ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (UUPK) TERHADAP TANGGUNGJAWAB AGEN ATAS KERUGIAN JUAL BELI PULSA ELEKTRIK YANG MENGALAMI *PENDING* PULSA

(Studi Kasus Kemitraan Griya Pulsa dan Top Cell di Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Strata Satu (S-1)
Ilmu Syariah

KEMENTERIAN AGAMA PERPUSTAKAAN SURABAYA IAIN SUNAN AMPEL

PERPUSTAKAAN
IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA
NO. KLAS K S-2010 023 m
No. REG. : S-2010/m/023
ASAL BUKU :
TANGGAL :

Oleh :

ALIYATUL FIKRIYAH
NIM : C32205004

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
FAKULTAS SYARIAH
JURUSAN MUAMALAH

SURABAYA
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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis Aliyatul Fikriyah NIM. C32205004 ini telah diperiksa dan disetujui untuk di munaqosahkan

Surabaya, Januari 2010
Pembimbing,

Drs Miftahul Arifin
NIP. 19460719196671001

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

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh **Aliyatul Fikriyah** ini telah dipertahankan di depan Sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syari'ah IAIN Sunan Ampel pada hari Selasa, tanggal 09 Februari 2010, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana Strata Satu dalam Ilmu Syari'ah.

Majelis Munaqasah Skripsi

Ketua,

Drs. Miftahul Arifin
NIP. 19460719196671001

Sekretaris,

Arif Wijaya, SH, M.Hum
NIP. 1971071920050110

Penguji I,

Dra. Nurhayati, M.Ag
NIP. 196806271992032001

Penguji II,

Muwahid, SH, MH
NIP. 197803102005011004

Pembimbing,

Drs. Miftahul Arifin
NIP. 19460719196671001

Surabaya, Februari 2010
Mengesahkan, Fakultas Syari'ah
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel
Dekan,

Dr. H. Faisol Haq, M.Ag
NIP. 195005201982031002

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

ABSTRAK

Skripsi ini adalah hasil studi lapangan di Surabaya tentang "Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) terhadap Tanggungjawab Agen atas Kerugian Jual Beli Pulsa Elektrik yang Mengalami Pending Pulsa (Studi Kasus Kemitraan Griya Pulsa dan Top Cell di Surabaya)".

Untuk menjawab pertanyaan : Bagaimana mekanisme umum distribusi pulsa dari service provider hingga ke pihak konsumen. Bagaimana tanggungjawab agen pulsa elektrik sehubungan dengan terjadinya pending pulsa. Bagaimana analisa hukum Islam dan UUPK terhadap tanggungjawab agen pulsa elektrik sehubungan dengan terjadinya pending pulsa.

Data penelitian ini diperoleh dari Griya Pulsa Ngagel Dadi, teknik analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pola pikir deduktif.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa : Pertama, Ada beberapa cara untuk melakukan isi ulang pulsa elektrik, salah satunya yang populer adalah melalui counter-counter penjualan pulsa. Transaksi ini paling banyak digunakan karena sangat mudah dan efisien, pembeli tinggal menunjukkan nomor tujuan yang akan diisi pulsa dan nominal pulsa yang diinginkan, selanjutnya penjual akan melakukan pengisian ulang pulsa pada nomor tujuan. Kedua, sehubungan dengan terjadinya pending pulsa dalam hal ini pulsa tidak terkirim kepada konsumen, Griya Pulsa tidak ikut bertanggungjawab atas masalah yang dihadapi oleh Top Cell. Ketiga, sehubungan dengan terjadinya pending pulsa yang dalam hal ini pulsa tidak terkirim kepada konsumen, pihak Griya Pulsa yang mana tidak memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang diderita oleh Top Cell, sesuai dengan Pasal 23 UUPK mitra selaku konsumen bisa menggugat pelaku usaha ke pengadilan, dan apabila pelaku usaha dinyatakan bersalah maka sesuai Pasal 60 UUPK Griya Pulsa selaku pelaku usaha dapat dikenakan sanksi administratif. Dalam jual beli menurut hukum islam, karena pihak master dealer tidak bisa menyerahkan barang yang dipesan oleh Top Cell dengan spesifikasi yang sudah diperjanjikan di awal pada waktu yang telah ditentukan, maka tentu saja hal ini menjadikan akad jual beli pulsa khususnya pada saat transaksi yang mengalami kegagalan masuknya pulsa ke konsumen menjadi fasakh. Hukum Kafalah disini sejalan dengan UUPK, memberikan solusi yang sama terhadap permasalahan di atas yakni menuntut kepada pelaku usaha (Griya Pulsa) untuk bertanggungjawab mengganti kerugian yang diderita oleh Top Cell.

Sejalan dengan kesimpulan di atas, maka hendaknya ketika akad kerjasama kemitraan pihak Griya Pulsa memberikan semacam nota kesepakatan yang berisikan tentang apa saja hak dan tanggungjawab masing-masing pihak. Hendaknya pula pihak Griya Pulsa memberikan tanggungjawab berupa jaminan kepada Top Cell atas setiap transaksi yang dilakukan oleh Top Cell.

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

SAMPUL DALAM i
PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
ABSTRAK iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR TRANSLITERASI xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang masalah 1
B. Rumusan masalah 9
C. Kajian pustaka 9
D. Tujuan penelitian 10
E. Kegunaan hasil penelitian 11
F. Definisi operasional 11
G. Metode penelitian 12
H. Sistematika pembahasan 15

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 KONSEP JUAL BELI SALAM DAN KAFĀLAH DALAM ISLAM SERTA UU PERLINDUNGAN KONSUMEN TENTANG TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA

A. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli

1. Pengertian Jual Beli 16
2. Landasan Syari'ah 17
3. Rukun dan Syarat Jual Beli 20
4. Bentuk dan Macam-macam Jual Beli 27

B. Tinjauan Umum tentang Kafālah

1. Pengertian Kafālah 33
2. Landasan Syari'ah 35
3. Rukun dan Syarat Kafālah 37
4. Kewajiban kāfil (Penanggung) 40
5. Macam-Macam Kafālah 42
6. Upah Atas Jasa Kafālah 43
7. Akibat-akibat Hukum Kafālah 44

C. UU no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang Tanggungjawab Pelaku Usaha..... 45

BAB III MEKANISME DISTRIBUSI PULSA DAN BENTUK-BENTUK TANGGUNGJAWAB

A. Latar Belakang Berdirinya Unit Usaha Griya Pulsa

1. Latar Belakang Berdirinya 50
2. Keadaan Geologis 51

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 dan Personalianya 52

B. Mekanisme Distribusi Pulsa Elektrik

1. Macam-macam Pulsa 53

2. Mekanisme Transaksi Pulsa Elektrik 53

3. Masalah-masalah yang Biasanya Muncul pada Proses Distribusi Pulsa 54

C. Bentuk Tanggungjawab Agen Pulsa Elektrik dalam Transaksi Pulsa

1. Macam-macam Bentuk Tanggungjawab 55

2. Bentuk Tanggungjawab Agen Pulsa Sehubungan dengan Terjadinya Pending Pulsa 57

BABIV ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (UUPK) TERHADAP TANGGUNGJAWAB AGEN ATAS KERUGIAN JUAL BELI PULSA ELEKTRIK YANG MENGALAMI PENDING PULSA (Studi Kasus Kemitraan Griya Pulsa Dan Top Cell Di Surabaya)

A. Analisis Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) terhadap Tanggungjawab Agen Pulsa Elektrik 62

B. Analisis Hukum Islam terhadap Tanggungjawab Agen Pulsa Elektrik66

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 72

B. Saran..... 73

DAFTAR PUSTAKA

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

Al-Qur'an dan as-Sunnah adalah sumber ajaran agama Islam yang tidak hanya mengajarkan ketentuan beribadah kepada Tuhan melainkan juga mengatur seluruh aspek kehidupan manusia mulai dari politik, ekonomi, sosial dan budaya. Selain itu al-Qur'an memuat banyak formula hukum yang tidak hanya mengatur soal aqidah tapi juga memuat masalah muamalah (hubungan antar manusia) dalam berbagai bidang kehidupan manusia.[1]

Sebagai ajaran agama yang komplit Islam mengajarkan pada umatnya untuk mencari harta guna mencukupi segala kebutuhan hidupnya. Karenanya, manusia akan selalu berusaha memperoleh harta kekayaan itu. Salah satunya adalah dengan bekerja, sedangkan salah satu ragam bekerja adalah berbisnis/ berdagang.

Dalam hal perdagangan al-Qur'an Surat al-Baqarah ayat 275, Allah menegaskan bahwa:

وَأَحَلَّ اللهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya: "*...Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba".* [2]

---

[1] Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam, Cet.* I, h. 26
[2] Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 69

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

Hal yang menarik dari ayat tersebut adanya pelarangan riba yang didahului oleh penghalalan jual beli. Jual beli (*trade*) adalah bentuk dasar dari kegiatan ekonomi manusia. Kita mengetahui bahwa pasar tercipta karena adanya transaksi jual beli. Pasar dapat timbul manakala terdapat penjual yang menawarkan barang maupun jasa untuk dijual kepada pembeli. Dari konsep sederhana tersebut lahirlah sebuah aktivitas ekonomi yang kemudian berkembang menjadi suatu sistem perekonomian.

Pertanyaannya kini adalah, seperti apakah konsep jual beli tersebut yang dibolehkan dan sesuai dengan pandangan Islam? Untuk menjawab pertanyaan tersebut, maka kita perlu melihat batasan-batasan dalam melakukan aktivitas jual beli. Al-Omar dan Abdel-Haq dalam bukunya *Islamic Banking: Theory, Practise, and Challenges* (1996)[3] menerangkan perlu adanya kejelasan dari obyek yang akan diperjualbelikan. Kejelasan tersebut paling tidak harus memenuhi empat hal. Pertama, mereka menjelaskan tentang *lawfulness*. Artinya, barang tersebut dibolehkan oleh syariah Islam. Barang tersebut harus benar-benar halal dan jauh dari unsur-unsur yang diharamkan oleh Allah. Tidak boleh menjual barang atau jasa yang haram dan merusak. Kedua, masalah *existence*. Obyek dari barang tersebut harus benar-benar nyata dan bukan tipuan. Barang tersebut memang benar-benar bermanfaat dengan wujud yang tetap. Ketiga, *delivery*. Artinya harus ada kepastian pengiriman dan distribusi yang tepat. Ketepatan

[3] Al-Omar, Fuad. dan Abdel-Haq, Mohammed, *Islamic Banking: Theory, Practise, and Challenges*, h. 43

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

waktu menjadi hal yang penting disini. Dan terakhir, adalah *precise determination*. Kualitas dan nilai yang dijual itu harus sesuai dan melekat dengan barang yang akan diperjualbelikan. Tidak diperbolehkan menjual barang yang tidak sesuai dengan apa yang diinformasikan pada saat promosi dan iklan.

Penggunaan media teknologi informasi saat ini sebagai jalur perdagangan baru merupakan jawaban atas majunya perdagangan internasional. Teknologi informasi mempelopori tumbuhnya transaksi perdagangan pulsa dengan menggunakan sarana elektronik atau yang kemudian dikenal dengan transaksi pulsa elektronik.

Pertumbuhan transaksi pulsa elektrik di seluruh dunia yang semakin pesat membawa dampak tersendiri bagi Indonesia. Meskipun pada kenyataannya, pertumbuhan transaksi pulsa elektrik dipengaruhi oleh banyaknya penggunaan teknologi informasi oleh suatu negara yang notabene pada akhirnya menempatkan Amerika Serikat dan China sebagai pengguna teknologi informasi terbanyak di dunia. Tingginya pengguna teknologi informasi memicu pelaku usaha untuk menempatkan produk mereka dalam layanan-layanan *online* berbasis *web*.

