

**PERLINDUNGAN KONSUMEN INDIHOME DALAM
GANGGUAN JARINGAN INTERNET PERSPEKTIF
HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF
(Studi di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung)**

SKRIPSI

Oleh:

RIZKA AMALIA AZ-ZAHRA

NPM : 2021030415

Program Studi : Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)



**FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1445 H/2024 M**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN INDIHOME DALAM
GANGGUAN JARINGAN INTERNET PERSPEKTIF
HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF**
(Studi di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu
Syari'ah

Oleh :

Rizka Amalia Az-Zahra
NPM: 2021030415

Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)

Pembimbing I : Dr. Relit Nur Edi, S.Ag., M.Kom.I.
Pembimbing II : Dr. H. Yusika Ismanto, M.Ed.

FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1445 H/2024 M

Pedoman Transliterasi

Konsonan

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	-	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	ṣ	غ	g
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	ẓ	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	هـ	h
ش	sy	ء	’
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

Vokal Pendek	Vokal Panjang	Diftong
= kataba	قَالَ = qāla	كَيْفَ = kaifa
= su'ila كَتَبَ	قِيلَ = qīla	حَوْلَ = ḥaula
سُنِلَ	يَقُولُ = yaqūlu	
يَذْهَبُ = yaẓhabu		



ABSTRAK

Perkembangan di zaman ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dan konsumen, karena adanya prinsip perlindungan konsumen dapat menjadi acuan dalam menjamin hak-hak konsumen. PT. Telkom merupakan perusahaan yang bergulir di industri informasi serta penyedia jasa jaringan telekomunikasi di Indonesia yang menyediakan layanan jasa internet Indihome. Layanan internet tersebut tidak terlepas dengan adanya hambatan atau gangguan kerusakan pada jaringan internet yang dialami oleh pelanggannya, sehingga konsumen merasa dirugikan karena tidak mendapatkan jasa internet yang sesuai.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan konsumen Indihome dalam gangguan jaringan Internet di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung dan bagaimana pandangan hukum Islam dan hukum positif terhadap perlindungan konsumen Indihome dalam gangguan jaringan Internet di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui perlindungan konsumen Indihome dalam gangguan jaringan internet di Plasa Telkom Bandar Lampung dan untuk mengetahui pandangan hukum Islam dan hukum positif terhadap perlindungan konsumen Indihome dalam gangguan jaringan internet di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung.

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan sifat penelitian ini yaitu *deskriptif analisis*. Sumber data yang digunakan adalah jenis data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data meliputi, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode pengolahan data yaitu, editing, klasifikasi dan sistematis data, kemudian data analisis dengan metode kualitatif dengan pendekatan berfikir secara induktif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik sebuah kesimpulan, *pertama*, pelaksanaan perlindungan konsumen yang diberikan oleh Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung yaitu menindak lanjuti laporan pelanggan jika sambungan layanan jaringan internet Indihome

di alamat pelanggan mengalami gangguan atau kerusakan. *Kedua*, menurut analisis hukum Islam, perlindungan konsumen dalam gangguan jaringan internet Indihome di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung ini telah sesuai dengan rukun dan syarat akad *Ijārah* (sewa menyewa). Dan menurut hukum positif pelaksanaan perlindungan konsumen yang diberikan oleh Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan sudah tertulis di kontrak berlangganan, serta telah sesuai dengan Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.





**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat: Jl. Let.Kol.H. Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung Telp (0721)703260

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizka Amalia Az-Zahra

NPM : 2021030415

Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)

Fakultas : Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "PERLINDUNGAN KONSUMEN INDIHOME DALAM GANGGUAN JARINGAN INTERNET PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF (Studi di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung)" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar rujukan. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung,

Januari 2024

Penulis.





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH

Alamat: Jl. Let.Kol.H. Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung Telp (0721)703260

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : PERLINDUNGAN KONSUMEN INDIHOME
DALAM GANGGUAN JARINGAN INTERNET
PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN HUKUM
POSITIF (Studi di Plasa Telkom Majapahit
Bandar Lampung).**

Nama : Rizka Amalia Az-Zahra

Npm : 2021030415

Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)

Fakultas : Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunagasyahkan dan dipertahankan dalam sidang
munagasyah Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan
Lampung.

