di sisi lain dapat dilihat sebagai proses transaksi barang dan jasa dimana si penjual dan pembeli akan bertemu langsung dan hingga terjadinya proses transaksi jual beli.⁹

Toko baju ibu umi merupakan salah satu toko baju yang berada di desa kasiyan kecamatan puger kabupaten Jember. Dimana pada toko tersebut menerapkan sistem *retur* sebagai bentuk hubungan mutualisme terhadap pelanggannya. Dimana toko baju ibu umi ini yang sangat dikenal dengan sistem returnnya, sehingga banyak pembeli yang tertarik untuk membelinya.¹⁰

Awal mulanya merintis bisnis baju Ibu Umi pada tahun 2005. Pertama merintis beliau beserta suami menjalankan bisnis dengan menyewa kios di pasar tradisional setelah bertahun tahun bisnis berkembang mereka mulai mendirikan toko di rumah namun dengan begitu mereka tetap menjalankan kios baju yang ada di pasar. Mereka mulai mendirikan toko baju di rumah pada tahun 2016 hingga saat ini. Disini toko baju ibu umi memiliki keunikan pada sistem penjualannya dimana mereka menerapkan sistem retur pada reseller maupun customer biasa yang membeli di toko tersebut, dengan demikian pembeli merasa lebih nyaman karena dengan adanya sistem retur pembeli dapat mengembalikan atau meretur ulang baju yang rusak/cacat.¹¹

⁸ Agustyas Dhika, "Prospek Wirausaha Bisnis Penjualan Pakaian Secara Online dan Offline", Universitas Bengkulu, (25 April 20120, 3

⁹ Tria Angraini, *Analisis Perbandingan Strategi Pemasaran Online dan Offline pada Toko Alea Pasar Tradisional Modern (PTM) Kota Bengkulu Ditinjau Dari Ekonomi Islam*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2017.

¹⁰ Umi Nurasyiah, Pemilik Toko, Wawancara Pada 30 Oktober 2020

¹¹ Umi Nurasyiah, Pemilik Toko, Wawancara Pada 30 Oktober 2020

Toko Baju Ibu umi memiliki dua cara penjualan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. pertama adalah penjualan *Online*, pada penjualan *Online* Toko baju Ibu Umi menggunakan media seperti *Facebook*, *Whatsap* dan lain-lainnya untuk memasarkan produknya. Sedangkan pada penjualan *Offline* di Toko Baju Ibu Umi dengan datang langsung mengunjungi toko Ibu Umi yang terletak di kecamatan Puger.¹²

Dalam penjualan di toko baju ibu umi ini dengan adanya sistem retur ini agar dapat bersaing dengan usaha atau toko lainnya guna menguasai pangsa pasar saat ini. Dengan adanya sistem retur di toko baju ibu umi ini pembeli lebih banyak tertarik untuk membelinya, sebab jika pembeli mengalami kecacatan atau kerusakan pada barangnya bisa di tukarkan lagi. dan dapat membuat pembeli lebih nyaman dalam membelinya.¹³

Ketika mereka melakukan penjualan *online* dan *offline* di toko baju ibu umi ini kebanyakan pembelinya lebih membeli secara *offline* dan untuk pembelinya yang melalui *online* itu kadang untuk *reseller* yang meminta stok pada Toko Baju Ibu Umi. Dan di toko baju ibu umi karyawan yang tetap sejumlah dua orang, akan tetapi ketika bulan ramadhan karyawan bisa nambah hingga 4 sampai 5 karyawan yang bekerja di toko baju ibu umi ini.

Berikut tabel data *online* dan *offline* Shop Baju yang tidak memakai sistem *retur* yang ada di wilayah Jember.

¹² Umi Nurasyiah, Pemilik Toko, Wawancara Pada 30 Oktober 2020

¹³ Umi Nurasyiah, Pemilik Toko, Wawancara Pada 30 Oktober 2020

Tabel 1.2

No	Nama Toko	Store <i>Online</i> dan <i>Offline</i>	<i>Retur/Tidak Retur</i>
1.	Toko Baju Ibu Umi	Memiliki Store/toko <i>online</i> dan <i>offline</i> di daerah Desa Kasiyan Kecamatan Puger	<i>Retur</i>
2.	Tuku-Tuku Store	Memiliki toko <i>online</i> dan <i>offline</i> di jalan jawa	Tidak <i>Retur</i>
3.	Blink-Blink Jember	Memiliki Store/toko <i>online</i> dan <i>offline</i> di jalan Sumatra	Tidak <i>Retur</i>
4.	Fanilo	Tidak Memiliki store/toko <i>offline</i>	Tidak <i>Retur</i>
5.	Toko Viana Jaya	Memiliki toko store <i>online</i> dan <i>offline</i> di Desa Lojejer Kecamatan Wuluhan	Tidak <i>retur</i>

Sumber: wawancara

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwasannya Toko *Online* dan *Offline* Baju Ibu Umi satu-satunya Toko *online* dan *offline* yang memakai sistem *retur*. Dari ke Empat toko online shop lainnya menunjukkan bahwa hanya di toko baju ibu umi yang menerapkan sistem retur. Berdasarkan fakta yang peneliti temukan, peneliti melakukan wawancara ke beberapa konsumen diantaranya Fifi Eliah yang melakukan pembelian secara *Offline*, mengatakan bahwa pembelian pihak toko sangat baik dalam pelayanannya dari respon penjual, dan jika ada barang dari pembeli merasa ada kecacatan, atau kerusakan pada barang di toko ini boleh di kembalikan dengan jangka pembelian sudah lebih dari 2 sampai 3 harian dan si penjual juga dalam menangani jika ada yang retur benar-benar baik asalkan boleh di tukar sesuai dengan kesepakatan awal yaitu tetap masih ada bandrol harganya. Sehingga membuat pembeli tidak ragu dan membuat pembeli lebih nyaman lagi untuk

membeli disini. Berdasarkan permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul “**Studi Komparasi Sistem Retur Pada Penjualan Online Dan Offline Reseller Baju Di Toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember**”.

B. Fokus Penelitian

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah fokus masalah.¹⁴ Bagian ini mencantumkan semua fokus permasalahan yang akan dicari jawabannya melalui proses penelitian. Diantaranya yaitu:

1. Bagaimana studi komparasi sistem *retur* pada penjualan *online* dan *offline reseller* baju di toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember?
2. Bagaimana Tingkat Kerugian jika terjadi *retur* dalam penjualan *online* dan *offline* pada toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan ditujui dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.¹⁵

1. Untuk mengetahui Bagaimana studi komparasi sistem *retur* pada penjualan *online* dan *offline reseller* baju di toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui Bagaimana Tingkat Kerugian jika terjadi *retur* dalam penjualan *online* dan *offline* pada toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember.

¹⁴ Tim penyusun IAIN Jember, “Pedoman Penulisan Karya Ilmiah”, (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 44.

¹⁵ Ibid, 45

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian.¹⁶ Adapun manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemilik usaha mengenai sistem *retur* dalam penjualan *online* dan *offline* pada toko baju Ibu Umi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Peneliti ini sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana. Untuk memperoleh tambahan ilmu pengetahuan sehingga penulis mendapat gambaran nyata dari teori yang didapat dibangku perkuliahan. Dan diharapkan penulis dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai studi komparasi sistem *retur* pada penjualan *online* dan *offline reseller* baju di toko baju Ibu Umi.

b. Bagi Lembaga

Peneliti ini diharapkan dapat menjadi penambahan informasi dan juga dapat dijadikan sebagai salah satu referensi untuk peneliti selanjutnya. Khususnya untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

¹⁶ Ibid, 45

c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian di harapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan agar kedepannya bisa menerapkan sistem retur yang tepat.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah ini berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian penelitian di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti.¹⁷

1. Studi Komparasi

Studi komparasi merupakan metode penelitian yang dilakukan untuk membandingkan data-data kemudian hasil dari perbandingan tersebut dibuat menjadi kesimpulan baru.¹⁸

2. Retur Penjualan

Pengembalian barang oleh pihak pemasok untuk pengembalian barang dari pihak pengorder karena sebab tertentu yang disebut pengembalian barang oleh pembeli atau *retur* penjualan. Dalam beberapa kasus barang dagangan dikembalikan karena rusak, yang merupakan salah satu alasan barang itu diretur. Ini terjadi ketika penjual menerima pengembalian barang dari pembeli.¹⁹

¹⁷ Ibid, 45

¹⁸ Cokro Edi Prawiro, Studi Komparasi metode entropy dan metode ROC (Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020), h. 8

¹⁹ Embun Fajar Wati dkk, "Sistem Informasi Distribusi dan Retur Barang Berbasis Desktop, Pada PT. Milenia Berkat Abadi Jakarta", Vol 1 No.1, November 2017, 26.

3. Sistem Penjualan *Online* dan *Offline*

Menurut Murti Sumarni, Penjualan Online adalah cara penyajian dan promosi barang dan jasa melalui penggunaan berbagai media, seperti berita, majalah, radio, televisi, poster, brosur, jejaring sosial, internet, dan media lainnya.²⁰ Menurut definisi ini, pembelian online didefinisikan sebagai pembelian yang dilakukan melalui penggunaan media yang berfungsi sebagai pasar untuk membeli dan menjual barang dan jasa di Internet.

Penjualan Offline, istilah yang diciptakan oleh Basu Swastha dan Irawan, menggambarkan interaksi antara orang-orang yang saat ini yang saling bertatap muka dengan tujuan untuk menjalin, memelihara, dan memperkuat hubungan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pihak lain.²¹

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga pada bab penutup. Adapun sistem pembahasan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

BAB I Bagian ini memberikan informasi tentang latar belakang, masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika pembahasan. Tujuan dari bab ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pembahasan dalam skripsi.

²⁰ M Sumarni dan J Soeprihatno, *Pengantar bisnis* (Yogyakarta: Liberty, 2003), h. 321

²¹ Basu Swarstha dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta: Liberty, 2005), h.260

BAB II Bagian ini membahas tentang penelitian terdahulu dan kajian teori yang erat kaitannya dengan masalah yang sedang diteliti yaitu Studi Komparasi Sistem *Retur* Pada Penjualan *Online* dan *Offline Reseller* Baju di Toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puge Kabupaten Jember.

BAB III Bagian ini membahas tentang metode penelitian yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan dat, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV merupakan hasil laporan penelitian dilapangan yang ada hakikatnya merupakan data-data yang dihasilkan melalui teknik pengumpulan data yang digunakan untuk dianalisis sesuai dengan teknik yang ditetapkan dalam pembahasan skripsi. Bab ini membahas tentang Studi Komparasi Sistem *Retur* Pada Penjualan *Online* dan *Offline Reseller* Baju di Toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puge Kabupaten Jember.

BAB V yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan terhadap permasalahan yang telah diuraikan serta saran bagi semua pihak yang terkait dengan yaitu Studi Komparasi Sistem *Retur* Pada Penjualan *Online* dan *Offline Reseller* Baju di Toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jmeber. Selanjutnya skripsi ini diakhiri dengan daftar pustaka dan beberapa lampiran-lampiran sebagai pendukung kelengkapan data skripsi.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, Peneliti membahas berbagai hasil penelitian terbaru terkait penelitian yang belum dapat disimpulkan dan kemudian membuat ringkasan penelitian, baik yang telah dipublikasikan atau belum (Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Sebagainya). Dengan melakukan tugas ini akan dapat diketahui secara pasti apa orisinalitas dan perbedaan penelitian yang ada pada karya yang sudah jadi.²² Istilah "Penelitian" mengacu pada berbagai jenis penelitian yang berbeda yang dilakukan oleh kelompok atau individu yang berbeda. Setiap jenis penelitian memiliki karakteristik tersendiri, seperti lokasi penelitian, objek yang digunakan dalam penelitian, dan literatur yang digunakan oleh partisipan penelitian. Seperti disebutkan di atas, situasi saat ini adalah sebagai berikut:

1. Siti Latifah, 2017. *“Sistem Retur Penjualan Pada PT. Goodwill”* Politeknik Negeri Batam.

Salah satu teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan metode penelitian kualitatif. Observasi, Wawancara, dan dokumentasi adalah semua jenis teknik pengumpulan data. Metode yang digunakan adalah proses penulisan deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif adalah teknik yang umum digunakan untuk analisis data.

²² Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 45.

Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa tidak ada bukti retur pelanggan karena tidak diberikan informasi yang jelas pada saat Barang Pereturan dan Karyawan tidak memahami sistem Retur Penjualan. Hal ini menyebabkan tingkat kecemasan yang lebih tinggi selama pencatatan retur penjualan.

Perbedaan antara kedua penelitian tersebut dapat dilihat pada fokus penelitian yang lebih mementingkan peningkatan efisiensi proses pengembalian di PT. Goodwill baik yang tidak berjalan dengan baik. Sebaliknya, penelitian yang peneliti lakukan akan lebih fokus pada perbedaan antara kedua penelitian untuk melihat bagaimana meningkatkan efisiensi proses pengembalian di PT. Goodwill baik yang tidak berjalan dengan baik.

Kesamaan antara kedua penelitian tersebut adalah bahwa keduanya berfokus pada pengembalian penjualan dan keduanya menggunakan metode pendekatan kualitatif dan metode penelitian deskriptif kualitatif. Informasi dalam koleksi ini berasal dari observasi, survei, dan penelitian arsip.

2. Tria Anggraini, 2017. *“Analisis Perbandingan Strategi Pemasaran Online Dan Offline pada Toko Alea Pasar Tradisional Modern (PTM) Kota Bengkulu Ditinjau Dari Ekonomi Islam”*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.

Salah satu teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan metode penelitian kualitatif. Observasi, Wawancara, dan dokumentasi adalah semua jenis teknik pengumpulan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran offline lebih efektif daripada strategi pemasaran Internet dan konsumen lebih bersedia untuk membeli secara langsung daripada secara online daripada saat membeli secara online. Karena kebiasaan Toko Alea memposting gambar tanpa penjelasan yang jelas, hal ini menimbulkan kebingungan di antara pelanggan yang ingin berbisnis online. Akibatnya, beberapa klien telah menyuarakan keprihatinan tentang keamanan melakukan bisnis online. Selanjutnya, ketika seorang pelanggan menemukan bahwa pengecer tidak peduli dengan kualitas produk, itu jelas menunjukkan bahwa pengecer menjunjung tinggi standar etika dan penting dalam menghadapi krisis ekonomi islam.

Perbedaan kedua penelitian tersebut terlihat dari fokus penelitiannya, penelitian pertama menekankan perbedaan strategi Pemasaran dengan sistem penjualan online dan offline pada pasar tradisional di Bangkulu saat ini, sedangkan peneliti kepada bagaimana perbedaan sistem retur pada penjualan online dan offline reseller baju di toko baju ibu umi kecamatan Puger Kabupaten jember.

Satu kesamaan antara keduanya adalah bahwa keduanya berfokus pada perbedaan antara sistem transaksi online dan offline, dan masing-masing menggunakan metode pengumpulan dan analisis data kuantitatif

dan kualitatif untuk mencapai kesimpulannya. Informasi dalam koleksi ini berasal dari observasi, survei, dan penelitian arsip.

3. Jessy Anjella Pitrajaya, 2018. *“Rancangan Sistem Pendukung Penilaian Kinerja di Cabang Berdasarkan Tingkat Retur Bahan Baku di Restoran Bakmi Apin”* Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Salah satu teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan metode penelitian kualitatif. Observasi, Wawancara, dan dokumentasi adalah semua jenis teknik pengumpulan data. Metode yang digunakan meliputi analisis deskriptif dan penelitian studi kasus. Analisis deskriptif adalah teknik yang umum digunakan untuk menganalisis data.

