KETENTUAN LAYANAN *VOICE MAILBOX* OLEH *PROVIDER* TELKOMFLEXI DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM

KEMENTERIAN AGAMA
PERPUSTAKAAN
SURABAYA
IAIN SUNAN AMPEL

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Progam Sarjana Strata Satu
Ilmu Syariah

Oleh:

Hakim Sidiq
NIM : C02207046

Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel
Fakultas Syariah
Jurusan Muamalah

PERPUSTAKAAN
IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA
No. KLAS: X 5-2011 055 m
No. REG : 5-2011/m/55
ASAL BUKU :
TANGGAL :
GADJAHBELANG
8439407-5953789

SURABAYA
2011

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama	: Hakim Sidiq
NIM	: C02207046
Fakultas / Jurusan	: Syariah / Muamalah
Judul Skripsi	: Ketentuan Layanan *Voice Mailbox* Oleh *Provider* Telkom Flexi Dalam Perspektif Hukum Islam

Dengan sungguh – sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 24 Juni 2011

Saya yang menyatakan

METERAI TEMPEL
99A92AAF421814875
6000 DJP

Hakim Sidiq
C02207046

KEMENTERIAN AGAMA
PERPUSTAKAAN
SURABAYA
IAIN SUNAN AMPEL

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Hakim Sidiq ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 24 Juni 2011

Pembimbing,

Drs. H. Sumarkan, M. Ag
NIP. 196408101993031002

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Hakim Sidiq ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel pada hari Rabu, 13 Juli 2011, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan progam strata satu dalam Ilmu Syari'ah.

Majelis Munaqasah Skripsi :

Ketua,

Drs. H. Sumarkan, M. Ag.
NIP. 196408101993031002

Sekretaris,

A. Mufti Khazin, MHI.
NIP. 197303132009011004

Penguji I,

Drs. H. Akh. Mukarram, M. Hum.
NIP. 19560923198603002

Penguji II,

Ahmad Mansur, BBA, M.EI.
NIP. 197109242003121003

Pembimbing,

Drs. H. Sumarkan, M. Ag.
NIP. 196408101993031002

Surabaya, 20 Juli 2011

Mengesahkan,

Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,

Prof. Dr. H. A. Faishal Haq, M. Ag.
NIP. 195005201982031002

ABSTRAK

Skripsi ini adalah hasil penelitian lapangan tentang "Ketentuan Layanan *Voice Mailbox* Oleh *Provider* Telkom Flexi Dalam Perspektif Hukum Islam". Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana ketentuan layanan *voice mailbox* oleh *provider* Telkom Flexi serta bagaimana hukum Islam memandang ketentuan layanan *voice mailbox* yang ditawarkan oleh pihak Telkom flexi, khususnya dalam hal pelaksanaan, manfaat dan pembebanan biayanya tersebut.

Data penelitian ini dihimpun dengan teknik *observation participant* serta *interview* kepada beberapa pengguna jasa Telkom Flexi dan pegawai yang ditunjuk oleh *General Manager* Telkom Flexi Regional V Surabaya. Data penelitian ini juga diperoleh dari situs resmi milik Telkom Flexi dan Telkom Indonesia sebagai induk *provider* tersebut. Selanjutnya data tersebut diolah dengan metode *deskriptif-analisis* yakni menggambarkan serta menjelaskan data yang berkaitan dengan layanan *voice mailbox* milik Telkom Flexi agar didapat suatu fakta yang *representative* kemudian fakta tersebut dianalisis secara detail sehingga muncul suatu jawaban tentang ada tidaknya suatu penyimpangan dalam layanan *voice mailbox* oleh *provider* Telkom Flexi menurut perspektif hukum Islam.

Dalam pelaksanaannya, pengguna jasa Flexi dapat mengaktifkannya sendiri sesuai petunjuk yang ada, kemudian manfaat layanan *voice mailbox* ini dapat dinikmati oleh pihak pengaktif (sibuk) yakni mengalihkan panggilan masuknya dan mendengar pesan suara penelpon (jika meninggalkan), adapun bagi penelpon, ia dapat mengetahui status pengaktif dan berpeluang untuk dapat meninggalkan pesan suara tertentu kepada pengaktif. Untuk biayanya akan dibebankan ketika para pihak mulai memakainya tersebut walaupun penelpon tidak meninggalkan pesan suara.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa ketentuan (pelaksanaan, manfaat serta pembebanan biaya) layanan *voice mailbox* oleh *provider* Telkom Flexi tersebut menurut hukum Islam masih sesuai dengan konsep transaksi *ijārah* dan dibolehkan dikarenakan pengoperasian layanan tersebut sudah memenuhi syarat dan rukun *ijārah* dan manfaatnya telah dinikmati baik secara sebagian atau sepenuhnya oleh pihak pengaktif maupun penelpon. Sedangkan untuk pembebanan biayanya dapat dinilai cukup seimbang dengan prestasi jasa yang telah diberikan oleh pihak *provider* kepada para konsumennya tersebut.

Sejalan dengan kesimpulan tersebut, disarankan kepada pihak *provider* Telkom Flexi untuk mensosialisasikan lebih lanjut akan ketentuan (pelaksanaan, manfaat, biaya) layanan *voice mailbox*nya tersebut agar didapat informasi yang jelas dan menghindarkan adanya *miss understanding* antar pengguna jasa. Dan diharapkan kepada para pengguna jasa telekomunikasi untuk lebih memahami produknya terlebih dahulu, jikalau terdapat suatu ketidaknyamanan maka disarankan untuk segera memberitahu kepada *provider*nya guna memecahkan permasalahan tersebut sehingga tercipta suatu kemitraan yang saling menguntungkan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

		Halaman
SAMPUL DALAM		i
PERNYATAAN KEASLIAN		ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING		iii
PENGESAHAN		iv
MOTTO		v
ABSTRAK		vi
KATA PENGANTAR		vii
DAFTAR ISI		ix
DAFTAR TABEL		xii
DAFTAR GAMBAR		xiii
DAFTAR TRANSLITERASI		xiv
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Identifikasi Masalah	9
	C. Batasan Masalah	10
	D. Rumusan Masalah	10
	E. Tujuan Penelitian	10
	F. Kegunaan Penelitian	11
	G. Definisi Operasional	12

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H. Kajian Pustaka 12

I. Metode Penelitian 14

J. Sistematika Pembahasan 20

BAB II *IJĀRAH* DALAM HUKUM ISLAM 22

A. Pengertian *Ijārah* 22

B. Landasan Hukum 24

C. Rukun dan Syarat *Ijārah* 26

D. Macam-macam *Ijārah* 32

E. Sifat dan Hukumnya 35

1. Sifat *Ijārah* 35

2. Hukum *Ijārah* 36

F. Pembatalan dan Berakhirnya Akad *Ijārah* 38

BAB III DESKRIPSI KETENTUAN LAYANAN *VOICE MAILBOX* OLEH *PROVIDER* TELKOM FLEXI 42

A. Gambaran Umum Tentang *Provider* Telkom Flexi 42

1. Profil TelkomFlexi 42

2. Visi-Misi dan Tujuan 44

3. Struktur Organisasi 45

4. Fitur-Fitur 49

B. Layanan *Voice Mailbox* 58

1. Pengertian *Voice Mailbox* 58

2. Pembebanan Biaya Penggunaan *Voice Mailbox* 63

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Tanggapan Pengguna TelkomFlexi 66

BAB IV ANALISIS KETENTUAN LAYANAN *VOICE MAILBOX* OLEH *PROVIDER* TELKOMFLEXI DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM 69

A. Analisis Hukum Islam Terhadap Bentuk dan cara penggunaan *Voice Mailbox* 69

B. Analisis Hukum Islam Terhadap Obyek Manfaat *Voice Mailbox* 73

C. Analisis Hukum Islam Terhadap Biaya *Voice Mailbox* 75

BAB V PENUTUP 80

A. Kesimpulan 80

B. Saran-saran 81

DAFTAR PUSTAKA 83

LAMPIRAN-LAMPIRAN 86

BIODATA PENULIS 98

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Tabel Transliterasi xv

2. Tabel Tarif Biaya *Voice Mailbox* 66

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. Logo Telkom Flexi 43
2. Lembaran Pada Paket Kartu Perdana Flexi Trendy 50
3. Alur Kerja *Voice Mailbox* 59
4. Lembaran Pada Paket Kartu Perdana Flexi Dahsyat 74

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan meningkatnya berbagai aktivitas kehidupan masyarakat dalam mencapai tingkat taraf hidup dan kesejahteraan yang lebih baik, tentu saja ia memerlukan instrumen yang dapat memudahkan dan memperlancar aktivitas kesibukannya.

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, sarana komunikasi menjadi salah satu instrumen yang mempunyai *bargaining position* dalam memecahkan permasalahan tersebut. Komunikasi sendiri merupakan salah satu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia sebagai makhluk sosial (*zoon politicon*). Dengan adanya komunikasi tersebut, manusia dapat berinteraksi dan mengembangkan kehidupannya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Shannon dan Weaver, bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, sengaja atau tidak sengaja dan tidak terbatas pada bentuk komunikasi verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi.[1]

Dalam "bahasa komunikasi' sendiri juga mempunyai beberapa komponen tertentu yang di antaranya adalah sebagai berikut:

---

[1] Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT Grasindo Anggota Ikapi, 2005), 7.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Komunikator : orang yang menyampaikan pesan;
2. Pesan : pernyataan yang didukung oleh lambang;
3. Komunikan : orang yang menerima pesan;
4. Media : sarana atau saluran yang mendukung pesan bila komunikan jauh tempatnya atau banyak jumlahnya;
5. Efek : dampak sebagai pengaruh dari pesan.[2]

Adanya aspek-aspek yang meruanglingkupi komunikasi tersebut nampak menegaskan bahwa suatu komunikasi merupakan alat utama (*primer tools*) para individu untuk saling membantu dalam mencapai tujuan dan berbagai kebutuhannya. Hal ini sejalan dengan apa yang telah diatur dalam hukum Islam terkait betapa pentingnya suatu komunikasi oleh individu maupun kelompok. Hal ini dapat dilihat dari beberapa dasar hukum yang ada seperti:

Surat Al-Maidah ayat 2:

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلا تَعَاوَنُوا عَلَى الإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ.

Artinya: "...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya". (Q.S. Al-Maidah, 5 : 2)

Hadits riwayat Abu Musa ra.:

[2] Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1993), 6.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

عَنْ أَبِيْ مُوْسَى رَضِيَ اُ عَنهُ قَالَ: قَالَ رَسُوْلُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمْ (اَلْمُؤْمِنُ

لِلْمُؤْمِنِ كَالْبُنْيَانِ يَشُدّ بعْضُهُ بعْضًا.) أخرجه مسلم

Artinya: " Rasulullah saw. bersabda: Seorang mukmin terhadap mukmin yang lain adalah seperti sebuah bangunan di mana bagiannya saling menguatkan bagian yang lain." (H.R Muslim)[3]

Dengan pesatnya kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) khususnya yang berkaitan dengan komunikasi oleh sebagian masyarakat pada saat ini, membuat tingkat persaingan usaha penyedia/*provider* layanan jasa telekomunikasi semakin ketat. Hal ini tentu membuat para pelaku usaha untuk lebih membuat suatu inovasi serta gencar menawarkan berbagai layanan promo yang menguntungkan kepada para penggunanya dan bersikap lebih hati-hati. Sedangkan bagi pihak pengguna atau konsumen jasa tersebut juga dituntut untuk lebih hati-hati dan cermat dalam memilih produk jasa telekomunikasi tersebut agar para pihak yang terlibat dalam transaksi pelayanan jasa tersebut tidak merasa saling dirugikan antara satu pihak dengan pihak lainnya.

Dalam setiap mempromosikan produk jasanya kepada para pengguna/konsumennya, masing-masing pihak *provider* jasa telekomunikasi mempunyai karakteristik tersendiri. Dimana dalam setiap paket penawaran

---

[3] Sofyan Efendi, "Hadits Web (Kumpulan dan Referensi Belajar Hadits," dalam http: // opi.110 mb. com/ (27 Maret 2006).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

KEMENTERIAN AGAMA PERPUSTAKAAN SURABAYA IAIN AMPEL

produk jasanya dilengkapi dengan beberapa fitur atau layanan dasar maupun tambahan yang menarik seperti pemberian *i-Ring* secara gratis, paket internetan, sms gratis dan lain sebagainya.

Dengan adanya tingkat penawaran serta permintaan kualitas maupun kuantitas yang semakin tinggi terhadap jasa tersebut baik dari pihak penyedia maupun pengguna jasa, diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat yang semakin baik dan maju. Dalam sudut pandang lain, diharapkan masing-masing pihak (*provider* dengan *provider* maupun *provider* dengan penggunanya) dapat melakukan transaksi pelayanan jasanya secara sehat dan bersih sebagaimana beberapa firman Allah SWT pada:

Surat Al-Al-Qashash ayat 26:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الأَمِينُ.

Artinya: Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Wahai Bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya". (Q.S. Al-Qashash, 28 : 26).

Surat An-Nisa' ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ

مِنْكُمْ وَلا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu" (Q.S. An-Nisa', 4 : 29)

Adapun sumber hukum Islam yang mengatur tentang sewa-menyewa (manfaat atas jasa) ini dapat ditemui dalam:

Surat Al-Baqarah ayat 233:

...وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلادَكُمْ فَلا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ

وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ.

Artinya: "Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan"(Q.S. Al-Baqarah, 2 : 233)

Surat At-Thalaq ayat 6:

...فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ....

Artinya: "Kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak) mu untukmu, maka berikanlah kepada mereka upahnya" (Q.S. At-Thalaq, 65 : 6)

Ḥadis yang diriwayatkan oleh Ibnu Abbas:

وَعَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ قَالَ : اُحْتَجَمَ رَسُوْلُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَاعْطَى الَّذِى حَجَمَهُ

أَجْرَهُ وَلَوْ كَانَ حَرَامًا لَمْ يُعْطِهِ. رَوَاهُ اَلْبُخَارِىُّ[4]

[4] Ibnu Ḥajar Al-'Asqalāny, *Bulughul Marām min Adillaṭil Aḥkām*, (Surabaya: Pustaka Al-Hidayah , 2003), 187.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Artinya: "Dari Ibnu Abbas r.a. ia berkata, "Rasulullah SAW, pernah berbekam dan upahnya diberikan kepada orang yang telah berbekamnya. Andaikata itu haram, tentu beliau tidak memberi upah." (H.R Bukhori)

Hadis yang diriwayatkan oleh Ibnu Umar:

وَعَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِىَ اللهُ عَنْهُمَا قَال : قَالَ رَسُوْلُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَ سَلَّمَ ((أُعْطُوْا

الْأَجِيْرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ)) رَوَاهُ ابْنُ مَاجَهُ.[5]

Artinya: "Berikanlah olehmu upah kepada orang sewaan sebelum keringatnya kering"(H.R Ibnu Majah)

PT. TELKOM Indonesia tbk sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia melalui Divisi Telkom Flexinya hadir ditengah-tengah masyarakat untuk memudahkan dan memperlancar sarana telekomunikasi masyarakat dengan menyediakan jasa layanan baru yang berteknologi CDMA (*Code Divisio Multiple Access*) dimana pengguna Telkom Flexi dapat bebas memilih untuk menggunakannya sebagai telepon rumah (*fixed phone*) maupun telepon bergerak (*mobility phone*).

CDMA sendiri merupakan sebuah bentuk pemultipleksan (bukan sebuah skema pemodulasian) dan sebuah metode akses secara bersama yang membagi kanal tidak berdasarkan waktu (seperti pada TDMA) atau frekuensi (seperti pada FDMA), namun dengan cara mengkodekan data dengan sebuah kode khusus yang diasosiasikan dengan tiap kanal yang ada dan menggunakan sifat-sifat

[5] *Ibid*, 188.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

interferensi konstruktif dari kode-kode khusus itu untuk melakukan pemultipleksan.[6]

Dalam setiap penawaran paket produk jasanya tersebut (nomor telepon flexi perdana bagi pengguna flexi), pihak Telkom Flexi telah menyediakan berbagai fitur layanan dasar dan tambahan yang menarik, jadi setiap pengguna dapat memanfaatkan langsung fasilitas fitur dasar dan tambahan tersebut. Adapun salah satu fitur dasar yang terdapat dalam paket penawaran nomor flexi tersebut adalah layanan *voice mailbox*.

Dengan adanya fitur dasar tersebut, pelanggan dapat mengalihkan semua panggilan masuk ke layanan *mailbox*nya secara otomatis. Selain itu, pengguna tersebut juga dapat mengaktifkan fiturnya apabila pengguna sedang sibuk atau tidak menjawab sehingga panggilan masuk akan dialihkan ke layanan *mailbox* lalu pihak pengguna atau pengaktif layanan *voice mailbox* tersebut dapat mengambil pesan suara yang masuk ke dalam teleponnya apabila penelpon meninggalkan pesan suara. Untuk mengoperasikannya (mengaktifkan, menon-aktifkan, mengambil pesan suara) layanan ini, pelanggan dapat melakukannya sendiri sesuai dengan petunjuk yang tercantum dalam klausul baku paket pembelian produk atau dapat meminta bantuan langsung melalui pihak *Call Center* (147).