Kejelian pelaku usaha untuk memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana promosi, transaksi, toko *online*, maupun sarana bisnis lainnya tidak dibarengi dengan lahirnya perangkat perundang-undangan yang mengatur hal tersebut. Akibatnya banyak pihak yang dirugikan akibat kekosongan hukum

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

dalam *cyberspace.*

Baru pada awal tahun 2008, pemerintah Indonesia yang digawangi oleh Depkominfo membidani lahirnya Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. UU ITE lebih khusus lagi pada Bab V Pasal 17 sampai dengan Pasal 22 menciptakan suatu aturan baru di bidang transaksi elektronik yang selama ini kosong. Keberadaan pasal ini sangat penting untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi pengguna sarana transaksi pulsa elektrik.

Perlindungan hukum dalam transaksi elektronik pada prinsipnya harus menempatkan posisi yang setara antara pelaku usaha dan konsumen. Transaksi elektronik dalam transaksi pulsa elektrik tentu saja melibatkan pelaku usaha dan konsumen. Meskipun terlihat sebagai sebuah transaksi maya, transaksi elektronik dalam transaksi pulsa elektrik di Indonesia harus tetap tunduk pada ketentuan yang tercantum dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Keberadaan UU ITE dapat dijadikan partner hukum UUPK untuk saling mendukung satu sama lainnya.

Persoalan perlindungan konsumen dalam transaksi pulsa elektrik tidak terbatas pada aspek penawaran dan penerimaan saja. Namun lebih jauh mencakup persoalan mengenai ruang lingkup, sengketa, transparansi, dan lain-lain. Kasus-kasus yang berhubungan dengan transaksi perdagangan benda maya, khususnya mengenai cacat produk, informasi *webvertising* yang tidak jujur, atau

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

keterlambatan pengiriman barang, marak dialami konsumen. Hal ini mengacu pada salah satu hak konsumen yaitu mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Sehubungan dengan itu, Norberth Reich[4] pernah merumuskan bahwa masalah yang sering dihadapi konsumen adalah meliputi sikap pelaku usaha yang bertindak curang pada saat perjanjian jual beli dilakukan, seperti ketidakjelasan isi dari kontrak standar, produk cacat, dan ketidakpuasan atas jasa yang ditawarkan, iklan yang menyesatkan, serta permasalahan layanan purna jual.[5]

Dengan disahkannya UU Perlindungan Konsumen, maka beberapa permasalahan yang terdapat dalam transaksi perdagangan, agaknya dapat diatasi. Ketentuan-ketentuan yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen tentang tujuan, hak dan kewajiban, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, ketentuan pencantuman klausula baku, tanggungjawab pelaku usaha, pembinaan dan pengawasan, tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, akan mengatur tingkah laku dan

[4] Norberth Reich, *Protection of Comsumers Economic Interest by the EC*, h. 24-61
[5] Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, h. 112

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

kebebasan pelaku usaha dalam menjalankan usahanya agar tercipta perdagangan yang *fair* dan tidak merugikan.[6]

Sejalan dengan UU Perlindungan Konsumen yang mengatur aspek-aspek hubungan pelaku usaha dan konsumen, syari'ah Islam juga menuntut diterapkannya sistem mu'amalah atau ekonomi Islam dalam aktifitas perdagangan secara tepat berdasarkan keadilan dalam penerapannya. Seperti yang terjadi dalam perjanjian kerjasama yang mengharuskan adanya ijab qabul layaknya transaksi lainnya antara pelaku usaha dengan mitra kerjanya. Pernyataan ijab qabul ini tentu juga harus diikuti dengan rasa tanggungjawab untuk memenuhi segala kewajiban yang dipikul oleh masing-masing pihak yang bersangkutan, sehingga perjanjian kerjasama ini bisa berjalan sesuai dengan aturan dan kaidah yang berlaku. Perjanjian kerjasama ini tentulah bersifat mengikat bagi kedua pihak, artinya, kedua pihak harus mematuhi isi perjanjian yang telah disepakati bersama baik mengenai ketentuan kerjasama maupun hak dan kewajiban para pihak. Lebih jauh dari itu perjanjian ini tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kebiasaan dan undang-undang.

Salah satu perjanjian kerjasama yang sedang populer saat ini adalah kerjasama kemitraan dalam bisnis pulsa elektronik atau biasa dikenal dengan

[6] Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen,* h. 117

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

sebutan pulsa elektrik. Bisnis pulsa elektrik merupakan bisnis yang menyediakan barang berupa pulsa yang wujudnya maya, tidak bisa dilihat oleh mata dan diraba oleh tangan, namun apabila pulsa ini telah diterima oleh konsumen, pulsa ini bisa dirasakan kegunaannya oleh konsumen yakni sebagai satuan dalam perhitungan biaya telepon. Bisnis pulsa ini disediakan oleh *provider*[7] yang mendistribusikannya melalui *authorized dealer*[8] yang mempunyai banyak agen pulsa elektrik, dari agen inilah produk pulsa elektrik diperjualbelikan secara bebas kepada siapapun hingga sampai ditangan konsumen untuk diambil manfaatnya.

Agen mengembangkan bisnis pulsa elektrik ini dengan cara menjalin kemitraan dagang antara dengan siapapun yang memiliki modal. Seseorang yang telah bekerjasama menjadi mitra sebuah agen pulsa elektrik secara periodik akan menyetorkan sejumlah modal untuk dijadikan sebuah deposit yang dapat digunakan bertransaksi jual beli pulsa.

Supaya bisnisnya berkembang pihak agen pulsa elektrik melakukan promosi dengan menyebarkan selebaran untuk mengenalkan usahanya kepada khalayak ramai. Selebaran itu berisi tentang produk-produk pulsa apa saja yang dijual berikut harga dan cara transaksinya. Pihak agen pulsa dapat menghimpun

---

[7] Perusahaan yang menyediakan layanan atau jasa, dalam hal ini pulsa elektrik

[8] Pihak yang diberi kuasa oleh *provider* untuk mendistribusikan layanan atau jasa yang disediakan oleh *provider*, baik berupa *voucher* fisik, elektrik, maupun kartu perdana

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

dana dari orang-orang yang menjadi mitranya sebagai modal untuk menjalankan usahanya.

Bisnis pulsa elektrik sebagai salah satu peluang usaha yang menguntungkan berkembang begitu pesat di era sekarang dengan berbagai kelebihan dan kelemahannya. Pengisian pulsa jenis elektrik ini menggunakan sistem yang terkomputerisasi, dimana sistem ini mempunyai kelebihan dan kekurangan. Kekurangan yang dimaksud disini adalah adanya masalah-masalah yang sering muncul dalam proses distribusi pengisian pulsa dari *provider* ke konsumen. Tidak hanya itu, masalah juga muncul berkaitan dengan tanggungjawab pelaku usaha terhadap mitranya, juga berkaitan dengan hak dan kewajiban yang melekat pada keduanya.

Akad kerjasama kemitraan ini terjadi yang mana pelaku usaha tidak memberikan informasi yang jelas dan rinci bagaimana perjanjian kerjasama ini dijalankan sehingga salah satu pihak tidak merasa dirugikan. Juga ketika proses jual beli berlangsung, pelaku usaha tidak dapat memenuhi kewajibannya untuk menyediakan barang yang dipesan oleh mitranya. Sehingga rukun jual beli *salam* menjadi tidak lengkap karena salah satu rukunnya tidak dipenuhi Disinilah muncul sistem mu'amalah yang mengajarkan pada para pihak bagaimana melakukan kerjasama yang adil dan menjunjung keadilan.

Berawal dari pernyataan inilah, maka dalam akad jual beli yang dilakukan pelaku usaha di Ngagel Dadi yang bergerak dibidang transaksi pulsa elektrik ini

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

masih jauh dari sitem perekonomian Islam. Oleh karena itu, peneliti memilih untuk melakukan penelitian dengan judul **" Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) terhadap Tanggungjawab Agen atas Kerugian Jual Beli Pulsa Elektrik yang Mengalami *Pending* Pulsa (Studi Kasus Kemitraan Griya Pulsa dan Top Cell di Surabaya)."**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, permasalahan-permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana mekanisme umum distribusi pulsa dari *service provider* hingga ke pihak konsumen ?
2. Bagaimana tanggungjawab agen atas kerugian jual beli pulsa elektrik yang mengalami *pending* pulsa (studi kasus kemitraan griya pulsa dan top cell di Surabaya)?
3. Bagaimana analisa hukum Islam dan UUPK terhadap tanggungjawab agen atas kerugian jual beli pulsa elektrik yang mengalami *pending* pulsa (studi kasus kemitraan griya pulsa dan top cell di Surabaya)?

C. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini pada dasarnya adalah gambaran tentang hubungan topik yang akan diteliti dengan penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, sehingga tidak ada pengulangan dalam penelusuran awal. Di dalam

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

skripsi sebelumnya Aminatuz Zuhriyah pernah mengkaji masalah pulsa dengan judul : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembulatan Biaya Pulsa Wartel, Studi Kasus di Desa Bungurasih Kecamatan Waru Sidoarjo", yang dibahas di sini adalah pembulatan pulsa wartel atau biaya penggunaan jasa telepon.

Pada tahun 2008, Zulianah mengkaji dalam skripsinya "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Mekanisme Transaksi Jual Beli Pulsa Elektronik". Penelitian ini menjawab pertanyaan mengenai mekanisme transaksi jual beli pulsa elektronik dan bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap mekanisme transaksi jual beli elektronik.

Sedangkan dalam skripsi ini penulis membahas tentang tanggungjawab agen pulsa elektrik sehubungan dengan terjadinya *pending* pulsa yang akhirnya menyebabkan pulsa itu gagal masuk ke nomor tujuan.

Dari uraian di atas sudah jelas bahwa bahasan dalam skripsi ini dengan skripsi sebelumnya berbeda.

D. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui mekanisme umum distribusi pulsa dari *service provider* hingga ke pihak konsumen.

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 tanggungjawab agen atas kerugian jual beli pulsa elektrik yang mengalami *pending* pulsa (studi kasus kemitraan griya pulsa dan top cell di Surabaya).
3. Untuk mengetahui analisa hukum islam dan UUPK terhadap tanggungjawab agen atas kerugian jual beli pulsa elektrik yang mengalami *pending* pulsa (studi kasus kemitraan griya pulsa dan top cell di Surabaya)

E. Kegunaan Hasil Penelitian

Diharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat untuk:

1. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapakan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi pembaca berdasarkan bukti empirik untuk mengetahui bagaimana analisa hukum Islam terhadap tanggungjawab agen pulsa elektrik
2. Secara praktis, diharapkan dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan oleh para agen dalam memulai akad dengan mitranya agar lebih menerapkan etika bisnis yang islami agar kepentingan masing-masing pihak dapat terpenuhi.

F. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya bermacam-macam penafsiran, kesalahpahaman dan meluasnya permasalahan maka kejelasan arti dan makna kalimat yang berkaitan dengan permasalahan penelitian didefinisikan secara operasional 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

1. Hukum Islam : Seperangkat peraturan berdasarkan wahyu Allah dan sunnah Rasul tentang tingkah laku manusia *mukallaf* yang diyakini mengikat untuk semua yang beragama Islam serta ijtihad ulama.
2. UUPK : Undang-undang Perlindungan Konsumen yang dimaksud disini adalah UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Tanggungjawab Agen Pulsa Elektrik : Tanggungjawab seorang pedagang perantara terhadap pulsa elektrik yang merupakan voucher yang dikirim melalui media elektronik.
4. *Pending* Pulsa : Waktu menunggu atau menantikan pulsa masuk ke nomor tujuan yang berakhir dengan gagal masuknya pulsa ke nomor tujuan.[9]

G. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, maka perlu adanya metode yang akan digunakan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Data yang Dihimpun

   Data yang akan dihimpun dalam penelitian ini adalah:

[9] Waktu menunggu masuknya pulsa ke nomor tujuan bisa berakhir dengan masuknya pulsa atau gagal masuknya pulsa ke nomor tujuan.