Hasil penelitian ini antara lain menunjukkan bahwa pengontrolan tidak terdapat di semua cabang, yang dapat menyebabkan tersebarnya rusaknya bahan baku. Temuan ini harus diperhitungkan. Saat ini tidak ada proses pencatatan dan pengecekan pada saat kegiatan jual beli berjalan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi dari masing-masing persediaan bahan baku tidak terpantau. Diperlukan sistem komputerisasi di restoran bakmi ini untuk mendukung proses monitoring dan pengendalian berbagai aktivitas di setiap cabang (room). Agar sistem berfungsi dengan baik, proses bisnis saat ini harus diperiksa dan ditingkatkan secara menyeluruh untuk mencegah kegagalan sistem.

Perbedaan terletak pada fokus penelitian yang mana pada penelitian ini lebih fokus pada bagaimana rancangan sistem pendukung penilaian kinerja di cabang berdasarkan tingkat retur bahan baku di

restoran Bakmi Apin, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan lebih fokus kepada bagaimana perbedaan sistem retur pada penjualan online dan offline reseller baju dan tingkat kerugian di toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember.

Persamaan antara kedua penelitian tersebut adalah bahwa keduanya berhubungan dengan pengembalian dan keduanya menggunakan metode pendekatan kualitatif dan deskriptif kualitatif metode penelitian. Informasi dalam koleksi ini berasal dari observasi, survei, dan penelitian arsip.

4. Zevan Wibisono, 2018. *“Rancang Bangun Aplikasi Dan Retur barang Pada CV. Duta Tehnik”* Fakultas Teknologi Dan Informatika Institut Bisnis dan Informasi Stikom Surabaya.

Salah satu teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan metode penelitian kualitatif. Observasi, Wawancara, dan dokumentasi adalah semua jenis teknik pengumpulan data. Metode yang digunakan meliputi analisis deskriptif dan penelitian studi kasus. Analisis deskriptif adalah teknik yang umum digunakan untuk menganalisis data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa CV. Duta Tehnik saat ini bekerja dengan sistem manual yang sangat tidak efisien. Kekurangan pada sistem tersebut sering terjadinya kehilangan history penjualan, maka dengan diterapkannya Rancang Bangun Aplikasi Penjualan dan Retur maka aplikasi ini dapat mengurangi resiko kehilangan history penjualan.

Perbedaan pada penelitian ini terletak pada fokus penelitian, yang mana pada penelitian ini lebih fokus bagaimana merancang dan membangun sistem informasi penjualan dan retur barang pada CV. Duta Teknik, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan lebih fokus kepada bagaimana perbedaan sistem retur pada penjualan online dan offline reseller baju dan tingkat kerugian di toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember.

. Kesamaan antara kedua penelitian tersebut adalah bahwa keduanya berfokus pada pengembalian penjualan dan keduanya menggunakan metode pendekatan kualitatif dan metode penelitian deskriptif kualitatif. Informasi dalam koleksi ini berasal dari observasi, survei, dan penelitian arsip.

5. Nuryana Khoirotul Fizah, 2018. *“Strategi Pemasaran Produk pakaian Denagn Sistem Online Dan Offline Di Toko Bibishop Grosir Nganjuk (Studi Komparasi)”*. Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Salah satu teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan metode penelitian kualitatif. Observasi, Wawancara, dan dokumentasi adalah semua jenis teknik pengumpulan data. Metode yang digunakan adalah proses penulisan deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian, bibishop telah menerapkan serangkaian strategi di toko Bibishop Grosir Nganjuk, termasuk sistem online dan offline, untuk mengelola layanan pelanggan dengan lebih baik.

Langkah pertama adalah menerapkan strategi penetapan harga yang mencakup menawarkan harga yang lebih tinggi kepada setiap pelanggan, terlepas dari apakah transaksi dilakukan secara online atau offline. BibiShop juga menawarkan Toko yang memungkinkan pelanggan untuk menyelesaikan pesanan barang mereka dengan cepat sambil memfasilitasi transaksi online. Bibishop juga menawarkan harga murah dan promosi untuk pembelian online melalui Facebook atau platform media sosial lainnya dengan informasi terbatas, Dan Bibishop juga menerapkan aplikasi dengan gambar semenarik mungkin dengan kelengkapan informasi namun pada penjualan offline yaitu memberikan flour barang beserta keterangan harga

Perbedaan kedua penelitian tersebut didasarkan pada fokus penelitiannya, penelitian pertama lebih menekankan pada perbedaan strategi penjualan produk Pakaian secara online dan offline di toko Bibishop Grosir Nganjuk, dan peneliti kedua lebih fokus kepada bagaimana perbedaan sistem retur pada penjualan online dan offline reseller baju dan tingkat kerugian di toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember.

Satu kesamaan antara keduanya adalah bahwa keduanya fokus pada perbedaan antara sistem transaksi online dan offline, dan masing-masing menggunakan metode pengumpulan dan analisis data kuantitatif dan kualitatif untuk mencapai kesimpulannya. Informasi dalam koleksi ini berasal dari observasi, survei, dan penelitian arsip.

6. Suhaimi Ismi, 2019. *“sistem Retur Barang dan Pengelolaan Resiko Usahanya di Toko Roti Anugerah Kelurahan Babakan Selatan”* Universitas Negeri UIN Mataram.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem retur di toko roti Anugerah ini tidak terlaksana dengan baik, meliputi sistem kerjasama pengembalian rotinya yang merugikan toko dan penerapan prosedur pengembalian yang kurang baik. Oleh karena itu, pengelolaan resikonya adalah dengan menetapkan kerjasama baru dan menambah unit baru, serta jumlah karyawannya.

Perbedaan pada penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang mana pada penelitian ini lebih fokus pada bagaimana sistem retur di Toko Roti Anugerah Babakan, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan lebih fokus kepada bagaimana perbedaan sistem retur pada penjualan online dan offline reseller baju dan tingkat kerugian di toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember.

Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang retur penjualan, keduanya menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan

metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data berasal dari observasi, wawancara dan dokumentasi.

7. Ahmad Rouf, 2019. *“Sistem Informasi Penjualan ATK dan Retur Penjualan Di CV. Putra Sari Kaltan Menggunakan Barcode”* Universitas Widya Dharma Klaten.

Salah satu teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan metode penelitian kualitatif. Observasi, Wawancara, dan dokumentasi adalah semua jenis teknik pengumpulan data. Metode yang digunakan adalah proses penulisan deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian, bibishop telah menerapkan serangkaian strategi di toko Bibishop Grosir Nganjuk, termasuk sistem online dan offline, untuk mengelola layanan pelanggan dengan lebih baik. Langkah pertama adalah menerapkan strategi penetapan harga yang mencakup menawarkan harga yang lebih tinggi kepada setiap pelanggan, terlepas dari apakah transaksi dilakukan secara online atau offline. BibiShop juga menawarkan Toko yang memungkinkan pelanggan untuk menyelesaikan pesanan Barang mereka dengan cepat sambil memfasilitasi transaksi online. Bibishop juga menawarkan harga murah dan promosi untuk pembelian online melalui Facebook atau platform media sosial lainnya dengan informasi terbatas, sementara Bibishop menawarkan gratis tepung barang untuk pembelian offline dengan imbalan Harga yang telah ditentukan. Bibishop juga menawarkan barang tepung gratis dengan harga yang telah ditentukan.

Perbedaan kedua penelitian tersebut didasarkan pada fokus penelitiannya, penelitian pertama lebih menekankan pada perbedaan strategi penjualan produk Pakaian secara online dan offline di toko Bibishop Grosir Nganjuk, dan penelitian kedua lebih menekankan tentang bagaimana studi komparasi sistem retur pada penjualan online dan offline reseller baju di toko baju ibu umi.

Satu kesamaan antara keduanya adalah bahwa keduanya fokus pada perbedaan antara sistem transaksi online dan offline, dan masing-masing menggunakan metode pengumpulan dan analisis data kuantitatif dan kualitatif untuk mencapai kesimpulannya. Informasi dalam koleksi ini berasal dari observasi, survei, dan penelitian arsip.

8. Siti Nurhaliza, 2019. *“Studi Tentang Perubahan Preferensi Konsumen Dalam Belanja Offline Ke Online Di Kota Semarang”*. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui koesioner dan metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Penelitian ini menggunakan teknik analisis structural Equation Modelling (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Persepsi Manfaat dan Kepercayaan, hubungan yang positif dan signifikan antara Kepercayaan dan Kemudahan, dan hubungan yang positif dan signifikan antara Kepercayaan dan Persepsi

Harga dan Kepercayaan. Lebih lanjut, tak perlu dikatakan bahwa Kepercayaan merupakan hasil median hubungan antara persepsi utilitas, kemudahan penggunaan, dan harga dalam kaitannya dengan peralihan dari belanja offline ke belanja online.

Perbedaan pada penelitian ini terletak pada fokus penelitian, yang mana pada penelitian ini lebih fokus apakah kepercayaan mempengaruhi minat beli offline ke online, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan lebih fokus kepada bagaimana perbedaan sistem retur pada penjualan online dan offline reseller baju dan tingkat kerugian di toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember..

Persamaannya penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama membahas tentang tentang penjualan online dan offline.

9. Ina Novila, 2019. "Strategi Pemasaran Pedagang Offline Dengan Online Ditinjau Dari Etika bisnis Islam". Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Salah satu teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan metode penelitian kualitatif. Observasi, Wawancara, dan dokumentasi adalah semua jenis teknik pengumpulan data. Metode yang digunakan meliputi analisis deskriptif dan penelitian studi kasus. Teknik analisis data yang digunakan disebut analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa toko pakaian, baik online maupun offline, di Timur Tengah menggunakan strategi pemasaran yang

berasal dari bauran-pemasaran, yaitu, penetapan lokasi fisik, penetapan harga, penetapan produk, dan penetapan kampanye iklan. melalui media sosial. Strategi Toko-Pakaian Offline Dilakukan Sesuai Etika Bisnis Islam, hal. Misalnya juga tidak termasuk penggunaan suap atau penipuan. Namun, ada beberapa geng pendidikan online yang tidak sesuai dengan etika bisnis Islam.

Perbedaan kedua penelitian tersebut didasarkan pada fokus penelitian, dengan penelitian pertama menekankan pada perbedaan strategi pedagang pakaian offline dan toko online di kota 15 metropolis, sedangkan penelitian kedua dilakukan oleh tim yang sama. sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan lebih fokus kepada bagaimana perbedaan sistem retur pada penjualan online dan offline reseller baju dan tingkat kerugian di toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember.

Persamaan antara keduanya adalah bahwa keduanya fokus pada perbedaan antara sistem online dan offline, masing-masing menggunakan metode pengumpulan dan analisis data kuantitatif dan kualitatif untuk sampai pada kesimpulan. Informasi dalam koleksi ini berasal dari observasi, survei, dan penelitian arsip.

10. Crisna, 2020. *“Analisis Audit Operasional Penjualan Dan Retur Penjualan Pada PT. Sapta Warna Cemerlang Tahun 2017-2018”*. Fakultas Bisnis Universitas Budhi Dharma Tangerang.

Metode analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Analisis Deskriptif Kuantitatif yang diartikan sebagai Penelitian dalam suatu topik yaitu Analisis Deskriptif dan Cenderung Menggunakan dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini, istilah “deskriptif” mengacu pada fakta bahwa data dianalisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) proses audit operasional yang telah dilaksanakan sesuai dengan indikator standar operasi prosedur tersebut dan hasil operasional pada penjualan dan penjualan retur yang telah dilaksanakan di PT. Sapta Warna Cemerlang, dapat ditarik kesimpulan bahwa aktivitas penjualan dan retur penjualan belum efisien karena terdapatnya hasil Checklis untuk jawaban “tidak”. Dimana hal ini dianggap sebagai proses/tahapan yang tidak berdasarkan praktis secara umum. (2) cara menurunkan retur penjualan dengan adanya standar prosedur yang ada di PT. Sapta Warna Cemerlang, dengan menerapkan pengendalian kualitas, hal ini dilakukan dengan melakukan inspeksi atau meminimalisasi besarnya jumlah retur, serta melakukan pengujian terhadap produk untuk mengetahui kualitas produk yang dihasilkan.

Perbedaan pada penelitian ini terletak pada fokus penelitian, yang mana pada penelitian ini lebih fokus bagaimana hasil operasional pada fungsi penjualan dan retur penjualan di PT. Sapta Warna Cemerlang dan bagaimana perusahaan menurunkan retur penjualan dengan adanya standar prosedur yang ada di Pt. sapta Warna Cemerlang, sedangkan

penelitian yang akan peneliti lakukan lebih fokus kepada bagaimana perbedaan sistem retur pada penjualan online dan offline reseller baju dan tingkat kerugian di toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember.

Kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah pendekatan yang serupa pada subjek retur penjualan.

Tabel 2.1
Persamaan dan perbedaan Penelitian Terdahulu

NO.	NAMA	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1.	Siti latifah, (2017) Skripsi Politeknik Negeri Batam	Sistem Retur Penjualan Pada PT. Goodwill	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah Sama – sama meneliti tentang Retur Penjualan, jenis penelitian dan teknik pengumpulan data.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu Fokus penelitin, Tahun penelitian, lokasi penelitian, obyek penelitian dan hasil penelitian.
2.	Tria Anggraini . (2017) .Skripsi Fakultas Ekonimi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu	Analisis Perbandingan Strategi Pemasaran Online Dan Offline pada Toko Alea Pasar Tradisional Modern (PTM) Kota Bengkulu Ditinjau Dari Ekonomi Islam.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah Sama – sama meneliti tentang penjualan online dan offline. jenis penelitian dan teknik pengumpulan data	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu Fokus penelitin, Tahun penelitian, lokasi penelitian, obyek penelitian dan hasil penelitian
3.	Jessy Anjella Pitrajaya,	Rancangan Sistem Pendukung	Persamaan penelitian ini dengan	Perbedaan penelitian ini dengan

	2018. Skripsi Universitas Katolik Parahyangan Bandung	Penilaian Kinerja di Cabang Berdasarkan Tingkat Retur Bahan Baku di Restoran Bakmi Apin.	penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah Sama – sama meneliti tentang <i>retur</i> , jenis penelitian dan teknik pengumpulan data.	penelitian penulis yaitu Fokus penelitin, Tahun penelitian, lokasi penelitian, obyek penelitian dan hasil penelitian
4.	Zevan Wibisono, (2018). Skripsi Fakultas Teknologi Dan Informatika Institut Bisnis dan Informasi Stikom Surabaya	Rancang Bangun Aplikasi Dan Retur barang Pada CV. Duta Tehnik	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah Sama – sama meneliti tentang <i>Retur</i> , jenis penelitian dan teknik pengumpulan data.pengumpul an data.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu Tahun penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, obyek penelitian dan hasil penelitian.
5.	Nuryana Khoirotul Fizah, (2018). Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri	Strategi Pemasaran Produk pakaian Denagn Sistem Online Dan Offline Di Toko Bibishop Grosir Nganjuk (Studi Komparasi)	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah Sama – sama meneliti tentang penjualan online dan offline. jenis penelitian dan teknik pengumpulan data.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu Fokus penelitian. tahun penelitian, lokasi penelitian, obyek penelitian dan hasil penelitian.
6.	Suhaimi Ismi, (2019) Skripsi Universitas Negeri UIN Mataram	Sistem Retur Barang dan Pengelolaan Resiko Usahanya di Toko Roti Anugerah Kelurahan	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah Sama – sama meneliti tentang	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu Fokus penelitian. tahun penelitian, lokasi penelitian,

		Babakan Selatan	<i>Retur</i> , jenis penelitian dan teknik pengumpulan data..	obyek penelitian dan hasil penelitian.
7.	Ahmad Rouf, (2019), Skripsi Universitas Widya Dharma Klaten	Sistem Informasi Penjualan ATK dan Retur Penjualan Di CV. Putra Sari Kaltan Menggunakan Barcode	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah Sama – sama meneliti tentang <i>Retur</i> , jenis penelitian dan teknik pengumpulan data.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu Fokus penelitian, tahun penelitian, lokasi penelitian, obyek penelitian dan hasil penelitian.
8.	Siti Nurhaliza, (2019). Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang	Studi Tentang Perubahan Preferensi Konsumen Dalam Belanja Offline Ke Online Di Kota Semarang	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah Sama – sama meneliti tentang penjualan online dan offline.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu Tahun penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, obyek penelitian dan hasil penelitian.
9.	Ina Novila, 2019. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro	Strategi Pemasaran Pedagang Offline Dengan Online Ditinjau Dari Etika bisnis Islam	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah Sama – sama meneliti tentang penjualan online dan offline. jenis penelitian dan teknik pengumpulan data	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu Fokus penelitian, Tahun penelitian, lokasi penelitian, obyek penelitian dan hasil penelitian.
10.	Crisna,	Analisis Audit	Persamaan	Perbedaan

	(2020). Skripsi Fakultas Bisnis Universita s Budhi Dharma Tangerang	Operasional Penjualan Dan Retur Penjualan Pada PT. Sapta Warna Cemerlang Tahun 2017- 2018	penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah Sama – sama meneliti tentang <i>retur</i> penjualan	penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu Fokus penelitin, Tahun penelitian, lokasi penelitian, obyek penelitian dan hasil penelitian.
--	--	---	--	--

Sumber: Data diolah dari Skripsi

Penelitian ini memuat temuan baru mengenai Studi Komparasi Sistem Retur Pada Penjualan Online dan Offline Reseller Baju Di Toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember. Dimana pada penelitian sebelumnya tidak di jelaskan mengenai Studi Komparasi Sistem Retur Penjualan Online dan Offline secara bersamaan dalam tingkat kerugian jika terjadi retur.