---

[6] Tiethea, "Pengertian CDMA," dalam http://tiethea.wordpress.com/2008/12/17/pengertian-cdma/ (17 Desember 2008).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun biaya atas pengoperasian (pengaktifan maupun penonaktifan) fitur atau layanan *voice mailbox* tersebut diberlakukan secara gratis oleh pihak Telkom Flexi sebagai *provide*mya. Di sisi lain, pembebanan biaya atas manfaat jasa *voice mailbox* tersebut akan diberlakukan apabila pengaktif layanan ini akan mengambil atau mendengar pesan suara yang masuk dalam telepon rumah atau selularnya (biaya pemakaian). Selain biaya (ujrah) manfaat layanan *voice mailbox* ini dibebankan kepada pihak pengaktif, hal ini juga akan dibebankan kepada pihak penelpon (walaupun tidak meninggalkan pesan suara) sejak mendengar kalimat "*Mailbox Telkom Flexi.....*" dari pihak *provider* melalui sistemnya yang kemudian pihak penelpon diberikan beberapa opsi/pilihan peninggalan pesan suara yang nantinya akan dikirimkan kepada pihak yang akan ditelpon/pengaktif layanan *voice mailbox* ini.

Dengan adanya model pengoperasian manfaat jasa *voice mailbox* khususnya pada aspek pembebanan biayanya (upah/ujrah) kepada pihak penelpon tersebut, perlu kiranya mengadakan penelitian yang lebih jauh dan detail lagi akan ketentuan yang mendasari *voice mailbox* oleh *provider* TelkomFlexi serta menganalisanya apakah ketentuannya (upah atas jasa) tersebut sudah sesuai dengan hukum Islam sehingga dicapai suatu pemahaman informasi yang lengkap dan benar.

Oleh karena itu, bermula dari uraian sebagaimana diatas maka penulis mengadakan penelitian serta berkeinginan untuk memaparkan tentang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bagaimana **ketentuan layanan** ***voice mailbox*** **oleh** ***provider*** **Telkom Flexi dalam perspektif hukum Islam.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagaimana berikut:

1. Kebutuhan kualitas dan kuantitas pelayanan jasa telekomunikasi yang semakin tinggi dan belum terpenuhi diberbagai kebutuhan masyarakat.
2. Adanya persaingan jasa telekomunikasi antar *provider* dalam hal fitur dan konsep pelayanannya.
3. Adanya ketentuan layanan *voice mailbox* oleh pihak Telkom Flexi sebagai *provide*nya.
4. Ketidaktahuan sebagian pengguna akan ketentuan *voice mailbox* yang disediakan oleh telkomflexi.
5. Jenis manfaat yang dapat diambil dari layanan *voice mailbox.*
6. Pembebanan biaya atas pemakaian jasa *voice mailbox* yang cukup belum jelas.
7. Perkembangan dari *voice mailbox* oleh *provider* Telkom Flexi dari tahun ke tahun.
8. Ketentuan atau sumber-sumber hukum Islam yang mengatur tentang konsep *ijārah* terutama dalam hal upah (ujrah)nya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Batasan Masalah

Berdasarkan ruang lingkup penelitian sebagaimana diuraikan dalam identifikasi masalah di atas yang masih luas dan umum, maka penulis akan membatasi masalah dalam pembahasan tersebut, yang meliputi:

1. Ketentuan (pelaksanaan, manfaat dan biaya) layanan *voice mailbox* oleh pihak Telkom Flexi sebagai *provider*nya.
2. Pandangan hukum Islam terhadap upah (ujrah) ketentuan layanan *voice mailbox* oleh *provider* Telkom Flexi.

D. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, muncul rumusan yang cukup dianggap penulis sebagai masalah dalam perkembangan salah satu layanan jasa oleh *provider* Telkom Flexi, yaitu:

1. Bagaimana ketentuan layanan *voice mailbox* oleh *provider* Telkom Flexi?
2. Bagaimana ketentuan layanan *voice mailbox* oleh *provider* Telkom Flexi dalam perspektif hukum Islam?

E. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah diatas, maka dalam studi penelitian ini penulis bertujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana tentang ketentuan layanan atau fitur dasar pada penggunaan telpon Telkom Flexi yakni fitur *voice mailbox*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Untuk mengetahui tentang bagaimana perspektif hukum Islam menjawab terhadap ketentuan layanan *voice mailbox* yang disediakan oleh pihak Telkom Flexi.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun dari penulisan penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat dan berdaya guna dalam sebagai berikut:

1. Dari Segi Teoritis:
   a) Dapat dimanfaatkan untuk memperkaya khazanah keilmuan di bidang bisnis dan perbankan Islam khususnya dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi.
   b) Dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pemikiran dalam peningkatan SDM Mahasiswa Fakultas Syari'ah umumnya dan Mahasiswa Jurusan Muamalah pada khususnya.
2. Dari Segi Praktis:
   a) Dapat dijadikan sebagai salah satu perbandingan penelitian yang baru bagi peneliti berikutnya untuk mencapai kesempurnaan pengetahuan dalam layanan jasa telekomunikasi.
   b) Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan peningkatan produk jasa oleh penyedia (*provider*) layanan jasa telekomunikasi (Telepon rumah/ *Handphone*).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

G. Definisi Operasional

Untuk menghindari adanya kesalahpahaman dalam memahami istilah-istilah yang terdapat pada Penelitian ini, maka perlu kiranya penulis menjelaskan beberapa istilah yang terkait dengan judul, yang diantaranya adalah:

1. *Voice mailbox* adalah media penyimpanan suara yang apabila ada panggilan masuk maka akan dialihkan ke *mailbox* jika pelanggan sibuk atau tidak menjawab.
2. *Provider* adalah pihak yang menyediakan suatu layanan barang atau jasa kepada para konsumennya. Dalam hal ini Telkom Flexi merupakan pihak penyedia layanan jasa berupa *voice mailbox*.
3. ***Telkom Flexi*** adalah nama salah satu devisi/bagian dari perusahaan PT. Telkom Indonesia tbk yang menyediakan jasa telekomunikasi berbasis CDMA.
4. **Hukum Islam** adalah Tinjauan tentang peraturan–peraturan dan/atau ketentuan–ketentuan yang didasarkan pada Al-Qur'an, Ḥadis ataupun ijtihad para ulama fiqh terkait aspek *ijārah* (sewa-menyewa atas layanan jasa) terutama dalam hal ujrahnya.

H. Kajian Pustaka

Penelitian yang membahas seputar layanan jasa telekomunikasi sebenarnya telah dibahas oleh beberapa peneliti sebelumnya dengan pemfokusan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

permasalahan yang berbeda-beda, seperti yang ditulis oleh Saudari Aminatuz Zuhriyah[7] dalam penulisan skripsinya yang berjudul "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Biaya Pulsa Wartel, Studi Kasus di Desa Bungurasih Kecamatan Waru Sidoarjo" dimana pemfokusan masalahnya lebih ditekankan pada pembulatan pulsa wartel atau biaya penggunaan jasa telepon yang dilakukan oleh pihak Telkom kepada para pelanggan atau penggunanya.

Sedangkan dalam penulisan skripsi lain yang dilakukan oleh Saudari Ilmiah[8] yang berjudul "Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Perdata Tentang Jual Beli *Ringtone* Melalui Telephon Seluler" tersebut cenderung memfokuskan masalahnya pada aspek para pihak (penjual dan pembeli) yang tidak berada dalam satu majlis ketika melakukan kegiatan transaksi jual beli serta tentang bagaimana tinjauan hukum Islamnya terhadap musik.

Dalam referensi selanjutnya, terdapat penelitian yang terkait dengan transaksi jual beli pulsa atau *voucher* yang ditulis oleh Saudari Zulianah[9] pada tahun 2008 dengan skripsinya yang berjudul "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Mekanisme Transaksi Jual Beli Pulsa Elektronik". Dalam skripsi tersebut,

---

[7] Aminatuz Zuhriyah dilahirkan pada tanggal 21 April 1981 di Sidoarjo. Menyelesaikan pendidikan di Jurusan Muamalah Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel pada tahun 2003 dengan judul "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Biaya Pulsa Wartel, Studi Kasus di Desa Bungurasih Kecamatan Waru Sidoarjo".

[8] Ilmiah dilahirkan pada tanggal 27 November 1985 di Sidoarjo. Menyelesaikan pendidikan di Jurusan Muamalah Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel pada tahun 2008 dengan judul "Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Perdata Tentang Jual Beli *Ringtone* Melalui Telephon Seluler".

[9] Zulianah dilahirkan pada tanggal 20 Januari 1986 di Kediri. Menyelesaikan pendidikan di Jurusan Muamalah Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel pada tahun 2008 dengan judul "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Mekanisme Transaksi Jual Beli Pulsa Elektronik".

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembahasan lebih diarahkan pada *ma'qud alaih* atau nilai pulsa yang belum masuk dalam nomor ponsel yang dituju dan para pihak terkadang tidak dalam satu majlis yang seringkali menimbulkan kerugian.

Walaupun telah ada penelitian yang membahas tentang layanan jasa telekomunikasi, namun penulis belum menemukan penelitian atau tulisan yang sama, sehingga adanya kemungkinan pengulangan atau cuplikasi tidak akan terjadi karena dalam penelitian ini secara garis besar, penulis melakukan penelitian tentang bagaimana ketentuan layanan *voice mailbox* oleh *provider* Telkom Flexi dalam perspektif hukum Islam dimana letak pembahasan penelitiannya lebih diorientasikan pada aspek klausul baku pelaksanaan, manfaat serta pembebanan biaya atas layanan tersebut. Namun tidak dipungkiri bahwa penelitian yang telah dilakukan para penulis sebelumnya tetap menjadi bahan rujukan atau masukan dalam penulisan penelitian ini.

I. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data yang akurat dalam penelitian ini, maka perlu digunakannya metode yang tepat dalam pembahasan ini, yaitu:

1. Data yang dihimpun:

   Sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan, maka data yang akan dihimpun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Deskripsi umum tentang profil *provider* Telkom Flexi seperti struktur organisasinya, visi-misinya, fitur-fiturnya, dsb.

b) Data tentang ketentuan (pelaksanaan, manfaat dan biaya) layanan *voice mailbox* oleh *provider* Telkom Flexi.

c) Data tentang ketentuan hukum Islam mengenai *ijārah* khususnya dalam hal upah (ujrah)nya.

2. Sumber Data:

Adapun sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa:

a) Sumber Primer adalah data yang diperoleh atau didapatkan langsung oleh penulis di lapangan.[10] Data primer dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Responden : Pegawai *Publik Relation* Telkom Jawa Timur yang ditunjuk oleh pihak *General Manager* Telkom Flexi Regional V Surabaya dan para pelanggan/pengguna jasa Telkom Flexi.

2) Dokumentasi : Peraturan, panduan, pedoman atau ketentuan layanan *voice mailbox* yang terdapat pada *provider* Telkom Flexi.

b) Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.[11] Adapun

---

[10] Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 19.
[11] *Ibid.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sumber data yang terkait dengan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1) Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta, UII Press, 2000.
2) Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, Jakarta, Amzah, 2010.
3) Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, Jakarta, Sinar Grafika, 1994.
4) Fajar Dwiputranto, "Telkom Flexi", dalam http://fajardwiputranto-402.tripod.com/flexi.htm, (12 April 2011).
5) Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2005.
6) Ibnu Hajar Al-'Asqalāniy, *Bulughul Marām min Adillaṭil Aḥkām*, Surabaya, Pustaka Al-Hidayah, 2003.
7) Musthafa Dib Al-Bugha, *Fiqh Al-Mu'awadhah*, Penerjemah Fakhri Ghafur dalam Buku Pintar Transaksi Syariah Menjalin Kerja Sama Bisnis dan Menyelesaikan Sengketanya Berdasarkan Panduan Islam, Jakarta, Hikmah, 2009.
8) Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, Bandung, Penerbit PT Remaja Rosdakarya, 1993.
9) Saleh Al-Fauzan, *FIQIH SEHARI-HARI*, Jakarta, Gema Insani Press, 2005.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

10) Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah*, Bandung, PT Alma'arif, 1987.

11) Sofyan Efendi, "*Hadits Web (Kumpulan dan Referensi Belajar Hadits*," dalam http://opi.110mb.com/ (27 Maret 2006).

12) Taqiyuddin Abu Bakar bin Muhammad, *Kifāyatul Akhyār fi Ḥilli Ghāyaṭil Iktishār. Juz 1*, Beirut, Dar Al-fikr, 1994.

13) Tiethea, "Pengertian CDMA," dalam http://tiethea.wordpress.com/2008/12/17/pengertian-cdma/ (17 Desember 2008).

14) Wahbah Zuḥayliy, *Al-Fiqh Al-Islamiy wa Adillatuhu, Juz 4*, Cet. III, Damaskus, Dar Al-Fikr, 1989.

15) Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta, PT Grasindo Anggota Ikapi, 2005

16) Departemen Agama RI, *Al-Qur'ān Al-Karīm dan Terjemahnya*, Semarang, PT. Karya Toha Putra, 1995.

17) Telkom Flexi, "Fitur Telkom Flexi" dalam http://www.telkomflexi.com/index.php/download/user-guide/40-fitur-telkomflexi/download.html, (27 Mei 2011).

18) Telkom Flexi, "*VOICEMAIL SYSTEM* TELKOM Flexi" dalam http://www.telkomflexi.com/index.php/download/user-guide/41 voicemail-system-telkom-flexi/download.html, (27 Mei 2011).

19) Telkom Indonesia, "Daftar Istilah", dalam http://www.telkom.co.id/hubungan-investor/daftar-istilah-faq/, (27 Mei 2011).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

20) Telkom Indonesia, "Manajemen", dalam http://www.telkom.co.id/hubungan-investor/profil-perusahaan/manajemen/, (5 Januari 2011).

21) Telkom Indonesia, "Organisasi Tata Kelola Perusahaan", dalam http://www.telkom.co.id/hubungan-investor/tata-kelolaperusahaan/organisasi-tata-kelola-perusahaan/, (19 Mei 2010).

22) Telkom Indonesia, "Sasaran Dan Strategi", dalam http://www.telkom.co.id/hubungan-investor/profil-perusahaan/visi-dan-misi/sasaran-dan-strategi/, (21 April 2010).

23) Telkom Indonesia, "Visi Dan Misi", dalam http://www.telkom.co.id/hubungan-investor/profil-perusahaan/visi-dan-misi/, (25 Mei 2011).

24) Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas, "*TelkomFlexi*", dalamhttp://id.wikipedia.org/w/index.php?title=TelkomFlexi&action, (24 April 2011).

c) Teknik Pengumpulan Data:

Untuk mendapatkan data secara lengkap dan akurat dalam penelitian ini, maka dalam hal ini digunakan beberapa teknik pengumpulan sebagai berikut:

1) Pengamatan (*Observation Participant*)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan melalui berbagai aktifitas pegawai Telkom Flexi dan pelanggan /pengguna jasa telekomunikasi Telkom Flexi.

2) Wawancara (*Interview*)

Yaitu percakapan yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) kepada responden guna menggali informasi atau data yang diinginkan untuk kebutuhan penelitian.[12]

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara secara lisan (tanya jawab) dengan Ibu Ivon Andayani selaku pegawai yang ditunjuk oleh *General Manager* Telkom Flexi Regional V Surabaya serta beberapa penggunanya terkait permasalahan yang dihadapi.

3) Studi Dokumentasi

Yaitu metode pengumpulan data berupa dokumen-dokumen, arsip-arsip, buku-buku atau peraturan-peraturan lainnya yang berkaitan dengan ketentuan layanan *voice mailbox* oleh *provider* Telkom Flexi.

d) Teknik Analisa Data:

Di dalam pelaksanaan penelitian ini, setelah data terkumpul maka penulis akan menggunakan teknik atau metode Deskriptif-Analisis dengan pola pikir Deduktif.

---

[12] Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan filosofi dan praktis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), 83.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Deskriptif.

Yaitu teknik untuk menggambarkan atau menjelaskan data yang terkait atau yang berhubungan dengan pembahasan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan fakta tentang layanan *voice mailbox* oleh *provider* Telkom flexi.

2) Analisis.

Yaitu menguraikan data hasil penelitian terkait layanan *voice mailbox* oleh *provider* Telkom Flexi. Kemudian data tersebut dianalisis secara detail dan mendalam dengan mengambil kesimpulan berdasarkan perspektif hukum Islam khususnya tentang ada tidaknya penyimpangan pada pelaksanaan layanan *mailbox*.

3) Pola Pikir Deduktif.

Yaitu Memaparkan ketentuan hukum Islam yang berkaitan dengan sewa menyewa (*ijārah*) khususnya dalam hal upah-mengupah (ujrah) untuk menganalisis terhadap ketentuan layanan *voice mailbox* oleh *provider* Telkom Flexi agar diketahui kesimpulan status hukumnya.

J. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, masing-masing bab mempunyai sub-sub bab yang satu sama lain terdapat korelasi yang berkaitan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sehingga akan tercapai pembahasan yang utuh. Adapun sistematika dalam pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I Merupakan pendahuluan yang berisikan latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, kajian pustaka metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II Dibahas tentang beberapa landasan teori hukum islam tentang sewa menyewa (*ijārah*) tertutama pada aspek upah (ujrah) yang mencakup pengertian, landasan hukum, rukun dan syaratnya, macam-macam *ijārah*, sifat dan hukum beserta berakhirnya akad *ijārah*.

BAB III Merupakan uraian hasil penelitian tentang gambaran umum profil telkomflexi, fitur dasar-tambahan, ketentuan mekanisme pelayanan *voice mailbox*, pembebanan biaya beserta tanggapan sebagian pengguna jasa telekomunikasi Telkom Flexi.

BAB IV memuat analisis pelaksanaan ketentuan (pelaksanaan, manfaat dan biaya) atas layanan *voice mailbox* oleh *provider* Telkom Flexi dalam perspektif hukum Islamnya.