Pembimbing I

Dr. Relit Nur Edi, S.Ag., M.Kom.I.

NIP. 196901051998031003

Pembimbing II

Dr. H. Yusika Ismanto, M.Ed.

NIP.

Mengetahui

Ketua Jurusan Syari'ah

Khoiruddin, M.S.I.

NIP. 197807252009121002



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat: Jl. Let.Kol.H. Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung Telp (0721)703260

PENGESAHAN

Skripsi: **PERLINDUNGAN KONSUMEN INDIHOME DALAM GANGGUAN JARINGAN INTERNET PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF (Studi di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung)** disusun oleh **RIZKA AMALIA AZ-ZAHRA**, NPM: 2021030415, Jurusan: **Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)** telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Syari'ah pada hari/tanggal: **Kamis, 14 Maret 2024**

TIM DEWAN PENGUJI

- Ketua** : **Susi Nur Kholidah, M.H.** (.....)
- Sekretaris** : **Nurasari, S.H., M.H.** (.....)
- Penguji I** : **Prof. Dr. H. Yusuf Baihaqi, Lc., M.A.** (.....)
- Penguji II** : **Dr. Relit Nur Edi, S.Ag., M.Kom.I.** (.....)
- Penguji III** : **Dr. H. Yusika Ismanto, M.Ed.** (.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Syari'ah



Dr. Efa Rodiah Nur, M.H.
NIP. 196908081993032002

MOTTO

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ

النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ

سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi maha melihat”.

(Q.S an-Nisā' [4] : 58)



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, sebuah karya sederhana namun buah perjuangan dengan bangga penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Syamsu Rahmad dan Ibunda Rukidal Yanti yang telah membesarkan, mendidik, dan membimbingku dengan sabar, tulus, ikhlas dan penuh kasih sayang, yang selalu memberikan semangat serta doa-doa terbaik yang dipanjatkan untuk kesuksesanku sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di UIN Raden Intan Lampung.
2. Terimakasih kepada adikku Aini Nurul Majiid yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan do'a sehingga penulis mampu bertahan sampai saat ini dan dapat menyelesaikan skripsi ini.



RIWAYAT HIDUP

Rizka Amalia Az-Zahra, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 02 Juli 2002, dan dibesarkan di Bandar Lampung. Anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Syamsu Rahmad dan Ibu Rukidal Yanti.

Pendidikan dimulai dari Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Kebon Jeruk dan Taman Kanak-Kanak (TK) Al-Hidayah selesai pada tahun 2008 dilanjutkan Sekolah Dasar Negeri (SDN) 03 Sawah Brebes selesai pada tahun 2014 Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 5 Bandar Lampung selesai pada tahun 2017 selanjutnya Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Bandar Lampung selesai pada tahun 2020 dan mengikuti pendidikan tingkat perguruan tinggi pada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung dimulai pada semester 1 tahun akademik 2020/2021.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur Kehadirat Allah SWT., Rabb pencipta alam semesta dan segala isinya yang telah memberikan kenikmatan Iman, Islam dan kesehatan baik jasmani maupun rohani kepada kita semua. Shalawat beriring salam kita sanjungkan kepada Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW karena ridha dan syafaatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: “Perlindungan Konsumen Indihome Dalam Gangguan Jaringan Internet Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Dalam penulisan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Wan Jamaluddin, M.Ag., Ph.D. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Efa Rodiah Nur, M.H. Selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Bapak Khoiruddin, M.S.I., Selaku Ketua Jurusan Mu‘amalah dan Ibu Susi Nur Kholidah, S.H., M.H., Selaku Sekertaris Jurusan Mu‘amalah.
4. Bapak Dr. Relit Nur Edi, S.Ag.,M.Kom.I., Selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. H. Yusika Ismanto, M.Ed., Selaku Pembimbing II, terimakasih atas segala bimbingan dan pengorbanannya serta kesabarannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Sivitas akademik UIN Raden Intan Lampung yang telah membantu dan memberikan banyak pengetahuan kepada penulis.
6. Kepala Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung.
7. Perusahaan Plasa Telkom Majapahit dan Pelanggan Indihome yang sudah membantu penulis sehingga skripsi ini terselesaikan.
8. Rekan-rekan seperjuangan Muamalah angkatan 2020, khususnya Muamalah kelas C yang selalu menjadi tempat berbagi selama menempuh pendidikan.