Penelitian ini menjelaskan mengenai Bagaimana studi komparasi sistem *retur* pada penjualan *online* dan *offline reseller* baju di toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember dan Bagaimana Tingkat Kerugian jika terjadi *retur* dalam penjualan *online* dan *offline* pada toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember.

B. Kajian Teori

Penting untuk dicatat bahwa dalam penelitian apapun, baik kerangka teoritis (dan bukan Pakar atau buku tertentu) dan hasil penelitian (relevan dengan variabel yang diteliti) terkandung dalam kerangka.²³ Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 58.

1. Teori *Retur* Penjualan

a. Pengertian *Retur* Penjualan

Retur dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai bentuk Pengembalian, sedangkan Meretur diartikan sebagai mengembalikan atau sebagai pengiriman kembali.²⁴

Menurut Philip Kotler, "Penjualan" mengacu pada serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengidentifikasi dan menarik pembeli, serta untuk menyiapkan dan mendistribusikan informasi sehingga pembeli dapat mencocokkan kebutuhan mereka dengan produk yang dijual dan Menghindari kelabilan harga. yang merugikan kedua belah pihak.²⁵

Menurut Marbun, penjualan adalah jumlah total barang yang telah terjual oleh perusahaan, untuk memenuhi pembiayaan-pembiayaan organisasi perusahaan dalam jangka waktu tertentu.²⁶

Menurut Soemarso, Retur Penjualan adalah barang hasil produksi yang di kembalikan oleh pelanggan setelah terjual, karena adanya sebuah kerusakan, maka perusahaan wajib memberikan potongan harga.²⁷

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem retur penjualan merupakan sistem yang dilakukan oleh pihak pembeli

²⁴ <http://kbbi.web.id/retur>

²⁵ Johnson Alvanco, *Practical Communication Skill*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014), 235.

²⁶ Marbun, *Kamus Manajemen*, (Jakarta: Pustaka Sinar harapan, 2003) h. 225

²⁷ Soemarso, *Akuntansi Suatu Pengantar Edisi Ke-empat*, (Jakarta:PT Reneka Cipta 1995), h. 184

dengan pedagang untuk mengembalikan barang rusak dan digantikan dengan yang baru.

b. Fungsi dalam pelaksanaan retur penjualan adalah

1) Fungsi Penjualan

Pada fungsi ini, proses retur penjualan akan diberitahukan mengenai adanya retur barang dari pembeli. Pada fungsi ini akan dibuat memo kredit kemudian nanti akan dikirimkan ke fungsi penerimaan sebagai otoritas penerimaan kembali barang yang sudah dijual tersebut.

2) Fungsi Penerimaan

Pada fungsi ini barang yang diretur akan diterima berdasarkan memo kredit dari fungsi penjualan. Fungsi ini juga bertugas sebagai pemeriksaan barang-barang return tersebut.

3) Fungsi Gudang

Setelah barang diperiksa oleh fungsi penerimaan, maka barang akan disimpan ke dalam gudang. Barang-barang yang disimpan tersebut akan dibuatkan kartu gudang oleh fungsi gudang.

4) Fungsi akuntansi

Tujuan dari departemen ini adalah untuk memantau transaksi Retur penjualan dan melaporkannya dalam jurnal retur atau jurnal umum.

Ini termasuk pelacakan Piutang dari perusahaan pembeli retur dan pelacakan persediaan yang dihasilkan dari retur penjualan dalam kartu piutang dan retur penjualan. Selain itu, departemen ini harus

memberikan nota kredit kepada pelanggan yang telah menyelesaikan pembelian suatu produk.²⁸

c. Sistem *retur* penjualan

Pengembalian barang dari pelanggan pada umumnya dikarenakan:

- 1) Penjual salah mengirimkan barang
- 2) Barang cacat atau rusak pabrik
- 3) Barang rusak saat pengiriman
- 4) Terlalu lambat dalam mengirim pesanan dan pembeli menolak barang tersebut.²⁹

2. Konsep *Retur* Dalam Islam

Dalam fiqh, sistem retur termasuk dalam kategori *khiyar* yaitu kewenangan konsumen untuk menahan dan menerima dalam memilih perdagangan. Seorang dalam syariat Islam tidak diperbolehkan menjual suatu barang yang cacat, kecuali harus dapat dijelaskan maksud dari kecacatan tersebut.

Rasullullah SAW bersabda, “Seorang muslim adalah saudara muslim lainnya, tidak halal bagi seorang muslim menjual barang yang cacat kepada saudaranya kecuali telah ia jelaskan.” (HR. Ibnu Majjah).

Jika suatu barang telah diketahui cacatnya setelah akad, maka berlakulah hukum *khiyar*.

²⁸ Mulyadi, Sistem Akuntansi, (Jakarta: Salemba Empat, 2001) h.226-231

²⁹ Taufan Adi Kurniawan, *Sistem Informasi Akuntansi dengan Pendekatan Simulas*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012), 42.

a. Definisi *Khiyar*

Khiyar merupakan salah satu akad yang ada dalam jual beli. Dalam bahasa arab al-khiyar memilih atau dipilihan. Dalam tranaksi ekonomi, khiyar sering digunakan untuk mengatasi persoalan-persoalan, dimana akad tersebut akan dilanjutkan atau dibatalkan. Seorang pelaku akad memiliki hak *khiyar* (Hak pilih) antara melanjutkan akad atau tidak. Syariat menetapkan hak khiyar dalam jual beli sebagai bentuk kasih sayang terhadap kedua pelaku akad.³⁰

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa *khiyar* merupakan kewenangan dari penjual dan pembeli untuk menentukan apakah akad atau kerjasamanya akan dianjurkan atau di batalkan.

Hak *khiyar* ditetapkan syariat islam bagi manusia untuk bermuamalah dalam bentuk transaksi yang tidak saling merugikan, sehingga kemaslahatan dalam suatu transaksi bisa tercapai dan dilakukan sebaik-baiknya. Dengan kata lain, diadakan khiyar oleh syara' agar kedua belah pihak dapat memikirkan lebih jauh kemaslahatan masing- masing dari akad jual belinya, supaya tidak menyesali di kemudian hari, dan tidak merasa tertipu.³¹

Jadi hak *khiyar* diberikan agar antara kedua belah pihak agar dapat menciptakan kerelaan dan kepuasan dalam transaksi sehingga dapat dikatakan dengan khiyar penjual dan pembeli merupakan solusi yang dibenarkan atau tepat.

³⁰ Suhrawardi K. Lubis, *Hukum ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2000), h. 137

³¹ Abdul Rahman Ghazaly, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Kencana Prenada Media grub, 2010), h. 97

b. Macam – macam *Khiyar*

1) *Khiyar* Majelis

Khiyar majlis merupakan *khiyar* kewenangan dari kedua belah pihak yang berakad untuk membatalkan akad, selama keduanya masih berada dalam transaksi langsung (diruangan atau ditoko) dan belum terpisah. Transaksi baru dianggap sah apabila kedua belah pihak yang melaksanakan akad telah terpisah atau salah seorang diantara pihak telah menentukan pilihan untuk menjual atau membeli. *Khiyar* seperti ini hanya berlaku hanya berlaku dalam transaksi yang bersifat mengikat kedua belah pihak yang melaksanakan transaksi, seperti jual beli atau sewa – menyewa.³²

2) *Khiyar 'Aib* (Cacat)

Khiyar 'aib (cacat) merupakan sesuatu keadaan dimana salah satu pihak yang berakad memiliki kewenangan untuk membatalkan akad ketika ditemuinya '*aib* (kecacatan) dari salah satu barang yang dijadikan alat tukar-menukar yang tidak diketahui pemilikinya ketika akad.

Ulama hanafiyah berpendapat, bahwa '*aib* pada *khiyar* adalah segala sesuatu yang menunjukkan adanya kekurangan dari aslinya. Misalnya berkurang nilainya menurut adat, baik berkurang sedikit atau banyak. Menurut ulama syafi'iyah *khiyar* merupakan segala sesuatu yang dapat diandang berkurang

³² Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafik, 2000), h. 139

nilainya, seperti sempitnya sepatu, potongan tidak sesuai, atau adanya cacat pada binatang yang hendak dipotong.³³

3) *Khiyar* Syarat

Khiyar syarat adalah kedua belah pihak yang berakad atau salah satunya menetapkan syarat waktu untuk menunggu apakah ia akan meneruskan akad atau membatalkannya ketika masih dalam tempo ini.³⁴

Khiyar pengembalian lantaran cacat merupakan hak yang tepat bagi pembeli. Berdasarkan kesepakatan dalam fuqaha, cacat yang mengharuskan adanya hukum, maka disyaratkan bahwa cacat tersebut harus terjadi sebelum transaksi jual beli. Oleh karena itu, Allah swt memberikan kesempatan orang yang berakad dalam masa *khiyar* syarat dan waktu yang telah ditentukan untuk menunggu karena memang diperlukan. Terkadang dia tidak berpengalaman sehingga perlu berkonsultasi dengan orang yang berpengalaman, takut hilang kesempatan sehingga dia perlu ada hak dalam berakad dan berkewenangan untuk membatalkan atau melanjutkan akad jika memang diperlukan.

Adanya mengenai tempo *khiyar* syarat, kalangan ulama fiqh yang membolehkan *khiyar* syarat sepakat bahwa syarat sah jika waktunya diketahui dan tidak lebih dari tiga hari dan barang

³³ Sohari sohrani dan Ru'fah Abdullah, *Fiqh Muamalah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), h. 139

³⁴ Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalah Sistem Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: Amazam, 2010), h. 101

yang dijual tidak termasuk barang yang cepat rusak dalam tempo ini.³⁵

3. Penjualan *Online*

a. Pengertian Penjualan *Online*

Penjualan online adalah strategi pemasaran yang digunakan untuk mempromosikan produk atau layanan. Ini juga digunakan untuk meningkatkan jumlah orang yang membeli produk atau layanan dengan meningkatkan jumlah orang yang membeli produk atau layanan. Transaksi belanja online adalah serangkaian kegiatan yang berkisar dari mencari produk hingga memberikan layanan yang dipersonalisasi kepada pelanggan. Hal ini dicapai melalui penggunaan jaringan komputer yang terhubung ke Internet dengan menggunakan perangkat elektronik terpisah sebagai sarana untuk menghubungkan ke Internet. Penjualan Online adalah kumpulan kegiatan mulai dari mencari produk hingga memberikan layanan yang dipersonalisasi kepada pelanggan menggunakan jaringan komputer yang terhubung ke Internet.

Menurut Murti Sumarni, Penjualan Online adalah cara penyajian dan promosi barang dan jasa melalui penggunaan berbagai media, seperti berita, majalah, radio, televisi, poster, brosur, jejaring sosial, internet, dan media lainnya.³⁶ Menurut definisi ini, pembelian online didefinisikan sebagai pembelian yang dilakukan melalui

³⁵ Amir Syarifudin, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Pranada media, 2000), h. 111

³⁶ M Sumarni dan J Soeprihatno, *Pengantar bisnis* (Yogyakarta: Liberty, 2003), h. 321

penggunaan media yang berfungsi sebagai pasar untuk membeli dan menjual barang dan jasa di Internet.

b. Wujud penjualan *Online*

Dalam penjualan *online* untuk menyentuh pikiran dan perasaan konsumen, dapat menggunakan beberapa media diantaranya adalah³⁷:

1) Iklan media massa

Ini terdiri dari komunikasi tidak personal, searah dan pesan yang dilakukan dengan dukungan organisasi pendukung atau dari pesan sponsor. Itu dibuat dengan tujuan memperluas dukungan khalayak dan pada saat yang sama untuk meningkatkan kualitas hidup orang-orang yang tinggal di sana.

2) Humas pemasaran

Ini adalah salah satu dari sedikit fungsi humas yang digunakan media gratis untuk mengirim pesan positif tentang produk atau layanan tertentu dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan omset penjualan.

3) Pemasaran Interaktif

Ini berarti menggunakan media berbasis internet atau teknologi digital lainnya untuk mencapai tujuan pemasaran dan menerapkan strategi baru (modern) Pemasaran. Dimungkinkan untuk menggunakan media digital lain seperti kabel dan satelit bersama

³⁷ Hidayat Taufik, *Panduan Membuat Toko Online Dengan Os Commerce* (Jakarta: Mediakita, 2008), h.115

dengan pengoperasian jaringan serat optik untuk jenis Pemasaran ini.

c. Jenis – jenis penjualan *online*

Dalam melakukan penjualan online terdapat dua tipe atau jenis yang dapat dilakukan seorang penjual yaitu³⁸:

1) Layanan *Online* Komersial

Layanan internet yang menawarkan informasi dan layanan penjualan online kepada pelanggan yang membayar biaya bulanan seperti *America Online*, *compuserve* dan *prodigy*.