BAB V merupakan bagian penutup yang berisikan tentang kesimpulan dari pembahasan penelitian tentang layanan *voice mailbox* beserta saran-saran yang diperlukan untuk pengembangan selanjutnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

IJĀRAH DALAM HUKUM ISLAM

A. Pengertian *Ijārah*

Al-Ijārah diambil dari kata "*al-ajr*" yang artinya *'iwaḍ* (imbalan), dari pengertian ini pahala (*ṣawāb*) dinamakan *ajr* (upah/pahala).

Menurut pengertian Syara', *al-ijārah* ialah "suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian".[13] *Al-Ijārah* sendiri merupakan salah satu bentuk kegiatan *muamalah* seseorang agar mendapatkan alat-alat yang dibutuhkan jasmaninya dengan cara sebaik-baiknya, sesuai dengan ajaran dan tuntutan agama dalam suatu kumpulan bermasyarakat[14], seperti sewa-menyewa atas jasa maupun barang, kontrak pekerja, penyewaan tanah pertanian/ruko dan sebagainya.

Sedangkan secara terminologi, ada sebagian para ulama fikih yang memberikan definisi tentang *al-ijārah*, yang diantaranya adalah:

1. Ulama' Hanafiyah bahwa *ijārah* adalah:

عَقْدٌ يُفِيْدُ تَمْلِيْكُ مَنْفَعَةٍ مَعْلُوْمَةٍ مَقْصُوْدَةٍ مِنَ الْعَيْنِ الْمُسْتَأْجِرَةِ بِعِوَضٍ.

---

[13] Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah*, (Bandung: PT Alma'arif, 1987), 7.

[14] Ibnu Mas'ud dan Zainal Abidin, *Fiqih Mazhab Syafi'I Edisi Lengkap Muamalat. Munakahat, Jinayat*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2000), 19.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"*Akad untuk membolehkan pemilikan manfaat yang diketahui dan disengaja dari suatu żat yang disewa dengan imbalan.*"[15]

2. Menurut Syaikh Syihab Al-Din dan Syaikh Umairah bahwa yang dimaksud dengan *ijārah* ialah:

عَقْدٌ عَلَى مَنْفَعَةٍ مَعْلُوْمَةٍ مَقْصُوْدَةٍ قَا بِلَةٍ لِلْبَذْلِ وَ اْلإِبَاحَةِ بِعِوَضٍ وَضْعًا.

"*Akad atas manfaat yang diketahui dan disengaja untuk memberi dan membolehkan dengan imbalan yang diketahui ketika itu.*"[16]

3. Menurut ulama Syafi'iyah, *ijārah* adalah:

وَحَدُّ عَقْدِ اْلإِجَارَةِ :عَقْدٌ عَلَى مَنْفَعَةٍ مَقْصُوْدَةٍ مَعْلُوْمَةٍ قَا بِلَةٍ لِلْبَذْلِ وَ اْلإِبَاحَةِ بِعِوَضٍ مَعْلُوْمٍ.

"*Definisi akad ijārah adalah suatu akad atas manfaat yang dimaksud dan tertentu yang bisa diberikan dan dibolehkan dengan imbalan tertentu.*"[17]

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat ditegaskan bahwa pada dasarnya tidak ada suatu perbedaan yang mendasar diantara para ulama fikih dalam mengartikan *ijārah* atau sewa-menyewa. Dari definisi tersebut dapat diketahui substansinya bahwa *ijārah* atau sewa menyewa merupakan akad atas manfaat dengan imbalan. Dengan demikian, obyek sewa-menyewa adalah manfaat atas suatu barang (bukan barang). Jika diterjemahkan, *ijārah* dapat

---

[15] Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 114.
[16] *Ibid.*
[17] Taqiyuddin Abu Bakar bin Muhammad, *Kifāyatul Akhyār fi Ḥilli Ghāyatil Iktishār. Juz 1*, (Beirut: Dar Al-Fikr, 1994), 249.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diartikan juga sebagai menjual manfaat atau menjual tenaga/kekuatan dari pihak satu kepada pihak lain.

B. Landasan Hukum

Adapun sumber-sumber hukum yang dijadikan sebagai rujukan atau landasan *ijārah* ini adalah:

1. Surat Az-Zukhruf ayat 43:

أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَةَ رَبِّكَ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًّا وَرَحْمَةُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِمَّا يَجْمَعُونَ.

Artinya: "Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan Kami telah meninggikan sebahagian mereka atas sebahagian yang lain beberapa derajat, agar sebahagian mereka dapat mempergunakan sebahagian yang lain. Dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan."(Q.S. Az-Zukhruf, 43 : 32)

2. Surat Al-Baqarah ayat 233:

...وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلادَكُمْ فَلا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ.

Artinya: "Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan"(Q.S. Al-Baqarah, 2 : 233)

3. Surat At-Thalaq ayat 6:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

...فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ....

Artinya: "Kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak) mu untukmu, maka berikanlah kepada mereka upahnya" (Q.S. At-Thalaq, 65 : 6)

4. Ḥadis yang diriwayatkan oleh Ibnu Abbas:

وَعَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ قَالَ : اُحْتَجَمَ رَسُوْلُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَاعْطَى الَّذِى

حَجَمَهُ أَجْرَهُ وَلَوْ كَانَ حَرَامًا لَمْ يُعْطِهِ. رَوَاهُ اَلْبُخَارِىُّ[18]

Artinya: "Dari Ibnu Abbas r.a. ia berkata, "Rasulullah SAW, pernah berbekam dan upahnya diberikan kepada orang yang telah berbekamnya. Andaikata itu haram, tentu beliau tidak memberi upah." (H.R. Bukhori)

5. Ḥadis yang diriwayatkan oleh Ibnu Umar:

وَعَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِىَ اللهُ عَنْهُمَا قَال : قَالَ رَسُوْلُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَ سَلَّمَ ((أُعْطُوْا

اَلْأَجِيْرَ أُجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ)) رَوَاهُ ابْنُ مَاجَهُ.[19]

Artinya: "Berikanlah olehmu upah kepada orang sewaan sebelum keringatnya kering"(H.R Ibnu Majah)

6. Ijma' ulama:

Para fuqaha sepakat bahwa *ijārah* merupakan salah satu bentuk akad yang dibolehkan oleh syara', meskipun ada beberapa orang diantara mereka yang berbeda pendapat seperti Abu Bakar al-Aṣham, Isma'il bin Aliyah,

---

[18] Ibnu Ḥajar Al-'Asqalāniy, *Bulughul Marām min Adillatil Aḥkām*, 188.
[19] *Ibid*, 188.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hasan Al-Bashri, Al-Qasyani, dan Ibnu Kisan yang mengatakan *ijārah* adalah jual beli manfaat, sedangkan manfaat pada saat dilakukannya akad, tidak bisa diserahterimakan. Setelah beberapa waktu barulah manfaat itu dapat dinikmati sedikit demi sedikit. Sedangkan sesuatu yang tidak ada pada waktu akad tidak boleh diperjualbelikan[20], akan tetapi hal itu tidak dianggap karena yang menjadi titik perhatian dan pertimbangan syara' adalah akan terwujudnya suatu manfaat.

7. Kaidah fikih:

دَرْءُ ٱلْمَفَاسِدِ مُقَدَّمٌ عَلَي جَلْبِ الْمَصَالِحِ.[21]

Artinya : "Menghindarkan mafsadat (kerusakan/bahaya) harus didahulukan atas mendatangkan kemaslahatan."

8. Kaidah fikih:

الأَصْلُ فِي ٱلْمُعَا مَلَةِ ٱلِا بَاحَةُ اِلَّا أَنْ يَدُلَّ دَلِيْلٌ عَلَى تَحْرِ يْهِمَا.[22]

Artinya : "Hukum asal dalam semua bentuk muamalah adalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya."

C. Rukun dan Syarat *Ijārah*

Sebagai suatu bentuk transaksi pengambilan manfaat atas suatu barang atau tenaga dalam masyarakat luas, *al-ijārah* baru dianggap sah apabila telah memenuhi beberapa rukun dan syarat[23] yang ada seperti sebagai berikut:

---

[20] Wahbah Zuḥayliy, *Al-Fiqh Al-Islamiy wa Adillatuhu, Juz 4,* Cet. III, (Damaskus: Dar al-Fikr, 1989), 730.

[21] Ahmad Djazuli, *Kaidah-kaidah Fikih: Kaidah-kaidah Hukum Islam Dalam Menyelesaikan Masalah-masalah Yang Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2006), 164.

[22] *Ibid*, 130.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Orang yang berakad.

Yaitu adanya pihak yang menyewakan manfaat atas suatu benda dan menerima upah (*mu'jir*) dan pihak yang menyewa/mengambil manfaat atas suatu benda serta memberikan upah (*musta'jir*).

Sedangkan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh *mu'jir* dan *musta'jir* adalah:

a) Kedua belah pihak telah baligh, berakal dan cakap melakukan *tasharruf* (mengendalikan harta).

b) Kedua belah pihak yang berakad menyatakan kerelaannya untuk melakukan akad *ijārah*.

2. Sesuatu yang disewakan.

Yaitu barang yang disewakan atau sesuatu yang dikerjakan dalam upah-mengupah. Adapun syarat-syarat yang melekat pada *ma'jūr* tersebut yaitu[24]:

a) Diketahuinya manfaat dengan sempurna barang yang diakadkan, sehingga mencegah terjadinya perselisihan.

Dalam hal ini, suatu penjelasan terhadap ruang lingkup manfaat atas obyek yang disewakan menjadi titik *urgensitas* akan pencapaian pemahaman yang benar dan kesepakatan bersama sebuah transaksi yang jelas, terang dan kerelaan diantara para pihak.

---

[23] Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, 117-118.
[24] Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, 12-13.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk mengetahuinya dapat dilakukan dengan jalan menyaksikannya sendiri terhadap obyek persewaan baik melalui dari sifat-sifat, jangka waktu/masa sewa, jenis pekerjaan maupun besarnya uang sewa/upah yang diperjanjikan.

b) Hendaklah barang yang menjadi obyek transaksi (akad) dapat dimanfaatkan kegunaannya menurut kriteria, realitas dan syara'.

Sebagian di antara para ulama fikih ada yang membebankan persyaratan ini, untuk itu ia berpendapat, bahwa menyewakan barang yang tidak dapat dibagi (tanpa dalam keadaan lengkap), hukumnya tidak boleh, sebab manfaat kegunaannya tidak dapat ditentukan. Pendapat ini adalah pendapat Abu Hanifah dan sekelompok ulama. Akan tetapi jumhur ulama (mayoritas para ulama ahli fikih) mengatakan: "Bahwa menyewakan barang yang tidak dapat dibagi dalam keadaan utuh secara mutlak: diperbolehkan, apakah dari kelengkapan aslinya atau bukan. Sebab barang yang dalam keadaan tidak lengkap itu termasuk juga dapat dimanfaatkan dan penyerahannya dapat dilakukan dengan mempretelinya atau dengan cara mempersiapkannya untuk kegunaan tertentu, sebagaimana hal ini juga diperbolehkan dalam masalah transaksi jual beli.

Dan apabila manfaat (barang yang diprateli itu) masih belum jelas kegunaannya, maka transaksi sewa-menyewanya tidak sah alias batal.[25]

---

[25] *Ibid.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Dapat diserahkannya sesuatu yang disewakan berikut kegunaan (manfaatnya).

Maksudnya sesuatu yang diperjanjikan dalam sewa-menyewa tersebut harus dapat diserahkan kepada *musta'jir* sesuai dengan perjanjian sebelumnya. Akan tetapi, apabila sesuatu yang disewakan tersebut terdapat suatu kerusakan atau cacat maka menurut ulama' fikih bahwa penyewa berhak memilih apakah akan melanjutkan akad itu atau membatalkannya dengan *mu'jir*. Seperti halnya tanah pertanian yang disewakan tersebut tandus dan binatang untuk pengangkutan yang lumpuh, karena tidak mendatangkan kegunaan yang menjadi obyek dari akad ini tentu akan menjadi batal.

d) Bahwa manfaat adalah hal yang mubah, bukan yang di haramkan.

Apabila suatu perjanjian sewa-menyewa yang peruntukkan manfaat atas sesuatu berada diluar ketentuan syara', maka akad transaksi *ijārah* tersebut menjadi batal/fasid seperti orang yang menyewa seseorang untuk membunuh seseorang secara aniaya, atau menyewakan rumahnya kepada orang yang menjual khamar atau untuk digunakan tempat main judi atau dijadikan gereja, maka menjadi *ijārah* fasid. Karena upah yang ia berikan adalah penggantian dari hal yang diharamkan dan termasuk ke dalam kategori memakan uang manusia dengan batil serta mendorong

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berbuat maksiat. Dan tentu saja tidak sesuai dengan kaidah fiqh yang menyatakan:

الإِسْتِعْجَارُ عَلَى ٱلْمَعْصِيَةِ لَا يَجُوْزُ.

Artinya: "Ijārah yang bermaksiat tidaklah dibolehkan".[26]

Tidak sah pula *ijārah* puasa dan shalat, karena ini termasuk *fardhu 'ain* yang wajib dikerjakan oleh orang yang terkena kewajiban.

3. Upah/sewa (ujrah)

Yaitu imbalan yang diberikan oleh *musta'jir* (pihak yang menyewa) kepada *mu'jir* (pihak yang menyewakan) sebagai bentuk timbal balik pengambilan manfaat atas suatu benda yang disewanya.

Dalam hal ini, terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi, diantaranya adalah:

a) Upah harus berupa *mal mutaqawwim* yang diketahui. Syarat ini disepakati oleh para ulama. Syarat *mal mutaqawwim* diperlukan dalam *ijārah*, karena upah (ujrah) merupakan harga atas manfaat, sama seperti harga barang dalam jual beli. Kejelasan tentang upah kerja ini diperlukan untuk menghilangkan perselisihan antara kedua belah pihak. Penentuan upah atau sewa ini boleh didasarkan kepada *urf* atau adat kebiasaan.

b) Upah atau sewa tidak boleh sama dengan jenis manfaat *ma'qud alaih*. Apabila upah atau sewa sama dengan jenis manfaat barang yang disewa,

[26] Abd. Hadi, *Dasar-Dasar Ekonomi Islam*, (Surabaya: Putra Media Nusantara, 2010), 201.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maka *ijārah* tidak sah. Misalnya menyewa rumah untuk tempat tinggal yang dibayar dengan tempat tinggal si penyewa, menyewa kendaraan dengan kendaraaan, tanah pertanian dengan tanah pertanian. Ini pendapat Hanafiyah. Akan tetapi, Syafi'iyah tidak memasukkan syarat ini sebagai syarat untuk ujrah.[27]

4. *Ṣigat* Akad

Yang dimaksud dengan *ṣigat* adalah ijāb dan kabūl. Ijāb adalah ucapan dari orang yang menyewakan (*mu'jir*) yang secara jelas menunjukkan atas penyerahan manfaat (suatu barang) dengan suatu imbalan tertentu, baik dalam bentuk kalimat langsung (*ṣarīh*) maupun tidak langsung (*kināyah*). Contoh ucapan yang langsung, "Saya menyewakan ini kepadamu," atau "Aku serahkan manfaat benda ini kepadamu selama satu tahun dengan imbalan ini."

Kabūl adalah ucapan dari orang yang menyewa (*musta'jir*) yang secara jelas menunjukkan atas kerelaannya menerima manfaat (suatu barang). Contohnya, "Saya terima," atau "Aku sewa itu."

Dalam *ṣigat* transaksi ini, tidak disyaratkan mendahulukan ijāb atas kabūl, namun transaksi sah dengan mengucapkan kabūl terlebih dahulu. Pada umumnya juga, *ṣigat* tersebut diadakan dengan maksud untuk menunjukkan

[27] Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2010), 326.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adanya sukarela timbal balik terhadap perikatan yang dilakukan oleh dua pihak yang bersangkutan.[28] *Ṣigat* transaksi mencakup hal-hal berikut:

1) Ijāb dan kabūl harus sesuai.
2) Antara kalimat ijāb dan kalimat kabūl tidak berselang waktu yang lama atau diselingi dengan ucapan lain yang tidak ada kaitannya dengan transaksi karena hal ini menunjukkan adanya penolakan terhadap akad.
3) Tidak boleh menggantungkan transaksi pada suatu syarat, misalnya, "Jika Zaid datang, akan aku tawarkan ini kepadamu."[29]

D. Macam-Macam *Ijārah*

Sejalan dengan pengertian yang dijelaskan di atas, maka transaksi *ijārah* ini terbagi menjadi 2 (dua) macam jika dilihat dari segi obyeknya yaitu:

1. *Ijārah* atas manfaat, disebut juga sewa-menyewa suatu benda atau dari benda yang disebutkan ciri-cirinya, dalam hal ini yang menjadi obyek akadnya adalah manfaat dari suatu benda. Sedangkan dalam beberapa hal yang berkaitan dengan *ijārah* atas manfaat ini, ada sebagian perbedaan pendapat yang dikemukakan oleh para ulama' fikih, seperti dalam hal:
   a) Hubungan antara uang sewa dengan akad.

---

[28] Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), 66.

[29] Musthafa Dib Al-Bugha, *Fiqh Al-Mu'awadhah*, Penerjemah Fakhri Ghafur dalam Buku Pintar Transaksi syariah Menjalin Kerja Sama Bisnis dan Menyelesaikan Sengketanya Berdasarkan Panduan Islam, (Jakarta: Hikmah, 2009), 149-150.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Syafi'iyah dan Hanabilah, uang sewa (ujrah) dapat dimiliki dengan semata-mata telah dilakukannya akad, karena *ijārah* adalah akad *mu'awadhah* yang apabila tidak dikaitkan dengan syarat, secara otomatis menimbulkan hak milik atas kedua imbalan (manfaat dan sewa) begitu akad selesai, persis seperti timbulnya hak milik dalam jual beli.