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. Data tentang mekanisme umum distribusi pulsa dari *service provider* hingga ke pihak konsumen.

b. Data tentang tanggungjawab agen atas kerugian jual beli pulsa elektrik yang mengalami *pending* pulsa (studi kasus kemitraan griya pulsa dan top cell di Surabaya).

c. Data tentang ketentuan-ketentuan hukum Islam dan UUPK terhadap tanggungjawab agen atas kerugian jual beli pulsa elektrik yang mengalami *pending* pulsa (studi kasus kemitraan griya pulsa dan top cell di surabaya).

2. Sumber Data

Sumber Data yang digunakan dalam skripsi ini adalah:

a. Sumber data primer, yaitu data yang diperoleh dari pihak-pihak yang terkait dengan objek masalah dalam penelitian ini, meliputi:

1) *Customer Service* Griya Pulsa Ngagel Dadi, saudara Dodi Kurniawan selaku pihak ditunjuk untuk memberikan penjelasan mengenai informasi yang dibutuhkan.

2) *Sekretaris General Manager* Flexi, bapak Agus Riyantowo yang memahami persoalan mengenai distribusi pulsa dari *provider* sampai ke konsumen.

3) Pemilik *counter* pulsa Top Cell, saudari Masuda selaku pihak yang menjadi mitra dari Griya Pulsa.

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. Sumber data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari bahan pustaka dan dokumen yang berisikan informasi tentang bahan primer, meliputi:

1) Al-Qur'an dan as-Sunnah

2) UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3) Dokumen lampiran perjanjian kerjasama PT. Telkom dengan *Authorized Dealer*

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Wawancara, dalam konteks ini merupakan tanya jawab/ pertemuan seseorang untuk suatu pembicaraan untuk memperoleh suatu fakta/data dengan melakukan komunikasi langsung dengan responden penelitian, baik secara temu wicara maupun menggunakan teknologi komunikasi. Wawancara ini dilakukan antara penulis dengan agen pulsa yang ada di Ngagel Dadi, yakni pihak yang terlibat langsung dalam proses distribusi pulsa elektronik. Diharapkan melalui metode ini penulis bisa mendapatkan keterangan lebih lanjut sehingga dapat dijadikan data.

b. Telaah dokumen, adalah mempelajari dan mengkaji bahan-bahan dokumen, dalam hal ini mengkaji buku-buku yang berhubungan dengan hukum Islam dan UUPK

4. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, digunakan beberapa metode 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. Deskriptif, yaitu untuk menggambarkan fakta secara sitematis, faktual dan cermat. Bertujuan untuk menguraikan laporan secara teratur dan obyektif untuk mengetahui gambaran secara jelas dan faktual terhadap mekanisme distribusi pulsa dan bentuk-bentuk tanggungjawab agen pulsa elektrik dalam transaksi pulsa.

b. Verivikatif, yaitu untuk menilai fakta yang terjadi apakah sesuai dengan ketentuan hukum Islam dan UUPK. Data tersebut dinilai dari segi sesuai atau tidaknya tanggungjawab pelaku usaha ditinjau dari hukum Islam dan UUPK yang kemudian dianalisis untuk menilai dan membuktikan kebenaran dari data tersebut apakah diterima atau tidak.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih terarah guna tercapainya tujuan dari pembahasan skripsi ini, maka penulis menyajikan sistematika pembahasan sebagai berikut :

1. Bagian Muka : Terdiri atas halaman judul, persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, abstrak, kata pengantar, daftar isi, dan daftar transliterasi.
2. Bagian Isi : Terdiri dari bab-bab dan sub bab, yaitu :

BAB I, merupakan Pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kajian pustaka, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian, sistematika pembahasan.

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, berisi tentang landasan teori yang akan membahas tentang konsep jual beli dan kafalah dalam Islam.

BAB III, dalam bab ini merupakan penyajian data yang memuat tentang sejarah berdirinya perusahaan, mekanisme distribusi pulsa elektrik dan bentuk tanggungjawab agen pulsa elektrik dalam transaksi pulsa.

BAB IV, berisi tentang uraian analisis tinjauan hukum Islam dan UUPK terhadap tanggungjawab agen atas kerugian jual beli pulsa elektrik yang mengalami *pending* pulsa (studi kasus kemitraan griya pulsa dan top cell di Surabaya).

BAB V, merupakan penutup yang mana pada akhir pembahasan ini dikemukakan kesimpulan dan saran, baik yang bersifat teoritik maupun praktis.

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

KONSEP JUAL BELI *SALAM* DAN *KAFĀLAH* DALAM ISLAM SERTA UU PERLINDUNGAN KONSUMEN TENTANG TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA

A. Tinjauan Umum Tentang *As-Salam*

1. Pengertian *as-Salam*

As-Salam dinamai juga *as-Salaf* (pendahuluan). Yaitu penjualan sesuatu dengan kriteria tertentu (yang masih berada) dalam tanggungan dengan pembayaran segera atau disegerakan.

Ulama Syafi'iyah dan Hanabilah menjelaskan, *salam* adalah akad atas barang pesanan dengan spesifikasi tertentu yang ditangguhkan penyerahannya pada waktu tertentu, dimana pembayarannya dilakukan secara tunai di majlis akad. Ulama Malikiyyah menyatakan, *salam* adalah akad jual beli dimana modal (pembayaran) dilakukan secara tunai (di muka) dan obyek pesanan diserahkan kemudian dengan jangka waktu tertentu. [1]

Para *fuqaha* menamainya dengan *al-Mahawi'ij* (barang-barang mendesak), karena ia sejenis jual beli barang yang tidak ada di tempat sementara dua pihak yang melakukan jual beli mendesak. Pemilik uang butuh membeli barang, dan pemilik barang butuh pembayarannya sebelum barang ada di tangan untuk ia gunakan memenuhi kebutuhan dirinya dan kebutuhan

[1] Zuhaili, Wahbah, *al- Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, h. 598-599

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

tanamannya sampai waktu tanaman dapat dipanen atau masak. Jual beli ini termasuk kemaslahatan kebutuhan.[2] Dalam melakukan akad *salam*, disebutkan sifat-sifatnya yang mungkin bisa dijangkau oleh pembeli, baik berupa barang yang bisa di takar, ditimbang maupun diukur. Disebutkan jenisnya, dan semua identitas yang melekat pada barang yang dipertukarkan yang menyangkut kualitas barang tersebut.

2. Landasan Syari'ah

Diantara dalil yang memperbolehkan *as-Salam* adalah sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُبْ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ

Artinya: *"Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar". (Qs. 2: 282)*[3]

Al Bukhari dan Muslim meriwayatkan, bahwa Nabi SAW datang di Madinah dimana mereka melakukan *as-Salaf* untuk penjualan buah-buahan (dengan waktu)satu tahun atau dua tahun. Lalu beliau bersabda yang artinya: "Siapa yang melakukan *salaf*, hendaknya melakukannya dengan takaran yang jelas dan timbangan yang jelas pula, sampai dengan batas waktu tertentu".

Ibnu al-Munzir mengatakan: semua orang yang ilmunya kami pelihara kami hafal mengatakan: bahwa *as-Salam* itu boleh.

---

[2] Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah 12*, h. 110-111
[3] Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 70

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

Kesesuaiannya dengan kaidah-kaidah syari'ah

Pensyariatan *as - Salam* sesuai dengan tuntutan syariat dan sesuai pula dengan kaidah-kaidahnya. Tidak bertentangan dengan kias, karena sebagaimana penangguhan pembayaran dalam jual beli, boleh pula menangguhkan barang seperti dalam *as-Salam* tanpa ada pembedaan antara keduanya dan Allah berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُبْ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ

Artinya: "*Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar".* (Qs. 2: 282)[4]

Yang dimaksud dengan kata *dain* dalam ayat ini (bukan hutang), tetapi muamalah tidak secara tunai untuk barang yang terkandung dalam jaminan. Selama kriteria barang diketahui jelas dan berada dalam tanggungan penjual dan si pembeli meyakini akan dipenuhi oleh penjual pada saatnya nanti seperti yang terkandung dalam ayat ini tentang tidak bolehnya seseorang menjual sesuatu yang tidak ada padanya sebagaimana sabda beliau yang diriwayatkan dari al-Hakim Ibnu Hazam yang berbunyi.

عَنْ حَكِيمِ ابْنِ حَزَامٍ قَالَ: أَتَيْتُ رَسُوْلَ اللهِ فَقُلْتُ: يَأْتِينِيْ الرجُلَ فَيَسْأَلُنِي مِنَ الْبَيْعِ مَالَيْسَ عِنْدِي أَبْتَاعُ لَهُ مِنَ السوْقِ ثُم أَبِيْعُهُ قَالَ: لاَتَبِعْ مَالَيْسَ عِنْدَكَ

[4] Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 70

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 hakim bin Hizam, ia berkata, "Aku datang kepada Rasulullah SAW lalu bertanya, "Aku didatangi oleh seseorang yang memintaku untuk menjual sesuatu yang tidak ada padaku (bukan milikku), apakah aku boleh membelikannya dari pasar kemudian menjualnya?" Beliau menjawab, "Jangalah kamu menjual sesuatu yang bukan milikmu*".[5]

Sesungguhnya yang dimaksud pelarangan ini, bahwa seseorang menjual barang yang ia tidak dapat menyerahkannya. Karena barang yang karena ia tidak dapat menyerahkannya, pada hakekatnya bukanlah miliknya. Sehingga jual beli menjadi *garar*.[6]

3. Rukun dan Syarat *as-Salam*

Dalam jual beli *salam*, terdapat rukun dan syarat-syarat yang harus dipenuhi sehingga jual beli menjadi sah, yakni:

1. Pembeli (*muslam*),
2. Penjual (*muslam ilaih*),
3. Modal atau uang (*ra'sul māl*),
4. Barang (*muslam fīh*),
5. *Sigat* (*ijab qabul*).

Di samping itu Ulama juga memberikan beberapa syarat untuk menentukan sahnya jual beli *salam*.

---

[5] Muhammad bin Kamal Kholid as-Suyuthi, *Kumpulan Hadis Yang Disepakati Empat Imam*, h. 214

[6] Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah* 12, h. 112

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

Mayoritas ulama sepakat bahwa akad *salam* dikatakan sah, jika memenuhi enam syarat, yaitu:

1. Jenis barangnya jelas,
2. Spesifikasi jelas,
3. Kadar jelas,
4. Waktu penyerahannya jelas,
5. Mengetahui kadar modal yang dibutuhkan, dan
6. Menyebutkan tempat penyerahan jika dibutuhkan biaya *delivery*. [7]

Untuk modal harus dijelaskan spesifikasinya, baik dari jenis, kualitas dan jumlahnya. Selain itu, modal tersebut diserahkan pada saat terjadinya akad, hal mempertimbangkan kebutuhan penjual dan dimaksudkan untuk mencegah terjadinya hutang dan menghindari riba. Dengan alasan, jika modal diserahkan kemudian (dalam hal ini menjadi hutang) sementara barangnya juga akan diserahkan kemudian (berarti merupakan tanggungan atau hutang), maka jual beli yang dilakukan identik dengan jual beli hutang, sementara terdapat larangan dari Rasulullah atas transaksi jual beli hutang.[8]

Untuk barang yang dijadikan obyek transaksi, syarat yang harus dipenuhi adalah harus dapat dispesifikasikan dengan jelas dan dapat diakui sebagai hutang, bisa diidentifikasi untuk menghilangkan kurangnya pengetahuan tentang macamnya (beras, kain), tipenya (katun, sutra),

[7] Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, h.132
[8] Zuhaili, Wahbah, *al- Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, h. 600-602

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

kualitasnya (utama, madya, reguler), ataupun jumlahnya. Untuk masalah *delivery muslam fīh*, ulama berbeda pendapat.

Menurut ulama Hanafiyah, Malikiyyah, dan Hanabilah, mensyaratkan untuk menghantarkan (*delivery*) *muslam fīh* di waktu kemudian hari, hal ini senada dengan hadits dari Ibnu Abbas (*ila ajalin ma'lūm* atau untuk jangka waktu yang diketahui), jadi terdapat tenggang waktu.