2) Internet

Web global jaringan computer yang luas dan berkembang pesat yang tidak mempunyai manajemen dan kepemilikan sentral.

d. Keuntungan dan kerugian penjualan *online*³⁹

1) Manfaat dari sisi konsumen

a) Barangnya mudah dicari

Dengan penjualan barang secara online, konsumen lebih mudah untuk mencari barang ataupun produk yang diinginkan tanpa harus bersusah payah untuk mendatangi toko tersebut.

b) Memiliki banyak informasi mengenai produk tersebut

Belanja online memberikan banyak informasi kepada pelanggan tentang produk yang ditawarkan sehingga mereka dapat mengetahui tampilan produk (melalui gambar), harga,

³⁸ Ibid, hal 115

³⁹ Ibid, hal 115

deskripsi dan informasi lain yang relevan tentang produk. Dalam hal ini perlu diberikan informasi mengenai kualitas dan kuantitas produk sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan.

c) Interaktif

Perlu dicatat bahwa ada komunikasi interaktif di mana konsumen dapat menyampaikan kritik, saran atau peringatan kepada penjual secara tepat waktu dan di mana mereka juga dapat menerima tanggapan dari penjual secara tepat waktu.

d) Fleksibel

Penjualan online lebih fleksibel karena pembeli dan penjual Dimungkinkan untuk menyelesaikan transaksi pembelian tanpa memikirkannya. Sebelum membeli suatu produk, konsumen memiliki kesempatan untuk menelitinya secara menyeluruh.

e) Nyaman

Karena kenyamanan belanja online, pelanggan tidak perlu mengunjungi setiap toko untuk memeriksa, menilai, atau menilai produk yang dijual. Mereka memiliki kemampuan untuk melakukan bisnis dengan membandingkan dan membedakan produk melalui katalog produk dan dengan mengunjungi situs web.⁴⁰

⁴⁰ Ibid, h.117

2) Manfaat dari sisi penjual

a) Mengurangi biaya saat ini

Ketika penjual tidak harus mengeluarkan banyak uang untuk menarik pelanggan, dana yang seharusnya dihabiskan untuk akuisisi pelanggan (misalnya, komisi dan biaya transportasi untuk agen dan penjual) dapat dialihkan ke penggunaan lainnya. seperti biaya pemasaran dan distribusi.

b) Membuat sistem lebih efektif

Aspek yang mempengaruhi penjual online termasuk biaya untuk transaksi toko dan biaya sewa, serta asuransi dan layanan standar lainnya untuk pelanggan, serta diskon transaksi dan promosi lain yang mungkin tersedia . Karena komunikasi yang terus menerus antara pelanggan dan penjual, transaksi online semakin mengarah pada biaya barang yang lebih rendah dan efisiensi yang lebih besar dari berbagai fungsi logistik, seperti pengiriman.

c) Global

memiliki kesempatan untuk mengiklankan dan menjual produknya melalui transaksi online di Internet. Hal ini memungkinkan mereka untuk menjangkau khalayak yang lebih luas.

3) Kerugian penjualan *online*

a) Kepercayaan diri berkurang

Karena mereka tahu apa yang terjadi membeli online dan ketika itu terjadi, mereka lebih percaya diri pada orang-orang di sekitar mereka.

b) Produk berkualitas buruk.

Dalam transaksi online, penjual hanya memberikan deskripsi produk dan gambar produk, yang hanya dapat dilihat di Internet, sehingga pembeli tidak dapat sepenuhnya memanfaatkan produk.

c) Reputasi sendiri dipertanyakan.

Dalam hal penggunaan Internet, ada banyak orang yang mendapat manfaat dari kesalahpahaman orang lain. Seseorang yang tidak terbiasa dengan detail belanja Internet dihadapkan pada produk yang tidak sesuai atau seseorang yang belum tau belanja online dan takut belanja online karena sebab takut ditipu dengan produk yang palsu. Maka berakibat kredibilitas penjualan online bisa menurun.

d) Jumlah penjualan meningkat secara lambat.

Karena banyaknya pertimbangan yang dilakukan konsumen sebelum membeli produk tertentu, dan akhirnya jumlah penjualan akan melambat.⁴¹

⁴¹ Ibid, h.120

4. Penjualan *Offline*

a. Pengertian Penjualan *Offline*

Istilah "penjualan offline" mengacu pada transaksi di mana dua pihak bertukar informasi secara aman. Satu pihak akan menerima suatu benda atau barang sedangkan pihak lain akan menerimanya sesuai dengan syarat dan ketentuan atau ketentuan yang telah disepakati dan menunggu keputusan. Benda memiliki potensi untuk meningkatkan arus barang dan uang, tetapi fungsinya yang tepat harus ditentukan jika, misalnya, Benda mahal yang dapat digunakan untuk mengecilkan hati penggunanya. Menurut Syara, Benda bisa bergerak (dipindahkan) dan tetap (tidak dipindahkan).⁴²

Penjualan Offline, istilah yang diciptakan oleh Basu Swastha dan Irawan, menggambarkan interaksi antara orang-orang yang saat ini yang saling bertatap muka dengan tujuan untuk menjalin, memelihara, dan memperkuat hubungan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pihak lain.⁴³

Yang dimaksud dengan "offline" adalah transaksi di mana deskripsi atau harga suatu produk ditentukan oleh penjual yang melakukan transaksi secara langsung. Mengkomunikasikan informasi apa pun yang diberikan penjual kepada pembeli, membangun sistem kendali mutu untuk memastikan bahwa produk pembeli memenuhi spesifikasi penjual, dan segera mengirimkan barang dagangan kepada

⁴² Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2011), hlm.69

⁴³ Basu Swarstha dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta: Liberty, 2005), h.260

pembeli untuk memberi pembeli kesempatan menyelesaikan transaksi. Dalam keadaan pasar seperti ini, Pembeli memiliki kemampuan untuk mengembangkan keinginannya secara perlahan tapi pasti, bahkan ada yang saling tawar-menawar untuk mencapai kesesuaiannya.

b. Wujud Penjualan *Offline*

Wujud penjualan offline di antara yaitu sebagai berikut:

1) Promosi Penjualan

Istilah "Promosi Penjualan" mengacu pada program dan serangkaian pedoman atau penawaran khusus dalam jangka pendek untuk menarik hati konsumen. Untuk meningkatkan persepsi positif terhadap produk oleh konsumen.

2) Personal selling

Menurut Fandy Tjiptono, personal selling adalah jenis komunikasi langsung (disebut "tatap muka") antara penjual dan pembeli untuk mempresentasikan produk kepada pembeli dan berusaha memahami pembeli tentang produk sehingga pembeli lebih mungkin untuk membelinya.

3) Penjualan partaian

Penjualan partai merupakan kegiatan untuk menciptakan gambaran merek (citra merek) hingga tingkat pengecer dan meningkatkan gambaran merek (citra merek). Dalam hal ini, tujuannya adalah untuk mengubah persepsi pelanggan terhadap produk yang bersangkutan.

4) Titik Pembelian

Titik Pembelian adalah strategi mendistribusikan produk di lokasi-lokasi strategis di suatu toko dengan tujuan untuk mengubah persepsi pelanggan terhadap produk yang bersangkutan..

c. Cara-cara Penjualan *Offline*

Penjualan *Offline* dapat dilakukan melalui 2 cara yaitu:

1) Penjualan melalui toko

Penggunaan Toko ini untuk pembelian terjadi secara teratur untuk tujuan pembelian. Namun, Penjualan Eceran tidak selalu terjadi di toko. Mungkin juga penjualan di Partai Besar Besar dilakukan oleh penjualan yang dilengkapi dengan toko. Selama transaksi ini, pembeli harus mengunjungi toko untuk menerima barang yang diminta. Hal ini memungkinkan gudang untuk melakukan bisnis dengan jual beli barang. Setiap barang dagangan yang ditawarkan untuk dijual oleh penjual ditampilkan di toko eceran.

2) Penjualan di luar Toko

Penjualan di luar toko dapat dilakukan oleh seorang Wiraniaga dari sebuah toko, seorang pedagang lima, atau bahkan seorang penajaja keliling yang mengantarkan produk ke rumah pelanggan di daerah tertentu. Akibatnya, transaksi yang melibatkan pembelian barang terjadi di toko ritel atau di rumah konsumen. Beberapa contoh penjualah di toko di mana pelanggan harus pergi ke toko

sendiri mengakibatkan pelanggan dilecehkan selama proses penjualan. Jenis kegiatan ini tidak terbatas pada para pengecer atau pemilik usaha kecil; Bahkan, perusahaan besar semakin terlibat dalam jenis kegiatan ini.

d. Kelebihan dan kekurangan Penjualan *Offline*

Kelebihan dari penjualan *offline* ini adalah:

- 1) Bisa menawarkan produk secara langsung pada konsumen
- 2) Memungkinkan penjual mendapatkan feedback secara langsung dalam bentuk kritik, saran, ataupun pertanyaan.
- 3) Dapat membujuk konsumen
- 4) Dapat memberikan informasi yang kompleks mengenai produk yang ingin dijual
- 5) Mampu meningkatkan jumlah penjualan dengan segera

Kelemahan penjualan *offline* ini adalah:

- 1) Membutuhkan biaya yang besar (biaya transportasi dst)
- 2) Membutuhkan tenaga dan banyak waktu.

e. Jenis Penjualan *Offline*

1) *Single Level Marketing* (Pemasaran Satu Tingkat)

Metode pembelian barang atau jasa melalui program single threshold, dimana Mitra sendiri mengumpulkan komisi dan bonus dari hasil perolehan barang atau jasa.

2) *Multi Level Marketing* (Pemasaran Multi Tingkat)

Metode memperoleh barang atau jasa dari penjual melalui program penjualan jangka panjang berdasarkan satu ambang batas di mana penjual menerima komisi dan bonus atas penjualan berdasarkan hasil penjualan baik penjual maupun anggota kelompok lainnya.

5. *Reseller*

a. Pengertian *Reseller*

Umumnya, *reseller* adalah seseorang yang membeli produk dari pedagang atau pemasok dengan harga diskon. Ini membuatnya lebih murah daripada biasanya menjual produk dengan harapan mendapatkan keuntungan sebanyak mungkin dari penjualan barang yang bersangkutan.⁴⁴

Reseller adalah orang yang menjual kembali produk dari pemasok tanpa membayar premi, tetapi sebagai syarat untuk menjadi pengecer, orang tersebut harus membeli lebih banyak produk dari pemasok di masa mendatang.⁴⁵

Reseller memiliki kemungkinan untuk menawarkan produk dan layanan dengan harga yang sama dengan harga yang akan dijual. Secara umum, siapa pun dapat menjadi *reseller* dan menerima tarif

⁴⁴ Dini Hertita, *Setiap Pembisnis Harus Punya Buku Ini*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2018), 149

⁴⁵ Ahmad Syafii, *Bisnis Dropshipping Dan Reseller*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013), 3.

khusus dari perusahaan yang menjual produk atau layanan, atau menyediakan layanan secara gratis.⁴⁶

b. Macam - macam Model Sistem *Reseller*⁴⁷

1) Model Bagi Hasil

Model untuk hasil ini memiliki komisi hingga 50% dan semua produk dapat dijual, terlepas dari kenyataan bahwa reseller hampir selalu dapat menggunakan pembayaran di muka di awal pendaftaran atau menaikkan harga pembelian. Berdasarkan pengamatan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa kebanyakan orang akan membayar lebih ketika barang tersebut terjual.

2) Model Jaminan

Model jaminan ini menggunakan jaminan uang untuk menjadi *reseller*. Model jaminan memungkinkan pengelola dan pelaku bisnis tidak mau dirugikan oleh reseller. Biasanya reseller memberikan uang DP (uang muka) yang telah ditentukan kepada pengelola/pelaku bisnis sehingga jika terjadi kecurangan oleh reseller maka pengelola tidak dirugikan sepenuhnya.⁴⁸ Peneliti menyimpulkan bahwa model jaminan dilakukan dengan memberikan uang muka yang bertujuan mengurangi terjadinya kecurangan.

⁴⁶ Dominikus Juju dkk, *Kiat Sukses Menjadi IT Freelance*, (Jakarta: PT Elex Komputindo, 2010), 137.

⁴⁷ Ahmad Syafi'I, *Bisnis Dropshipping dan Reseller*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013),7.

⁴⁸ *Ibid.*, 7

3) Model Web Replika

berbasis web Model berikut memiliki nilai jual yang unik: Web replika adalah situs web yang bertindak sebagai media iklan untuk pengecer, dan pengecer menerima komisi saat transaksi dilakukan di cermin web. Banyak orang percaya bahwa uang yang digunakan untuk membuat produk semacam itu berasal dari sumber yang mengungkapkan nama situs peniru.

4) Model Web Alone

Reseller bisa mendapatkan kebebasan didalam produk. Selain dapat biaya lebih murah, reseller juga bisa mendapatkan harga yang lebih baik dengan mengikuti penawaran khusus sehingga reseller bisa menjualkan sendiri dengan menggunakan web yang sudah dimilikinya .

5) Model beli Jual

Pada model beli jual memiliki fasilitas yang mengedepankan pelayanan reseller. Reseller cukup melakukan pembelian yang telah ditentukan oleh pengelola selanjutnya akan menjadi member dengan berbagai fasilitasnya, disamping bisa bermain harga reseller juga mendapatkan harga yang menarik.

c. Syarat –syarat Sistem *Reseller*

- 1) Jujur dan amanah
- 2) Mempunyai handphone pribadi
- 3) Punya akun online shop sendiri

- 4) Punya rekening bank sendiri untuk pembayaran pemesanan konsumen
- 5) Selalu ramah melayani calon pembeli.
- 6) Selalu rajin cek postingan dan pemberitahuan ketentuan order.⁴⁹

d. Tujuan sistem *Reseller*

Karena modal yang digunakan untuk membiayai usaha tersebut tidak terlalu besar, maka cara termudah untuk memulai usaha kecil-kecilan dengan modal yang tidak terlalu besar adalah dengan menjadi reseller produk yang dijual. Bagi media, tujuannya adalah untuk memudahkan orang melakukan bisnis melalui sarana elektronik, seperti di dunia sekarang ini.

Ada banyak prosedur yang melibatkan sistem reseller dan hampir selalu mengakibatkan persyaratan-persyaratan dalam sistem reseller tertentu. Seperti yang telah dijelaskan di atas, tujuan dari sistem reseller adalah untuk memudahkan pemilik bisnis melakukan kegiatan sosialisasi melalui media sosial, yang digunakan untuk lebih memenuhi kebutuhan masyarakat umum, daripada pada saat penulisan. pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana menggunakan teknologi untuk keuntungan Anda.⁵⁰

⁴⁹ Rulita Haryani, “Penerapan Sistem Reseller Persepektif Hukum Ekonomi Syari’ah” (Skripsi: IAIN Metro, kota Metro, 2018) , 11.

⁵⁰ Ibid., 15

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Merupakan proses pengumpulan data yang dapat menghasilkan data deskriptif yang terdiri dari tertulis ataupun lisan dari orang-orang dan perilaku. Pengumpulan data kualitatif mengacu pada pengumpulan data berdasarkan tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku. Istilah “penelitian kualitatif” mengacu pada penelitian yang dilakukan untuk lebih memahami fenomena yang dialami peneliti seperti tindakan, persepsi, perilaku, motivasi, dll. Jika data yang dikumpulkan dari kualitatif kata-kata dan deskriptif tindakan orang-orang yang diamati merupakan sumber data yang valid dan sesuai dengan tujuan penelitian, maka diperlukan penentuan informan untuk mengurangi masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh informasi atau data deskriptif berupa kata-kata atau bahkan Lisan melalui Studi Komparasi Sistem Pengembalian Pada Penjualan Online dan Offline Reseller Baju Di Toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember.