9. Keluarga KKN 96 yang telah memberikan pengalaman baru bagi penulis saat pelaksanaan KKN di Kec. Negeri Katon, Desa Pejambon, Pesawaran.

10. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.

Demikianlah sebuah kalimat pengantar penulis mengetahui skripsi ini telah disusun secara baik. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk memberikan dorongan agar dalam pembuatan skripsi kedepannya bisa lebih baik lagi dan bermanfaat bagi kita semua Aamiin.

Bandar Lampung,

Januari 2024

Rizka Amalia Az-Zahra

2021030415



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PEDOMAN TRANSLITERASI	ii
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	2
C. Fokus dan SubFokus Penelitian	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	6
H. Metode Penelitian	10
I. Sistematika Pembahasan	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Perlindungan Konsumen	17
1. Pengertian Konsumen	17
2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	18
3. Pelaku Usaha dan Konsumen	21
4. Hak dan Kewajiban Para Pihak	22
5. Tujuan Perlindungan Konsumen	26

6.	Perlindungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha	28
B.	Akad <i>Ijārah</i>	31
1.	Pengertian Akad <i>Ijārah</i>	31
2.	Dasar Hukum <i>Ijārah</i>	33
3.	Asas-asas Kontrak Akad	37
4.	Rukun dan Syarat <i>Ijārah</i>	40
5.	Macam-macam <i>Ijārah</i>	43
6.	Hak dan Kewajiban Para Pihak	44
7.	Berakhirnya Akad <i>Ijārah</i>	45
8.	Hikmah <i>Ijārah</i>	46

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A.	Gambaran Umum Objek	
1.	Sejarah Singkat Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung	49
2.	Visi dan Misi	50
3.	Produk Indihome	51
4.	Kontrak Perjanjian Berlangganan	54
5.	Syarat-syarat Berlangganan	60
B.	Perlindungan Konsumen dalam Gangguan Jaringan Internet Indihome di Plasa Telkom Majapahit	61

BAB IV ANALISIS DATA

A.	Perlindungan Konsumen Indihome dalam Gangguan Jaringan Internet di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung	69
B.	Pandangan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Indihome dalam Gangguan Jaringan Internet di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung	71

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan	75
B.	Rekomendasi	75

DAFTAR RUJUKAN	89
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Paket layanan jasa PT. Telkom Indonesia Tbk	53
3.2 Paket internet Indihome	54



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk memudahkan pemahaman mengenai judul skripsi ini dan supaya tidak menimbulkan kekeliruan atau kesalah pahaman, maka perlu di jelaskan secara singkat tentang istilah-istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini. Skripsi ini berjudul : **“Perlindungan Konsumen Indihome dalam Gangguan Jaringan Internet Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung)”**.

Adapun istilah –istilah yang perlu di jelaskan adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan Konsumen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian perlindungan adalah hal memperlindungi atau memproteksi, sedangkan konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), penerima pesan iklan, dan pemakai jasa.¹

2. Indihome

Indihome adalah sebuah produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) yang terdiri dari tiga (3) layanan komunikasi dan data dalam satu paket yaitu telepon rumah (*voice*), internet on fiber (*high speed internet*), dan layanan televisi kabel (*USee TV* dan *IP TV*).²

¹ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 1st ed. (Jakarta: Balai Pustaka, 1991), 595.

² “Pengertian Indihome,” Nesabmedia, 2023, <https://www.nesabamedia.com/pengertian-indihome/>.