Berbeda dengan Imam Syafi'i, *delivery muslam fīh* bisa dilakukan secara kontan ataupun dengan jangka waktu. Jika pengirimannya secara kontan, hal itu lebih baik, karena akan terhindar dari *garar*. Berkaitan dengan *hadiṡ* Ibnu Abbas (*ila ajalin ma'lūm* atau untuk jangka waktu yang diketahui), adalah diketahuinya waktu penyerahan secara jelas, bukan hanya jangka waktu semata. [9]

Selain itu, *muslam fīh* merupakan komoditas yang lazim dipasaran, baik ketika melakukan akad ataupun disaat *delivery*. Hal ini untuk memastikan bahwa *muslam fīh* dapat di-*delivery* pada waktu yang diperjanjikan. Ulama mensyaratkan tidak boleh ada *khiyar*, terutama *khiyar ru'yah* terhadap *muslam fīh*. Jika pemesan memiliki *khiyar*, *muslam fīh* akan kembali menjadi tanggungan *muslam ilaih*, dan begitu seterusnya. Untuk itu, dalam akad *salam* tidak diperlukan *khiyar*, cukup dengan menyebutkan spesifikasi *muslam fīh* untuk keabsahan akad *salam*.

[9] *Ibid,* h. 606

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 *khiyar 'aib* tetap diperbolehkan, karena *khiyar* ini tidak mencegah kesempurnaan serah terima barang. Pemesan harus menjelaskan tempat pengiriman barang, terutama jika *delivery* tersebut memakan biaya, hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi perselisihan di kemudian hari terkait dengan biaya transportasi. [10]

Dalam jual beli *salam* tidak disyaratkan barang berada pada penjual, tetapi harus ada pada waktu yang ditentukan, manakala barang jualan tidak ada pada waktu yang ditentukan, akad menjadi *fasakh*.[11]

Dengan sah-nya akad *salam*, *muslam ilaih* berhak mendapatkan modal (*ra'sul mal*) dan berkewajiban untuk mengirimkan *muslam fih* kepada *muslam*. Bagi *muslam*, ia berhak memiliki *muslam fih* sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati, dan berkewajiban membayarkan *ra'sul mal* kepada *muslam ilaih*. [12]

B. Tinjauan Umum Tentang *Kafalah*

1. Pengertian *Kafalah*

Secara bahasa, *kafalah* berarti *al-ḍamma*, artinya "menggabungkan", yakni menggabungkan dua tanggung jawab dalam suatu hal. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat Ali Imran (3): 37

---

[10] *Ibid*, h. 607-614
[11] Al-Malibari, asy-Syekh Zainuddin bin Abdul Aziz, *Fathul Mu'in*, h. 209
[12] Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, h.134

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

فَتَقَبَّلَهَا رَبُّهَا بِقَبُولٍ حَسَنٍ وَأَنْبَتَهَا نَبَاتًا حَسَنًا وَكَفَّلَهَا زَكَرِيَّا كُلَّمَا دَخَلَ عَلَيْهَا زَكَرِيَّا الْمِحْرَابَ وَجَدَ عِنْدَهَا رِزْقًا قَالَ يَا مَرْيَمُ أَنَّى لَكِ هَذَا قَالَتْ هُوَ مِنْ عِنْدِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يَرْزُقُ مَنْ يَشَاءُ بِغَيْرِ حِسَابٍ

Artinya: *"Maka Tuhannya menerimanya (sebagai nazar) dengan penerimaan yang baik, dan mendidiknya dengan pendidikan yang baik dan Allah menjadikan Zakariya pemeliharanya. Setiap Zakariya masuk untuk menemui Maryam di mihrab, ia dapati makanan di sisinya. Zakariya berkata: "Hai Maryam dari mana kamu memperoleh (makanan) ini?" Maryam menjawab: "Makanan itu dari sisi Allah". Sesungguhnya Allah memberi rezeki kepada siapa yang dikehendaki-Nya tanpa hisab."*[13]

Di samping itu, *kafālah* berarti *hamalah* (beban) dan *Za'amah* (tanggungan). Disebut *ḍaman* apabila penjaminan itu dikaitkan dengan harta, *hamalah* apabila dikaitkan dengan *diyat* (denda dalam hukum *qiṣaṣ*), *za 'amah* jika berkaitan dengan harta (barang modal), dan *kafālah* apabila penjaminan itu dikaitkan dengan jiwa.

Secara terminologi, sebagaimana yang dinyatakan para ulama fikih selain Hanafi, bahwa *kafālah* adalah, *"menggabungkan dua tanggungan dalam permintaan dan hutang."* Definisi lain adalah, jaminan yang diberikan oleh penanggung (*kafīl*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung (*mukful 'anhu 'aṣil*).[14]

Di dalam Kamus Istilah Fikih, *kafālah* diartikan menanggung atau penanggungan terhadap sesuatu, yaitu akad yang mengandung perjanjian dari seseorang di mana padanya ada hak yang wajib dipenuhi terhadap orang lain, dan

[13] Depag RI, *al-Qur'an dan Terjemahnya,* h. 81
[14] Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah13,* hal. 157

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

berserikat bersama orang lain itu dalam hal tanggung jawab terhadap hak tersebut dalam menghadapi penagih (utang).

Pada asalnya, *kafālah* adalah padanan dari *ḍaman,* yang berarti penjaminan sebagaimana tersebut di atas. Namun dalam perkembangannya, situasi telah rmengubah pengertian ini. *Kafālah* identik dengan *kafālah al-wajhi* (*personal guarantee*, jaminan diri), sedangkan *ḍaman* identik dengan jaminan yang berbentuk harta secara mutlak.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *kafālah* adalah jaminan dari penjamin (pihak ketiga), baik berupa jaminan diri maupun harta kepada pihak kedua sehubungan dengan adanya hak dan kewajiban pihak kedua tersebut kepada pihak lain (pihak pertama). Konsep ini agak berbeda dengan konsep *rahn* yang juga bermakna barang jaminan, namun barang jaminannya dari orang yang berhutang. Ulama mazhab fikih membolehkan kedua jenis *kafālah* tersebut, baik diri maupun barang.

Di dalam perundang-undangan Mesir misalnya, *kafālah* diartikan sebagai menggabungkan tanggung jawab orang yang berhutang dan orang yang menjamin. Misalnya, ada seseorang akan mengajukan kredit kepada bank, kemudian ada orang kedua yang bertindak dan turut menjamin hutang seseorang tersebut. Ini berarti bahwa hutang tersebut menjadi tanggung jawab orang pertama dan juga orang kedua.

Semakna dengan itu, KUH Perdata Pasal 1820 menyebutkan, bahwa penanggungan adalah ”*suatu persetujuan dengan mana seorang pihak ketiga, guna*

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

kepentingan si berpiutang, mengikatkan diri untuk memenuhi perikatannya si berutang manakala orang ini sendiri tidak memenuhinya." [15]

2. Landasan Syari'ah

Dasar hukum untuk akad *kafālah* ini dapat dilihat di dalam al-Qur'an, al-Sunnah dan kesepakatan para ulama, sebagai berikut:

Terkait dengan legalitas akad *kafālah*, ulama fiqh menggunakan dalil dari QS. Yusuf ayat 78.

a. Al-Qur'an

Dalam al-Qur'an surat Yusuf (12): 66,[16]

قَالَ لَنْ أُرْسِلَهُ مَعَكُمْ حَتى تُؤْتُونِيْ مَوْثِقًا مِنَ اللهِ لَتأْتُنِي بِهِ

Artinya: *"Aku sekali-kali tidak akan melepaskannya (pergi) bersama-sama kamu, sebelum kamu memberikan kepadaku janji yang teguh atas nama Allah, bahwa kamu pasti akan membawanya kembali kepadaku..."*

Selanjutnya pada ayat 72 surat yang sama Allah SWT. berfirman:

قَالُوا نَفْقِدُ صُوَاعَ الْمَلِكِ وَلِمَنْ جَاءَ بِهِ حِمْلُ بَعِيرٍ وَأَنا بِهِ زَعِيمٌ

Artinya : *"Penyeru-penyeru itu berkata "Kami kehilangan piala raja, dan siapa yang dapat mengembalikannya akan memperoleh bahan makanan (seberat) beban unta, dan aku menjamin terhadapnya."*[17]

Selanjutnya pada ayat 78 masih di surat yang sama Allah SWT berfirman:

---

[15] R. Subekti dan R. Tjitrosudibiyo, *KUH Perdata*, h. 462-463
[16] Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 359
[17] Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 360

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

قَالُوا يَا أَيُّهَا الْعَزِيزُ إِنَّ لَهُ أَبًا شَيْخًا كَبِيرًا فَخُذْ أَحَدَنَا مَكَانَهُ إِنَّا نَرَاكَ مِنَ الْمُحْسِنِينَ

Artinya : "*mereka berkata: wahai al-aziz, sesungguhnya ia mempunyai ayah yang sudah lanjut usianya, lantaran itu ambillah salah seorang diantara kami sebagai gantinya, sesungguhnya kami melihat kamu termasuk orang-orang yang berbuat baik*"[18]

Ayat ini menunjukkan praktik *kafālah bi an-nafs*, dimana saudara Yusuf as menawarkan diri sebagai pengganti saudaranya yang lain dihadapan raja.

b. Al-Sunnah

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللهُ عَنْهُ, عَنْ رَسُوْلِ اللهِ صَلى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَمَ انهُ ذَكَرَرَجُلاًمِنْ بَنِيْ إِسْرَائِيْلَ سَئَلَ بَعْضَ بَنِيْ إِسْرَائِيْلَ اَنْ يُسْلِفَهُ اَلْفَ دِيْنَارٍفَقَالَ ائْتِنِيْ بِالشهَدَاءِ أُشْهِدُهُمْ فَقَالَ كَفَى بِاللهِ شَهِيْدًا قَالَ فَأْتِنِيْ بِالْكَفِيْلِ قَالَ كَفَى بِاللهِ كَفِيْلاً قَالَ صَدَقْتَ فَدَفَعَهَا إِلَيهِ إِلَى أَجَلٍ مُسَمى (رواه البخاري)

"*Dari Abu Hurairah ra, dari Rasulullah SAW, bahwasannya beliau menceritakan tentang seorang laki-laki dari bani Israil yang memohon kepada bani Israil yang lain untuk meminjam uang seribu dinar. Maka berkatalah (orang yang mengutangi) datangkanlah padaku saksi-saksi, aku akan minta kesaksian mereka, maka orang yang berhutang menjawab: cukup Allah sebagai saksi, maka berkatalah lagi (orang yang menghutangi): datangkanlah kepadaku penjamin, berkatalah orang yang berhutang: cukuplah Allah sebagai penjamin, maka berkatalah orang yang memberi hutang: Engkau benar, maka dilunasilah hutang tersebut pada waktu yang dijanjikan.*"[19]

Rasulullah SAW. bersabda: *"Hutang itu harus ditunaikan, dan orang yang menanggung itu harus membayarnya."* (HR. Abu Daud dan Tirmidzi dan diṣaḥiḥkan oleh Ibnu Hibban).

---

[18] Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 361
[19] Abi Abdillah Muhammad ibn Ismail, *Sahih Bukhari* juz II, h. 358

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. Ijma' ulama

Para ulama maẓhab membolehkan akad *kafālah* ini. Orang-orang Islam pada masa *Nubuwwah* mempraktekkan hal ini bahkan sampai saat ini, tanpa ada sanggahan dari seorang ulama-pun. Kebolehan akad *kafālah d*alam Islam juga didasarkan pada kebutuhan manusia dan sekaligus untuk menegaskan *maḍarat* bagi orang-orang yang berhutang.