Penelitian Lapangan adalah jenis penelitian di mana peneliti terjun ke lapangan untuk jangka waktu yang lama untuk mengumpulkan informasi tentang fenomena tertentu dalam bidang studi tertentu. Dalam hal ini informasi yang diterima dari informan atau subyek penelitian. Penelitian ini termasuk dalam kategori Penelitian Lapangan (*Field Research*) karena peneliti

mengumpulkan data dari lokasi lapangan yaitu Di Toko Baju Ibu Umi kecamatan Puger kabupaten Jember. Penelitian Lapangan juga bisa disebut sebagai metode pengumpulan data kualitatif.⁵¹

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian menunjukkan di mana Penelitian yang bersangkutan hendak dilakukan. Wilayah penelitian berkaitan dengan lokasi (desa, organisasi, peristiwa, teks, dll) dan analisis unit.⁵²

Penelitian ini dilakukan di Toko baju Ibu Umi Dusun Gadungan RT / RW 005/007 Desa Kasiyan Kecamatan Puger Kabupaten Jember. Sebelum memulai penelitian ini, langkah pertama adalah melakukan survei, yang merupakan hal terpenting. Hal ini dilakukan untuk memahami banyaknya permasalahan yang dapat muncul pada situs yang bersangkutan, sehingga peneliti dapat memilih situs yang paling cocok untuk diteliti.

C. Subyek Penelitian

Untuk menentukan subyek penelitian maka diperlukan data pendukung, dalam penelitian ini pencarian dan pengumpulan data diperoleh dari informasi dengan menggunakan teknik *purposive* yaitu dengan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.⁵³ Pertimbangan tertentu yaitu subyek penelitian memilih orang yang lebih tahu dan mengerti serta dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, sehingga dapat memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian.

⁵¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), 26.

⁵² Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 46.

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 219.

Subyek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Umi Nurasyiah (Owner Baju)
2. Novi Fitriani (Karyawan)
3. Permata (Pembeli *Online*)
4. Febri Ariyanti (Pembeli *Online*)
5. Fifi Eliah Devi (Pembeli *Offline*)
6. Winarsih (Pembeli *Offline*)

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah tujuan utama penelitian untuk memperoleh data, maka teknik pengumpulan data di bidang penelitian sangat strategis. Jika seseorang tidak memahami teknik pengumpulan data, mereka tidak akan dapat memperoleh data yang memenuhi standar yang ditetapkan.⁵⁴

Peneliti menggunakan sejumlah teknik pengumpulan data, seperti observasi dan wawancara, masing-masing dengan karakteristik berbeda yang harus diperhitungkan ketika mencari informasi yang akurat. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam penelitian ini, observasi diartikan sebagai suatu proses sistematis pengumpulan informasi tentang suatu masalah yang dihadapi oleh suatu tujuan studi guna memperoleh informasi tentang fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini kami menggunakan jenis observasi yang dikenal sebagai partisipasi pasif (*passive participation*), Jenis observasi ini

⁵⁴ Ibid., 224

digunakan ketika peneliti tiba di lokasi kejadian tetapi tidak ikut serta terlibat di dalamnya tersebut.⁵⁵

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah jenis Percakapan yang terjadi ketika maksud tertentu ditemui. Dua pihak berpartisipasi dalam proses wawancara: pewawancara (*Interview*), yang mengajukan pertanyaan, dan orang yang diwawancarai, yang menjawab pertanyaan dengan jawaban mereka sendiri.⁵⁶ Jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti dikenal sebagai wawancara terstruktur. Dalam hal ini, struktur Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, dan Peneliti atau orang yang mengumpulkan data telah menerapkan penelitian Instrumen berdasarkan pertanyaan Tertulis dengan alternatif Jawabannya juga disiapkan. Dengan struktur Wawancara ini, setiap responden menerima pertanyaan yang sama dan data yang pengumpulan data mencatatnya.⁵⁷

Teknik wawancara dalam penelitian ini dimaksud untuk menggali informasi dan memperoleh data-data yang terkait dengan Studi Komparasi Sistem *Retur* Pada Penjualan *Online* dan *Offline Reseller* Baju Di Toko Baju Ibu Umi.

3. Dokumentasi

Penting untuk dicatat bahwa dokumentasi adalah semacam catatan untuk peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa Tulisan,

⁵⁵ Ibid., 227.

⁵⁶ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), 186.

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 138.

Gambar atau karya-karya, secara monumental untuk satu orang atau sekelompok orang. Dokumen ini berisi hasil penerapan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁵⁸

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses sistematis mencari dan mengatur data yang dihasilkan oleh hasil wawancara, hasil catatan lapangan, dan dokumen. Ini dilakukan dengan mengkategorikan data, membaginya menjadi unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, dan mengidentifikasi informasi kunci yang diajarkan dan dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.⁵⁹

Jenis teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dikenal sebagai analisis data deskriptif kualitatif. Analisis data Kualitatif bersifat interaktif dan berlangsung terus menerus hingga data lengkap, sehingga menghasilkan serangkaian hasil yang lengkap. Kegiatan analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, kesimpulan data, dan verifikasi atau verifikasi data.⁶⁰ Berikut ini adalah langkah-langkah menganalisis data sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.⁶¹

⁵⁸ Ibid., 240.

⁵⁹ Ibid., 244

⁶⁰ Ibid., 246

⁶¹ Ibid., 247.

2. Penyajian Data

Dalam melakukan penelitian kualitatif, ada beberapa cara pengumpulan data, antara lain uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan lainnya. Jenis data yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.⁶² Penyajian data ini dilakukan untuk menyajikan data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian yaitu Studi Komparasi Sistem retur Pada Penjualan Online dan Offline Reseller Baju Di Toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dan mudah dipahami.

3. Kesimpulan

Perkembangan baru dalam bidang penelitian kualitatif adalah muncul temuan yang sebelumnya tidak ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek tertentu yang sebelumnya remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, bisa juga berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis, atau teori.⁶³

Pengambilan kesimpulan data berdasarkan permasalahan rumusan yang sudah teridentifikasi atau dikemukakan. Data yang sudah dideskripsikan disimpulkan secara umum. Simpulan tersebut meliputi Studi Komparasi Sistem retur Pada Penjualan *Online* dan *Offline Reseller* Baju Di Toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember .

⁶² Ibid.,249

⁶³ Ibid., 253

F. Keabsahan Data

Keabsahan data diuji dengan menggunakan teknik *triangulasi*. *Triangulasi* adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembaning terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Adapun teknik triangulasi yang digunakan yaitu teknik *triangulasi* dengan sumber.

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁶⁴

⁶⁴ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), 330-331.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini ada tiga (3) tahap penelitian antara lain :

1. Tahap pra-lapangan

Langkah pertama yang dilakuakn oleh peneliti adalah mencari permasalahan dan mencari referensi terkait dengan judul penelitian yang diambil oleh peneliti yaitu tentang Studi Komparasi Sistem retur Pada Penjualan Online dan Offline Reseller Baju Di Toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember. Adapun tahap-tahap pra-lapangan sebagai berikut :

- a. Menyusun rancangan penelitian
- b. Menentukan lokasi penelitian
- c. Mengurus perizinan
- d. Menyiapkan perlengkapan penelitian

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Setelah menerima izin penelitian, peneliti akan memasuki obyek-penelitian dan mulai mengumpulkan data dengan observasi dan wawancara untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengna judul peneliti.

3. Tahap Penyelesaian

Setelah data terkumpul dan dianalisis, langkah selanjutnya bagi peneliti adalah membuat laporan hasil penelitian. Laporan penelitian tersebut kemudian diserahkan kepada dosen pembimbing untuk dikoreksi.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah berdirinya Toko Baju Ibu Umi

Toko Baju Ibu Umi adalah toko baju *Online Offline* yang bergerak pada bidang pakaian. Pemilik atau owner toko baju ibu ini bernama Umi Nurasiyah. Toko Baju Ibu Umi ini berdiri sejak tahun 2005. Pertama kali merintis beliau beserta suaminya menjalankan bisnis ini dengan menyewakan kios di pasar tradisional, sehingga setelah bisnis bertahun-tahun berkembang mereka mulai mendirikan toko di rumah sendiri namun dengan begitu mereka tetap menjalankan kios baju yang ada di pasar. Pada tahun 2016 hingga saat sekarang mereka mulai mendirikan toko baju sendiri di rumah yang diberi nama Toko Baju Ibu Umi. Diberi nama Toko Baju Ibu Umi di ambil dari Nama Pemilik Toko Tersebut Yaitu Umi Nurasiyah sehingga pemilik toko baju ini berinisiatif memberikan nama tokonya yaitu Toko Baju Ibu Umi. Toko atau store ini digunakan sebagai tempat untuk penjualannya, dimana di Toko Baju Ibu Umi ini memiliki beragam produk yang di perlukan oleh wanita seperti baju, gamis, rok, celana dan produk lainnya. Namun di toko baju ibu ini selain menjual beragam produk wanita di toko ini juga menjual produk yang diperlukan oleh pria juga. Toko *Offline* ini dimanfaatkan agar calon pembeli dapat melihat sendiri produk-produk yang dipasarkan dan bisa mengunjungi toko tersebut.

Selain memasarkan produk dengan melalui *offline*, Toko baju ibu umi ini juga melakukan penjualan secara *Online*. Namun di toko baju ibu umi ini kebanyakan pembelinya lebih membeli secara *offline* dan untuk pembelinya yang melalui *online* itu kadang untuk reseller yang meminta stok pada Toko Baju Ibu Umi.

Toko Baju Ibu Umi ini dalam penjualan *onlinenya* memanfaatkan media sosial sebagai wadah atau tempat mempromosikan produknya tersebut. Aplikasi yang digunakan seperti *Facebook* maupun via *whatsapp*. Memasarkan produk melalui *online* menjadi sangat praktis dan efisien untuk pada jaman sekarang, apalagi sangat memudahkan bagi konsumen dalam berbelanja tanpa harus keluar kerumah.

2. Letak Geografis Toko Baju Ibu Umi

Dalam hal ini dikemukakan tempat dimana situasi sosial tersebut akan diteliti. Misalnya di sekolah, di perusahaan, di lembaga pemerintah, di jalan, di rumah dan lain-lain.⁶⁵ Dalam hal penelitian ini, peneliti melakukan penelitian secara online dan mengunjungi toko offline Baju Ibu Umi. Toko Baju atau pakaian merupakan sarana yang memudahkan masyarakat untuk membeli pakaian. Salah satunya yaitu Toko baju Ibu Umi Ini dimana toko ini terletak berada di Dusun Gadungan Rt/Rw 005/007 Desa Kasiyan Kecamatan Puger Kabupaten Jember. Lokasi Toko Baju Ibu Umi berada di samping rumah pemiliknya atau owner.

⁶⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kuantitatif & Kualitatif R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 292.

3. Visi dan Misi Toko Baju Ibu Umi

a. Visi

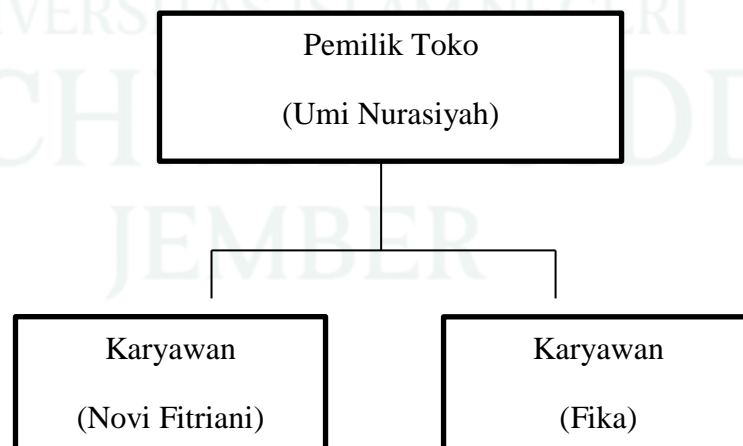
Mampu memberikan kepuasan produk kepada konsumen seiring dengan perkembangan fashion yang terjadi.

b. Misi

- 1) Kepuasan Pelanggan adalah tujuan utama kami
- 2) Memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen sehingga banyak yang menjadi pelanggan tetap.
- 3) Dengan memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, berupa kemudahan dalam berbelanja serta kualitas produk dan barang terjamin dengan harga komperatif.
- 4) Mempermudaah kalangan yang mempunyai kesibukan dan kegiatan yang banyak sehingga mempermudah mereka dalam berbelanja.

4. Struktur Organisasi Toko Baju Ibu Umi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Toko Baju Ibu Umi



Di toko ibu umi ini posisi paling tertinggi di dalam struktur organisasi adalah pemilik Toko tersebut yang bernama Umi Nurasiyah. Beliau merupakan pendiri atau pemilik (*Owner*) toko ini. Beliau di dalam menjalankan bisnis toko baju ini tidaklah sendirian, melainkan dibantu oleh dua karyawan yaitu yang bernama Novi dan Fika. Kedua karyawan tersebut bertugas untuk melayani para konsumen dalam jual beli yang hanya di tokonya saja atau secara *Offline*. Apabila ada yang melakukan pembelian *online*, konsumen bisa menghubungi contact person Umi Nurasiyah atau pemilik toko tersebut. Di toko baju ibu umi ini kebanyakan pembelinya lebih membeli secara *offline* dan untuk pembelinya yang melalui *online* itu kadang untuk reseller yang meminta stok pada Toko Baju Ibu Umi.

B. Penyajian Data dan Analisis

Memuat tentang uraian data dan teman yang diperoleh dengan menggunakan metode dan prosedur yang diuraikan seperti pada Bab III. Uraian ini terdiri atas deskriptif data yang disusun berdasarkan topik sesuai dengan pertanyaan yang diajukan selama proses penelitian. Hasil analisis data merupakan Temuan Penelitian yang disajikan dari segi pola, subjek, kecenderungan, dan motif yang muncul dari data. Selain itu, temuan dapat berupa penyajian kategori, sistem klarifikasi, dan tipologi.⁶⁶ Secara berurutan berikut akan disajikan data-data penelitian yang mengacu fokus Masalah sebagai berikut:

⁶⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 76.

1. Studi Komparasi sistem *retur* pada penjualan *online* dan *offline* *reseller* baju di toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember

Sebagaimana yang telah dipaparkan di bab II, Istilah "*Retur*" mengacu pada tindakan pemasok terhadap pengorder karena alasan tertentu. Alasan mengapa barang diretur karena sebagai berikut: karena barang cacat atau rusak. Ini terjadi ketika perusahaan menerima pengembalian barang dari pelanggan.⁶⁷ Dalam sistem retur ini memang sering digunakan dalam dunia pebisnis salah satunya seperti dunia bisnis perdagangan. Dalam dunia perdagangan, tidak jarang penjualan yang dilakukan secara *online* dan *offline* dapat mendevaluasi nilai barang yang diperdagangkan.

Ini adalah strategi untuk mempromosikan produk atau layanan yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah orang yang mengetahuinya dan kesediaan mereka untuk membayar. Belanja online mengacu pada proses melakukan bisnis online yang mencakup segala sesuatu mulai dari menemukan produk hingga menyediakan layanan pelanggan. Hal ini dicapai dengan menggunakan komputer yang terhubung ke Internet dan perangkat elektronik terpisah sebagai sarana untuk menghubungkan ke Internet. Membeli secara online disebut juga dengan belanja online. Penjual dan pembeli tidak perlu hadir pada saat yang bersamaan yang

⁶⁷ Embun Fajar Wati dkk, "*Sistem Informasi Distribusi dan Retur Barang Berbasis Desktop, Pada PT. Milenia Berkat Abadi Jakarta*", Vol 1 No.1, November 2017, 26.

harus mereka lakukan adalah bertransaksi sesuai dengan banyak platform pembayaran yang tersedia.