3. Jaringan Internet

Internet atau *Interconnected Network* merupakan jaringan komunikasi global yang menghubungkan satu komputer ke komputer lain di seluruh dunia. Lebih jelasnya internet memungkinkan untuk terjadinya komunikasi dan pertukaran informasi dengan berbagai pihak kapan pun dan di mana pun.³

4. Hukum Islam

Hukum Islam dalam penelitian ini adalah Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah). Secara bahasa Muamalah berasal dari kata *amala yu'amilu* yang artinya bertindak, saling berbuat, dan saling mengamalkan. Sedangkan menurut istilah Muamalah adalah tukar menukar barang atau sesuatu yang memberi manfaat dengan cara yang ditentukan. Muamalah juga dapat diartikan sebagai segala aturan agama yang mengatur hubungan antara sesama manusia, dan antara manusia dan alam sekitarnya tanpa memandang perbedaan.⁴

5. Hukum Positif

Hukum Positif disebut juga *ius constitutum* yang berarti kumpulan asas dan kaidah hukum tertulis yang pada saat ini sedang berlaku dan mengikat secara umum atau khusus dan ditegakkan oleh atau melalui pemerintah atau pengadilan dalam Negara Indonesia.⁵ Hukum positif pada penelitian ini, bagaimana perlindungan konsumen Indihome dalam gangguan jaringan internet.

B. Latar Belakang Masalah

Perkembangan di zaman ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dan konsumen, karena adanya prinsip

³ “Jaringan Internet,” Indihome, 2023, <https://indihome.co.id/blog/jaringan-internet-pengertian-fungsi-dan-bagaimana-perkembangannya>.

⁴ Rachmad Syaferi, *Fiqh Muamalah* (Bandung: Pustaka Setia, 2019), 14.

⁵ A Definisi Cakap Hukum, “Cakap Hukum, Hukum Positif Dan Hukum Islam,” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2013): 1689–1699.

perlindungan konsumen dapat menjadi acuan dalam menjamin hak-hak konsumen. Bagi masyarakat Indonesia menggunakan jasa layanan telekomunikasi sudah menjadi kebutuhan pokok. Penggunaan jaringan dan jasa telekomunikasi ini tidak lepas dari adanya penyelenggara telekomunikasi, yaitu penyedia jaringan dan jasa telekomunikasi.

PT. Telkom merupakan perusahaan yang bergulir di industri informasi serta penyedia jasa jaringan telekomunikasi di Indonesia yang menyediakan layanan internet. Pada salah satu layanan internet yang di sediakan oleh PT. Telkom adalah Indihome. Indihome adalah layanan digital yang berteknologi fiber optik dimana ini merupakan sejenis kabel yang biasanya tidak lebih dari sehelai rambut yang digunakan untuk mentransfer sinar cahaya dari suatu tempat ke tempat lain. Menurut KBBI Internet adalah jaringan komunikasi elektronik yang menghubungkan jaringan komputer dan fasilitas komputer yang terorganisasi di seluruh dunia melalui telepon atau satelit.⁶

Konsumen yang ingin berlangganan Indihome, dapat mendaftar langsung di kantor Plasa Telkom atau mendaftar online dengan mengunduh aplikasi My Indihome. Hubungan antara PT Telkom dan konsumennya bersifat kontraktual, pelaksanaan sebuah kontrak yang telah disepakati oleh pihak konsumen dan pihak penyedia jasa terkadang tidak berjalan sesuai dengan yang di harapkan, sebagai konsumen yang menggunakan jasa internet seharusnya menerima haknya. PT Telkom sebagai pelaku usaha juga seharusnya menerima kompensasi dari jasa internet yang sudah diberikan. Faktanya, masih banyak konsumen yang tidak terpenuhi haknya, salah satunya adalah apabila terjadinya gangguan jaringan internet yang lebih dari tiga hari. Dengan hal tersebut tentu mengganggu kesibukan konsumen yang menggunakan IndiHome, sehingga membuat terhambatnya aktivitas yang selama ini bergantung pada jaringan internet.