Menurut Hanafiyah dan Malikiyah, uang sewa tidak bisa dimiliki hanya semata-mata dengan akad saja, melainkan diperoleh sedikit demi sedikit sesuai dengan manfaat yang diterima. Dengan demikian, *mu'jir* (orang yang menyewakan) tidak bisa menuntut uang sewa sekaligus, melainkan berangsur sehari demi sehari. Hal tersebut dikarenakan *mu'awadhah* yang mutlak tanpa syarat, apabila kepemilikan dalam salah satu barang yang ditukarkan belum tetap maka imbalan yang lain juga belum bisa diterima, karena dalam hal ini dituntut adanya keseimbangan antara hak masing-masing pihak.

b) Penyerahan barang yang disewakan setelah akad

Menurut Hanafiyah dan Malikiyah, *mu'jir* (orang yang menyewakan) diwajibkan untuk menyerahkan barang yang disewakan kepada *musta'jir* (penyewa) setelah dilakukannya akad dan ia (*mu'jir*) tidak boleh menahannya dengan tujuan untuk memperoleh pembayaran uang sewa. Hal tersebut dikarenakan sebagaimana telah disebutkan diatas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diatas, menurut mereka upah itu tidak wajib dibayar hanya semata-mata karena akad, melainkan karena diterimanya manfaat, sedangkan pada waktu akad manfaat itu belum ada. Manfaat baru diterima sedikit demi sedikit setelah barang yang disewa mulai digunakan.

c) *Ijārah* dikaitkan dengan masa yang akan datang

Menurut Hanafiyah, Malikiyah dan Hanabilah, *ijārah* boleh disandarkan kepada masa yang akan datang. Contohnya, perkataan orang yang menyewakan: "Saya sewakan rumah ini kepada Anda selama satu tahun, dimulai bulan januari 2008" sedangkan akad dilakukan pada bulan November 2007. Hal tersebut dikarenakan akad *ijārah* itu berlaku sedikit demi sedikit, sesuai dengan timbulnya *ma'qud alaih* yaitu manfaat. Dengan demikian, sebenarnya akad *ijārah* disandarkan kepada saat adanya manfaat.

Akan tetapi, menurut Syafi'iyah, *ijārah* tidak boleh disandarkan kepada masa yang akan datang. Hal ini karena *ijārah* merupakan jual beli atas manfaat yang dianggap ada pada waktu akad. Dengan demikian, obyek akad yang berupa manfaat itu seolah-olah benda yang berdiri sendiri dan menyandarkan jual beli kepada sesuatu yang belum ada hukumnya tidak sah.[30]

---

[30] Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, 330-331.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. *Ijārah* atas suatu pekerjaan, disebut juga upah mengupah. Dalam hal *ijārah* bagian ini, obyek akadnya adalah amal atau pekerjaan seseorang misalnya membangun rumah, menjahit pakaian, mengangkut barang ke tempat tertentu dan lain sebagainya. Adapun *ajir* atau tenaga kerja terdapat dua macam, yaitu:

   a) *Ajir* (tenaga kerja) khusus yaitu orang yang bekerja pada satu orang untuk masa tertentu. Dalam hal ini ia tidak boleh bekerja untuk orang lain selain orang yang telah mempekerjakannya.

   b) *Ajir* (tenaga kerja) *musytarak* yaitu orang yang bekerja untuk lebih dari satu orang, sehingga mereka bersekutu didalam memanfaatkan tenaganya. Contonhnya tukang jahit, notaris, pengacara. Hukumnya adalah ia (*ajir musytarak*) boleh bekerja untuk semua orang, dan orang yang menyewa tenaganya tidak boleh melarangnya bekerja kepada orang lain. Ia (*ajir musytarak*) tidak berhak atas upah kecuali dengan bekerja.[31]

E. Sifat *Ijārah* dan Hukumnya

1. Sifat *Ijārah*

Ijārah menurut Hanafiyah adalah akad lazim, tetapi boleh di fasakh apabila terdapat uzur, sebagaimana yang telah diuraikan sebelum ini. Sedangkan menurut jumhur ulama, *ijārah* adalah akad lazim (mengikat), yang

---

[31] *Ibid*, 333.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak bisa di fasakh kecuali oleh sebab-sebab yang jelas, seperti adanya 'aib (cacat) atau hilangnya obyek manfaat. Hal tersebut oleh karena *ijārah* adalah akad atas manfaat, mirip dengan akad nikah. Disamping itu, *ijārah* adalah akad *mu'awadhah*, sehingga tidak bisa dibatalkan begitu saja. Sama seperti jual beli.

Sebagai kelanjutan dari perbedaan pendapat tersebut, Hanafiyah berpendapat bahwa *ijārah* batal karena meninggalnya salah seorang pelaku akad, yakni *musta'jir* atau *mu'jir*. Hal ini karena apabila akad *ijārah* masih tetap maka manfaat yang dimiliki oleh *musta'jir* atau uang sewa yang dimiliki oleh *mu'jir* berpindah kepada orang lain (ahli waris) yang tidak melakukan akad, dan hal ini tidak dibolehkan. Sedangkan menurut jumhur ulama yang terdiri dari atas Malikiyah, Syafi'iyah dan Hanabilah, *ijārah* tidak batal dengan meninggalnya seorang pelaku akad, karena *ijārah* merupakan akad lazim (mengikat) dan *mu'awadhah* sehingga *ijārah* tidak bisa batal yang disebabkan oleh meninggalnya salah satu pihak, seperti halnya jual beli.[32]

2. Hukum *Ijārah*

Sebagai bentuk akibat dari terpenuhinya beberapa rukun dan syarat yang telah ditetapkan dalam suatu akad transaksi *ijārah*, maka akan berlaku ketentuan sebagai berikut:

---

[32] *Ibid*, 329.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Sahnya kepemilikan manfaat atas barang yang disewa oleh *musta'jir* sehingga ia boleh mempergunakan dan menghabiskan manfaatnya.

b) Sahnya kepemilikan atas upah yang diberikan oleh *musta'jir* kepada *mu'jir* (orang yang menyewakan).

Hal yang perlu diperhatikan dalam kepemilikan ini adalah setiap kali telah lewat sebagian waktu sewa, sedangkan barang yang disewakan masih berada di tangan penyewa, maka sebagian upah sewa menjadi miliknya (*mu'jir*) sebagai imbalan atas manfaat yang sudah dihabiskan. Apabila seluruh manfaat telah digunakan secara sempurna atau waktu sewa telah habis, upah sewa sepenuhnya menjadi haknya sekalipun barang yang disewa belum dimanfaatkan sama sekali; asalkan barang itu berada di tangan penyewa, imbalannya pun menjadi hak orang yang menyewakan sepenuhnya. Sama dengan barang yang sudah dihabiskan oleh pembeli, pembayarannya menjadi hak penjual sepenuhnya.

Jika barang yang disewakan rusak atau tidak dapat lagi dimanfaatkan sisanya setelah sebagian manfaatnya diambil, ketentuannya sebagai berikut:

a) Jika bagian yang sudah dimanfaaatkan sudah dipandang terpenuhi secara adat, yang menyewakan berhak atas seluruh upah sewa. Misalnya, seseorang menyewa mobil untuk mengantarkannya ke suatu tempat. Sebelum sampai ke tujuan, mobil itu rusak. Orang yang menyewakan tetap berhak mendapatkan upah yang telah disepakati di awal jika

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyewa masih mungkin melanjutkan perjalanan tanpa kesulitan, berarti dari tempat mobil rusak ke tempat tujuannya atau penyewa mau berhenti di tempat itu.

b) Apabila bagian yang sudah digunakan tidak termasuk bagian yang sudah termanfaatkan secara adat, misalnya, tempat mogoknya mobil sama sekali bukan tempat yang dituju oleh penyewa atau sulit untuk meneruskan perjalanan dari tempat itu, orang yang menyewakan tidak berhak atas upah sewa. Statusnya sama dengan rusaknya barang yang disewakan sebelum diserahkan atau sebelum digunakan (dimanfaatkan) oleh penyewa.[33]

F. Pembatalan dan Berakhirnya Akad *Ijārah*

Pada dasarnya perjanjian sewa-menyewa adalah merupakan perjanjian yang lazim, dimana masing-masing pihak yang terikat dalam perjanjian itu tidak mempunyai hak untuk membatalkan perjanjian (tidak mempunyai hak fasakh), karena jenis perjanjian ini termasuk kepada perjanjian timbal balik.

Sebagaimana dalam sifat *ijārah*, jika salah satu pihak (yang menyewakan atau penyewa) meninggal dunia, perjanjian sewa-menyewa tidak akan menjadi batal, asalkan saja yang menjadi obyek perjanjian sewa-menyewa masih tetap ada. Sebab dalam hal salah satu pihak meninggal dunia maka kedudukannya

[33] Musthafa Dib Al-Bugha, *Fiqh Al-Mu'awadhah*, Penerjemah Fakhri Ghafur dalam Buku Pintar Transaksi syariah, 165-166.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digantikan oleh ahli waris, apakah dia sebagai pihak yang menyewakan ataupun juga sebagai pihak penyewa (jumhur ulama).

Demikian juga halnya dengan penjualan obyek perjanjian sewa-menyewa yang mana tidak menyebabkan putusnya perjanjian sewa-menyewa yang diadakan sebelumnya.

Namun demikian tidak tertutup kemungkinan pembatalan perjanjian dapat (fasakh) oleh salah satu pihak jika ada alasan/dasar yang kuat untuk itu. Adapun hal-hal yang dapat membatalkan atau berakhirnya akad *ijārah* tersebut adalah:

1. Terjadi aib pada barang-barang sewaan.

   Maksudnya bahwa pada barang yang menjadi obyek perjanjian sewa-menyewa terdapat kerusakan ketika sedang berada di tangan pihak penyewa, yang mana kerusakan itu adalah diakibatkan kelalaian pihak penyewa sendiri, misalnya karena penggunaan barang tidak sesuai dengan peruntukan penggunaan barang tersebut. Dalam hal seperti ini pihak yang menyewakan dapat memintakan pembatalan.

2. Rusaknya barang yang disewakan.

   Maksudnya barang yang menjadi obyek perjanjian sewa-menyewa mengalami kerusakan atau musnah sama sekali sehingga tidak dapat dipergunakan lagi sesuai dengan apa yang diperjanjikan. Misalnya yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjadi obyek sewa-menyewa adalah rumah, kemudian rumah yang diperjanjikan terbakar.

3. Rusaknya barang yang diupahkan (*ma'jūr alaih*).

   Maksudnya barang yang menjadi sebab terjadi hubungan sewa-menyewa mengalami kerusakan, sebab dengan rusaknya atau musnahnya barang yang menyebabkan terjadinya perjanjian maka akad tidak akan mungkin terpenuhi lagi.

   Misalnya A mengupahkan menjahit bakal celana, dan kemudian bakal celana itu mengalami kerusakan, maka perjanjian sewa-menyewa karya itu berakhirnya dengan sendirinya.

4. Terpenuhinya manfaat yang diakadkan.

   Dalam hal ini yang dimaksudkan, bahwa apa yang menjadi tujuan perjanjian sewa-menyewa telah tercapai, atau masa perjanjian sewa-menyewa telah berakhir sesuai dengan ketentuan yang disepakati oleh para pihak.

   Misalnya: perjanjian sewa-menyewa rumah selama satu tahun dan pihak penyewa telah pula memanfaatkan rumah tersebut selama satu tahun maka perjanjian sewa-menyewa tersebut batal atau berakhir dengan sendirinya. Maksudnya tidak perlu lagi diadakan suatu perbuatan hukum untuk memutus hubungan sewa-menyewa.

5. Penganut-penganut mazhab Hanafi yang menambahkan tentang adanya unsur Uzur.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penganut Mazhab Hanafi menambahkan bahwa adanya uẓur juga merupakan salah satu penyebab putus atau berakhirnya perjanjian sewa-menyewa, sekalipun uẓur tersebut datangnya dari salah satu pihak.

Adapun yang dimaksud dengan uẓur disini adalah suatu halangan sehingga perjanjian tidak mungkin dapat terlaksana sebagaimana mestinya.

Misalnya seorang yang menyewa toko untuk berdagang, kemudian barang dagangannya musnah terbakar, atau dicuri orang atau bangkrut sebelum toko itu dipergunakan, maka pihak penyewa dapat membatalkan perjanjian sewa-menyewa toko yang telah diadakan sebelumnya.[34] Atau seperti masa sewa tanah pertanian yang telah berakhir, namun pihak penyewa belum memanen tanamannya. Maka obyek sewa tersebut masih berada di bawah kuasa penyewa sampai tanamannya sudah cukup waktunya untuk dicabut. Hal ini perlu dilakukan guna mencegah adanya suatu kerugian yang akan dialami oleh penyewa walaupun terjadi pemaksaan.

6. Hilangnya tujuan yang dinginkan dari *ijārah* tersebut.

Misalnya seseorang yang menyewa dokter untuk mengobatinya, namun ia sembuh sebelum sang dokter memulai tugasnya. Dengan demikian, penyewa tidak dapat mengambil apa yang diinginkan dari akad *ijārah* tersebut.[35]

---

[34] Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1994), 57-58.

[35] Saleh Al- Fauzan, *FIQIH SEHARI-HARI*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2005), 486.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

DESKRIPSI KETENTUAN LAYANAN *VOICE MAILBOX* OLEH *PROVIDER* TELKOM FLEXI

A. Gambaran Umum Tentang *Provider* Telkom Flexi

1. Profil Telkom Flexi

Telkom Flexi adalah layanan jasa telekomunikasi suara dan data berbasis akses tanpa kabel dengan teknologi CDMA yang sangat hemat karena biaya pemakaiannya mengacu pada tarif telepon rumah (PSTN TELKOM).[36] PSTN (*Public Switched Telephone Network*) sendiri ialah suatu jaringan telepon yang dioperasikan dan dipelihara oleh TELKOM.[37]

Telkom Flexi merupakan salah satu produk telepon *fixed wireless* yang dikeluarkan oleh PT Telekomunikasi Indonesia tbk sebagai perusahaan induknya (Flexi). Produk ini lebih dikenal dengan nama "Flexi" . Pada saat itu, operasionalnya dikelola melalui salah satu Divisi di Telkom, yaitu Divisi *Fixed Wireless Network* (DIV FWN). Akan tetapi setelah dilakukan transformasi di PT Telekomunikasi Indonesia, per tanggal 1 Juli 2009 lalu, operasional dari FLEXI ini dikelola oleh Divisi Telkom Flexi (DTF).

---

[36] Fajar Dwiputranto, "Telkom Flexi", dalam http://fajardwiputranto-402.tripod.com/flexi.htm (12 April 2011)

[37] Telkom Indonesia, "Daftar Istilah", dalam http://www.telkom.co.id/hubungan-investor/daftar-istilah-faq/ (27 Mei 2011)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Flexi menggunakan teknologi CDMA (*Code Division Multiple Access*) 2000 1x, dan berlisensi sebagai *Fixed Wireless Access* (FWA) atau Telepon Tetap Nirkabel yang merujuk pada *link* transmisi nirkabel lokal yang menggunakan teknologi seluler, gelombang mikro atau radio untuk menghubungkan *link* pelanggan di lokasi yang tetap ke sentral lokal.[35] Sampai posisi saat ini, Flexi masih menjadi operator terbesar dalam layanan FWA di Indonesia.

Pada tanggal 16 Mei 2010 TelkomFlexi memproklamirkan *tagline* baru **Flexi, Lebih Irit Kan** menggantikan **Flexi, Bukan Telepon Biasa.**

Gambar: Logo Telkom Flexi

Saat ini, Flexi sudah menggunakan jaringan CDMA frekuensi 800 MHz untuk seluruh wilayah di Indonesia. Sebelumnya untuk wilayah Jakarta & Jawa Barat yang menggunakan frekuensi 1900 MHz sudah dimigrasi ke 800 MHZ sejak tanggal 31 Juli 2007. Sejalan dengan pengaturan ulang

[35] *Ibid.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

frekuensi di Indonesia, frekuensi 1900 MHz sudah digunakan sebagai frekuensi operator jaringan generasi ke-3 dan 3,5.[36]

2. **Visi-Misi dan Tujuan**

Sebagai upaya menyediakan pelayanan jasa telekomunikasi (Telkom khususnya bagi Telkom Flexi) yang prima kepada masyarakat, maka pihak provider telah merumuskan sebuah Visi-Misi, diantaranya adalah:

a) Visi Telkom:

Menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication*, *Information*, Media dan *Edutainment* (TIME) di kawasan regional.

b) Misi Telkom :

1) Menyediakan layanan TIME yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif.

2) Menjaga model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.[37]

c) Tujuan:

Menciptakan posisi unggul dengan memperkokoh bisnis *legacy* & meningkatkan bisnis *new wave* untuk memperoleh 60% dari pendapatan industri pada tahun 2015.[38]

---

[36] Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas, "*TelkomFlexi*", dalam http://id.wikipedia.org/w/ index.php?title=TelkomFlexi&action, (24 April 2011)

[37] Telkom Indonesia, "Visi Dan Misi", dalam http://www.telkom.co.id/hubungan-investor/profil-perusahaan/visi-dan-misi/ (25 Mei 2011)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. **Struktur Organisasi**

Dalam mengelola perusahaannya, PT Telkom Indoneisa tbk memiliki 5 (lima) anggota komisaris serta 8 (delapan) orang anggota direksi yang mempunyai lingkup dan tanggung jawab yang berbeda, diantaranya adalah:

a) Dewan Komisaris:

1) Komisaris Utama : Jusman Syafii Djamal, Ir.
2) Komisaris : Bobby A.A.Nazief.
3) Komisaris : Mahmuddin Yasin.
4) Komisaris Independen : Johnny Swandi Sjam.
5) Komisaris Independen : Rudiantara.[39]

Adapun lingkup dan tanggung jawab para dewan komisaris sebagai berikut:

1) bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan terhadap pengelolaan Perusahaan oleh Direksi, termasuk perencanaan dan pengembangan, operasi dan anggaran, kepatuhan terhadap Anggaran Dasar Perusahaan dan pelaksanaan keputusan RUPS.