Istilah "*offline*" mengacu pada transaksi di mana penjual menentukan deskripsi atau harga suatu produk saat transaksi berlangsung secara *offline*. Semua informasi yang diberikan penjual kepada pembeli, serta upaya berkelanjutan penjual untuk memastikan kualitas produk yang dijual kepada pembeli, adalah contoh yang harus dilakukan penjual agar pembeli dapat menyelesaikan pembelian. Sekarang pembeli dapat meluangkan waktu untuk mempertimbangkan pilihan mereka, dan bahkan mungkin ada beberapa bolak-balik untuk mencapai tujuan mereka.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Umi Nuraisiyah selaku owner atau pemilik Toko Baju sebagai berikut:

“Alasan saya menerapkan sistem *retur* ini untuk bisa menjaga pelanggan mbak supaya tetap membeli disini dan juga saya kasian jika memang ada orang yang beli disini terus ada barang yang dia beli di toko saya ada kecacatan jadi kasian jika tidak di *retur*. Saumpama bajunya gak muat atau gimana kan kasihan mbak akhirnya gak ke pakai jadi bisa di *retur* gitu dan itu pun harus ada aturannya atau kesepakatan dulu dalam meretur barang dan gak seenaknya di *retur*”.⁶⁸

Seperti yang dijelaskan di atas bahwasanya dengan memakai sistem retur itu dapat menjaga para pelanggannya, dimana sekarang memang banyak persaingan di dalam dunia bisnis. Jadi dalam hal ini antara penjual dan pembeli dalam melakukan jual beli sudah memenuhi syarat. Kesepakatan mengenai *retur* ini telah disepakati oleh penjual dan

⁶⁸ Umi Nuraisiyah, Wawancara, Jember, 10 April 2021.

pembeli jika memang ada barang yang rusak boleh dikembalikan lagi ke tokonya sesuai aturan yang sudah ditetapkan

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Umi Nuraisyah selaku owner atau pemilik Toko Baju sebagai berikut:

“Saya menerapkan sistem retur ini dua-duanya mbak antara *Online* dan *Offline*. Jadi yang online sekarang khusus beli grosir dan partai mbak. Untuk yang beli *online* jika ada kecacatan pada barang biasanya orangnya meretur langsung ke toko saya. Jadi mereturnya itu meskipun orangnya beli *online* tapi mereturnya secara *offline* gitu langsung datang ke toko saya. Jadi yang online sama saja kayak *offline* dalam mereturnya langsung ke toko”.⁶⁹

Juga, di dunia bisnis, kita kemungkinan besar akan menemukan istilah "pengembalian barang" dan "pengembalian uang". Pengembalian barang dan pengembalian uang terjadi ketika produk telah berhasil dijual, tetapi pembeli mengajukan keluhan kepada otoritas yang berwenang dan produk dikembalikan.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Novi Fitriani selaku Karyawan di Toko Baju Ibu Umi sebagai berikut:

“Di Toko Baju Ibu Umi ini seperti *Online* dan *Offline* memang keduanya menerapkan sistem retur mbak, namun kalo yang *online* jarang ada orang yang mereturnya, kalo saja si pembeli online itu jika ada kecacatan pada barangnya itu langsung bisa menukarkan barangnya ke tokonya untuk meretur. Tapi yang banyak biasanya itu yang membelinya secara *Offline* itu, dan barang *retur* itu diterima ketika saya tau dan ngecek langsung barangnya seperti apa, di bagian mana, artinya harus datang di toko langsung”.⁷⁰

⁶⁹ Umi Nuraisyah, Wawancara, Jember, 10 April 2021

⁷⁰ Novi Fitriyani, Wawancara, Jember, 12 April 2021.

Terutama di toko baju Ibu Umi ini dalam melakukan penjualan *Online* maupun *Offlinenya* sudah menerapkan sistem *retur* ini. Sehingga jika ada kecacatan pada barangnya bisa langsung di tukarkan di tokonya.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Umi Nuraisyah selaku owner atau pemilik Toko Baju sebagai berikut:”

“Di Toko saya ini memang ada kriterianya jika memang ada barang yang mau diretur, jadi gak seenaknya dalam meretur barang. Kriterianya seperti barang yang masih ada bandrolnya, kondisinya produk tidak boleh dalam keadaan rusak, kotor atau telah dicuci maupun di coret-coret. Dan dalam pengembalian barang atau mereturnya tidak boleh lama, kalau rumahnya dekat 2 hari kalau rumahnya agak jauh paling 3 harian itu, dan jika lewat dari batas waktu yang sudah di tentukan itu maka di toko saya tidak bisa diterima kembali returannya”.⁷¹

Selain itu, di dalam melakukan sistem retur barang terdapat beberapa kriteria yang di terapkan di toko salah satunya barang yang ingin dikembalikan harus dalam keadaan sama seperti pada saat pertama pembelian. Dan di Toko Baju Ibu Umi ini sudah memenuhi kriteria-kriterianya.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Novi Fitriani selaku Karyawan di Toko Baju Ibu Umi sebagai berikut:

“Di toko Baju Ibu Umi ini memang menerapkan sistem *retur*, jadinya ada sistem returnnya, seperti barang cacat maksudnya barang cacat di sini kayak barang sobek, reseletingnya rusak, kancing baju gak lengkap, barang nodanya yang tidak bisa dihilangkan”.⁷²

Langkah pertama untuk menghindari pengulangan adalah membuat tim tenaga penjual lebih cermat mengevaluasi barang dan spesifikasi

⁷¹ Umi Nuraisyah, Wawancara, Jember, 10 April 2021.

⁷² Novi Fitriani, Wawancara, Jember, 12 April 2021.

produk yang mereka jual kepada pelanggan. Jika barang tidak memenuhi persyaratan kontrak penjualan, tim penjual harus mengambil tindakan.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Umi Nuraisyah selaku owner atau pemilik Toko Baju sebagai berikut:

“Di dalam pengembalian barang atau ingin mereturnya di sini ada prosedur yang harus dipahami oleh pembeli di antaranya dalam meretur barang jangka waktunya itu paling lama 3 harian itu mbak dan itu untuk yang rumahnya agak jauh, terus jika rumahnya dekat ya sekitar 2 hari itu sudah. Dan di dalam prosedurnya juga yang pertama akan menerima informasi kalau ada barang retur entah itu dalam penjualan *Offline* maupun *online*, trus mengecek terlebih dahulu barang yang di retur itu, terus kemudian kita catat dalam nota retur an kurang lebihnya seperti itu mbak”.⁷³

Dalam proses atau prosedur meretur barang dalam suatu perusahaan terutama perusahaan dagang akan mengenal yang namanya *retur* atau pengembalian barang kepada pihak penjual yang dapat disebabkan oleh tidak sesuainya pesanan barang ataupun barang tersebut mengalami sebuah kerusakan.

Meretur barang tidaklah sembarang dalam mereturnya, pasti disetiap toko juga akan ada batas pengembalian barang jika memang ada kecacatan. prosedur pengembalian barang merupakan hal yang penting dalam melaksanakan kegiatan pengembalian barang. Apabila dalam prosedurnya tidak dilakanakan dengan baik maka akan merugikan bagi pihak toko.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Novi Fitriani selaku Karyawan di Toko Baju Ibu Umi sebagai berikut:

⁷³ Umi Nuraisyah, Wawancara, Jember, 10 April 2021

“Untuk prosedur pengembaliannya harus sesuai syarat misalnya tidak lebih dari satu minggu pada saat hari-hari biasa, namun pada saat ramadhan tidak boleh lebih dari 3 hari dengan alasan permintaan baju pada bulan ramadhan itu banyak. Syarat yang selanjutnya bandrol pada baju tidak boleh hilang kalau bandrolnya hilang otomatis barangnya tidak bisa diretur”.⁷⁴

Ketika berurusan dengan Pengembalian Barang, salah satu pertimbangan terpenting yang harus diperhatikan adalah terjadinya operasi badai dengan Pengembalian Barang. Misalnya seberapa sering suatu barang bisa dikembalikan, seberapa sering bisa dikembalikan, dan syarat-syarat lainnya. Label harus ditempatkan pada setiap pengembalian dan setiap bagian harus diberi label untuk mengidentifikasi dengan jelas apa yang diganti. Karena kondisi Barang Yang Dikembalikan harus segera ditentukan, begitu juga dengan kualitas Barang Yang Dikembalikan.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Pembeli di Toko Baju

Ibu Umi yang melalui *Online* dan *Offline* sebagai berikut:

Permata (pembeli *Online*) mengatakan bahwa:

“Saya lebih memilih belanja *Online* karena saya tidak harus membuang waktu untuk pergi keluar rumah, dan belanja *Online* juga lebih simpel dari pada *Offline*.”⁷⁵

Febri Ariyanti (Pembeli *online*) mengatakan bahwa:

“karena tempat tinggal saya lumayan jauh dari toko ibu umi mangkanya saya lebih memilih untuk melakukan pembelian *online*, jadi tidak repot-repot untuk pergi ke toko.”⁷⁶

Fifi Eliah Devi (Pembeli *Offline*) mengatakan bahwa:

“saya lebih memilih belanja *offline* mbak, karena saya juga bisa tau langsung spesifikasi dari barang tersebut, dari segi warna, ukuran

⁷⁴ Novi Fitriani, Wawancara, Jember, 12 April 2021.

⁷⁵ Permata, Wawancara, Jember, 14 April 2021.

⁷⁶ Febri Ariyanti, Wawancara, Jember, 15 April 2021.

dan modelnya, disamping ini saya juga bisa mencoba langsung baju tersebut. Alasan saya tidak memilih online karena saya pernah kecewa, gambar yang tertera tidak sesuai dengan barang yang saya terima.”⁷⁷

Winarsih (Pembeli *Offline*) mengatakan bawa:

“saya lebih memilih belanja *offline* karena saya bisa langsung memilih bentuk nyata barang yang ingin saya beli.”⁷⁸

Karena Toko Baju Ibu Umi menerima pesanan baik online maupun offline, pelanggan bisa mendapatkan keuntungan dari operasi online dan offline perusahaan yang sama-sama efisien. Ada kemungkinan bahwa ada perbedaan antara kedua jenis kontrak yang dibahas di sini, tetapi kecil kemungkinannya. Anda hanya bisa mendapatkan keuntungan dari kesederhanaan belanja Internet menggunakan smartphone. Hal ini berbeda dengan penjualan offline, di mana pelanggan harus didorong untuk mengunjungi toko beberapa kali sebelum membeli barang yang dimaksud. Meskipun demikian, belanja offline sering kali menghasilkan penjualan yang lebih tinggi, karena pelanggan dapat menghabiskan lebih banyak waktu untuk melihat barang dagangan dan mencoba barang-barang seperti pakaian sebelum memutuskan untuk membeli. Ketika datang ke belanja online, mungkin sulit untuk mengetahui apakah suatu produk cocok untuk pelanggan.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Pembeli di Toko Baju Ibu Umi yang melalui *Online* sebagai berikut:

⁷⁷ Fifi Eliah Devi, Wawancara, Jember, 20 April 2021.

⁷⁸ Winarsih, Wawancara, Jember, 23 April 2021.

Permata (Pembeli *Online*) mengatakan bahwa:

“Spesifikasi baju yang tertera antara yang di posting di media sosial dan gambar aslinya selama saya belanja online di Toko Baju Ibu Umi ini sama dengan apa yang ada digambar atau yang di posting di media sosial itu”.⁷⁹

Febri Ariyanti (Pembeli *Online*) mengatakan Bahwa:

“Selama saya belanja *online* di toko baju ibu umi ini ya alhamdulillah barang yang saya beli antara yang di posting di media sosial dengan barang aslinya yang saya dapat memang bener sama dan barangnya *real pict* (gambar nyata)”.⁸⁰

Dari hasil wawancara pada narasumber Pembeli *Online* di toko baju ibu umi ini bahwasanya spesifikasi yang tertera pada gambar sudah baik. Kepercayaan pelanggan bahwa produk yang ditawarkan di sosial media berkualitas dan bagus. Sehingga kepercayaan pelanggan yang tinggi mengidentifikasi bahwa pembeli merasa puas terhadap produk yang ditawarkan di sosial media, dan tinggi kepuasan serta kepercayaan membuat pembeli untuk melakukan pembelian ulang. Memang biasanya di dalam penjualan online di toko lain ketika melakukan pemostingan barang ke medial sosial sering mengalami hal yang tidak sama antara barang yang di posting media sosial dengan barang aslinya.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh pembeli *Online* dan *Offline* di Toko Baju Ibu Umi yang melalui *Online* maupun *Offline* sebagai berikut:

⁷⁹ Permata, Wawancara, Jember, 14 April 2021.

⁸⁰ Febri Ariyanti, Wawancara, Jember, 15 April 2021.

Permata (Pembeli *Online*) mengatakan bahwa:

“Selama saya melakukan pembelian di toko baju ibu umi ini pernah saya melakukan retur barang dikarenakan ada barang yang cacat. Akhirnya saya mengembalikan barang atau meretur barang dan menggantinya dengan barang yang baru atau tidak cacat”.⁸¹

Febri Ariyanti (Pembeli *Online*) mengatakan bahwa:

“Saya selama melakukan pembelian di toko baju ibu umi ini alhamdulillah tidak pernah melakukan kecacatan pada barang sehingga tidak pernah melakukan retur barang”.⁸²

Fifi Eliah Devi (Pembeli *Offline*) mengatakan bahwa:

“Selama ini saya memang dalam pembelian langsung datang ke tokonya mbak dan saya juga pernah meretur barang, nah waktu itu saya mungkin kurang teliti pas di tokonya, mangkanya pas nyampek rumah ada cacat barang yang saya beli, terus saya tukarkan lagi ke tokonya”.⁸³

Winarsih (Pembeli *Offline*) mengatakan bahwa:

“Saya selama membeli barang di toko baju ibu umi alhamdulillah tidak pernah melakukan kecacatan pada barang sehingga tidak pernah melakukan retur barang”.⁸⁴

Seperti halnya yang telah di jelaskan di atas oleh para pembeli bahwasanya memang dalam kebijakan *retur* merupakan cara bisnis yang baik untuk penjualan *offline* di toko, dan penting untuk penjualan *online* juga. Terutama bagi saat penjualan *online* dimana pembeli tidak dapat melihat dan memegang produk fisik sebelum mereka membelinya. Jadi kemudahan dalam proses retur merupakan faktor yang signifikan. Kemudian memilih kebijakan retur yang baik, jelas dan mudah adalah kunci untuk menarik dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

⁸¹ Permata, Wawancara, Jember, 14 April 2021.

⁸² Febri Ariyanti, Wawancara, Jember, 15 April 2021.

⁸³ Fifi Eliah Devi, Wawancara, Jember, 20 April 2021.

⁸⁴ Winarsih, Wawancara, Jember, 23 April 2021.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh pembeli *Online* dan *Offline* di Toko Baju Ibu Umi yang melalui *Online* maupun *Offline* sebagai berikut:

Permata (Pembeli *Online*) mengatakan bahwa:

“keuntungan dalam sistem *retur* ini bagi saya memang seharusnya dalam dunia bisnis apalagi dalam dunia perdagangan seperti ini seharusnya setiap toko dalam melakukan penjualannya harus ada yang namanya *retur* barang jika memang ada barang yang cacat dan perlu di kembalikan. Tapi sayangnya tidak semua toko menerapkan sistem *retur*. Jadi keuntungan saya dengan adanya sistem retur ini jika barang yang saya beli ada kecacatan bisa saya kembalikan lagi”⁸⁵.

Febri Ariyanti (Pembelian *Online*) mengatakan bahwa:

“Dengan adanya sistem *retur* ini keuntungan bagi saya jika barang yang saya beli mengalami kecacatan bisa ditukarkan ke toko dan digantikan dengan barang yang baru”⁸⁶.