⁶ "Pengertian Internet," KBBI, 2023, <https://kbbi.web.id/internet>.

Penetapan aturan –aturan perlindungan konsumen didasarkan pada metode sumber hukum Islam, dengan urutan dan prioritas: Al–quran, Hadis atau Sunnah Nabi Muhammad SAW, Ijmak, dan Qiyas. Hukum Islam yang mengatur tentang perlindungan konsumen berlandaskan kaidah utama dalam Q.S al-Baqarah [2] : 279:

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِنْ
تُتِبْتُمْ فَلكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا
تُظْلَمُونَ

“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya”. (QS. al-Baqarah [2] : 279).

Sedangkan dalam Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa: "Perlindungan Konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen".⁷ Berdasarkan pengertian tersebut, dapat diartikan bahwa setiap konsumen berhak atas kepastian hukum di dalam suatu perjanjian dengan para pelaku usaha, tidak terkecuali dengan kerugian yang dialaminya. Kasus gangguan jaringan internet masih sering terjadi sehingga tidak terpenuhinya hak–hak konsumen. Hak dasar konsumen salah satunya adalah mendapatkan keamanan dalam penggunaan jasa tersebut. Semakin banyaknya pengguna jaringan internet Indihome oleh masyarakat maka permasalahan yang terjadi juga banyak,

⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, “Presiden Republik Indonesia,” *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 4*, no. 1 (n.d.): 1–5.

diantaranya yaitu kejadian pada saat berlangsungnya sewa. Objek pada sewa tersebut sering mengalami gangguan dengan tanda yaitu jaringan mengalami los berwarna merah, sehingga membuat konsumen merasa tidak aman dalam menggunakan jasa layanan Internet tersebut. Dari penjelasan tersebut terlihat jelas bahwa masih banyak yang harus digali dari perlindungan konsumen khususnya mengenai terjadinya gangguan jaringan internet bagi konsumen Indihome.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk mengetahui lebih mendalam tentang permasalahan di atas dengan melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan Konsumen Indihome Terhadap Gangguan Jaringan Internet Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung”.

C. Fokus dan SubFokus Penelitian

Penelitian ini berfokus kepada perlindungan konsumen Indihome dalam gangguan jaringan internet. Sub fokus penelitian ini adalah perlindungan konsumen indihome dalam gangguan jaringan internet perspektif hukum Islam dan hukum positif.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Perlindungan Konsumen Indihome dalam Gangguan Jaringan internet di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung?
2. Bagaimana Pandangan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Indihome dalam Gangguan Jaringan internet di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Perlindungan Konsumen Indihome dalam Gangguan Jaringan internet di Plasa Telkom Bandar Lampung.

2. Untuk Mengetahui Pandangan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Indihome dalam Gangguan Jaringan internet di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis menjelaskan manfaat penelitian untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi bahan referensi ataupun bahan diskusi bagi para mahasiswa Fakultas Syariah, berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya berkaitan tentang perlindungan konsumen.

2. Secara Praktis

Secara praktis yaitu untuk memberikan informasi kepada masyarakat khususnya pengguna Indihome mengenai perlindungan konsumen Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian ini bukanlah penelitian satu-satunya yang pernah di lakukan sebelumnya ada beberapa penelitian yang mengkaji tentang perlindungan konsumen, penelitian ini mengambil lima penelitian sebagai peneliti terdahulu yang relevan.

1. Skripsi oleh Cici Octa Azhari Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Plaza Telkom Group Pekanbaru)”. Dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen Indihome dapat dilakukan yaitu dengan disediakannya sarana bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan seperti kompensasi atau ganti rugi, bahwa Tanggung Jawab dari Pihak Telkom Terhadap Layanan Gangguan Jaringan Internet Konsumen tidak terlaksana sesuai dengan

Kontrak yang dibuatnya serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.⁸

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah objek yang diteliti yaitu sama-sama mengenai perlindungan konsumen indihome terhadap gangguan jaringan internet. Jenis dan metode pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode hukum sosiologis atau empiris. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah fokus dalam penelitian sebelumnya yaitu perlindungan konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, sedangkan pada penelitian ini fokus penelitiannya adalah perlindungan konsumen indihome terhadap gangguan jaringan internet perspektif hukum islam dan hukum positif.