---

[38] Telkom Indonesia, "Sasaran Dan Strategi", dalam http://www.telkom.co.id/hubungan-investor/profil-perusahaan/visi-dan-misi/sasaran-dan-strategi/ (21 April 2010)

[39] Telkom Indonesia, "Manajemen", dalam http://www.telkom.co.id/hubungan-investor/profil-perusahaan/manajemen/ (5 Januari 2011)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

KEMENTERIAN AGAMA PERPUSTAKAAN IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA

2) bertanggung jawab dalam memberikan saran dan pendapat kepada RUPST mengenai pelaporan keuangan tahunan, rencana pengembangan perusahaan, penunjukan kantor *akuntan publik* sebagai *auditor* dan hal-hal penting lainnya.

3) diwajibkan untuk mengevaluasi rencana kerja dan anggaran perusahaan, mengikuti perkembangan perusahaan, dan jika ada gejala yang menunjukkan perusahaan sedang dalam masalah, maka Dewan Komisaris akan segera meminta Direksi untuk mengumumkannya kepada para pemegang saham dan memberikan rekomendasi untuk langkah-langkah perbaikan yang harus ditempuh

b) Dewan Direksi:

1) Direktur Utama (Rinaldi Firmansyah)

Lingkup dan tanggung jawab:

(a) memimpin dan mengelola perusahaan sejalan dengan tujuan dan target perusahaan.

(b) memperbaiki tingkat efisiensi dan efektivitas perusahaan.

(c) mempertahankan dan mengelola, serta menjaga aset-aset perusahaan.

(d) bertanggung jawab terhadap manajemen dan kepemilikan, termasuk kesepakatan dengan pihak ketiga.

2) Direktur Keuangan (Sudiro Asno)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Lingkup dan tanggung jawab:

(a) menerapkan fungsi korporat terkait dengan Direktorat Keuangan.

(b) bertanggung jawab melaksanakan fungsi keuangan terpusat, termasuk mengelola fungsi operasi keuangan di seluruh unit usaha perusahaan, melalui *financial center*, serta memastikan pengendalian seluruh kegiatan investasi anak perusahaan.

3) Direktur *Human Capital & General Affair* (Faisal Syam)

Lingkup dan tanggung jawab:

(a) mengelola Direktorat *Human Capital & General Affairs.*

(b) mengelola sumber daya manusia di seluruh unit usaha melalui *Human Resources Center* dan memastikan pengendalian di unit usaha *Corporate Services* lainnya, *Support Services* serta *Enterprise Service*, termasuk *Human Resources Center* ("*HR Center*"), *Learning Center* ("LEC"), *Management Consultant Center* ("MCC"), *Community Development Center* ("CDC") serta dana pensiun dan lembaga lainnya.

4) Direktur *Konsumer* (I Nyoman G Wiryanata)

Lingkup dan tanggung jawab:

(a) melaksanakan fungsi manajemen penyediaan *delivery channels* dan layanan konsumen bagi bisnis konsumer.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(b) mengelola *delivery channel* dan layanan konsumen bagi bisnis, termasuk unit lain seperti Divisi TELKOMFlexi ("DTF").

5) Direktur *Network & Solution* (Ermady Dahlan)

Lingkup dan tanggung jawab:

(a) mengelola operasional dan mengelola infrastruktur dan layanan di sektor jaringan dan solusi.

(b) mengelola unit usaha lain, termasuk Divisi Infratel, dan layanan pendukung seperti *Research & Development Center* ("RDC"), *Maintenance Service Center* ("MSC"), dan *Supply Center* ("SUC").

6) Direktur *Enterprise & Wholesale* (Arief Yahya)

(a) menerapkan fungsi manajemen di sektor *delivery channel* dan layanan konsumen di Direktorat *Enterprise* dan *Wholesale.*

(b) melaksanakan *delivery channel* dan layanan konsumen untuk korporat dan bisnis *wholesale.* yang termasuk unit-unit seperti Divisi *Enterprise Service* ("DIVES") dan Divisi *Carrier and Interconnection Services* ("CIS").

7) Direktur *Compliance & Risk Management* (Prasetio)

Lingkup dan tanggung jawab:

(a) mengelola kepatuhan, pelaksanaan hukum dan manajemen risiko di *Direktorat Compliance & Risk Management.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(b) mengelola unit *Legal & Compliance* dan Manajemen Resiko Perusahaan.

8) *Chief Information Technology* (Indra Utoyo)

Lingkup dan tanggung jawab:

(a) Bertanggung jawab terhadap teknologi informasi dan *supply management* di Direktorat *Information Technology & Supply*.

(b) mengelola Information *Service Center*, *Supply Center* dan Divisi Multimedia.[40]

4. Fitur-Fitur

Agar dalam paket penawaran produk jasa telekomunikasi semakin menarik dan berdaya guna secara maksimal, maka Telkom Flexi menambahkan beberapa layanan atau fitur yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna jasa Telkom Flexi untuk mempermudah aktivitas kegiatannya baik yang bersifat individu maupun kelompok.

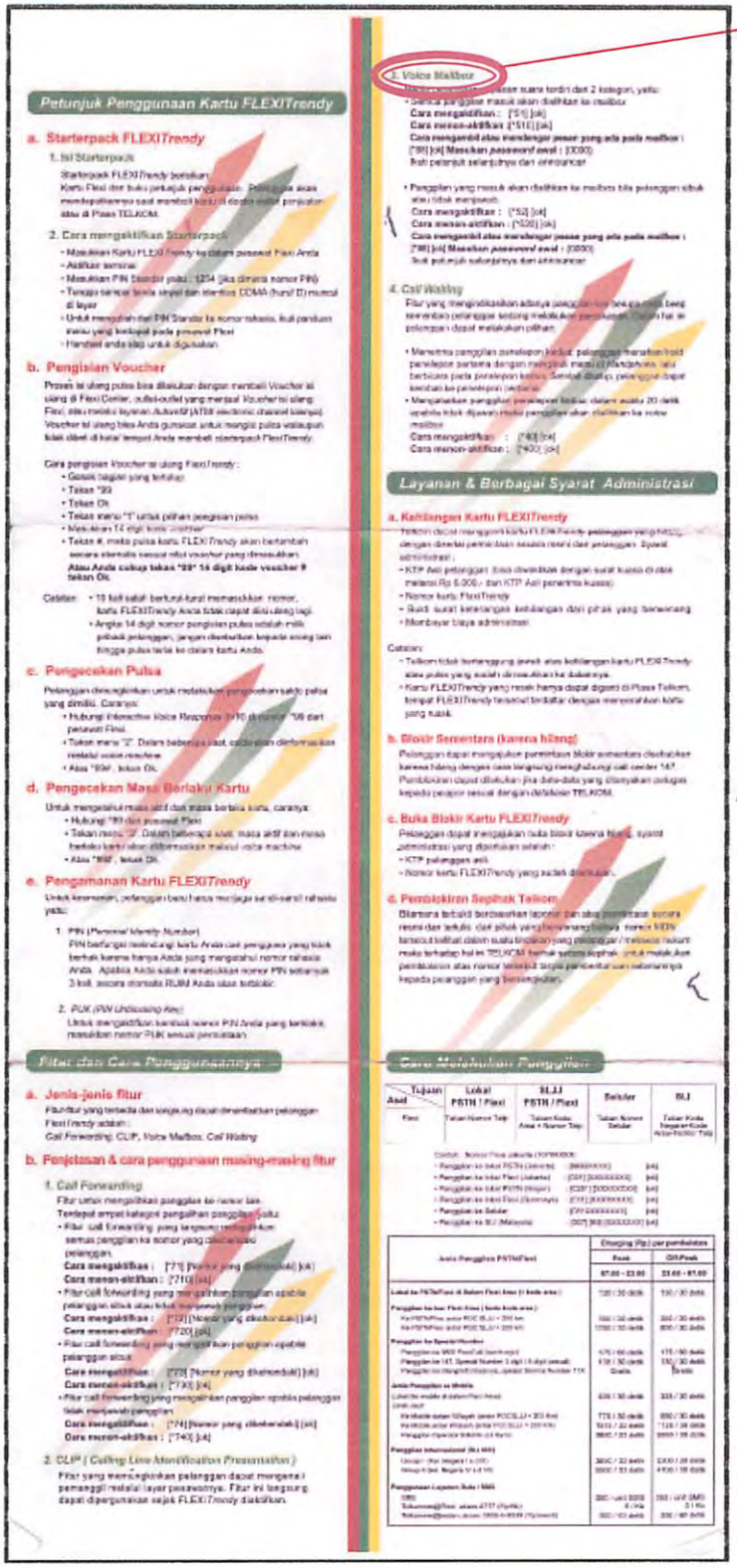
Fitur ini merupakan jasa pelengkap terhadap basik produk yang memerlukan aktivasi, yang mana dalam setiap penjelasan fiturnya tersebut telah dicantumkan di lembaran petunjuk dalam paket kartu perdana sebagaimana pada gambar sebagai berikut:

---

[40] Telkom Indonesia, "Organisasi Tata Kelola Perusahaan", dalam http://www.telkom.co.id/hubungan-investor/tata-kelola-perusahaan/organisasi-tata-kelola-perusahaan/ (19 Mei 2010)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Voice Mailbox



Petunjuk Penggunaan Kartu FLEXITrendy

a. Starterpack FLEXITrendy

1. Isi Starterpack

Starterpack FLEXITrendy berisikan:
Kartu Flexi dan buku petunjuk penggunaan. Pelanggan akan mendapatkannya saat membeli kartu di counter milik penjualan atau di Plaza TELKOM.

2. Cara mengaktifkan Starterpack

- Masukkan Kartu FLEXITrendy ke dalam perangkat Flexi Anda
- Aktifkan seluler
- Masukkan PIN Standar pada *1234 (jika dimana nomor PIN)
- Tunggu sampai tanda sinyal dan identitas CDMA (huruf E) muncul di layar
- Untuk mengubah dari PIN Standar ke nomor rahasia, ikuti panduan menu yang terdapat pada perangkat Flexi
- Handset anda siap untuk digunakan

b. Pengisian Voucher

Proses isi ulang pulsa bisa dilakukan dengan membeli Voucher isi ulang di Flexi Center, outlet-outlet yang menjual Voucher isi ulang Flexi, atau melalui layanan Automated ATM electronic channel (layanan) Voucher isi ulang bisa Anda gunakan untuk mengisi pulsa walaupun tidak dibeli di tempat Anda membeli starterpack FlexiTrendy.

Cara pengisian Voucher isi ulang FlexiTrendy :

- Gosok bagian yang tertutup
- Tekan *99
- Tekan Ok
- Tekan menu "1" untuk pilihan pengisian pulsa
- Masukkan 14 digit kode voucher
- Tekan #, maka pulsa kartu FLEXITrendy akan bertambah secara otomatis sesuai nilai voucher yang dimasukkan

Atau Anda cukup tekan *99* 14 digit kode voucher # tekan Ok.

Catatan:
- 10 kali salah berturut-turut memasukkan nomor, kartu FLEXITrendy Anda tidak dapat diisi ulang lagi.
- Angka 14 digit nomor pengisian pulsa adalah milik pribadi pelanggan, jangan diberitahukan kepada orang lain hingga pulsa terisi ke dalam kartu Anda.

c. Pengecekan Pulsa

Pelanggan diwajibkan untuk melakukan pengecekan sisa pulsa yang dimiliki. Caranya:

- Hubungi Interactive Voice Response (IVR) di nomor *98 dari perangkat Flexi.
- Tekan menu "2". Dalam beberapa saat, sisa pulsa dikonversikan melalui voice machine
- Atau *99#, tekan Ok.

d. Pengecekan Masa Berlaku Kartu

Untuk mengetahui masa aktif dan masa berlaku kartu, caranya:

- Hubungi *99 dari perangkat Flexi
- Tekan menu "2". Dalam beberapa saat, masa aktif dan masa berlaku kartu akan diberitahukan melalui voice machine
- Atau *99#, tekan Ok.

e. Pengamanan Kartu FLEXITrendy

Untuk keamanan, pelanggan baru harus menjaga sebaik-baiknya rahasia yaitu:

1. PIN (Personal Identity Number)
PIN berfungsi melindungi kartu Anda dari penggunaan yang tidak berhak karena hanya Anda yang mengetahui nomor rahasia Anda. Apabila Anda salah memasukkan nomor PIN sebanyak 3 kali, secara otomatis RUIM Anda akan terblokir.

2. PUK (PIN Unblocking Key)
Untuk mengaktifkan kembali nomor PIN Anda yang terblokir, masukkan nomor PUK sesuai pemberian.

Fitur dan Cara Penggunaannya

a. Jenis-jenis fitur

Fitur-fitur yang tersedia dan langsung dapat dinikmatkan pelanggan Flexi Trendy adalah :
Call Forwarding, CLIP, Voice Mailbox, Call Waiting

b. Penjelasan & cara penggunaan masing-masing fitur

1. Call Forwarding

Fitur untuk mengalihkan panggilan ke nomor lain.
Terdapat empat kategori pengalihan panggilan, yaitu:

- Fitur call forwarding yang langsung mengalihkan semua panggilan ke nomor yang dikehendaki pelanggan.
  Cara mengaktifkan : [*71] [Nomor yang dikehendaki] [ok]
  Cara menon-aktifkan : [#71] [ok]
- Fitur call forwarding yang mengalihkan panggilan apabila pelanggan sibuk atau tidak menjawab panggilan.
  Cara mengaktifkan : [*72] [Nomor yang dikehendaki] [ok]
  Cara menon-aktifkan : [#72] [ok]
- Fitur call forwarding yang mengalihkan panggilan apabila pelanggan sibuk.
  Cara mengaktifkan : [*73] [Nomor yang dikehendaki] [ok]
  Cara menon-aktifkan : [#73] [ok]
- Fitur call forwarding yang mengalihkan panggilan apabila pelanggan tidak menjawab panggilan.
  Cara mengaktifkan : [*74] [Nomor yang dikehendaki] [ok]
  Cara menon-aktifkan : [#74] [ok]

2. CLIP (Calling Line Identification Presentation)

Fitur yang memungkinkan pelanggan dapat mengenali pemanggil melalui layar peraganya. Fitur ini langsung dapat dipergunakan sejak FLEXITrendy diaktifkan.

3. Voice Mailbox

Pelanggan dapat menerima suara terdiri dari 2 kategori, yaitu:

- Semua panggilan masuk akan dialihkan ke mailbox
  Cara mengaktifkan : [*51] [ok]
  Cara menon-aktifkan [#51] [ok]
  Cara mengambil atau mendengar pesan yang ada pada mailbox :
  [*99] [ok] **Masukkan password anda :** [XXXX]
  Ikuti petunjuk selanjutnya dari announcer
- Panggilan yang masuk akan dialihkan ke mailbox bila pelanggan sibuk atau tidak menjawab.
  Cara mengaktifkan : [*52] [ok]
  Cara menon-aktifkan : [#52] [ok]
  Cara mengambil atau mendengar pesan yang ada pada mailbox :
  [*99] [ok] **Masukkan password anda :** [XXXX]
  Ikuti petunjuk selanjutnya dari announcer

4. Call Waiting

Fitur yang memungkinkan adanya pelanggan lain berusaha untuk berbicara sementara pelanggan sedang melakukan pembicaraan. Dalam hal ini pelanggan dapat melakukan pilihan:

- Menerima panggilan pemelepon kedua: pelanggan menahan hold pembicaraan pertama dengan menjawab melalui (Pendahulu) atau berbicara pada pemelepon kedua. Sementara itu, pelanggan dapat kembali ke pemelepon pertama.
- Mengabaikan panggilan pemelepon kedua: dalam waktu 20 detik apabila tidak dijawab maka panggilan akan dialihkan ke voice mailbox
  Cara mengaktifkan : [*43] [ok]
  Cara menon-aktifkan : [*400] [ok]

Layanan & Berbagai Syarat Administrasi

a. Kehilangan Kartu FLEXITrendy

Telkom dapat menggantikan kartu FLEXITrendy pelanggan yang hilang, dengan diberikan penggantian sesuai nomor dari pelanggan. Syarat administrasi :

- KTP Asli pelanggan (bisa diwakilkan dengan surat kuasa di atas materai Rp 6.000,- dan KTP Asli penerima kuasa)
- Nomor kartu FlexiTrendy
- Buat surat keterangan kehilangan dari pihak yang bersewenang
- Membayar biaya administrasi

Catatan:

- Telkom tidak bertanggung jawab atas kehilangan kartu FLEXITrendy atau pulsa yang sudah dimasukkan ke dalamnya.
- Kartu FLEXITrendy yang rusak hanya dapat diganti di Plaza Telkom, tempat FLEXITrendy tersebut terdaftar dengan menyertakan kartu yang rusak.

b. Blokir Sementara (karena hilang)

Pelanggan dapat mengajukan permintaan blokir sementara dikarenakan karena hilang dengan cara langsung menghubungi call center 147. Pemblokiran dapat dilakukan jika data-data yang diberikan sesuai kepada petugas sesuai dengan database TELKOM.

c. Buka Blokir Kartu FLEXITrendy

Pelanggan dapat mengajukan buka blokir karena hilang, syarat administrasi yang dipenuhi adalah :

- KTP pelanggan asli
- Nomor kartu FLEXITrendy yang sudah diblokir.

d. Pemblokiran Sepihak Telkom

Biasanya terjadi berdasarkan laporan dan atau pemantauan secara rutin dari tertulis dari pihak yang bersewenang-wenang, nomor KTP tersebut terdaftar dalam suatu tindakan yang melanggar / melawan hukum maka terhadap hal ini TELKOM berhak secara sepihak untuk melakukan pemblokiran atas nomor tersebut tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada pelanggan yang bersangkutan.