3. Rukun dan Syarat *Kafālah*

Rukun *kafālah* terdiri atas *sigat kafālah* (*ijab qabul*), *makful bih* (obyek tanggungan), *kāfil (*penjamin), *makful 'anhu* (tertanggung), *makful lahu* (penerima hak tanggungan).

a. *Sigat*, bisa diekspresikan dengan ungkapan yang menyatakan adanya kesanggupan untuk menanggung sesuatu, sebuah kesanggupan untuk menunaikan kewajiban. Seperti ungkapan "Aku akan menjadi penjaminmu" atau "Saya akan menjadi penjaminmu" atau ungkapan lain yang sejenis. Ulama tidak mensyaratkan kalimat verbal yang harus diucapkan dalam akad *kafālah*, semuanya dikembalikan kepada adat kebiasaan.

b. *Kāfil* pihak penjamin atau penanggung, Ulama' fiqh mensyaratkan, seorang *kāfil* haruslah orang yang terbiasa berbuat baik demi kemaslahatan orang lain. Selain itu, ia juga orang yang telah balig dan berakal. Akad *kafālah*

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 boleh dilakukan oleh anak kecil, orang-orang *safih* ataupun orang yang terhalang untuk melakukan transaksi. (*mahjur 'alaih*).

c. *Makful bihi.* Obyek pertanggungan harus bersifat mengikat terhadap diri tertanggung, dan tidak bisa dibatalkan tanpa adanya sebab *syar'i.* Selain itu, obyek tersebut harus merupakan tanggungjawab penuh pihak tertanggung. Seperti menjamin harga atas transaksi barang sebelum serah terima, menanggung beban hutang yang bersifat mengikat terhadap diri seseorang. Selain itu, nominal obyek pertanggungan harus jelas, tidak diperbolehkan menanggung obyek pertanggungan yang bersifat *majhul.* Hal ini disandarkan pada ḥadiṡ Rasulullah, "Barang siapa dari orang-orang mukmin yang meninggalkan tanggungan hutang, maka pembayarannya menjadi kewajibanku". Berdasarkan *ḥadiṡ* ini, nilai obyek pertanggungan yang dijamin oleh Rasulullah bersifat *majhul,* dengan demikian diperbolehkan.

d. *Makful 'Anhu.* Syarat utama yang harus melekat pada diri tertanggung (*makful 'anhu*) adalah kemampuannya untuk menerima obyek pertanggungan, baik dilakukan oleh diri pribadinya atau orang lain yang mewakilinya. Selain itu, *makful 'anhu* harus dikenal baik oleh pihak *kāfil.* Mengenai siapa orang-orang yang dapat ditanggung, para ulama fikih menyatakan, bahwa pada dasarnya setiap orang dapat menerima jaminan atau tanggungan tersebut. Mereka hanya berbeda pendapat mengenai orang 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

sudah wafat (mati) yang tidak meninggalkan harta warisan. Menurut pendapat Imam Malik dan Syafi'i, hal yang demikian boleh ditanggung. Alasannya adalah dengan berpedoman pada Ḥadiṡ tersebut di atas tentang ketidaksediaan Nabi SAW. menṣalatkan jenazah karena meninggalkan sejumlah hutang. Sedangkan Imam Hanafi menyatakan tidak boleh, dengan alasan bahwa tanggungan tersebut tidak berkaitan sama sekali dengan orang yang tidak ada. Berbeda halnya dengan orang yang pailit.

Jumhur fuqaha' juga berpendapat tentang bolehnya memberikan tanggungan kepada orang yang di penjara atau orang yang sedang dalam keadaan musafir. Tetapi Imam Abu Hanifah tidak membolehkannya.

e. *Makful Lahu.* Ulama mensyaratkaan, *makful lahu* harus dikenali oleh *kāfil*, guna meyakinkan pertanggungan yang menjadi bebannya dan mudah untuk memenuhinya. Selain itu, ia juga disyaratkan untuk menghadiri majlis akad. Ia adalah orang yang balig dan berakal, bukan orang gila atau anak kecil yang belum berakal.[20]

4. Kewajiban *kāfil* (Penanggung)

Apabila *makful 'anhu* (orang yang ditanggung) tersebut bepergian jauh atau menghilang, bagaimanakah tanggung jawab *kāfil* (orang yang menanggung)? Dalam hal ini ada tiga pendapat, sebagai berikut:

[20] *Ibid*, hal. 248-250

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

Kāfil (penanggung) wajib mendatangkan (menemukan) *makful 'anhu* (orang yang ditanggung), atau mengganti kerugian. Pendapat ini dikemukakan oleh Imam Malik beserta pengikutnya dan fuqaha' Madinah. Bahwa penanggung dipenjarakan, sehingga orang yang ditanggung telah datang, atau kalau dia wafat, telah diketahui kewafatannya. Ini pandangan Imam Abu Hanifah dan fuqaha' Irak.

Bahwa *kāfil* (penanggung) tidak terkena kewajiban apapun termasuk dipenjarakan, kecuali ia harus mencarinya atau mendatangkannya, jika ia mengetahui tempatnya. Ini pendapat Abu 'Ubaid al-Qasim. Pendapat Imam Malik yang mengatakan, bahwa *kāfil* (penanggung) harus menanggung kerugian atas *makful 'anhu* (orang yang ditanggung) apabila ia pergi, didasarkan pada Ḥadīs Ibnu 'Abbas r.a. sebagai berikut:

> *"Sesungguhnya seorang laki-laki meminta kepada debiturnya agar memberikan hartanya kepadanya, lalu ia memberikan penanggung kepadanya, tetapi ia tidak mampu, sehingga orang tersebut mengadukannya kepada Nabi SAW. Maka Rasulullah SAW. pun menanggungnya, kemudian debitur memberikan harta kepadanya. "*

Mereka mengatakan, bahwa ḥadīs ini menunjukkan adanya penggantian kerugian secara mutlak. Berbeda dengan fuqaha' Irak yang berpandangan bahwa, *kāfil* (penanggung) hanya berkewajiban menghadirkan apa yang ditanggungnya, yakni *makful 'anhu* (orang yang ditanggungnya). Karenanya, penanggungan tersebut tidak harus menyertakan harta, kecuali apabila penanggungan tersebut memang disyaratkan demikian atas dirinya.

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

Selanjutnya, Imam Malik berpendapat bahwa, apabila seseorang mensyaratkan tanggungan (badan) tanpa harta, sedangkan ia pun menjelaskan syarat tersebut, maka harta tersebut tidak wajib atasnya. Karena apabila harta tersebut menjadi beban kewajibannya, berarti ia melakukan perbuatan yang melawan apa-apa yang disyaratkannya itu.

Berbeda dengan tanggungan harta, fuqaha' telah sepakat bahwa, apabila *makful 'anhu* (orang yang ditanggung) tersebut meninggal atau pergi, maka *kāfil* penanggung harus mengganti kerugian.

Tentang pandangan yang membolehkan kreditur menuntut *kāfil* (penanggung), baik *makful 'anhu* (orang yang ditanggung) itu bepergian atau tidak, kaya atau miskin, maka mereka beralasan dengan Ḥadīs Qubaishah Ibn al-Makhariqi ra. sebagai berikut:

> *"Aku membawa satu tanggungan, maka aku mendatangi Nabi SAW. kemudian aku bertanya kepada beliau tentang (tanggungan itu). Maka beliau bersabada: "Kami akan mengeluarkan tanggungan itu atas namamu dari unta sedekah. Hai Qubaishah! sesungguhnya perkara ini tidak halal, kecuali pada tiga hal". Kemudian beliau menyebutkan tentang seorang laki-laki yang membawa suatu tanggungan dari laki-laki lain, sehingga ia melunasinya ".*

Ḥadīs tersebut di atas memberikan petunjuk bahwa, Nabi SAW. membolehkan penuntutan terhadap *kāfil* (penanggung), tanpa mempertimbangkan kondisi *makful 'anhu* (orang yang ditanggung).

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

5. Macam-Macam *Kafālah*

M. Syafi'i Antonio memberikan penjelasan tentang pembagian *kafālah* sebagai berikut:[21]

Kafālah bi al-māl, adalah jaminan pembayaran barang atau pelunasan utang. Bentuk *kafālah* ini merupakan sarana yang paling luas bagi bank untuk memberikan jaminan kepada para nasabahnya dengan imbalan / *fee* tertentu. Akad *kafālah bil-māl* akan berakhir ketika obyek pertanggungan sudah terbayarkan kepada penerima tanggungan, baik oleh tertanggung ataupun dari pihak *kāfil.* Pihak penerima tanggungan melakukan hibah atas obyek pertanggungan, baik kepada tertanggung ataupun kepada *kāfil.*

Kafālah bi al-nafs, adalah jaminan diri dari si penjamin. Dalam hal ini, bank dapat bertindak sebagai *Juridical Personality* yang dapat memberikan jaminan untuk tujuan tertentu. Akad *kafālah bin-nafs* akan berakhir ketika *makful bihi* telah menyerahkan diri dan hadir di hadapan *makful lahu*, dan menyelesaikan akad pertanggungan. Diri *kāfil* mendapatkan pembebasan dari *makful lahu*, maka akad *kafālah* berakhir, atau ketika *makful 'anhu* meninggal dunia.

Kafālah bi al-taslīm, adalah jaminan yang diberikan untuk menjamin pengembalian barang sewaan pada saat masa sewanya berakhir. Jenis pemberian jaminan ini dapat dilaksanakan oleh bank untuk keperluan nasabahnya dalam bentuk kerjasama dengan perusahaan, *leasing company*. Jaminan pembayaran bagi

[21] M. Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah: Teori dan Praktek,* h. 123

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

bank dapat berupa deposito atau tabungan, dan pihak bank diperbolehkan memungut uang jasa atau *fee* kepada nasabah tersebut.

Kafālah al-munjazah, adalah jaminan yang tidak dibatasi oleh waktu tertentu dan untuk tujuan atau kepentingan tertentu. Dalam dunia perbankan, *kafālah* model ini dikenal dengan bentuk *performance bond* (jaminan prestasi).

Kafālah al-mu'allaqah, Bentuk kafalah ini merupakan penyederhanaan dari *kafālah al-munjazah*, di mana jaminan dibatasi oleh kurun waktu tertentu dan tujuan tertentu pula.

6. Upah Atas Jasa *Kafālah*

Adiwarman A. Karim memberikan keterangan tentang upah atas jasa *kafālah* ini yang ia kemukakan dengan mengawali sebuah pertanyaan: *"Bolehkah si penjamin mengambil upah atas jasanya itu?"* Kemudian ia menjelaskan bahwa, ulama kontemporer, seperti Mustafa Abdullah al-Hamsyari yang mengutip pendapat Imam Syafi'i, berpandangan bahwa pemberian uang *(fee)* kepada orang yang ditugaskan untuk mengadukan suatu masalah kepada raja tidak dapat dianggap sebagai uang sogok *(riswah)*, tetapi dianggap sebagai upah *(ju'alah)*, dan hukumnya sebagai ganjaran lelah atau biaya perjalanannya. Ulama lain, Abdu al-Sai' al-Misri mengatakan, bahwa seorang penanggung/penjamin haruslah mendapatkan upah sesuai dengan pekerjaannya sebagai penjamin. Pendapat ini membuka peluang

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

dimasukkannya pertimbangan besarnya risiko yang dipikul oleh si penjamin dalam memperhitungkan upahnya.

7. Akibat-akibat Hukum *Kafālah*

Apabila orang yang ditanggung tidak ada (pergi atau menghilang), maka *kāfil* berkewajiban menjamin sepenuhnya. Dan ia tidak dapat keluar dari *kafālah,* kecuali dengan jalan memenuhi hutang yang menjadi beban *'aṣil* (orang yang ditanggung). Atau dengan jalan, bahwa orang memberikan pinjaman (hutang) - dalam hal ini bank- menyatakan bebas untuk *kāfil,* atau ia mengundurkan diri dari *kafālah*. la berhak mengundurkan diri, karena memang itu haknya.