2. Skripsi oleh Fitri Amalia Sholicha Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 terhadap Tagihan Paket Wifi Indihome di Sidoarjo”. Penelitian ini membahas mengenai kenaikan tidak diduga pada tagihan paket wifi Indihome perbulannya saat melakukan pembayaran yang tidak sesuai dengan perjanjian di awal saat pemilihan paket data. Penyebabnya bahwa terkadang pihak marketing Indihome tidak memberikan informasi secara jelas dengan terperinci terhadap pengguna wifi.⁹

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai internet Indihome perspektif hukum Islam, dan pendekatan penelitian yang dilakukan merupakan kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah fokus

⁸ Cici Octa Azhari, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Plaza Telkom Group Pekanbaru)" (Skripsi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2020), 15.

⁹ Fitri Amalia Sholicha, "Analisis Hukum Islam Dan UU No. 8 Tahun 1999 Terhadap Tagihan Paket Wifi Indihome Di Sidoarjo" (Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2021), 5.

dalam penelitian sebelumnya yaitu kenaikan tagihan paket wifi Indihome, sedangkan penelitian ini berfokus pada perlindungan konsumen gangguan jaringan internet Indihome.

3. Skripsi oleh Siti Fityati Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Mataram (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Perjanjian Penggunaan Jaringan Internet Indihome Secara Paralel (Studi Desa Telaga Waru Kabupaten Lombok Barat)”. Dalam penelitian ini membahas mengenai bentuk isi perjanjian antara PT. Telekomunikasi Indonesia Cabang Mataram dengan pelanggan indihome yang dimana menggunakan perjanjian secara tertulis yang telah mengikat kedua belah pihak. sedangkan bentuk perjanjian yang digunakan antara pelanggan dengan masyarakat menggunakan perjanjian secara lisan tidak dengan tulisan.¹⁰

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai jaringan internet Indihome, pendekatan penelitian yang dilakukan sama-sama menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah fokus dalam penelitian sebelumnya yaitu perjanjian penggunaan jaringan internet secara paralel, sedangkan penelitian ini berfokus pada perlindungan konsumen terhadap gangguan jaringan internet.

4. Skripsi oleh Juli Daniati Lestari Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Palopo (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Sistem Berlangganan Jasa Internet Indihome Pada Plasa Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam”. Dalam hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan administrasi dan penawaran dalam pemilihan paket internet IndiHome dilakukan dengan sangat baik kepada pelanggan namun, pada pelaksanaannya tidak sesuai di kemudian hari. Sewa-menyewa ini dilakukan oleh orang yang layak dan

¹⁰ Siti Fityati, "Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Perjanjian Penggunaan Jaringan Internet Indihome Secara Paralel (Studi Desa Telaga Waru Kabupaten Lombok Barat)" (Skripsi, UIN Mataram, 2022), 121.

barang yang layak, tetapi mengandung sifat yang tidak sesuai dengan transaksi *Ijarah* (sewa-menyewa) syariat. Terdapat unsur *gharar* (ketidakjelasan) terhadap perubahan tagihan sewa yang tidak sesuai dengan harga yang disepakati di awal akad. Sehingga sistem berlangganan jasa internet IndiHome di Plasa Telkom Palopo belum memenuhi rukun dan syarat dalam hukum Islam.¹¹

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai jaringan internet Indihome perspektif hukum Islam, pendekatan penelitian yang dilakukan sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah fokus dalam penelitian sebelumnya yaitu sistem berlangganan jasa internet perspektif hukum Islam, sedangkan penelitian ini berfokus pada perlindungan konsumen terhadap gangguan jaringan internet perspektif hukum Islam dan hukum positif.

