

Kemudian memilih paket internet yang diinginkan, dengan harga dan besar kuota yang bermacam-macam. Pembayaran paket internet tersebut, jasa layanan *provider* Axis mengambil dari pulsa konsumen sesuai paket yang dibeli, kemudian konsumen akan menerima pesan pemberitahuan atau SMS (*sort message service*) untuk memberitahukan bahwa paket internet sudah berhasil diaktifkan dan dapat digunakan untuk mengakses internet.

Proses pembelian paket internet Axis, konsumen mengalami trobel dalam transaksi, baik itu dalam objeknya, pembayaran, dan pemanfaatan layanan internet. Adapun dalam proses pembelian paket internet, konsumen harus kehilangan pulsa yang kedua sebesar Rp. 35.000,- setelah dia membeli dan membayar paket internet dengan pulsa pertama yang dibelinya dengan besar Rp. 35.000,- dan kuota data internet tidak bertambah. Paket internet tersebut seharusnya dapat digunakan ketika konsumen menerima pesan pemberitahuan atau SMS (*sort message service*) bahwa paket internet tersebut telah aktif dan dapat digunakan untuk mengakses internet.

Namun pada masalah ini, konsumen tidak dapat menggunakan paket internetnya. Beberapa menit kemudian konsumen *me-restart handphonenya* dan mengaktifkan kembali paket internet tersebut, tetapi hasilnya sama. Dalam masalah yang lain, konsumen mengalami ketidakjelasan sisa kuota data internet. Kuota tersebut seharusnya dapat digunakan untuk mengakses internet, BBM, Line, Whatsapp dll, tetapi

pada masalah ini, sisa paket kuota tidak dapat dipakai meskipun masih dalam masa aktif dengan kuota 1GB. Kenyamanan dalam menggunakan internet adalah harapan semua konsumen untuk dapat memenuhi kebutuhan internet, tetapi ketidaknyamanan juga dialami konsumen saat memulai aktifitas yang bersangkutan dengan jaringan internet. Jaringan internet terputus kemudian menyambungkan lagi dan terkadang tidak dapat *connect* sama sekali.

B. Analisa Hukum Islam Terhadap Pembelian Paket Internet Pelanggan Axis (studi kasus di XL cabang Surabaya)

Proses pembelian paket internet pelanggan Axis dilakukan melalui SMS (*short message service*) dengan cara yang singkat dan mudah. Dengan mengetik kode transaksi tertentu sesuai ketentuan dan syarat yang berlaku maka berbagai paket dapat diperoleh di Axis. Dengan harga yang terjangkau dan kuota internet yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan Axis. Axis menawarkan banyak paket internet mulai dari yang irit hingga yang sesuai dengan kantong dan kebutuhan para pelanggan Axis. Dalam pembelian paket internet pelanggan Axis menyertakan para pihak-pihak yang terlibat didalamnya seperti *Customer Service*.

Langkah pertama yang dapat dilakukan oleh pelanggan saat melakukan transaksi pembelian paket Internet: pelanggan harus mengisi pulsa terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi, pelanggan mengetik kode tertentu sesuai arahan yang tertera dalam kertas perdana atau

kesulitan, kedua, sesuatu yang dihajati itu patut menggunakan hukum istis'na (pengecualian), yang ketiga hajat yang dihadapi merupakan hajat yang jelas untuk satu tujuan bagi hukum syara', keempat, kedudukan hajat sama dengan penggunaan kadar yang dibutuhkan sehingga jika tidak dilakukan akan membahayakan jiwa manusia.

Dalam masalah pembelian paket internet pelanggan Axis tidak sesuai dengan permintaan pelanggan, tidak sesuai dengan jumlah kuota yang didapatkan, dan disela pemakaian pelanggan Axis mengalami masalah seperti kuota internet/data tidak bisa dipakai walaupun masih dalam masa aktif belum berakhir. Jadi pembelian paket internet pelanggan Axis dalam konteks hukum Islam “tidak diperbolehkan” karena mengandung unsur *gharar* atau ketidakjelasan pada objek transaksi, dalam masalah ini adalah paket internet Axis. Yang kedua yaitu pada kualitas objek transaksi, dalam masalah ini adalah kualitas jaringan provider Axis yang putus nyambung dan sampai tidak dapat *connect*. Yang ketiga tentang takaran atau kadar, dalam masalah ini terdapat pada paket yang dibayar dua kali tetapi tidak menambah kuota data internet dan sisa kuota yang tidak dapat digunakan dalam masa aktif.

Dalam rukun dan syarat jual beli yang sah haruslah memenuhi semua persyaratan tersebut, yakni, ada penjual dan pembeli, *sighat* (akad) dan yang ketiga yaitu obyek. Obyek dalam jual beli haruslah jelas, sesuai dengan apa yang diinginkan pembeli, penjual tidak boleh mengurangi maupun menambah takaran obyek jual beli, obyek jual beli harus sesuai

pada saat akad dilakukan, konsumen membayar sesuai dengan harga yang disepakati, dan penjual harus menerima sesuai dengan yang dia tawarkan. Namun dalam masalah ini, pembeli meminta lebih dari konsumen sehingga konsumen merasa dirugikan.

Hukum dalam praktek pembelian paket internet Axis masuk dalam kategori *gharar fahish* yakni ketidakjelasan yang berlebihan sehingga dalam kategori ini pembeli mengalami kerugian dalam proses akadnya. Kemudian barang atau obyek yang didapat oleh konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan. Karena ketidakjelasan ini maka konsumen dalam transaksinya mengalami kerugian dan ketidaknyamanan dalam penggunaan paket internet Axis.

Kriteria *gharar* tersebut tidak dapat masuk dalam kategori diperbolehkan sebab, dalam pembelian paket internet Axis, konsumen mengalami beberapa kali dalam setiap pemakaian, dan apabila masalah itu terjadi terus menerus maka konsumen akan mengalami kesulitan untuk dapat mengakses internet, berkomunikasi lewat internet, dll. Sebab kategori *gharar* yang diperbolehkan hanya mengandung *gharar* yang ringan yakni jumlahnya tidak besar, barang sebagai pelengkap, masyarakat memaklumi hal tersebut dan mereka menggunakan transaksi tersebut. Tetapi dalam pembelian paket internet Axis, konsumen mengalami kerugian, ketidakjelasan pada obyek transaksinya.

Internet menjadi sebuah kebutuhan konsumen dalam kehidupan sehari-hari. Dalam kaidah fiqiyah hal tersebut menjadi sebuah *hajat* (kebutuhan), tetapi tidak dapat dikatakan sebagai kebutuhan *dlorurot* (mendesak). Sebab *hajat* bisa dikatakan *dlorurot* ketika tidak ada sesuatu yang dapat menggantikannya. Tetapi dalam masalah pembelian paket internet pelanggan Axis, tidak bisa dimasukkan ke dalam kaidah tersebut, karena konsumen merasa dirugikan, dan konsumen bisa menggantinya dengan layanan provider lain yang memberikan layanan lebih. Dalam jual beli yang sah harus mengikuti etika berjual beli yang baik. Yang paling penting adalah tidak berlebihan dalam mengambil untung, dan jujur dalam memberi penjelasan terhadap obyek transaksi tanpa mengurangi kualitas suatu obyek transaksi dan tidak melebihi kualitas obyek transaksi. Memberikan gambaran pada sebuah obyek jual beli yang sesuai dengan spesifikasinya dan memberikan takaran atau kadar yang sesuai akad dengan akad yang telah disepakati. Dan memberikan manfaat sesuai apa yang diinginkan konsumen.