Cara Melakukan Panggilan

Tujuan / Asal	Lokal PSTN / Flexi	SLJJ PSTN / Flexi	Seluler	SLI
Flexi	Tekan Nomor Telp	Tekan Kode Area + Nomor Telp	Tekan Nomor Seluler	Tekan Kode negara+Kode Area+Nomor Telp

Contoh: Nomor Flexi Jakarta (XXXXXXX)

- Panggilan ke lokal PSTN (Jakarta) : (8XXXXXXX) [ok]
- Panggilan ke lokal Flexi (Jakarta) : (021) (XXXXXXXX) [ok]
- Panggilan ke lokal PSTN (Negeri) : (031) (XXXXXXXX) [ok]
- Panggilan ke lokal Flexi (Surabaya) : (031) (XXXXXXXX) [ok]
- Panggilan ke Seluler : (0811XXXXXXXX) [ok]
- Panggilan ke SLI (Malaysia) : (007) (60) (XXXXXXXX) [ok]

Jenis Panggilan PSTN/Flexi	Charging (Rp) per pembicaraan: Reguler 07.00 - 23.00	Charging (Rp) per pembicaraan: Off-Peak 23.00 - 07.00
Lokal ke PSTN/Flexi di Dalam Flexi Area (1 kode area)	120 / 30 detik	120 / 30 detik
Panggilan ke luar Flexi Area (kode kota area)		
Ke PSTN/Flexi, area POC SLJJ < 200 km	300 / 30 detik	300 / 30 detik
Ke PSTN/Flexi, area POC SLJJ > 200 km	1700 / 30 detik	800 / 30 detik
Panggilan ke Special Number		
Panggilan ke 1803 Pool Call (sentralized)	475 / 60 detik	475 / 60 detik
Panggilan ke 147, Special Number 3 digit (3 digit umum)	120 / 30 detik	120 / 30 detik
Panggilan ke Weight Monitor, Special Number Number 116	Gratis	Gratis
Jenis Panggilan ke Seluler		
Lokal ke seluler di dalam Flexi Area	330 / 30 detik	330 / 30 detik
Lintas area		
Ke seluler dalam SLIJJ area POC SLJJ < 200 km	770 / 30 detik	690 / 30 detik
Ke seluler area Wilayah area POC SLJJ > 200 km	1610 / 30 detik	1120 / 30 detik
Panggilan ke seluler lintas area negara	3800 / 30 detik	3800 / 30 detik
Panggilan Internasional (SLI 008)		
Negara Asia (negara 1 s/d 10)	3800 / 30 detik	3300 / 30 detik
Negara Lain (negara 11 s/d 19)	5900 / 30 detik	4700 / 30 detik
Panggilan Layanan Sub (SLI 008)		
1800	300 / unit 3000	300 / unit 3000
Telkomnet@flexi, akses ATM (Public)	8 / Hit	3 / Hit
Telkomnet@mobile, akses 1500-0-8888 (Telkomsel)	300 / 60 detik	300 / 60 detik

Gambar: Lembaran pada Paket Kartu Perdana Flexi Trendy

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam hal ini, fitur/layanan Telkom Flexi terbagi menjadi 2 yaitu Fitur Dasar dan Fitur Tambahan.

a) **Fitur Dasar**

Adalah fitur yang diberikan kepada pelanggan ketika pertama kali mendaftarkan diri sebagai pelanggan tanpa harus melalui persyaratan administratif dan tidak dikenakan biaya (hanya biaya pemakaian). Adapun fitur yang termasuk dalam fitur dasar beserta cara penggunaannya tersebut adalah:

1) *Short Message Service* (SMS)

Fitur yang memungkinkan pelanggan untuk mengirim dan menerima SMS antar TELKOM*Flexi* , maupun antar TELKOM*Flexi* dengan TELKOM*sms* serta antar TELKOM*Flexi* dengan Selular

2) *Call Forwarding*

Fitur untuk mengalihkan panggilan ke nomor lain. Terdapat empat kategori pengalihan panggilan, yaitu:

(a) *Call forwarding* yang langsung mengalihkan semua panggilan ke nomor yang dikehendaki pelanggan.

(1) Cara mengaktifkan : [*71] [Nomor yang dikehendaki] [ok]

(2) Cara menon-aktifkan : [*710] [ok]

(b) *Call forwarding* yang mengalihkan panggilan apabila pelanggan sibuk atau tidak menjawab panggilan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(1) Cara mengaktifkan : [*72] [Nomor yang dikehendaki] [ok]

(2) Cara menon-aktifkan : [*720] [ok]

(c) *Call forwarding* yang mengalihkan panggilan apabila pelanggan sibuk

(1) Cara mengaktifkan : [*73] [Nomor yang dikehendaki][ok]

(2) Cara menon-aktifkan : [*730] [ok]

(d) *Call forwarding* yang mengalihkan panggilan apabila pelanggan tidak menjawab panggilan

(1) Cara mengaktifkan : [*74] [ok]

(2) Cara menon-aktifkan : [*740] [ok]

3) CLIP *(Calling Line Identification Presentation)*

Fitur yang memungkinkan pelanggan dapat mengenali pemanggil melalui layar pesawatnya. Fitur ini langsung dapat dipergunakan sejak FLEXI*Classy* diaktifkan.

4) *Voice Mailbox*

Media penyimpanan pesan suara yang terdiri dari 4 kategori, yaitu :

Semua panggilan masuk akan langsung dialihkan ke *mailbox*

(a) Cara mengaktifkan : [*51] [ok]

(b) Cara menon-aktifkan : [*510] [ok]

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(c) Cara mengambil atau mendengar pesan yang ada pada *mailbox* : [*88] [ok]

(d) Cara registrasi PIN/*Password* awal untuk mengambil atau mendengar pesan di *mailbox* : [*78] / [0000] [ok]

Panggilan yang masuk akan dialihkan ke *mailbox* bila pelanggan sibuk atau tidak menjawab.

(a) Cara mengaktifkan : [*52] [ok]

(b) Cara menonaktifkan : [*520] [ok]

(c) Cara mengambil atau mendengar pesan yang ada pada *mailbox* : [*88] [ok]

(d) Cara registrasi PIN/*Password* awal untuk mengambil atau mendengar pesan di *mailbox* : [*78] / [0000] [ok]

5) ***Call Waiting***

Fitur yang mengindikasikan adanya panggilan lain berupa nada beep sementara pelanggan sedang melakukan percakapan. Dalam hal ini pelanggan dapat melakukan pilihan :

(a) Menerima panggilan penelepon kedua.

Pelanggan menahan/hold penelepon pertama dengan mengikuti menu di Handphone, lalu berbicara pada penelepon kedua. Setelah ditutup, pelanggan dapat kembali ke penelepon pertama.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(b) Mengabaikan panggilan penelepon kedua .

Dalam waktu 20 detik apabila tidak dijawab maka panggilan akan dialihkan ke *voice mailbox.*

(c) Cara mengaktifkan : [*40] [ok]

(d) Cara menon-aktifkan : [*400] [ok]

6) ***Do not Disturb***

Fitur yang memungkinkan pelanggan memblok panggilan yang masuk untuk sementara waktu dan pemanggil akan mendapatkan pemberitahuan bahwa nomor yang dipanggil tidak dapat menerima panggilan atas permintaan pemilik.

(a) Cara mengaktifkan : [*24] [ok]

(b) Cara menon-aktifkan : [*240] [ok]

7) ***Call Barring***

Fitur yang memungkinkan pelanggan memblok panggilan yang masuk ataupun yang keluar. Fitur ini dapat dipergunakan sejak FLEXI*Classy* diaktifkan dan cara penggunaannya tergantung menu di pesawat.

8) ***Call hold***

Fitur untuk menahan/hold percakapan yang sedang berlangsung jika pelanggan akan melakukan panggilan keluar lainnya atau aktifitas lain tanpa memutus percakapan. Apabila pelanggan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melakukan *hold* maka tetap dikenai pemakaian. Cara penggunaannya tergantung menu di pesawat.

9) *Call Transfer*

Fitur yang memungkinkan pelanggan yang sedang menerima panggilan dapat meneruskan panggilan tersebut ke nomor telepon pelanggan yang lain.

Cara penggunaan fitur *call transfer*:

Pelanggan A memanggil pelanggan B, apabila pelanggan B ingin meneruskan ke C maka yang harus dilakukan oleh B adalah :

(a) tekan ok

(b) tekan nomor C

(c) tekan ok sekali lagi

(d) setelah tersambung ke C, pelanggan B dapat menekan tombol *end*, maka percakapan akan terjadi antara A dengan C

10) **Layanan Data**

(a) *Circuit Switched* Data (CSD)

Dial number: 080989999 (atau sesuai ISP)

User: telkomnetinstan (atau sesuai ISP)

Password: telkom

(b) *Packet Data Network* (PDN)

Dial number: 777

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

User : telkomnetflexi

Password : Telkom

b) **Fitur Tambahan**

Adalah fitur yang ditawarkan kepada pelanggan dengan melalui persyaratan administratif dan atau dikenakan biaya. Yang termasuk Fitur ini beserta cara penggunaannya adalah :

1) ***Three Party***

Adalah Fitur yang memungkinkan pelanggan dapat melakukan percakapan sekaligus 3 orang. Untuk memiliki fitur ini, pelanggan cukup menghubungi 147.

Cara penggunaan *Three Party* :

(a) Pelanggan A (memiliki fitur *Three party*) akan melakukan panggilan ke B

(b) Setelah terhubung ke B, tekan ok

(c) Setelah terdengar nada panggil, tekan nomor C

(d) Tekan ok sekali lagi

2) ***Call Conference***

Adalah Fitur yang memungkinkan pelanggan melakukan percakapan sampai dengan 5 pelanggan. Untuk bisa memiliki fitur ini, pelanggan cukup menghubungi 147.

Cara menggunakan fitur *call conference* :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(a) Memanggil peserta *conference* :

Pelanggan A (memiliki fitur *call conference*) melakukan panggilan ke B. Setelah terhubung dengan B, untuk memanggil peserta lain (C,D, dan E) maka yang harus dilakukan pelanggan A adalah sebagai berikut :

(1) tekan *22

(2) tekan nomor C

(3) tekan ok

(4) setelah tersambung ke C tekan ok sekali lagi, maka A, B, dan C bisa melakukan *conference*.

(5) Demikian pula untuk pelanggan D dan E.

(b) Mengakhiri *conference*

Untuk mengakhiri *conference*, dimulai dari peserta terakhir yang bergabung dalam *conference* tersebut, yang harus dilakukan oleh pelanggan A adalah sebagai berikut :

(1) tekan *220

(2) tekan ok

(3) tekan ok sekali lagi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Fitur ini tidak berbayar biaya dikenakan sesuai tarif pulsa percakapan, untuk dapat menggunakannya pelanggan harus melakukan registrasi.[44]

B. Layanan *Voice Mailbox*

1. Pengertian *Voice Malibox*

Adalah media penyimpanan suara yang apabila ada panggilan masuk maka akan dialihkan ke layanan *mailbox* secara otomatis dan media pelayanan ini juga dapat diaktifkan apabila pelanggan/pengguna sedang dalam keadaan sibuk atau tidak dapat menjawab.

Sebagaimana yang telah dijelaskan diatas, layanan *voice maibox* ini merupakan salah satu fitur dasar yang melekat pada paket penawaran produk jasa telekomunikasi oleh *provider* Telkom Flexi sebagai bentuk pelayanan prima kepada masyarakat Indonesia yang membutuhkan kemudahan serta kenyamanan berkomunikasi. Dalam aspek pemenuhan kebutuhaannya (masyarakat) khususnya bagi pengguna jasa Telkom Flexi seringkali disibukkan dengan sesuatu yang tidak dapat ditinggalkan sehingga mengakibatkan tidak terjawabnya panggilan telepon yang masuk ke nomor teleponnya.

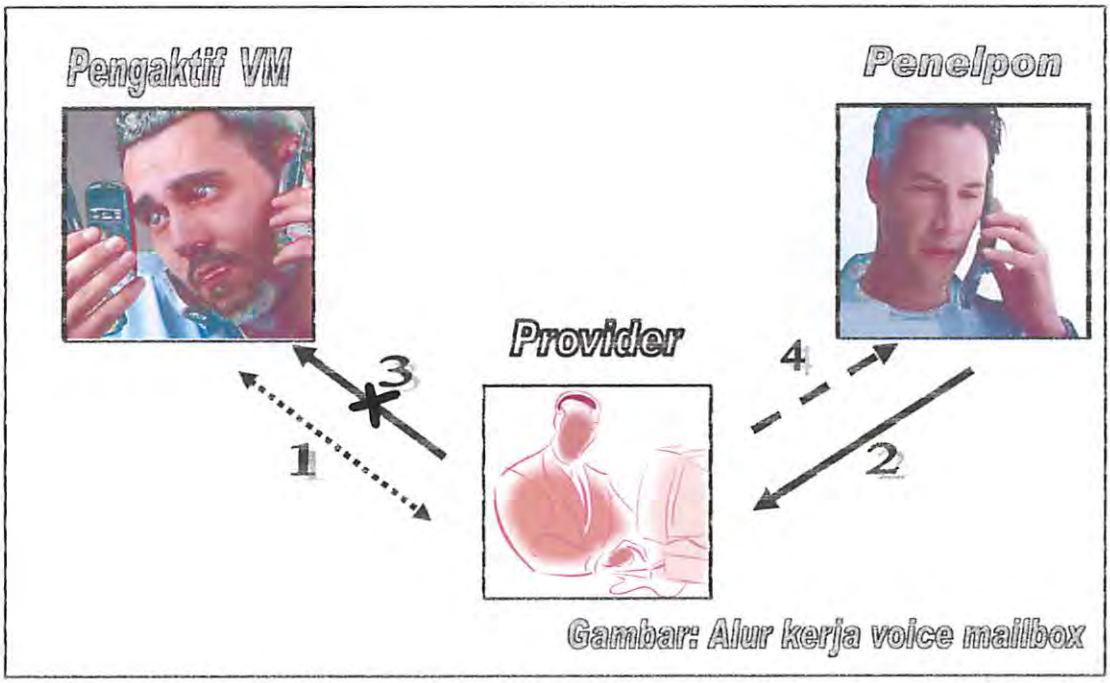
---

[44] Telkom Flexi, "Fitur Telkom Flexi" dalam http://www.telkomflexi.com/index.php/download/user-guide/40-fitur-telkom-flexi/download.html (27 Mei 2011)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain itu, jikalau pihak penelpon (baik dari sesama *provider* ataupun *provider* yang berbeda) menelpon ke pengguna nomor flexi (dalam hal ini tidak mengaktifkan layanan *voice mailbox* dan pengguna sedang sibuk) maka penelpon akan gagal melakukan suatu komunikasi secara langsung.

Oleh karena itu, dengan adanya layanan *voice mailbox* tersebut pengguna jasa Telkom Flexi (pengaktif layanan/fitur dasar) dimungkinkan dapat menerima pesan suara yang ditinggalkan oleh pihak penelpon ketika pengaktif tidak dapat menjawab panggilan dari penelpon. Jika dilihat dari sudut pandang penelpon, penelpon masih berkesempatan dapat meninggalkan suatu pesan suara kepada temannya (pengaktif layanan *voice mailbox* Telkom Flexi) yang sedang sibuk atau tidak dapat menjawab. Untuk mengetahui alur kerja *voice mailbox* dapat dilihat dari gambar sebagai berikut:



Gambar: Alur kerja voice mailbox

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keterangan:

a) Pengguna jasa Telkom Flexi mengaktifkan layanan *voice mailbox*nya (kategori *Conditional/Unconditioinal*) melalui provider yang kemudian *provider* memberitahukan kembali bahwa layanan dasarnya telah aktif.
b) Kemudian pihak penelpon melakukan panggilan ke temannya (pengaktif VM) melalui *provider* Telkom Flexi
c) Setelah provider mengetahui adanya suatu panggilan dari penelpon maka provider melalui sistemnya yakni *Interactive Voice Response* (IVR) lalu menghubungkannya ke pihak yang ditelpon.
d) Berhubung pengaktif tidak dapat menjawab panggilan maka panggilan dari penelpon tersebut langsung dialihkan oleh provider ke layanan pesan suara milik pengaktif dan penelpon akan diberi opsi jenis peninggalan pesan suara yang ada.

Agar tujuan layanan tersebut dimanfaatkan dengan mudah bagi para konsumen (pengaktif), maka pihak Telkom Flexi mengeluarkan suatu standarisasi pengoperasian layanan *voice mailbox*, yang diantaranya adalah:

a) Layanan *voice mail system* (VMS) terdiri dari:
    1) *Voice Mail Unconditional* (VMU), yaitu layanan *voice mail* yang memungkinkan setiap panggilan dialihkan ke VMS.
    2) *Voice Mail Conditional* (VMC), yaitu layanan *voice mail* yang memungkinkan panggilan dialihkan ke VMS dengan syarat terminal dalam keadaan sibuk, di luar jangkauan, tidak menjawab atau mati.
b) Keadaan (*state*) layanan *voice mail system* dan kode untuk mengubahnya terdiri dari:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) VMU aktif : VMUA. Kode untuk mengaktifkan: *51
2) VMU tidak aktif : VMUDA. Kode untuk mendeaktifkan: *510
3) VMC aktif : VMCA. Kode untuk mengatifkan: *52
4) VMC tidak aktif : VMCDA. Kode untuk mendeaktifkan: *520

c) *Default* keadaan (*state*) bagi setiap pelanggan adalah VMC tidak aktif (VMCDA) dan VMU tidak aktif (VMUDA). Pelanggan dapat mengaktifkan ke VMCA atau VMUA jika memerlukan.

d) Dalam hal default keadaan (*state*) pelanggan *eksisting* tidak sama dengan ketentuan butir 3 (tiga) di atas sehingga perlu diadakan perubahan, maka perubahan tersebut harus memperhatikan pelanggan *eksisting* yang telah menggunakan fasilitas *voice mailbox*, dimana status pelanggan tersebut harus dipertahankan seperti keadaan sebelumnya.