Fifi Eliah Devi (Pembelian *Offline*) mengatakan bahwa:

“Kalau toko menerapkan sistem *retur* keuntungan bagi saya ya pastinya barang yang mungkin saya beli jika ada kecacatan bisa saya kembalikan ulang ke tokonya mbak, dan meminta barang yang baru dan tidak cacat”⁸⁷.

Winarsih (Pembelian *Offline*) mengatakan bahwa:

“Keuntungan bagi saya barang yang saya beli bisa saya tukarkan lagi ke tokonya dan minta ganti dengan barang yang tidak mengalami kecacatan”⁸⁸.

Seperti yang dijelaskan di atas oleh para pembeli bahwasannya memang dalam dunia bisnis seperti di toko baju ibu umi ini di dalam penjualannya sudah menerapkan sistem *retur*, sehingga dengan adanya

⁸⁵ Permata, Wawancara, Jember, 14 April 2021.

⁸⁶ Febri Ariyanti, Wawancara, Jember, 15 April 2021.

⁸⁷ Fifi Eliah Devi, Wawancara, Jember, 20 April 2021.

⁸⁸ Winarsih, Wawancara, Jember, 23 April 2021.

retur barang jika ada yang cacat bisa dikembalikan lagi dan ini juga dapat memberikan keuntungan bagi pembelinya.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Umi Nuraisiyah selaku owner atau pemilik Toko Baju sebagai berikut:

“Untuk masalah perbandingan Kelebihan dan kekurangan ketika sistem *retur* di terapkan secara *online* dan *offline* itu mbak, kalau kelebihan sistem *retur* yang *offline* itu saya lebih menjaga pelanggan supaya bisa mempertahankan loyalitas pelanggan agar tetep suka membeli di toko saya jadi jika memang ada barang yang cacat boleh di tukarkan lagi ke toko saya. Sedangkan kekurangan sistem *retur offline* pembeli tidak jujur dalam artian ketika waktu membeli barangnya baik-baik saja terus pas nyampek rumah misal bajunya di coba terus robek akhirnya bilang ke saya kalo ada kecacatan pada barangnya. Kalau kekurangan sistem retur yang online itu rata-rata cocok semua sih mbak hanya yang Offline saja yang pernah sering *retur* barang.⁸⁹

Seperti halnya yang telah dijelaskan diatas bahwa Toko Baju Ibu Umi ini dalam perbandingan kelebihan dan kekurangan sistem *retur online* dan *offline* ini lebih banyak yang *offline* dalam meretur barangnya dibandingkan dengan yang onlinenya, bahkan yang *online* rata-rata tidak ada yang mereturnya.

2. Tingkat Kerugian jika terjadi *retur* dalam penjualan *online* dan *offline* pada toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember

Dalam suatu kegiatan bisnis, resiko merupakan hal yang tidak dapat dihindari. Risiko memang merupakan hal yang wajar dalam kegiatan bisnis. Secara umum istilah risiko telah familiar dan banyak digunakan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Umumnya risiko dinilai

⁸⁹ Umi Nuraisiyah, Wawancara, Jember, 23 Agustus 2021.

sebagai berkonotasi negatif dimana risiko diartikan sebagai kerugian ataupun potensi bahaya.⁹⁰

Untuk kerugian pada sistem *retur* dalam penjualan *Online* dan *Offline* Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Umi Nuraisyah selaku owner atau pemilik Toko Baju sebagai berikut:

“Untuk masalah kerugian itu mbak pasti yang namanya *retur* akan mengalami kerugian, nah barang retur tersebut akan saya jual kembali, dan kalau memang tidak ada yang membeli lagi iya sudah barangnya di biarkan, soalnya kalo barang retur jarang lakunya kalo di jual belikan”.⁹¹

Seperti halnya yang telah dijelaskan di atas bahwa di Toko Baju Ibu Umi ini menerapkan sistem retur pada penjualan *online* dan *offline*.

Hal ini serupa dengan yang telah di sampaikan oleh Novi Fitriani selaku Karyawan di Toko baju Ibu Umi sebagai berikut:

“Kalau masalah kerugian ya mbak sebenarnya itu dalam sistem *retur* di toko baju ibu umi ini pasti ada yang mengalami kerugian, kan jika ada yang retur pasti kan barang akan kembali ke toko dan tidak laku, dan itupun jika di jual kembali sulit untuk terjual kembali”.⁹²

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Permata selaku Pembeli *Online* di Toko Baju Ibu Umi sebagai berikut:

“Bagi saya tidak rugi mbak soalnya kan barangnya bisa di tukarkan lagi, dan dulu saya juga pernah retur di toko ibu umi soalnya barang yang saya beli ada kecacatan”.⁹³

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Febri Ariyanti selaku Pembeli *Online* di Toko Baju Ibu Umi sebagai berikut:

⁹⁰ Pipit Fitri Rahayu dkk, ”*manajemen Risiko bisnis*”, (Cirebon: Nusa Litera Inspirasi, 2020), 8.

⁹¹ Umi Nuraisyah, Wawancara, Jember, 13 April 2021.

⁹² Novi Fitriani, Wawancara, Jember, 12 April 2021.

⁹³ Permata, Wawancara, Jember, 14 April 2021.

“Saya selama belanja online di Toko Baju Ibu Umi ini tidak pernah mereturnya mbak, jadi bagi pembeli yang pernah mereturnya tidak akan merasa di rugikan, soalnya kan kalau memang ada sistem *retur* gini pihak pembeli tidak akan pernah rugi soalnya barangnya di tukarkan lagi ke tokonya”.⁹⁴

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Fifi Eliah Devi selaku

Pembeli Offline di Toko Baju Ibu Umi sebagai berikut:

“Iya memang saya pernah mbak beli di toko baju ibu umi ini terus barangnya yang saya beli ada kecacatan terus saya tukarkan lagi, namun kalau masalah rugi iya saya tidak mengalami kerugian mbak kan barangnya yang cacat tadi sudah saya tukarkan ke tokonya, dan ini lah pentingnya di setiap toko seharusnya menerapkan sistem *retur* kayak di toko baju ibu umi ini, sehingga pembeli akan lebih senang atau sering membelinya, sebab jika terjadi *retur* barangnya boleh di kembalikan lagi ke tokonya”.⁹⁵

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Winarsih selaku Pembeli

Offline di Toko Baju Ibu Umi sebagai berikut:

“Pastinya tidak rugi mbak kalo bagi pembeli jika ada retur, mungkin yang di rugikan pihak penjualnya itu”.⁹⁶

C. Pembahasan Temuan

Bab ini merupakan gagasan penelitian, keterkaitan antara kategori-kategori dan dimensi-dimensi, posisi temuan dengan temuan-temuan sebelumnya, serta penafsiran dan penjelasan dari temuan yang diungkapkan dari lapangan.⁹⁷

Bedasarkan hasil penelitian dari data penelitian yang diperoleh melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang berkenaan dengan Studi Komparasi Sistem *Retur* Pada Penjualan Online Dan Offline *Reseller* Baju Di

⁹⁴ Febri Ariyanti, Wawancara, Jember, 15 April 2021.

⁹⁵ Fifi Eliah Devi, Wawancara, Jember, 20 April 2021.

⁹⁶ Winarsish, Wawancara, Jember, 23 April 2021.

⁹⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: Press, 2017), 77.

Toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember, maka hasil tersebut perlu diadakan pembahasan terhadap hasil temuan.

1. Studi Komparasi sistem retur pada penjualan online dan offline reseller baju di toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember

Masalah ini biasa terjadi ketika kita melakukan bisnis online. Namun, ini tidak terbatas pada dunia online, itu juga dapat terjadi dengan transaksi apa pun yang dilakukan secara langsung. Meskipun ada tingkat pengembalian tertentu untuk transaksi online, ini menjadi lebih umum.

Retur dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai suatu bentuk Pengembalian, sedangkan *Meretur* diartikan sebagai suatu bentuk pemulihan atau dimulainya kembali setelah masa Pengembalian.⁹⁸

Menurut Soemarso, Retur Penjualan adalah barang hasil produksi yang di kembalikan oleh pelanggan setelah terjual, karena adanya sebuah kerusakan, maka perusahaan wajib memberikan potongan harga.⁹⁹

Menurut Murti Sumarni, Penjualan Online adalah cara penyajian dan promosi barang dan jasa melalui penggunaan berbagai media, seperti berita, majalah, radio, televisi, poster, brosur, jejaring sosial, internet, dan media lainnya.¹⁰⁰ Menurut definisi ini, pembelian online didefinisikan sebagai pembelian yang dilakukan melalui penggunaan media yang

⁹⁸ <https://kbbi.web.id/retur>

⁹⁹ Soemarso, *Akuntansi Suatu Pengantar Edisi Ke-empat*, (Jakarta:PT Reneka Cipta 1995), h. 184

¹⁰⁰ M Sumarni dan J Soeprihatno, *Pengantar bisnis* (Yogyakarta: Liberty, 2003), h. 321

berfungsi sebagai pasar untuk membeli dan menjual barang dan jasa di Internet.

Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa belanja online adalah suatu jenis pembelian yang dilakukan melalui penggunaan sarana yang berfungsi sebagai pasar untuk penjualan barang. Meskipun bagian penjualan tidak selalu berada di tempat yang sama, ia berinteraksi dengan konsumen pada waktu yang tepat.

Istilah "penjualan offline" mengacu pada transaksi di mana dua pihak bertukar informasi secara langsung. Satu pihak akan menerima suatu benda atau barang sedangkan pihak lain akan menerimanya sesuai dengan syarat dan ketentuan atau ketentuan yang telah disepakati dan menunggu keputusan. Benda memiliki potensi untuk meningkatkan arus barang dan uang, namun fungsinya yang pasti perlu diperjelas, misalnya benda mahal yang bisa membuat jera penggunanya. Menurut Syara, Benda bisa bergerak (dipindahkan) dan tetap (tidak dipindahkan).¹⁰¹

Fakta dilapangan menunjukkan bahwa toko baju ibu umi dalam jual beli sistem returnnya juga termasuk sangat penting, seperti halnya yang dilakukan di toko baju ibu umi, pada toko ini dalam melakukan sistem retur jual beli *online* dan *offline* dengan dua model yang berbeda yakni sistem retur jual beli online yang digunakan di toko baju ibu umi yaitu melalui jejaring media sosial seperti *Facebook*, *Whatsaap*. Sedangkan sistem *retur offline* konsumen harus datang langsung ke toko.

¹⁰¹ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2011), hlm.69

Dalam penerapan sistem *retur* penjualan *online* dan *offline* ada beberapa prosedur yang diterapkan di toko baju ibu umi sebagai berikut:

a. Prosedur Sistem *Retur* Penjualan *Online*

- 1) Pertama bahwa toko akan menerima informasi pengembalian barang *retur* dari pembeli dan memberikan informasi tersebut melalui media sosial seperti *Wharsaap* maupun *Facebook*.
- 2) Bagian seperti karyawan kemudian akan melakukan pengecekan terlebih dahulu barang yang akan di *retur* itu benar-benar mengalami kecacatan atau tidak.
- 3) Di dalam sistem *retur* ini di toko baju ibu umi batas pengembalian kurang lebih 2 atau 3 harian masih boleh di *retur*, dan jika melebihi batas dari yang ditentukan maka barang tidak boleh untuk ditukarkan atau di *retur*.
- 4) Kemudian setelah itu barang yang di *retur* akan di cacat ke dalam nota *retur*.

b. Prosedur Sistem *Retur* Penjualan *Offline*

- 1) Jika ada barang retur maka di toko baju ibu umi akan menerima informasi barang retur secara langsung atau biasanya pembeli yang melakukan retur barang akan langsung datang ke toko tersebut.
- 2) Bagian seperti karyawan kemudian akan melakukan pengecekan terlebih dahulu barang yang di *retur* dengan tujuan

supaya barang yang akan di retur itu benar-benar mengalami kecacatan atau tidak.

- 3) Di dalam sistem *retur* ini ada batas waktu dalam pengembaliannya yaitu kurang lebihnya satu harian. Jika melebihi batas yang di tentukan maka barang tidak boleh untuk ditukarkan atau diretur.
- 4) Kemudian setelah itu barang yang di retur akan di catat ke dalam nota retur.

2. Tingkat Kerugian jika terjadi *retur* dalam penjualan *online* dan *offline* pada toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember

Sebuah usaha yang dijalankan belum tentu berjalan sesuai dengan ekspektasi keuntungan yang ada. Potensi-potensi resiko kerugian tidak bisa dipandang sebelah mata oleh pemilik suatu usaha. Termasuk usaha yang dimiliki oleh Toko Baju Ibu Umi Ini. Secara umum, resiko dapat diartikan dalam berbagai cara, namun pengertian resiko paling umum adalah seluruh hal yang mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.¹⁰²

Secara konsep Islam, telah dijelaskan dalam ilmu fiqh, bahwa kalangan ulama yang membolehkan *Khiyar 'Aib* sepakat bahwa syarat sah jika waktunya diketahui dan tidak lebih dari tiga hari.

Khiyar 'aib (cacat) merupakan sesuatu keadaan dimana salah satu pihak yang berakad memiliki kewenangan untuk membatalkan akad ketika

¹⁰² Abdul Azizz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalah Sistem Transaksi Dalam Islam*, (jakarta: Amazah 2010), h. 101

ditemuinya aib (kecacatan) dari salah satu barang yang dijadikan alat tukar-menukar yang tidak diketahui pemiliknya ketika akad.

Ulama hanafiyah berpendapat, bahwa '*aib* pada *khiyar* adalah segala sesuatu yang menunjukkan adanya kekurangan dari aslinya. Misalnya berkurang nilainya menurut adat, baik berkurang sedikit atau banyak. Menurut ulama *syafi'iyah* *khiyar* merupakan segala sesuatu yang dapat diandang berkurang nilainya, seperti sempitnya sepatu, potongan tidak sesuai, atau adanya cacat pada binatang yang hendak dipotong.¹⁰³

Fakta yang terjadi seperti di Toko baju Ibu Umi ini, kerugian yang terjadi di toko baju ibu umi ini jika ada barang yang di retur, barang tersebut memang masih bisa di jual lagi, namun dengan harga yang berbeda dari harga awal, yaitu dengan harga yang lebih murah. Sehingga ini yang dapat menyebabkan kerugian. kerugiannya lebih banyak pada retur barang yang *offline* dikarenakan pembeli masih belum banyak yang mengetahui mengenai penjualan baju yang secara *online*, akibatnya jika terjadi retur pembeli meretur secara *offline*, sedangkan kerugian barang retur *Online* lebih sedikit, dikarenakan pembeli yang meretur barang tersebut jika terjadi pereturan barang malas mau menukarkan barangnya.