Adapun yang menjadi hak orang/bank (sebagai *makful lahu) menfasakh* akad *kafālah* dari pihaknya. Karena hak *menfasakh* ini adalah hak *makful lahu.* Dalam hal orang yang ditanggung melarikan diri, sedangkan ia tidak mengetahui tempatnya, maka si penanggung tidak wajib mendatangkannya, tetapi apabila ia mengetahui tempatnya, maka ia wajib mendatangkannya, dan si penanggung diberikan waktu yang cukup untuk keperluan tersebut.[22]

[22] Isa Anshori, *Kafalah, Jaminan Dalam Konsep Fikih dan Aplikasinya Dalam Perbankan Syariah*, 2007

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. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Secara umum, tanggungjawab produk adalah suatu konsepsi hukum yang intinya dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen atau yang selanjutnya disebut UUPK juga menjelaskan bagaimana pelaku usaha bertanggungjawab atas kerugian konsumen, yang diatur secara khusus dalam satu bab, yaitu Bab VI, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. dari sepuluh pasal tersebut, dapat kita pilah sebagai berikut:

1. Tujuh pasal, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, Pasal 27 yang mengatur Pertanggungjawaban pelaku usaha;
2. Dua pasal, yaitu Pasal 22 dan Pasal 28 yang mengatur pembuktian;
3. Satu pasal, yaitu Pasal 23 yang mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. [23]

Dari tujuh pasal yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha, secara detail terurai sebagai berikut:[24]

Bab VI

TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA

Pasal 19

(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan,

[23] Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 69-70
[24] Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 274-277

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) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
(3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal transaksi.
(4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen

Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggungjawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21

(1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
(2) Importir jasa bertanggungjawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/ atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (1), Ayat (2), Ayat (3), dan Ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 24

(1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/ atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan/ atau gugatan konsumen apabila:
   a. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/ atau jasa 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

b. Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/ atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

(2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dibebaskan dari tanggungjawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 25

(1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1(satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purnajual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

(2) Pelaku usaha sebagaimana yang dimaksud pada Ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:

a. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan.
b. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan dan/atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

a. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan
b. Cacat barang timbul dikemudian hari
c. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang.
d. Kelalaian yang diakibatkan konsumen.
e. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

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

Kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan-ketentuan pada pasal 19 UUPK dapat dikenakan sanksi-sanksi sebagaimana yang tercantum dalam Bab XIII UUPK pasal 60-63 sebagai berikut:[25]

Bab XIII
SANKSI
Bagian Pertama
Sanksi Administratif
Pasal 60

(1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang men-jatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 Ayat (2) dan Ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26.
(2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)
(3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Sanksi Pidana

Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Pasal 62

(1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 19, Pasal 13 Ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 Ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, dan Ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah).
(2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 Ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, Pasal 17 Ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).
(3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

[25] Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 292-293

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

Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

a. Perampasan barang tertentu.
b. Pengumuman keputusan hakim.
c. Pembayaran ganti rugi.
d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen.
e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran, atau
f. Pencabutan izin usaha.

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

MEKANISME DISTRIBUSI PULSA DAN BENTUK-BENTUK TANGGUNGJAWAB

A. Latar Belakang Berdirinya Unit Usaha Griya Pulsa

1. Latar Belakang Berdirinya

Fresh community adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang dealer pulsa yang didirikan sejak tahun 2006 di Surabaya dengan status perusahaan perseroan yang pemiliknya adalah ibu Nancy Dian.

Dalam melaksanakan tugas sehari-hari pemilik dibantu oleh empat karyawan. Sejak awal perusahaan ini berdiri memakai nama "Fresh Cell" yang mana perusahaan ini masih belum mempunyai unit usaha-unit usaha seperti sekarang. Karena kurangnya pengetahuan yang dimiliki maka mereka tidak bosan-bosan untuk menimba ilmu pengetahuan dari teman-teman ataupun belajar sendiri, sehingga makin lama pengetahuan yang mereka miliki semakin bertambah dan usaha yang mereka geluti mengalami perkembangan pesat karena diiringi langsung dengan praktek di lapangan.

Dalam upayanya meningkatkan pelayanan kepada para mitranya, maka pada bulan Februari 2008 Fresh community menambah unit usahanya yang pertama di Jl. Ngagel Dadi I/35 Surabaya dengan nama Griya Pulsa.

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

Griya Pulsa dikelola oleh Divisi Wirausaha bergerak dalam bidang penjualan pulsa elektronik. Saat ini Griya Pulsa bertindak sebagai Master Dealer Pulsa yang menaungi beberapa Dealer, Sub Dealer, dan Retailer (Agen).

2. Keadaan Geologis

a. Luas dan Letak Lokasi Griya Pulsa

Griya Pulsa beralamat di Jl. Ngagel Dadi I/35 Surabaya. Adapun batas-batas letak Griya Pulsa adalah sebagai berikut:

1) Sebelah utara jl. Bung Tomo
2) Sebelah timur jl. Krukah
3) Sebelah selatan jl. Ngagel Rejo Kidul
4) Sebelah barat jl. Ngagel Rejo

b. Jumlah Karyawan

Secara keseluruhan, jumlah karyawan Griya Pulsa adalah 4 orang dengan rincian sebagai berikut:

1) Pimpinan unit usaha 1 orang
2) Customer service 1 orang
3) Bagian deposit 1 orang
4) Bagian transaksi 1 orang

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 dan Personalianya

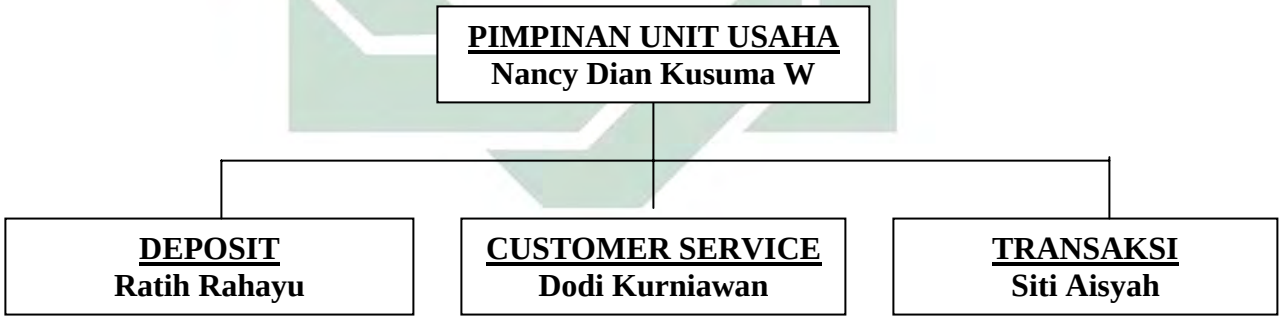
Sebelum kami kemukakan tentang struktur organisasi yang ada, terlebih dahulu akan kami uraikan pengertian dari organisasi.

Pengertian organisasi menurut Sutanto adalah: ”organisasi adalah sistem saling pengaruh antara orang dalam kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu”.

Suatu perusahaan yang ingin operasinya berjalan lancar diperlukan adanya sistem organisasi yang baik dimana dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai batasan-batasan dan tanggungjawab setiap pegawai.

Adapun struktur organisasi yang ada pada perusahaan master dealer adalah sebagai berikut:

Struktur organisasi Unit Usaha Griya Pulsa



B. Mekanisme Distribusi Pulsa Elektrik

1. Macam-macam Pulsa

Ada beberapa macam jenis pulsa yang populer dikalangan pemakai telepon selular atau hand phone pada saat ini, dilihat dari bentuknya, pulsa dibagi menjadi dua macam, yaitu :

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. Pulsa gesek/ voucher fisik

Yaitu media yang berfungsi untuk menambah nilai kredit pulsa untuk melakukan komunikasi yang dapat dibeli dalam bentuk potongan kartu. Pulsa jenis ini dapat dibeli di counter-counter pulsa di berbagai tempat.

b. Pulsa elektronik

Berbeda dengan pulsa gesek atau voucher fisik, pulsa jenis ini tidak berbentuk kartu melainkan berbentuk elektrik, cara pengirimannya dengan menggunakan sistem elektromagnetik atau kabel optik. Pulsa jenis ini bisa dibeli di *counter, mobile banking, SMS banking*, jasa pos juga melayani pembayaran tagihan pulsa elektrik.

2. Mekanisme Transaksi Pulsa Elektrik

Ada beberapa cara untuk melakukan isi ulang pulsa elektrik, salah satunya yang populer adalah melalui counter-counter penjualan pulsa. Transaksi ini paling banyak digunakan karena sangat mudah dan efisien, pembeli tinggal menunjukkan nomor tujuan yang akan diisi pulsa dan nominal pulsa yang diinginkan, selanjutnya penjual akan melakukan pengisian ulang pulsa pada nomor tujuan, adapun rangkaian distribusi pulsa elektrik ini adalah sebagai berikut:[1]

[1] Wawancara dengan Mas'uda *owner* Top Cell pada tanggal, 3 September 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

a. Konsumen datang ke counter untuk membeli pulsa dengan menunjukkan nomor tujuan dan nominal pulsa yang diinginkan
b. Penjual pulsa akan mengirimkan SMS pembelian pulsa kepada *server* yang dituju dengan menggunakan format dan pin tertentu, misalkan : (kode voucher).(no tujuan).(pin)
c. Setelah SMS diterima oleh *server*, *server* akan memproses pembelian pulsa kepada provider sesuai perintah SMS yang telah diterima dari penjual pulsa, dan segera setelah itu *server* akan mentransfer pulsa yang dipesan ke nomor yang dituju.
d. Apabila pulsa yang diminta sudah masuk, *server* akan mengirimkan pesan pemberitahuan kepada konsumen bahwa nomor tujuan pengisian pulsa telah menerima pulsa sesuai dengan nominal pulsa yang dipesan. Tidak hanya konsumen, penjual juga akan menerima pesan pemberitahuan bahwa pulsa yang dipesan sudah terkirim sukses.

3. Masalah-masalah yang Biasanya Muncul pada Proses Distribusi Pulsa

Pengisian pulsa jenis elektrik ini menggunakan sistem yang terkomputerisasi, dimana sistem ini mempunyai kelebihan dan kekurangan. Kekurangan yang dimaksud disini adalah adanya masalah-masalah yang sering muncul dalam proses pengisian pulsa dari *provider* ke konsumen. Di lapangan sering ditemukan beberapa masalah yang biasa muncul, yaitu :

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. Pulsa tidak terkirim, artinya pulsa yang dipesan konsumen dengan nominal yang diinginkan tidak terkirim/gagal terkirim ke nomor tujuan. Ada beberapa hal yang menyebabkan pulsa tidak terkirim :
   1) Pembeli salah menuliskan nomor tujuan
   2) Penjual pulsa salah menekan nomor tujuan
b. Pulsa *pending*, artinya pulsa yang dipesan tidak kunjung diterima oleh konsumen, kejadian seperti ini bisa disebabkan karena :
   Server sedang menerima banyak transaksi sehingga menyebabkan pulsa pesanan mengalami antrian dan memerlukan sedikit banyak waktu hingga pulsa pesanan bisa masuk ke nomor tujuan.