   Kriteria pelanggan yang telah menggunakan fasilitas *voice mailbox* dapat dilihat berdasarkan keberadaan salam pribadi atau pesan di *mailbox* pelanggan yang bersangkutan.

e) Kode untuk mengakses (membuka, mengambil/mendengar pesan suara) *mailbox* adalah *88. *Password* awal adalah 0000.[45] Kemudian pihak pengaktif layanan ini akan dipandu oleh Telkom Flexi melalui sistemnya guna memberitahu cara mengoperasikan layanan *voice mailbox* ini lebih detail.

---

[45] Telkom Flexi, "*VOICEMAIL SYSTEM* TELKOM Flexi" dalam http://www.telkomflexi.com/index.php/download/user-guide/41-voicemail-system-telkom-flexi/download.html (27 Mei 2011)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan apabila pihak penelpon hendak meninggalkan pesan suara, maka Telkom Flexi melalui *voicemail* system (IVR)nya akan memandu penelpon untuk akan ditawarkan jenis peninggalan suara yang akan dikirimkan kepada temannya (pengaktif) nantinya. Untuk proses panduannya dapat dilihat sebagai berikut:

a) Pertama-tama penelpon akan mendengarkan pesan "*Mailbox Telkom Flexi*".

b) Kemudian penelpon akan diberikan dua opsi yakni "*Untuk meninggalkan pesan tekan 1 (satu)*", apabila penelpon ingin melanjutkan jenis pesan suara ini maka akan diberitahukan petunjuk selanjutnya yakni "*Silahkan bicara setelah nada tone, untuk mengakhiri rekaman tekan tanda pagar (#)*", ketika penelpon mendengar nada beep maka ia diberikan kesempatan memberikan pesan suara, setelah menekan tanda pagar maka akan ada panduannya lagi yakni "*untuk segera merekam tekan 1 (satu), untuk membatalkan tekan 2 (dua)*", jika menekan nomor satu maka akan muncul petunjuk "*pesan suara anda telah direkam, terima kasih anda telah menghubungi Telkom Flexi*".

c) Sedangkan untuk opsi yang kedua yaitu berbunyi "*Untuk memberitahu nomor Anda agar bisa dihubungi tekan 2 (dua)*". Kemudian akan muncul petunjuk dari pihak Telkom yakni "*Tekan nomor telpon yang ingin dihubungi lalu tekan tanda pagar (#)*".

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. **Pembebanan Biaya Penggunaan *Voice Mailbox***

Sebagai bentuk timbal balik atas pelayanan jasa telekomunikasi yang telah dimanfaatkan oleh pihak pengguna/konsumen terhadap jasa Telkom Flexi. Maka para pengguna tersebut wajib membayar biaya atas jasa yang telah digunakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan biaya tersebut akan diambil/dikurangi dari nilai nominal yang tercantum pada nilai nominal pulsa yang dipunyainya.

Berkenaan dengan cara pengoperasian (mengaktifkan atau menonaktifkan) terhadap layanan *voice mailbox* diatas baik yang berkategori *voice mail unconditional* maupun *voice mail conditional* ini sendiri, pengaktif tidak akan dikenakan biaya (gratis). Pembebanan biaya atas layanan tersebut hanya akan berlaku ketika para pihak telah mendapatkan suatu manfaat atas salah satu layanan/fitur dasar ini seperti pada:

a) Pihak pengaktif layanan *voice mailbox* (pengguna jasa Telkom Flexi).

Dengan mengaktifkan layanan *voice mailbox* ini, maka secara tidak langsung ia (pengguna) telah melakukan suatu perjanjian tambahan dengan pihak Telkom Flexi yakni mengalihkan panggilan masuk (sesuai dengan kategori) ke layanan *voice mailbox* milik nomor telepon pengaktif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Seperti yang telah dijelaskan, bahwa pengaktif atas layanan ini akan dibebankan biaya ketika pengaktif mulai membuka atau mengambil pesan suara yang ditinggalkan oleh pihak penelpon dimana besaran biaya pemanfaatan layanan yang berlaku saat ini adalah Rp. 250 per menit. Menurut salah seorang pegawai *Public Relationship* Telkom Jawa Timur[46] mengungkapkan bahwa biaya ini merupakan suatu bentuk timbal balik pelayanan tambahan yang inginkan oleh pengguna.

Apabila pengguna ingin menonaktifkan jenis layanan ini, pengguna dapat mengoperasikannya sendiri sesuai ketentuan/petunjuk yang terdapat pada lembar klausul di paket kartu perdana yang ia beli atau meminta bantuan langsung dengan menghubungi pihak *Call center* (147). Selanjutnya dengan dinonaktifkannya layanan tersebut maka segala bentuk (biaya dan manfaat untuk mengalihkan setiap panggilan masuk ke pesan suara milik pengaktif dan peluang untuk mendapatkan pesan informasi suara dari penelpon walaupun sedang sibuk) akan hilang dari pihak pengaktif maupun penelpon.

b) Pihak penelpon.

Sebagai pihak yang juga berkapasitas sebagai pengguna/pemakai jasa telekomunikasi baik dari sesama *provider* (Telkom Flexi) maupun *nonprovider*, tentu ia juga akan dibebankan biaya atas penggunaan

[46] Ivon Andayani, *Wawancara*, Surabaya, 10 Juni 2011

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

produk jasa Telkom. Selain itu, pengguna jasa (penelpon) juga akan dikenakan biaya tarif sebesar Rp. 53,9 per menit atas layanan *voice mailbox* yang diaktifkan oleh pengaktif (selaku orang yang ditelpon) dimana ia akan dikenakan secara langsung ketika sejak mendengar kalimat (*mailbox Telkom flexi*.....) dari nomor telepon yang dituju walaupun pihak penelpon tersebut tidak meninggalkan suatu pesan suara.

Menurutnya (Ibu Ivon), pembebanan tersebut dikenakan karena penelpon sudah memasuki area layanan yang diharapkan oleh pihak pengaktif ketika ia (pengaktif) tidak dapat menjawab panggilan yang masuk atau sedang dalam keadaan sibuk (kepentingan pengguna yang harus dijaga oleh pihak Telkom Flexi/Telkom) dan hal tersebut juga merupakan suatu aturan main/regulasi tetap dalam pengoperasian layanan tersebut dimana pengguna jasa baik dari pengaktif maupun penelpon sebelumnya sudah dianggap mengetahui dan menyepakati tentang pemberlakuan beban biayanya sejak awal pengaktifan nomor perdana atau layanan voice mailbox ini..[47] Jadi agar layanan ini dapat dimanfaatkan secara optimal oleh berbagai pihak baik dari pengaktif, penelpon maupun dari *provider*, maka ketika penelpon terkena layanan mailbox setidaknya pihak penelpon harus menitipkan pesan suara.

---

[47] *Ibid.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun tabel tarif biaya atas salah satu layanan dasar ini terhadap penelpon baik dari sesama *provider* maupun *non provider* atau pihak pengaktif yang mengambil pesan suaranya dapat dilihat sebagai berikut:

	Penelpon dari sesama *provider*		Penelpon dari *non provider**		Pengaktif layanan *voice mailbox*	
	Tidak meninggalkan pesan	Meninggalkan pesan	Tidak meninggalkan pesan	Meninggalkan pesan	Mengaktifkan *Voice Mailbox*	Mengambil pesan suara
VM Unconditional	*Rp. 53,9*	*Rp. 53,9*	*Rp. 25*	*Rp. 625*	*Rp. 0*	*Rp. 250*
VM Conditional	*Rp. 53,9*	*Rp. 53,9*	*Rp. 25*	*Rp. 625*	*Rp. 0*	*Rp. 250*

* *: memakai kartu provider Indosat jenis IM3 (GSM).*

3. Tanggapan Pengguna Telkom Flexi

Untuk mencapai suatu kemajuan dalam pemasaran produk jasa telekomunikasi, diperlukan suatu rangkaian upaya strategis untuk menghadapi berbagai macam rintangan dan tantangan dalam memberikan pelayanan jasa telekomunikasi yang prima dan berkualitas kepada para konsumen/penggunanya dimana upaya tersebut tentu tidak akan terlepas dari tingkat kepuasan penilaian dari konsumennya sendiri. Adapun salah satu bentuk pelayanan pokok tersebut dapat berupa memberikan jawaban/solusi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atas ketidaknyamanan pengguna jasa, cara penggunaan jasa/barang atau bentuk pelayanan lainnya.

Oleh karena itu, PT Telkom Indonesia tbk melalui devisinya yakni Devisi Telkom Flexi ini telah mempersiapkan upaya dalam menghadapi permasalahan ini.

Hal ini tampak dengan adanya beberapa penilaian (baik dan buruk) dari pengguna jasa terhadap produk Telkom Flexi khususnya dalam hal layanan *voice mailbox*,[47] yaitu:

a) Produk dan pelayanan Telkom Flexi.
   1) Biaya telpon yang murah yakni Rp. 53,9 per menit.
   2) Bisa ber*teleconference* ke ratusan nomor secara bersamaan.
   3) Terjangkaunya biaya dan mudahnya dalam mengakses data dan internet *via* Telkom Flexi.
   4) Pengguna jasa Telkom Flexi dapat mentransfer pulsa ke sesama pengguna yang lain, dan lain sebagainya.
b) Layanan/fitur dasar *voice mailbox* Telkom Flexi.
   1) Pengaktif dapat mengalihkan panggilan masuk ke voice mailbox apabila pengguna sedang sibuk atau tidak dapat menjawab.
   2) Penelpon dapat meninggalkan pesan suara apabila pengaktif (pengguna Telkom Flexi) sedang sibuk atau tidak dapat menjawab.

[47] Pengguna Jasa Telkom Flexi, *Wawancara*, Sidoarjo-Surabaya (18 Mei – 18 Juni 2011)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Suatu jenis layanan/fitur yang diinginkan oleh sebagian penelpon saja.
4) Ketidaktahuan sebagian pengguna Telkom Flexi maupun pengaktif akan pengertian, operasional dan manfaat layanan *voice mailbox*.
5) Tidak seimbangnya antara keinginan pihak pengaktif dengan dengan harapan pihak penelpon (sesama *provider* ataupun *nonprovider*) atas layanan voice mailbox tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

ANALISIS KETENTUAN LAYANAN *VOICE MAILBOX* OLEH *PROVIDER* TELKOM FLEXI DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM

A. Analisis Hukum Islam Terhadap Bentuk dan Cara Penggunaan *Voice Mailbox*

Komunikasi merupakan suatu proses utama dalam mentransmisikan/ mengirim suatu pesan maupun informasi dari seseorang ke seseorang yang lain baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini dimaksudkan agar suatu kebutuhan yang diperlukan oleh seseorang/kelompok yang satu dapat dipenuhi oleh seseorang/kelompok yang lain dan begitu juga sebaliknya. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam surat Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلا تَعَاوَنُوا عَلَى الإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ.

Artinya: "...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya". (Q.S. Al-Maidah, 5 : 2)

Walaupun dengan adanya tujuan yang sama yakni saling memenuhi kebutuhannya masing-masing, masih diperlukannya suatu media pendukung

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk mempermudah proses interaksi dalam berkomunikasi yang mudah, efisien dan terjangkau. Keinginan tersebut merupakan sesuatu yang logis mengingat masih banyak ditemuinya berbagai macam kendala dan tantangan seperti medan (kondisi, tempat, waktu) yang terdapat diantara komunikator yang satu dengan komunikan yang lain sangatlah berbeda sehingga hal tersebut akan mengganggu proses komunikasinya.

Oleh karena itu, untuk membantu kelancaran berkomunikasi antar individu maupun kelompok dalam suatu kumpulan masyarakat di era serba teknologi ini. Maka berbagai *provider* menawarkan paket produk jasa telekomunikasi beserta aneka macam fiturnya, khususnya dalam menyelesaikan "*gangguan*" berkomunikasi, tak terkecuali oleh PT. Telkom Indonesia tbk melalui devisinya yakni Telkom Flexi yang berbasis teknologi CDMA.

Provider ini tidak hanya menawarkan jasa telekomunikasi yakni percakapan antar pihak satu ke pihak lain melalui suatu alat elektronik (telpon rumah atau telpon genggam) saja, melainkan ia juga menawarkan produk berbagai layanan/fitur dasar maupun tambahan seperti layanan pesan suara/ *voice mailbox* (fitur dasar).

Dengan diaktifkannya layanan *voice mailbox* tersebut, pengaktif/ pengguna jasa Telkom Flexi dapat berkesempatan mengalihkan panggilan masuk ke layanan pesan suara secara otomatis atau mengalihkan panggilan masuk ke pesan suara apabila pihak pengaktif sedang keadaan sibuk atau tidak dapat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjawab panggilan. Sedangkan dipihak lain, penelpon juga berpeluang dapat meninggalkan pesan suara jika panggilannya tidak bisa diterima oleh pihak yang ditelpon selaku pengaktif layanan *voice mailbox.*

Dengan adanya rangkaian pengoperasian *voice mailbox* oleh *provider* Telkom Flexi kepada penggunanya ini menampakan bahwa aktifitas masyarakat tersebut termasuk dalam jenis transaksi sewa-menyewa yang melibatkan beberapa unsur. Seperti halnya pada konsep transaksi *ijārah* (sewa-menyewa) dalam hukum Islam dimana ia juga melibatkan beberapa rukun[49]/unsur transaksi seperti:

1. *Muta'aqidain* yakni adanya *mu'jir* (*provider* Telkom Flexi) dan *musta'jir* (pengaktif dan penelpon).
2. Adanya sesuatu yang disewakan/*ma'jur* (fitur *mailbox*).
3. *Ṣigat* akad yakni adanya Ijāb dan kabūl yang disepakati atau disepahami (diaktifkannya *voice mailbox* dengan kode nomor tertentu oleh pihak pengaktif dan dijawabnya panggilan tersebut oleh *provider* melalui sistemnya/IVR).
4. Adanya biaya/ujrah sebagai pengganti atas suatu manfaat (pemotongan nilai nominal pulsa).

Selain itu, dalam pengoperasian layanan *voice mailbox* tersebut juga dinilai telah memenuhi syarat-syarat yang terdapat dalam *ijārah* seperti:

---

[49] Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, 117-118.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Dengan diaktifkannya fitur ini mengartikan bahwa pihak pengaktif telah rela dengan pemberlakuan peraturan tambahan yang diberikan oleh pihak *provider.* Begitu pula bagi pihak penelpon karena penelpon telah menggunakan jasa provider yang berusaha menghubungkan komunikasi penelpon ke pihak pengaktif.
2. Sesuatu yang disewa (*voice mailbox*) telah diketahui dan dimanfaatkan secara sebagian/sepenuhnya dan langsung oleh berbagai pihak seperti dialihkannya panggilan masuk penelpon ke media penyimpanan suara pihak pengaktif serta pihak penelpon telah terhubung/tersambung dengan pihak pengaktif secara tidak langsung (layanan mailbox yang diinginkan pengaktif)
3. Tidak berselangnya waktu dalam pernyataan ijāb dan qabūl (sesuai) layanan *voice mailbox* tersebut oleh para pihak (*provider* dengan pengaktif). Sedangkan bagi penelpon, dengan menggunakan/melalui jasa *provider* Telkom Flexi tersebut berarti ia juga telah menyatakan persetujuan/tunduk dengan peraturan biaya yang diterapkan oleh *provider* Telkom Flexi.
4. Biaya yang dikeluarkan oleh para pihak terhadap layanan *voice mailbox* ini dapat dipandang telah seimbang dikarenakan layanan tersebut telah dimanfaatkan sebagian/seluruhnya seperti mendengarkan pesan suara dan penelpon terhubung dengan area (VM) yang diinginkan pengaktif.

Oleh karena itu, dengan adanya rangkaian pengoperasian yang terdapat dalam *voice mailbox* tersebut tidaklah mengandung suatu ketidakjelasan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

transaksi (*gharar*) dan tentu saja sudah sesuai dengan konsep transaksi *ijārah* yang diharapkan.

B. Analisis Hukum Islam Terhadap Obyek Manfaat *Voice Mailbox*

Salah satu yang menjadi syarat Sahnya suatu perjanjian transaksi *ijārah* (sewa jasa) ialah adanya suatu manfaat yang diambil oleh penyewa (*musta'jir*) atas sesuatu yang disewanya dari *mu'jir* dengan mengganti sejumlah upah tertentu.

Dalam pelayanan jasa telekomunikasi oleh *provider* Telkom Flexi kepada para konsumennya khususnya dijenis pelayanan *voice mailbox* ini tidak lain adalah menawarkan suatu "Manfaat" tambahan yang berbeda kepada para pengguna/pengaktifnya yaitu dapat menerima pesan suara yang ditinggalkan oleh pihak penelpon serta dimungkinkannya penelpon dapat meninggalkan/ mengirimkan pesan suara tertentu kepada pengaktif layanan ini apabila pengaktif sedang dalam keadaan sibuk atau tidak dapat menjawab.