Penerapan sistem retur berbeda-beda tergantung yang telah disepakati masing-masing pihak sebagaimana dijelaskan pada pasal 1504 KUHPdt bahwa si penjual diwajibkan menanggung terhadap cacat pada barang yang dijual, yang membuat barang itu tidak sanggup untuk

¹⁰³ Sohari sohrani dan Ru'fah Abdullah, *Fiqh Muamalah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), h. 139

pemakaian, atau demikian mengurangi pemakaian itu, seandainya si pembeli mengetahui cacat itu ia sama sekali ia tidak akan membeli barangnya, atau tidak akan membelinya selain harga kurang.¹⁰⁴

Tabel 4.1
Data Retur Penjualan Barang *Online* Dan *Offline*

Bulan	Jumlah Pengembalian secara <i>Online</i>	Jumlah Pengembalian secara <i>Offline</i>	Nama Barang Yang di <i>Retur</i>	
			<i>Online</i>	<i>Offline</i>
Januari	1	2	Tunik Rompi	Leging, kulot
Februari	1	1	Hem Batik	Celana levis
Maret	-	2	-	Baggy pans, Gamis
April	2	3	Kaos, Leging	Blezer, jubah rumbai, hem cowok
Mei	1	3	Atasan Monalisa	Kulot pendek, Hem Kanza
Juni	-	2	-	Kaos pisang, Jaket
Juli	2	1	Leging, tunik	Celana Joger
Agustus	1	4	Hem kanza	Atasan monalisa, atasan labelle, joger prada, kaos dominick
September	-	3	-	Hem Jampor, Hem Newton, kaos pisang
Oktober	1	2	Atasan	Daster, rok,

¹⁰⁴ R. Subekti, R. Tjitrosudibio, Kitab Undang-Uandang hukum perdana pradnya paramita,(Jakarta: Cet 2009)h. 372

			Orchid	kulot
November	2	2	Kulot ghisela, hem sardiono	Daster bunga, leging salur
Desember	-	3	-	Tunik bunga, daster, leging
Total	11	28		

Sumber: Wawancara

Berdasarkan tabel di atas bahwasannya pada pereturan barang *online* dan *offline* pada bulan januari sampai dengan desember memiliki tingkat pereturan yang berbeda dimana pada pereturan *online* lebih sedikit yaitu berjumlah 11 barang *retur* selama setahun, sedangkan *offline* berjumlah 28 barang *retur* selama setahun.

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penyajian data dan analisis skripsi di bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahawa:

1. Toko Baju Ibu Umi merupakan toko yang melakukan penjualan *Online* dan *Offline*. Dalam jual beli sistem retur yang dilakukan di toko baju ibu umi melakukan sistem *retur* jual beli *online* dan *offline* dengan dua model yang berbeda yakni sistem retur jual beli *online* yang digunakan melalui jejaring media sosial seperti *Facebook*, *Whatsaap*. Sedangkan sistem *retur offline* konsumen harus datang langsung ke toko. Kedua sistem tersebut mempunyai tujuan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pembeli dan juga dengan adanya sistem retur juga untuk meningkatkan penjualan supaya pembeli lebih nyaman.
2. Kerugian yang terjadi di toko baju ibu umi ini jika ada barang yang di retur, barang tersebut memang masih bisa di jual lagi, namun dengan harga yang berbeda dari harga awal, yaitu dengan harga yang lebih murah. Sehingga ini yang dapat menyebabkan kerugian. kerugiannya lebih banyak pada *retur* barang yang *offline* dikarenakan pembeli masih belum banyak yang mengetahui mengenai penjualan baju yang secara *online*, akibatnya jika terjadi retur pembeli meretur secara *offline*, sedangkan kerugian barang *retur Online* lebih sedikit, dikarenakan pembeli yang meretur

barang tersebut jika terjadi pereturan barang malas mau menukarkan barangnya..

B. SARAN

Berdasarkan hasil peneitian maka selanjutnya peneliti akan menyampaikan saran-saran yang di harapkan nantinya akan memberikan bagi semua pihak terutama pada Toko Baju Ibu Umi. Adapun saran yang disampaikan oleh peneliti yaitu:

1. Bagi Toko Ibu Umi supaya lebih meningkatkan pelayanan terbaik bagi konsumen agar di dalam penjualan terus meningkat. Hal ini bertujuan supaya di Toko Baju Ibu Umi dapat mempertahankan kualitas dan memperbarui kekurangan yang ada.
2. Bagi peneliti selanjutnya, supaya dapat mengembangkan peneliti seperti mengembangkan tokonya dalam penjualan *Onlinenya* supaya di kenal oleh masyarakat luas dan juga untuk mendorong kemajuan pada Toko baju ibu umi dalam penjualan *Online* dan *Offlinenya*.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- A.Hall. James, Sistem Informasi Manajemen, Jakarta: Salemba Empat
- Adi Kurniawan, Taufan. 2012. Sistem Informasi Akuntansi dengan Pendekatan Simulas. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Alvanco, Johnson. 2014. Practical Communication Skill. Skripsi: PT Elex Media Komputindo.
- Anggraini, Tria. 2017. Analisis Perbandingan Strategi Pemasaran Online dan Offline pada Toko Alea Pasar Tradisional Modern (PTM) Kota Bengkulu Ditinjau Dari Ekonomi Islam. Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.
- Anggraini, Tria. 2017. Analisis Perbandingan Strategi Pemasaran Online Dan Offline pada Toko Alea Pasar Tradisional Modern (PTM) Kota Bengkulu Ditinjau Dari Ekonomi Islam. Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.
- Anjani Arifiyanti, Amalia dkk. 2018. Jurnal. Klarifikasi Produk Retur Dengan Algoritma Pohon keputusan C4.5.
- Anjella Pitrajaya, Jessy. 2018. Rancangan Sistem Pendukung Penilaian Kinerja di Cabang Berdasarkan Tingkat Retur Bahan Baku di Restoran Bakmi Api. Skripsi: Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
- Crisna. 2020. Analisis Audit Operasional Penjualan Dan Retur Penjualan Pada PT. Sapta Warna Cemerlang Tahun 2017-2018. Skripsi: Fakultas Bisnis Universitas Budhi Dharma Tangerang.
- Fajar Wati, Embun dkk. 2017. Jurnal. Sistem Informasi Distribusi dan Retur Barang Berbasis Desktop, Pada PT. Milenia Berkat Abadi Jakarta.
- Fitri, Rahayu Pipit dkk, 2020. Manajemen Risiko bisnis. Cirebon: Nusa Litera Inspirasi.
- Hertita, Dini. 2018. Setiap Pembisnis Harus Punya Buku Ini. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ismi, Suhaimi. 2019. Sistem Retur Barang Dan Pengelolaan Resiko Usahanya Di Toko Roti Anugerah Kelurahan Babakan Selatan. Mataram. Skripsi: Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram.
- Ismi, Suhaimi. 2019. Sistem Retur Barang dan Pengelolaan Resiko Usahanya di Toko Roti Anugerah Kelurahan Babakan Selatan. Skripsi: Universitas Negeri UIN Mataram.

- Juju, Dominikus dkk. 2010. Kiat Sukses Menjadi IT Freelance. Jakarta: PT Elex Komputindo.
- Khoirotul Fizah, Nuryana. 2018. Strategi Pemasaran Produk pakaian Dengan Sistem Online Dan Offline Di Toko Bibishop Grosir Nganjuk (Studi Komparasi). Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Latifah, Siti. 2017. Sistem Retur Penjualan Pada PT. Goodwill. Skripsi: Politeknik Negeri Batam.
- Moleong, Lexxy J. 2017. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Azzam, Abdul Azizz. 2010. Fiqh Muamalah Sistem Transaksi Dalam Islam. Jakarta: Amzah
- Novila, Ina. 2019. Strategi pemasaran Pedagang Offline Dengan Online Ditinjau Dari etika bisnis Islam. Skripsi: fakultas bisnis islam Metro Timur.
- Nurhaliza, Siti. 2019. Skripsi. Studi Tentang Perubahan Preferensi Konsumen Dalam Belanja Offline Ke Online Di Kota Semarang. Skripsi: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Oktaviana, Siska. 2018. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Ingkar Janji dalam Akad Jual Beli Barang Online Menurut komplikasi Hukum Ekonomi Syariah Palembang. Skripsi: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Negeri Raden Fatah Palembang.
- Pramesti, Arrum dkk. 2014. Jurnal. Perancang Website E-Commerce Express Order System For Reseller Drophshipper Menggunakan Hypertext Preprocesso
- Rouf, Ahmad. 2019. Sistem Informasi Penjualan ATK dan Retur Penjualan Di CV. Putra Sari Kalten Menggunakan Barcode. Skripsi: Universitas Widya Dharma.
- Satriawan, Robby. 2018. Pengaruh Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada Kangaroo Motor Mandiri Skripsi: IAIN Bengkulu.
- Sugiyono, 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Suhendi, Hendi. 2011. Fiqh Muamalah. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- Sukirno et all, Sadono. 2004. Pengantar bisnis. Jakarta: Kencana

- Swarstha, Basu dan Irawan. 2005. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Libert.
- Syafi'i, Ahmad. 2013. Bisnis Dropshipping dan Reseller. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Tim Penyusun, 2017. Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Jember: IAIN Jember Press.
- Wibisono, Zevan. 2018. Rancang Bangun Aplikasi Dan Retur barang Pada CV. Duta Tehnik. Skripsi: Fakultas Teknologi Dan Informatika Institut Bisnis dan Informasi Stikom Surabaya.
- Yusuf Hamali, Arif. 2016. Pemahaman Strategi Bisnis Dan Kewirausaha. Jakarta: Prenada media Group.
- Marbun. 2003. Kamus Manajemen. Jakarta: Pustaka Sinar harapan
- Soemarso. 1995. Akuntansi Suatu Pengantar Edisi Ke-empat. Jakarta: PT Reneka Cipta.
- K. Lubis, Suhrawardi. 2000. Hukum ekonomi Islam. Jakarta: Sinar Grafika
- Rahman Ghazaly, Abdul. 2010. Fiqh Muamalat. Jakarta: Kencana Prenada Media grub
- Sohrani, Sohari dkk. 2011. Fiqh Muamalah. Bogor: Ghalia Indonesia
- Aziz Muhammad Azzam, Abdul. 2010. Fiqh Muamalah Sistem Transaksi dalam Islam. Jakarta: Amazam
- Syarifudin, Amir. 2000. Fiqh Muamalah. Jakarta: Pranada media
<https://kbbi.web.id/retur>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dinda Ade Tasya Putri
Nim : E20172221
Jurusan / Program Studi : Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah
Universitas : Universitas Islam Negeri Kh Achmad Shiddiq Jember
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 10 November 1999
Alamat : Dusun Sulakdoro Rt/Rw 006/006 Desa Lojejer
Kecamatan Wuluahan Kabupaten Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Studi Komparasi Sistem Retur Pada Penjualan Online Dan Offline Reseller Baju Di Toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember”** adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila terdapat kesalahan didalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab kami.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini, dibuat dengan sebenar-benarnya.

Jember, 10 Oktober 2021

Saya menyatakan



Dinda Ade Tasya Putri
NIM. E20172221

Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metpen	Fokus Penelitian
Studi Komparasi Sistem <i>Retur</i> Pada Penjualan <i>Online</i> Dan <i>Offline Reseller</i> Baju Di Toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem retur 2. Penjualan online 3. Penjualan offline 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembalian barang 2. Menukar barang 1. E-Commerce 1. Gerai/toko fisik 2. Karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi (wawancara) <ol style="list-style-type: none"> a. Owner Toko baju Ibu Umi b. Karyawan c. Customer Online d. Customer Offline 2. Observasi <ol style="list-style-type: none"> a. Dokumentasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan Kualitatif 2. Jenis Deskriptif 3. Teknik Pengumpulan Data: Wawancara, Observasi, Dokumentasi. 4. Teknis analisis data: deskriptif kualitatif 5. Teknik keabsahan data: Triangulasi sumber 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana studi komparasi sistem <i>retur</i> pada penjualan <i>online</i> dan <i>offline reseller</i> baju di toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember? 2. Bagaimana Tingkat Kerugian jika terjadi <i>retur</i> dalam penjualan <i>online</i> dan <i>offline</i> pada toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember?

PEDOMAN PENELITIAN

A. Pedoman Observasi

1. Untuk mengetahui Bagaimana studi komparasi sistem *retur* pada penjualan *online* dan *offline reseller* baju di toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui Bagaimana Tingkat Kerugian jika terjadi *retur* dalam penjualan *online* dan *offline* pada toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember.

B. Pedoman Interview

1. Mengapa anda memakai sistem retur di toko anda?
2. Apakah dalam sistem retur ada penerapan pada penjualan online atau offlinenya saja atau memang keduanya, kalau memang ibu menerapkan di keduanya itu nanti sistem nya gimana, apakah yang retur itu langsung bisa kirim lewat jasa ongkir atau langsung datang ke tokonya?
3. Apakah di dalam sistem retur ada kriteria-kriteria barangnya yang bisa di retur?
4. Bagaimana proses atau prosedur jika ada barang yang diretur?
5. Seberapa banyak tingkat kerugian jika terjadi retur dalam penjualan online dan offline?
6. Mengapa mbak/ibu lebih memilih belanja online atau offline?
7. Apakah dalam penjualan online spesifikasinya sesuai dengan gambar?
8. Apakah ibu/mbak ketika beli baju di toko baju ibu umi pernah mengalami kecacatan barang sehingga barang tersebut di kembalikan lagi dengan yang baru yang tidak cacat atau meretur barang?
9. Apa ada kerugian yang mbak/ibu rasakan dengan adanya sistem retur di toko baju ibu umi ini?

SURAT KETERANGAN
SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini Owner Toko Baju Ibu Umi

Nama : Umi Nurasiyah

Jabatan : Owner Toko Baju Ibu Umi

Dengan ini memberikan keterangan yang sebenar-benarnya bahwa mahasiswi berikut :

Nama : Dinda Ade Tasya Putri

Nim : E20172221

Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Benar telah mengadakan Penelitian/Riset di Toko Baju Ibu Umi terhitung dari tanggal 09 April 2021 sampai dengan 12 Oktober 2021, dalam rangka penyusunan skripsi mengenai “Studi Komparasi Sistem *Retur* Pada Penjualan *Online* Dan *Offline Reseller* Baju Di Toko Baju Ibu Umi Kecamatan Puger Kabupaten Jember”.

Dengan ini surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Jember, 12 Oktober 2021

Owner Toko Baju Ibu Umi

Store Ibu Umi



Umi Nurasiyah

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

DI TOKO BAJU IBU UMI

NO	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	Paraf
1.	Jum'at, 09 April 2021	Observasi awal dan menyerahkan surat permohonan izin penelitian	
2.	Sabtu, 10 April 2021	Wawancara dengan pemilik toko (Owner)	
3.	Senin, 12 April 2021	Wawancara dengan karyawan toko baju ibu umi	
4.	Rabu, 14 April 2021	Wawancara dengan pembeli Permata (Pembeli Online)	
5.	Kamis, 15 April 2021	Wawancara dengan Febri Ariyanti (Pembeli Online)	
6.	Selasa, 20 April 2021	Wawancara dengan Fifi Eliah Devi (Pembeli Offline)	
7.	Jum'at, 23 April 2021	Wawancara dengan Winarsih (Pembeli Offline)	
8.	Selasa, 12 Oktober 2021	Laporan dan meminta surat keterangan selesai penelitian	

Mengetahui

Owner Toko Baju Ibu Umi



Umi Nurasiyah

Jember, 12 Oktober 2021

Mahasiswa



Dinda Ade Tasya Putri

DOKUMENTASI



Foto Bersama Owner Toko Baju Umi
(Ibu Umi Nurasiyah)



Foto bersama Karyawan Toko Baju
Ibu Umi (Novi Fitriani)



Foto Bersama Fifi Eliah
(Pembeli *Offline*)



Foto bersama Febri Ariyanti
(Pembeli *Online*)



Suasana Tempat Toko Baju Ibu Umi

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

BIODATA PENULIS



Nama : Dinda Ade Tasya Putri
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 10 November 1999
NIM : E20172221
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Ekonomi Syari'ah
Alamat : Dusun Sulakdoro Rt/Rw 006/006 Desa
Lojejer Kecamatan Wuluhan Kabupaten

Riwayat Pendidikan

SDN Lojejer 01 : 2005-2011
SMPN 01 Wuluhan : 2011-2014
SMK 01 Diponegowo Wuluhan : 2014-2017
UIN KHAS JEMBER : 2017-2021