C. Bentuk Tanggungjawab Agen Pulsa Elektrik dalam Transaksi Pulsa

1. Macam-macam Bentuk Tanggungjawab

Tanggungjawab menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Sehingga bertanggungjawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. [2]

Bagi dunia bisnis aspek kebebasan dan tanggungjawab menjadi prinsip yang mendasar dan merupakan landasan operasional bisnis. Termasuk salah satunya yang menerapkan prinsip mendasar ini adalah bisnis

[2] Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa DEPDIKNAS, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, h. 1067

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

pulsa elektrik, berikut adalah macam-macam tanggungjawab yang diberikan oleh agen pulsa kepada konsumen atau mitranya:

a. Memberikan informasi secara tertulis yang akurat dan jujur kepada calon mitranya tentang apa saja macam-macam pulsa yang dijual, berapa saja nominal pulsanya, berapa harganya, bagaimana cara transaksinya, apa saja fasilitas yang didapat, dan memberikan informasi mengenai berapa lama waktu tempuh proses pulsa terkirim.
b. Memberikan informasi secara tertulis tentang bagaimana prosedur untuk melakukan komplain terhadap masalah atau keluhan yang terjadi dari pihak mitra.
c. Memberikan jaminan proses pengisian pulsa ke nomor tujuan dengan nominal tertentu dapat dilakukan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7(tujuh) hari seminggu, dan memberikan informasi yang jelas apakah transaksi tersebut gagal atau sukses, apabila gagal, maka nilai harga pulsa akan dikreditkan kembali ke deposit mitra.
d. Menyediakan *helpdesk* guna penanganan dan penyelesaian keluhan dari mitra maupun pengguna terhadap kegagalan transaksi penjualan.
e. Menyediakan layanan notifikasi *Short Messege Service* (SMS) kepada mitranya untuk keperluan registrasi agen, perubahan pin, transaksi penjualan dan sisa saldo mitra sesudah transaksi penjualan.

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

f. Memberikan informasi secara tertulis dan jelas kepada mitra atas setiap penambahan informasi baru yang akan diberlakukan oleh pihak agen.

g. Memberi kuitansi sebagai akta bawah tangan terhadap semua transaksi maupun deposit yang dilakukan secara tunai.

2. Bentuk Tanggungjawab Agen Pulsa Sehubungan dengan Terjadinya Pending Pulsa

a. Proses kemitraan[3]

Selain menjual produknya langsung kepada konsumen, Griya Pulsa juga membuka/menjalin kemitraan dengan orang lain yang dianggap memenuhi syarat. Kemitraan pulsa ini merupakan bentuk kerjasama penjualan pulsa dengan tujuan dapat meraup keuntungan dan memperbanyak penjualan khususnya bagi Griya Pulsa.

Cara melaksanakan akad kerjasama kemitraan ini adalah dengan cara pesanan, mitra dalam hal ini adalah Top Cell datang sendiri ke kantor Griya Pulsa Ngagel Dadi, untuk menyampaikan maksudnya kepada *Customer Service* (CS) Griya Pulsa. Oleh CS Top Cell akan *disodori* lembaran yang berisi daftar produk, harga, mekanisme transaksi penjualan dan minimal saldo pertama yang boleh disetor sebagai deposit yang nantinya bisa digunakan oleh Top Cell untuk melakukan transaksi penjualan.

[3] Wawancara dengan Dodi Kurniawan CS Master Dealer Griya Pulsa tanggal 22 Agustus 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

Apabila Top Cell ini setuju dengan *price list* yang diberikan, maka CS akan langsung mendaftarkan ke dalam daftar mitra nama Top Cell, nomor *hand phone* (HP), deposit minimal, dan tidak lupa CS juga akan memberikan kode mitra untuk memudahkan pendataan pada komputer, dan segera sesudah pendaftaran CS akan mengaktivasi nomor HP dan deposit minimal Top Cell agar dapat digunakan untuk melakukan transaksi penjualan pulsa elektrik.

Selanjutnya deposit pulsa bisa digunakan untuk transaksi pembelian pulsa kapanpun, dimanapun, dan dengan nominal pulsa berapapun asalkan deposit saldo mencukupi untuk dilakukan transaksi. Dengan demikian akad kemitraan telah terjadi, dan sejak itulah seorang Top Cell terikat kerjasama dalam bentuk jual beli *salam*/pesanan yang berupa pulsa elektrik, uang deposit telah diserahterimakan di muka secara tunai dan barang atau obyek jual beli *salam* berupa pulsa elektrik dapat diserahterimakan secara bertahap sesuai transaksi pesanan oleh Top Cell selama deposit masih mencukupi, apabila deposit telah habis maka Top Cell tidak dapat melakukan transaksi pesanan pulsa, dan ketika itulah akad jual beli antara Top Cell dan Griya Pulsa berakhir.[4]

[4] Wawancara dengan Dodi Kurniawan CS Master Dealer Griya Pulsa tanggal 22 Agustus 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

b. Bentuk transaksi penjualan

Bentuk transaksi penjualan pulsa elektrik yang dilakukan oleh mitra dari pihak master dealer Griya Pulsa dilakukan dengan cara SMS. Setiap ada transaksi penjualan dari Top Cell maka Griya Pulsa akan memotong deposit Top Cell sesuai dengan nominal pulsa yang dijual. Kemudian memberitahukan kepada Top Cell tentang sukses atau tidaknya transaksi penjualan yang dilakukan oleh Top Cell melalui notifikasi SMS penjualan, berikut harga nominal pulsa dan sisa saldo Top Cell yang ada setelah terjadi transaksi penjualan, dengan sistem ini diharapkan tidak terjadi kesalahan dan tidak merugikan para pihak.[5]

c. Wanprestasi

Pesanan merupakan perjanjian pemenuhan barang oleh pelaku usaha yang harga, ciri-ciri barang yang dipesan dan waktu penyerahan barang telah disepakati di muka dan dibayar tunai. Apabila pelaku usaha tidak dapat memenuhi atau menyerahkan barang pesanan sesuai pemesanan oleh mitra pada saat batas waktu yang diperjanjikan, maka tindakan pelaku usaha ini disebut wanprestasi atau ingkar janji.

Hal inilah yang dialami oleh Top Cell salah satu mitra master dealer Griya Pulsa Ngagel Dadi yang berhasil penulis wawancarai. Beberapa kali melakukan transaksi penjualan dengan beragam nominal

[5] Wawancara dengan Mas'uda *owner* Top Cell pada tanggal 3 September 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

pulsa, Top Cell mengalami kerugian yang disebabkan karena tidak adanya tanggungjawab Griya Pulsa terhadap tidak masuknya pulsa yang dipesan oleh mitra ke dalam nomor tujuan konsumen. Setelah melakukan berbagai pengecekan kesalahan dari pihak Top Cell dan konsumen yang memungkinkan terjadinya kegagalan masuknya pulsa ke konsumen dan tidak ada yang salah, Top Cell segera melakukan komplain keesokan harinya yaitu 1x24 jam setelah transaksi dilakukan.

Griya Pulsa memberikan tanggapan kepada Top Cell, bahwasannya dalam setiap transaksi penjualan apabila pihak Griya Pulsa telah menerima *Serial Number* (SN) maka transaksi penjualan dianggap sukses, dan berarti pulsa yang dipesan sudah masuk, Griya Pulsa meminta Top Cell melakukan komplain langsung kepada *provider* yang bersangkutan karena pihak Griya Pulsa tidak mau memberikan tanggungjawab atau kompensasi apapun terhadap kerugian yang diderita oleh Top Cell.

Segera setelah mendengar tanggapan Griya Pulsa, mitra melakukan komplain kepada *provider* pulsa yang bersangkutan, dalam hal ini Flexi, ada beberapa pertanyaan yang diberikan oleh CS Flexi yang tidak dapat dijawab oleh Top Cell yang mana pertanyaan tersebut hanya bisa dijawab oleh Griya Pulsa, sehingga dengan demikian Top Cell gagal melakukan komplain terhadap *provider* Flexi. Top Cell kembali

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 komplain terhadap master dealer dengan mendatangi langsung kantor Griya Pulsa di Ngagel Dadi, mitra menjelaskan kejadian di *provider* Flexi kepada Griya Pulsa, meski demikian pihak Griya Pulsa tetap tidak mau memberikan keterangan ataupun solusi dan tidak mau ikut bertanggungjawab atas kasus yang terjadi.

Mendengar tanggapan dari Griya Pulsa ini mitra Top Cell merasa kecewa, karena disamping ia tidak bisa menyelesaikan masalah ini ke pihak *provider*, Top Cell juga harus mengembalikan kerugian yang diderita oleh konsumen yaitu dengan mengembalikan uang konsumen karena konsumen menuntut ganti rugi. Tidak hanya cukup disitu, deposit mitra juga dipotong karena Griya Pulsa menganggap transaksi penjualan yang dilakukan oleh Top Cell telah berhasil.[6]

[6] Wawancara dengan Mas'uda *owner* Top Cell tanggal 3 September 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

BAB IV

ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (UUPK) TERHADAP TANGGUNGJAWAB AGEN ATAS KERUGIAN JUAL BELI PULSA ELEKTRIK YANG MENGALAMI *PENDING* PULSA

A. Analisis Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) terhadap Tanggungjawab Agen Pulsa Elektrik

UUPK telah menjelaskan bagaimana pelaku usaha bertanggungjawab atas kerugian konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, dan 27, yang telah diuraikan pada bab II mengenai pertanggungjawaban usaha, intinya adalah pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha dan wajib memenuhi jaminan sesuai yang diperjanjikan.

Dalam kasus master dealer pulsa sebagaimana yang telah terurai pada bab III di atas, pihak Griya Pulsa tidak memberikan tanggungjawab kepada Top Cell atas tidak terkirimnya pulsa yang dipesan kepada konsumen. Ini identik dengan perbuatan melawan hukum yang menyalahi ketentuan pada Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3) UUPK. Sehingga sesuai dengan Pasal 23 UUPK Top Cell selaku konsumen bisa menggugat pelaku usaha (Griya Pulsa) ke pengadilan, dan apabila

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

Griya Pulsa dinyatakan bersalah maka sesuai Pasal 60 UUPK Griya Pulsa selaku pelaku usaha dapat dikenakan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi.

B. Analisis Hukum Islam terhadap Tanggungjawab Agen Pulsa Elektrik

Sebagaimana dijelaskan pada bab II dalam pelaksanaan jual beli *salam* ada lima rukun yang harus dipenuhi yakni:[1]

1. Pembeli (*muslam*),
2. Penjual (*muslam ilaih*),
3. Modal/uang (*ra'sul māl*), modal harus dijelaskan spesifikasinya, baik dari jenis, kualitas dan jumlahnya. Selain itu, modal tersebut diserahkan pada saat terjadinya akad, hal mempertimbangkan kebutuhan penjual dan dimaksudkan untuk mencegah terjadinya hutang dan menghindari riba.
4. Barang (*muslam fih*), syarat yang harus dipenuhi adalah harus dapat dispesifikasikan dengan jelas dan dapat diakui sebagai hutang. Obyek akad (*muslam fih*) merupakan komoditas yang lazim ada dipasaran, baik ketika melakukan akad ataupun disaat *delivery*. Hal ini untuk memastikan bahwa *muslam fih* dapat diserahterimakan pada waktu yang diperjanjikan.
5. *Sigat* (*ijab qabul*). Mayoritas ulama sepakat bahwa akad *salam* dikatakan sah, jika memenuhi enam syarat, yaitu:
   a. Jenis barangnya jelas,
   b. Spesifikasi jelas,

[1] Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, h.102

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. Kadar jelas,

d. Waktu penyerahannya jelas,

e. Mengetahui kadar modal yang dibutuhkan, dan

f. Menyebutkan tempat penyerahan jika dibutuhkan biaya *delivery*

Sama dengan akad *salam*, transaksi akad kerjasama kemitraan bisnis pulsa elektrik di Ngagel Dadi ini adalah dengan cara pesanan, mitra datang sendiri ke kantor master dealer, khususnya master dealer Griya Pulsa Ngagel Dadi, untuk menyampaikan maksudnya kepada *Customer Service* (CS). Oleh CS mitra akan di *sodori* lembaran yang berisi daftar produk, harga, mekanisme transaksi penjualan dan minimal saldo pertama yang boleh disetor sebagai deposit yang nantinya bisa digunakan oleh mitra untuk melakukan transaksi penjualan.

Apabila calon mitra ini setuju dengan *price list* yang diberikan, maka CS akan langsung mendaftarkan ke dalam daftar mitra nama calon mitra, nomor *handphone* (HP), deposit minimal, dan tidak lupa CS juga akan memberikan kode mitra untuk memudahkan pendataan pada komputer, dan segera sesudah pendaftaran CS akan mengaktivasi nomor HP dan deposit minimal mitra agar dapat digunakan untuk melakukan transaksi penjualan pulsa elektrik.