Sebagai suatu fitur dasar yang ditawarkan/diberikan pada nomor telepon flexi milik pengguna jasa ini, tentu saja akan mempermudah akses komunikasi para pihak dan dinikmati oleh para konsumennya khususnya bagi pengguna jasa (pengaktif) yang mempunyai aktifitas kesibukan yang tinggi. Seperti yang dirasakan oleh salah seorang pengguna jasa Telkom Flexi sejak tahun 2008, dimana sejak mengaktifkan nomornya (beserta *voice mailbox*nya) sampai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sekarang ia masih dapat saling berkomunikasi melalui pesan suara yang ditinggalkan oleh temannya khususnya pada waktu ia tidak dapat menjawab panggilan yang masuk/dalam keadaan sibuk.[50] Hal ini tentu tidak terlepas dari pengetahuan pengaktif yang ia dapat dari penjelasan/petunjuk yang ada pada lembaran ketentuan *voice mailbox* (lembaran paket kartu perdana) tentang bagaimana memanfaatkan layanan dasar tersebut seperti pada gambar berikut:

Gambar: Lembaran pada Paket Kartu Perdana Flexi Dahsyat

[50] Indah laili Murro, *Wawancara*, Sidoarjo, 14 Juni 2011

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain obyek manfaat *voice mailbox* yang dirasakan oleh pihak pengguna (pengaktif) sebagaimana diatas, hal ini juga dialami oleh pihak penelpon yang juga berkapasitas sebagai pemakai jasa Telkom Flexi. Ketika penelpon terkena layanan *voice mailbox* yang diaktifkan oleh pihak pengaktif tersebut, penelpon mendapatkan manfaat layanan tersebut dengan mengetahui akan status pengaktif bahwa pengaktif sedang tidak dapat diganggu/menjawab atau dalam keadaan sibuk. Walaupun penelpon tidak dapat berkomunikasi secara langsung, namun penelpon masih dapat berkomunikasi secara tidak langsung yakni dengan mengirimkan pesan suara tertentu karena penelpon sudah dianggap memasuki area komunikasi tidak langsung milik (yang diharapkan) pihak pengaktif.

Jadi pengertian obyek manfaat yang terdapat pada layanan *voice mailbox* sudah sesuai dengan manfaat yang dijelaskan pada salah satu syarat Sahnya *ijārah* dan sesuai dengan pengertian yang diungkapkan oleh Ulama Hanafiyah yakni:

عَقْدٌ يُفِيْدُ تَمْلِيْكُ مَنْفَعَةٍ مَعْلُوْمَةٍ مَقْصُوْدَةٍ مِنَ الْعَيْنِ الْمُسْتَأْجِرَةِ بِعِوَضٍ.

"Akad untuk membolehkan pemilikan manfaat yang diketahui dan disengaja dari suatu żat yang disewa dengan imbalan."[51]

C. Analisis Hukum Islam Terhadap Biaya *Voice Mailbox*

Adapun pengertian *ijārah* (sewa jasa/sewa-menyewa) menurut salah satu ulama fikih Syafi'iyah ialah:

---

[51] Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, 114.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

اَلْإِجَارَةُ:عَقْدٌ عَلَى مَنْفَعَةٍ مَقْصُوْدَةٍ مَعْلُوْمَةٍ قَا بِلَةٍ لِلْبَذْلِ وَ اْلإِبَاحَةِ بِعِوَضٍ مَعْلُوْمٍ.

"ijārah adalah suatu akad atas manfaat yang dimaksud dan tertentu yang bisa diberikan dan dibolehkan dengan imbalan tertentu."[52]

Dari pengertian tersebut mengindikasikan bahwa setiap transaksi sewa jasa harus ada bentuk penggantian berupa upah yang pantas atas manfaat (suatu barang atau yang dijelaskan ciri-cirinya) yang telah diambil. Seperti halnya pada layanan *voice mailbox* oleh *provider* Telkom Flexi kepada para penggunanya, pengguna harus mengganti manfaat tersebut dengan sejumlah biaya (upah) kepada pihak *provider* dimana para pihak setidaknya harus saling memenuhi hak dan kewajibannya secara sukarela. Sebagaimana Allah berfirman dalam surat An-Nisa ayat 29 dan Al-Maidah ayat 1 yakni:

Surat An-Nisa' ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا.

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu" (Q.S. An-Nisa', 4 : 29)

Surat Al-Maidah ayat 1:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ....

[52] Taqiyuddin Abu Bakar bin Muhammad, *Kifāyatul Akhyār fi Ḥilli Ghāyatil Iktishār*, 249.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu" (Q.S. Al-Maidah, 5 : 1)

Untuk mencapai suatu titik kepuasan yang maksimal dalam memperoleh manfaat atas barang/sesuatu yang disebutkan cirinya khususnya bagi pengguna tersebut, maka para pihak penyewa (pengaktif dan penelpon) serta orang yang menyewakan (*provider* Telkom Flexi) harus memberikan pelayanan dan pembayaran yang seimbang dan tidak saling merugikan atau mengecewakan antar pihak. Seperti dalam aspek pembebanan/pengenaan biaya layanan *voice mailbox* kepada para konsumennya yang dapat dinilai cukup seimbang. Hal ini dapat dilihat dari pada prestasi usaha yang dilakukan oleh masing-masing pihak yakni:

1. *Provider* sudah berusaha menghubungkan komunikasi penelpon kepada pengaktif secara langsung (percakapan langsung) atau tidak langsung dengan memasuki area (penyimpanan pesan suara) yang diharapkan pengaktif serta mengalihkan setiap panggilan masuk penelpon ke media pesan suara yang diminta oleh pihak pengaktif.
2. Pengaktif telah memanfaatkan sebagian/seluruh fungsi layanan *voice mailbox* yakni mengalihkan panggilan masuk dan membuka pesan suara yang ditinggalkan oleh pihak penelpon nantinya.
3. Penelpon telah diusahakan untuk dihubungkan kepihak pengaktif secara langsung maupun tidak langsung (memasuki area yang diharapkan pengaktif agar penelpon mengirimkan pesan suara). Dan penelpon juga telah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mendapatkan manfaat layanan *voice mailbox* tersebut dengan diberitahukannya tentang status pengaktif bahwa jika ia terkena *mailbox* berarti pengaktif sedang dalam keadaan sibuk/tidak dapat menjawab sebagaimana penjelasan *voice mailbox* yang ada pada lembaran kartu perdana yang mereka dapatkan.

Seperti apa yang dialami oleh Saudari Risa Tri Wahyuni[53] sebagai salah satu penelpon (terkena *voice mailbox*) ini. Menurutnya, layanan ini cukup membawa suatu manfaat yang signifikan kepada dirinya dan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan, sebab dengan layanan ini penelpon masih bekesempatan berkomunikasi secara tidak langsung (meninggalkan pesan suara) dan mengetahui status pengaktif saja (walaupun tidak meninggalkan pesan suara) dimana biayanya juga tidak terlalu memberatkan/mahal yakni sebesar Rp. 53,9. Selain itu, ketentuan yang ada pada di lembaran klausul paket perdana dinilai cukup *representative* dalam menjelaskan seluk beluk *voice mailbox* ini.

Sedangkan dipihak penelpon lain, pembebanan biaya atas layanan *voice mailbox* ini sebagian cukup dinilai tidak berimbang[54]. Hal ini tentu tidak terlepas dari niat atau tujuan awal yang ingin dicapai oleh sebagian penelpon dengan *providem*ya yakni bisa melakukan percakapan via alat elektronik tanpa adanya suatu gangguan atau yang sejenis. Namun demikian, hal tersebut tidaklah dapat dijadikan sebagai ketidakbolehan dalam pemakaian layanan *voice mailbox*

[53] Risa Tri Wahyuni, *Wawancara*, Sidoarjo, 12 Juni 2011.
[54] Ari Rizkiyah, *Wawancara*, Surabaya, 8 Juni 2011

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dikarenakan sebelumnya sebagian penelpon tersebut tidak/belum memahami penjelasan yang ada pada lembaran paket kartu perdana yang seharusnya diketahui pada saat awal dilakukannya transaksi sewa jasa telekomunikasi. Pada dasarnya, adanya suatu kesepakatan atas suatu perjanjian sewa-menyewa tersebut mengartikan bahwa para pihak telah mengetahui seluk beluk transaksinya dan sanggup untuk tunduk terhadap peraturan-peraturan yang telah ditetapkan bersama.

Oleh karena itu, dengan adanya kesesuaian atau terpenuhinya akan ketentuan (pelaksanaan, manfaat dan biaya) layanan *voice mailbox* tersebut baik dalam rukun serta syarat yang terdapat pada hukum *ijārah* (sewa jasa dalam hukum Islam) maupun pada aspek pelaksanaanya, obyek sewa harus diketahui dan bermanfaat serta biaya (upah) yang harus seimbang dengan manfaat yang diambil. Maka fitur/layanan *voice mailbox* oleh provider Telkom Flexi ini dapat dinilai sebagai suatu perjanjian yang sah jadi diperbolehkan dalam hukum Islam karena mengandung suatu kemaslahatan berbagai pihak.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan, yang diantaranya adalah:

1. Layanan *voice mailbox* merupakan suatu media pengalihan panggilan masuk ke media penyimpanan pesan suara milik pengguna jasa Telkom Flexi apabila pengguna sedang dalam keadaan sibuk atau tidak dapat menjawab. Adapun ketentuan pelaksanaannya, pengguna Telkom Flexi dapat mengaktifkannya sendiri dengan mengikuti petunjuk pengoperasian yang ada pada lembaran paket kartu perdana atau meminta bantuan dari pihak *Call center* langsung. Sedangkan ketentuan manfaatnya, pengaktif dapat mengalihkan setiap panggilan masuk dan berkesempatan dapat menerima pesan suara penelpon (jika penelpon meninggalkan pesan suara). Sedangkan bagi penelpon, ia dapat mengetahui status pengaktif dan berpeluang untuk berkomunikasi secara tidak langsung yaitu melalui meninggalkan pesan suara. Dalam aspek pembebanan biayanya bagi pengaktif tersebut diberlakukan secara gratis (hanya biaya pemakaian). Sedangkan bagi penelpon, ia langsung dikenakan beban biaya walaupun tidak meninggalkan pesan/gagal melakukan komunikasi langsung.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Pada dasarnya pelaksanaan dari layanan *voice mailbox* oleh *provider* Telkom Flexi ini diperbolehkan dalam hukum Islam dikarenakan adanya kesesuaian pengoperasian *voice mailbox* dengan konsep *ijārah*, jadi transaksi jasa telekomunikasi tersebut tetap sah dan diperbolehkan dalam hukum Islam dikarenakan mengandung suatu kemaslahatan dan keuntungan bagi para pihak seperti:
   a) Terpenuhinya unsur-unsur layanan *voice mailbox* ke dalam syarat dan rukun transaksi *ijārah* (perjanjian usaha sewa jasa dalam hukum Islam).
   b) Kegunaan dari obyek manfaat *voice mailbox* tersebut telah diketahui dan dimanfaatkan sebagian maupun seluruhnya oleh para pihak (pengaktif dan penelpon) seperti dialihkannya panggilan masuk penelpon dan/atau mendengar pesan suara yang ditinggalkan penelpon (hak pengaktif) serta diketahuinya status pengaktif dan/atau penelpon dapat meninggalkan pesan suara tertentu kepada pengaktif (hak penelpon).
   c) Pembebanan biaya atas layanan kepada pihak pengaktif dan penelpon tersebut cukup seimbang dengan prestasi yang diberikan jasa yang diberikan oleh pihak *provider* Telkom Flexi.

B. Saran-Saran

Adapun saran-saran yang perlu dipertimbangkan lebih lanjut dan dilaksanakan agar layanan *voice mailbox* tersebut tidak menghambat daripada laju perkembangan jasa telekomunikasi adalah :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Diharapkan kepada pihak Telkom Flexi sebagai bagian dari PT. Telkom Indonesia tbk untuk mensosialisasikan lebih lanjut dan jelas terhadap layanan *voice mailbox* kepada para penggunanya. Khususnya pada penjelasan manfaat layanan *voice mailbox*nya maupun petunjuk penggunaan yang lebih menarik lagi serta dalam aspek pembebanan biaya atas fitur tersebut. Hal ini perlu dilakukan agar sebagian para pengguna jasa (pihak pengaktif *voice mailbox* maupun pihak penelpon) tidak terjadi suatu *miss understanding* akan fungsi layanan ini sehingga kedepannya produk Telkom Flexi dapat lebih tumbuh, berkembang dan menjadi produk unggulan dari pada provider lain serta sesuai dengan prinsip transaksi sewa jasa (*ijārah*) yang Islami.
2. Agar para pengguna jasa telekomunikasi khususnya bagi pengguna jasa Telkom Flexi tidak merasa dikecewakan/*miss understanding* terhadap jasa yang digunakannya, khususnya dalam layanan *voice mailbox* oleh *provider* Telkom Flexi maka setidaknya sebelumnya para pengguna mengetahui dan memahami produk yang akan dipakainya terlebih dahulu. Apabila terdapat suatu ketidaknyamanan dari produk tersebut, diharapkan untuk segera berkonsultasi/memberitahu pihak *provide*nya sehingga nantinya akan tercipta suatu hubungan kemitraan yang saling menguntungkan satu sama lain secara terus-menerus.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Abd. Hadi, *Dasar-Dasar Ekonomi Islam*, Surabaya, Putra Media Nusantara, 2010.

Achmad Fanani, *Kamus Istilah Populer*, Jogjakarta, Mitra Pelajar, 2009.

Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta, UII Press, 2000.

Ahmad Djazuli, *Kaidah-kaidah Fikih: Kaidah-kaidah Hukum Islam Dalam Menyelesaikan Masalah-masalah Yang Praktis*, Jakarta, Kencana, 2006.

Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, Jakarta, Amzah, 2010.

Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, Jakarta, Sinar Grafika, 1994.

Fajar Dwiputranto, "Telkom Flexi", dalam http://fajardwiputranto-402.tripod.com/flexi.htm, (12 April 2011).

Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2005.

Ibnu Ḥajar Al-Asqalāniy, *Bulughul Marām min Adillatil Aḥkām*, Surabaya, Pustaka Al-Hidayah, 2003.

Ibnu Mas'ud dan Zainal Abidin, *Fiqih Mażhab Syafi'I Edisi Lengkap Muamalat, Munakahat, Jinayat*, Bandung, CV Pustaka Setia, 2000.

Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta, Bumi Aksara, 2006.

Musthafa Dib Al-Bugha, *Fiqh Al-Mu'awadhah*, Penerjemah Fakhri Ghafur dalam Buku Pintar Transaksi Syariah Menjalin Kerja Sama Bisnis dan Menyelesaikan Sengketanya Berdasarkan Panduan Islam, Jakarta, Hikmah, 2009.

Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 1993.

Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan filosofi dan praktis*, Jakarta, PT Indeks, 2009.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Saleh Al- Fauzan, *FIQIH SEHARI-HARI*, Jakarta, Gema Insani Press, 2005.

Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah*, Bandung, PT Alma'arif, 1987.

Sofyan Efendi, "*Hadits Web (Kumpulan dan Referensi Belajar Hadits*," dalam http://opi.110mb.com/ (27 Maret 2006).

Taqiyuddin Abu Bakar bin Muhammad, *Kifāyatul Akhyār fi Ḥilli Ghāyatil Iktishār. Juz 1*, Beirut, Dar Al-Fikr, 1994.

Tiethea, "Pengertian CDMA," dalam http://tiethea.wordpress.com/2008/12/17 /pengertian-cdma/ (17 Desember 2008).

Wahbah Zuḥayliy, *Al-Fiqh Al-Islamiy wa 'Adillatuhu, Juz 4,* Cet. III, Damaskus, Dar Al-Fikr, 1989.

Wiryanto, *Pengantar ilmu Komunikasi*, Jakarta, PT Grasindo Anggota Ikapi, 2005.

Departemen Agama RI, *Al-Qur'ān Al-Karīm dan Terjemahnya*, Semarang, PT. Karya Toha Putra, 1995.

Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama, 2008.

Telkom Flexi, "*Fitur Telkom Flexi*" dalam http://www.telkomflexi.com /index.php/download/user-guide/40-fitur-telkom-flexi/download.html, (27 Mei 2011).

Telkom Flexi, "*VOICEMAIL SYSTEM TELKOM Flexi*" dalam http://www.telkomflexi.com/index.php/download/user-guide/41-voicemail -system-telkom-flexi/download.html. (27 Mei 2011).

Telkom Indonesia, "Daftar Istilah", dalam http://www.telkom.co.id/hubungan-investor/daftar-istilah-faq/, (27 Mei 2011).

Telkom Indonesia, "Manajemen", dalam http://www.telkom.co.id/hubungan-investor/profil-perusahaan/manajemen/, (5 Januari 2011).

Telkom Indonesia, "Organisasi Tata Kelola Perusahaan", dalam http://www. telkom.co.id/hubungan-investor/tata-kelola-perusahaan/organisasi-tata-kelola-perusahaan/, (19 Mei 2010).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Telkom Indonesia, "Sasaran Dan Strategi", dalam http://www.telkom .co.id/hubungan-investor/profil-perusahaan/visi-dan-misi/sasaran-dan-strategi/, (21 April 2010).

Telkom Indonesia, "Visi Dan Misi", dalam http://www.telkom.co.id/hubungan-investor/profil-perusahaan/visi-dan-misi/, (25 Mei 2011).

Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas, "*TelkomFlexi*", dalam http://id.wikipedia.org/w/ index.php?title=TelkomFlexi&action, (24 April 2011).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id