5. Skripsi oleh Putri Diyantari Fakultas Hukum Universitas Islam Riau (2020) dalam penelitiannya yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Atas Gangguan Jaringan Internet Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: PT. Telkom Indonesia Riau Witel)". Dalam hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pelanggan jaringan internet IndiHome yang diberikan oleh PT.Telkom pada dasarnya sudah terlindungi, karena hak-hak konsumen sudah diberikan dan sudah tertulis di Kontrak Berlangganan yang telah disepakati.¹²

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah objek yang diteliti yaitu sama-sama mengenai perlindungan konsumen Indihome terhadap gangguan jaringan

¹¹ Juli Daniati Lestari, "Sistem Berlangganan Jasa Internet Indihome Pada Plasa Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam" (Skripsi, IAIN Palopo, 2020), 6.

¹² Putri Diyantari, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Atas Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: PT. Telkom Indonesia Riau Witel)" (Skripsi, UIN Riau, Pekanbaru, 2020), 15.

internet. Jenis dan metode pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode penelitian observasi. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah fokus dalam penelitian sebelumnya yaitu perlindungan konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, sedangkan pada penelitian ini fokus penelitiannya adalah perlindungan konsumen indihome terhadap gangguan jaringan internet perspektif hukum islam dan hukum positif.

H. Metode Penelitian

Untuk memperoleh dan membahas data dalam penelitian ini penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu metode penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden untuk mencari fakta-fakta yang terjadi di lapangan penelitian.¹³ Data penelitian ini diperoleh dari pihak Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung, tentang perlindungan konsumen terhadap gangguan jaringan internet.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif karena bertujuan untuk menganalisis masalah yang dihadapi berlandaskan data sebenarnya dari lapangan. Adapun data yang dikumpulkan dari lapangan yaitu dengan wawancara.¹⁴

¹³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), 3.

¹⁴ *Ibid.*, 205.

2. Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumber data penelitian untuk tujuan tertentu. Data primer diantaranya adalah catatan hasil wawancara, dan hasil observasi lapangan.¹⁵ Data primer ini diperoleh langsung dari responden dan objek yang diteliti melalui wawancara dari beberapa pihak yang berkaitan dengan masalah penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber atau informasi data yang dijadikan sebagai data pendukung. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data dari Al-quran, hadis, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, buku, dan artikel yang dianggap relevan dengan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini.¹⁶

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah objek atau subjek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.¹⁷ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Supervisor CCO (*Customer Care Operation*) dan 115 pelanggan Indihome Plasa Majapahit.

b. Sampel

Sampel penelitian adalah sebagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi yang

¹⁵ Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), 57.

¹⁶ *Ibid.*, 58.

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2018), 172.

diteliti secara rinci.¹⁸ Cara pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *accidental sampling*.

Accidental sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.¹⁹ Dalam menentukan jumlah sampel yang representatif menggunakan Rumus Hair. Dimana untuk analisis faktor ukuran sampel yang direkomendasikan adalah tidak kurang dari 50 sampel, dan disarankan ukuran sampel 100 –200 sampel. Penulis menetapkan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak: 10 x 10 indikator = 100.

Berdasarkan perhitungan di atas didapat untuk sampel minimum menggunakan 100 sampel responden. Namun peneliti mengambil responden dengan jumlah 115 sampel untuk meminimalisir kesalahan dan jumlah tersebut 5-10 responden masing-masing mewakili setiap wilayah yang ada di Bandar Lampung.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung kelapangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.²⁰ Dengan demikian observasi dilakukan untuk melihat kondisi

¹⁸ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 162.

¹⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 300.