Selanjutnya deposit pulsa bisa digunakan untuk transaksi pembelian pulsa kapanpun, dimanapun, dan dengan nominal pulsa berapapun asalkan deposit saldo mencukupi untuk dilakukan transaksi.

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 kasus yang terjadi pada jual beli pulsa elektrik yang telah diuraikan pada bab III di atas yang mana pihak master dealer tidak bisa menyerahkan barang yang dipesan oleh mitra dengan spesifikasi yang sudah diperjanjikan di awal pada waktu yang telah ditentukan, tentu saja hal ini menjadikan akad jual beli khususnya pada saat transaksi yang mengalami kegagalan masuknya pulsa ke konsumen ini menjadi *fasakh*. Karena barang (obyek jual beli) tidak bisa diserahterimakan pada saat yang ditentukan, akibatnya uang yang diterima oleh master dealer adalah bukan haknya, kepada master dealer mitra bisa meminta uangnya kembali karena uang tersebut merupakan haknya.

Dalam hal jual beli pulsa elektrik dengan cara pesanan (*salam*) ini diikuti dengan akad pelengkap yaitu akad *kafālah*. Dalam bab II telah disebutkan mengenai kewajiban *kāfil* (penanggung), yaitu apabila *makful 'anhu* (orang yang ditanggung) tersebut bepergian jauh atau menghilang, bagaimanakah tanggung jawab *kāfil* (orang yang menanggung)? Dalam hal ini ada tiga pendapat, sebagai berikut:

Kāfil (penanggung) wajib mendatangkan (menemukan) *makful 'anhu* (orang yang ditanggung), atau mengganti kerugian. Pendapat ini dikemukakan oleh Imam Malik beserta pengikutnya dan *fuqaha'* Madinah. Bahwa penanggung di penjarakan, sehingga orang yang ditanggung telah datang, atau kalau dia wafat, telah diketahui kewafatannya. Ini pandangan Imam Abu Hanifah dan *fuqaha'* Irak.

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

Bahwa *kāfil* (penanggung) tidak terkena kewajiban apapun termasuk dipenjarakan, kecuali ia harus mencarinya/mendatangkannya, jika ia mengetahui tempatnya. Ini pendapat Abu 'Ubaid al-Qasim. Pendapat Imam Malik yang mengatakan, bahwa *kāfil* (penanggung) harus menanggung kerugian atas *makful 'anhu* (orang yang ditanggung) apabila ia pergi, didasarkan pada Ḥadīs Ibnu 'Abbas r.a. sebagai berikut:

"Sesungguhnya seorang laki-laki meminta kepada debiturnya agar memberikan hartanya kepadanya, lalu ia memberikan penanggung kepadanya, tetapi ia tidak mampu, sehingga orang tersebut mengadukannya kepada Nabi SAW. Maka Rasulullah SAW. pun menanggungnya, kemudian debitur memberikan harta kepadanya. "

Mereka mengatakan, bahwa Ḥadīs ini menunjukkan adanya penggantian kerugian secara mutlak. Berbeda dengan *fuqaha'* Irak yang berpandangan bahwa, *kāfil* (penanggung) hanya berkewajiban menghadirkan apa yang ditanggungnya, yakni *makful 'anhu* (orang yang ditanggungnya). Karenanya, penanggungan tersebut tidak harus menyertakan harta, kecuali apabila penanggungan tersebut memang disyaratkan demikian atas dirinya.

Pihak master dealer pulsa elektrik Ngagel Dadi dalam perjanjian kerjasamanya dengan *provider* (dalam hal ini Telkom) memperoleh jaminan berupa agar proses pengisian pulsa atas transaksi ke nomor tujuan dan dengan nominal tertentu dapat dilakukan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu, artinya apabila pulsa yang diminta tidak masuk ke nomor tujuan dalam waktu 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu

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 akan diinformasikan apakah transaksi tersebut gagal atau sukses oleh provider kepada master dealer.[2]

Tetapi berbeda keadaannya pada Griya Pulsa, pihak Griya Pulsa tidak memberikan jaminan apapun kepada Top Cell atas transaksi yang dilakukan oleh Top Cell, sehingga Griya Pulsa tidak ikut bertanggungjawab apabila ada masalah dengan proses pengisian pulsa oleh Top Cell.

Disesuaikan dengan hukum *kafalah*, yang bertindak sebagai *kafil* di sini adalah Flexi, yang menjamin proses pengisian pulsa dapat dilakukan selama 24 jam sehari atau 7 hari seminggu. Yang menjadi *makful 'anhu* adalah Griya Pulsa yang berkewajiban memenuhi akad *salam* dengan memberikan barang pesanan berupa pulsa elektrik pada waktu yang telah ditentukan. Dan Top Cell sebagai *makful lahu*.

Pada kasus ini, transaksi *salam* dinyatakan *fasakh* karena barang (pulsa) tidak dapat diterima oleh mitra pada waktu yang telah diperjanjikan, namun dalam distribusinya transaksi pulsa elektrik ini bisa diusut apabila terjadi *pending*, apakah *pending* ini dikarenakan gangguan pada sistem jaringan ataukah terdapat *miss* pada sistem komputer yang ada pada *provider* maupun Griya Pulsa. Apabila *pending* ini diakibatkan oleh jaringan pusat, maka pulsa akan dinyatakan olej *provider* gagal kirim. Namun apabila *pending* ini

[2] Wawancara dengan Agus Riyantowo, sekretaris *general manager* Flexi pada tanggal 5 September 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

diakibatkan adanya *miss* pada jaringan komputer, maka *pending* ini bisa ditelusuri jejaknya, dimanakah letak kesalahannya.

Untuk memberikan pertanggungjawabannya kepada Top Cell atas *pending* pulsa yang dialaminya, Griya Pulsa selaku pihak yang tertanggung dapat melakukan *kroscek* kepada Flexi mengapa pulsa tidak kunjung masuk ke nomor tujuan, agar Flexi bisa melekukan penelusuran lebih lanjut terhadap sistem komputer dan segera mengetahui apa status transaksi pulsa pesanan Top Cell. Apabila diketahui bahwa status pulsa pesanan Top Cell adalah sedang dalam proses, maka Top Cell diharuskan menunggu maksimal 7 (tujuh) hari seminggu hingga pulsa terkirim ke nomor tujuan. Namun, jika pulsa tidak juga terkirim dalam batas waktu maksimal menunggu, maka Flexi akan menggagalkan transaksi pulsa yang dilakukan Top Cell ketika itu, dan yang bertugas mengklarifikasi semua kejadian dan mengembalikan uang Top Cell adalah Griya Pulsa selaku pelaku usaha yang bertransaksi langsung dengan Top Cell.

Di sinilah akad *kafalah* diperlukan untuk melengkapi akad jual beli *salam* yang dilakukan antara Top Cell dan Griya Pulsa, agar transaksi yang tidak secara tunai ini bisa dilindungi dan tidak ada pihak yang dirugikan. Hukum *kafalah* di sini sejalan dengan UUPK, memberikan solusi yang sama terhadap permasalahn di atas yakni menuntut kepada pelaku usaha (Griya Pulsa) untuk bertanggungjawab mengganti kerugian yang diderita oleh Top Cell.

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 melengkapi tuntutan terhadap kasus ini agar mendapat perlakuan yang sah dimata hukum, karena dalam *kafalah* tidak terdapat sandaran hukum positif yang berlaku di Indonesia, maka kasus ini apat dikategorikan ke dalam permasalahn-permasalahan yang diatur dalam UUPK sebagaimana sudah dijelaskan pada bab sebelumnya.

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

Dari penjelasan masing-masing permasalahan pada bab sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada beberapa cara untuk melakukan isi ulang pulsa elektrik, salah satunya yang populer adalah melalui counter-counter penjualan pulsa. Transaksi ini paling banyak digunakan karena sangat mudah dan efisien, pembeli tinggal menunjukkan nomor tujuan yang akan diisi pulsa dan nominal pulsa yang diinginkan, selanjutnya penjual akan melakukan pengisian ulang pulsa pada nomor tujuan,
2. Sehubungan dengan terjadinya pending pulsa dalam hal ini pulsa tidak terkirim kepada konsumen, Griya Pulsa tidak ikut bertanggungjawab atas masalah yang dihadapi oleh Top Cell.
3. Sehubungan dengan terjadinya *pending* pulsa yang dalam hal ini pulsa tidak terkirim kepada konsumen, pihak Griya Pulsa yang mana tidak memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang diderita oleh mitra, maka sesuai dengan Pasal 23 UUPK mitra selaku konsumen bisa menggugat Griya Pulsa ke pengadilan, dan apabila Griya Pulsa dinyatakan bersalah maka sesuai Pasal 60 UUPK Griya Pulsa selaku pelaku usaha dapat dikenakan sanksi

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

administratif berupa penetapan ganti rugi. Dalam jual beli menurut hukum Islam, karena pihak Griya Pulsa tidak bisa menyerahkan barang yang dipesan oleh mitra dengan spesifikasi yang sudah diperjanjikan di awal pada waktu yang telah ditentukan, maka tentu saja hal ini menjadikan akad jual beli pulsa khususnya pada saat transaksi yang mengalami kegagalan masuknya pulsa ke konsumen menjadi *fasakh*. Hukum *kafalah* disini sejalan dengan UUPK, memberikan solusi yang sama terhadap permasalahan yang terjadi yakni menuntut kepada pelaku usaha (Griya Pulsa) untuk bertanggungjawab mengganti kerugian yang diderita oleh Top Cell.

B. SARAN

1. Hendaknya ketika akad kerjasama kemitraan pihak master dealer memberikan semacam nota kesepakatan yang berisikan tentang apa saja hak dan tanggungjawab masing-masing pihak sehingga dalam menjalankan usahanya kedua pihak bisa saling bersinergi satu sama lain.
2. Hendaknya pula pihak master dealer memberikan tanggungjawab berupa jaminan kepada mitra seperti halnya yang dilakukan pihak Flexi kepada master dealer atas setiap transaksi yang dilakukan oleh mitra, hal ini bertujuan agar upaya mitra dalam mengkonfirmasi adanya *pending* pulsa kepada master dealer bisa berjalan sesuai aturan sehingga masalah bisa terselesaikan dan tidak ada yang dirugikan.

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

Abdulhalim Barkatullah, *Hukum Perlidungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Bandung, Nusa Media, 2008

Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media, 2007

Boukhari, Abi Abdillah Muhammad bin Ismail Al-, *Sahih al-Boukhori*, Rendered to English Mahmod Matraji, Beirut, Dar El Fiker, t.t

Dimyauddin Djuawaini, *Pengantar Fiqh Mumalah*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2008

M. Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah: Teori dan Praktek*, Jakarta, Gema Insani, 2001

Malibari, asy-Syekh Zainuddin bin Abdul Aziz al-, Fathul Mu'in, Surabaya, al-Hidayah, t.t

Muhammad bin Kamal Khalid as-Suyuthi, *Kumpulan Hadis Yang Disepakati Empat Imam*, Jakarta, Pustaka Azzam, 2006

Norberth Reich, *Protection of Comsumers Economic Interest by the EC,* Sidney, Law Review, 1992

Pius A. Partanto, M. Dahlan Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer*, Surabaya, Arkola, t.t

R. Subekti, R. Tjitrosudibiyo, KUH Perdata, Jakarta, PT. Pradnya Paramita, 2004

Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah 12*, Bandung, al-Ma'arif, 1988

----------, *Fiqh Sunnah 13*, Bandung, al-Ma'arif, 1988

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grasindo, 2004

Zuhaili, Wahbah, al-Fiqh Islami wa Adillatuhu, Damaskus, Daar el Fikr, t.t

Depag RI, *al-Qur'an dan Terjemahnya*, t.t

Tim Penyusun DEPDIKNAS, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,…….,t.t

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