²⁰ Hasyim Hasanah, "Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)," *At-Taqaddum* 8, no. 1 (2017): 21, <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>.

lingkungan daerah yang akan diteliti dan dapat melihat secara langsung kondisi yang terjadi di lapangan.

b. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab lisan yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh informasi dari narasumber.²¹ Wawancara merupakan metode sistematis untuk mengumpulkan informasi melalui tanya jawab mengenai permasalahan yang diteliti di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung. Dalam praktiknya peneliti menyiapkan daftar pertanyaan untuk diajukan secara langsung kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Narasumber yang akan diwawancarai adalah Supervisor CCO (*Customer Care Operation*) Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung dan pelanggan internet Indihome.

c. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada.²² Dengan teknik ini, penulis mencari dan meneliti catatannya serta arsip yang berkaitan dengan objek penelitian.

5. Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan secara lengkap, tahapan selanjutnya yaitu mengolah dan menganalisis data. Tahapan-tahapan yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

a. Editing

Editing adalah memeriksa kembali data-data yang telah dikumpulkan dari lapangan dan melakukan penyeleksian dari semua aspek untuk mencakup

²¹ Hardani Ahyar et al., *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, ed. Husnu Abadi (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), 137-138.

²² Ibid., 149.

kecocokan, keaslian, kejelasan serta signifikannya pada pokok pembahasan agar bisa melakukan proses penelitian selanjutnya.²³

b. Klasifikasi

Klasifikasi adalah pengelompokan yang sistematis daripada sejumlah objek, gagasan, buku atau benda-benda lain ke dalam kelas atau golongan tertentu berdasarkan ciri –ciri yang sama.²⁴

c. Sistematis

Sistematis adalah metode untuk melakukan peninjauan data yang diperoleh secara tersusun, berpola dan sistematis sesuai data yang diperoleh.²⁵ Dengan cara melakukan pengelompokan data yang telah diedit dan diberikan tanda menurut klasifikasi dan urutan masalah.

6. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu tahap yang sangat diperlukan dalam penelitian agar memperoleh hasil penelitian yang dapat digunakan sebagai hasil penelitian. Dalam hal ini metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu metode yang digunakan terhadap suatu data yang telah dikumpulkan, kemudian diklasifikasikan, disusun, dijelaskan dengan kata-kata atau kalimat yang digunakan untuk memperoleh kesimpulan.²⁶

²³ R Fitri, *Desain Penelitian Deskriptif*, Menurut Notoatmodjo', Poltekkesbandung.Ac.Id, 2020, 39–53
<[https://repo.poltekkesbandung.ac.id/1220/9/BAB III.pdf](https://repo.poltekkesbandung.ac.id/1220/9/BAB%20III.pdf)>.

²⁴ Gatot Subrata, *Klasifikasi Bahan Pustaka*, Pustakawan Perpustakaan, 1.Ddc (2019), 1–13.

²⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2019), 126.

²⁶ Aziz Abdul, “Teknik Analisis Data,” *Analisis Data Kualitatif*, 2020, 1–15.

I. Sistematika Pembahasan

Dalam memaparkan isi penelitian ini, perlu dijelaskan secara rinci tentang tahapan-tahapan susunan pada tiap-tiap bab, yang nantinya dapat memberikan gambaran terhadap penelitian yang penulis bahas. Adapun bab-bab yang dimaksud terbagi menjadi lima bab, yaitu:

BAB I yang berisi pendahuluan untuk menghantarkan skripsi secara keseluruhan, pendahuluan ini terdiri dari penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan sub-fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II merupakan landasan teori. Berisi teori-teori besar (*grand theory*) dan teori-teori yang dirujuk dari pustaka penelitian kualitatif ini yang berisi tentang Perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam gangguan jaringan internet, Hukum Islam, Hukum Positif, dan akad *Ijarah*. Keberadaan teori baik yang dirujuk dari pustaka atau, hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai penjelasan dan berakhir pada konstruksi teori baru yang dikemukakan oleh peneliti.

BAB III membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian yaitu sejarah singkat berdirinya Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung, Visi dan Misi Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung, objek jaringan internet Indihome. Selain itu di bab ini juga membahas pelaksanaan perlindungan konsumen dalam jaringan internet Indihome.

BAB IV berisi analisis, yang meliputi analisis terhadap perlindungan konsumen Indihome dalam gangguan jaringan internet di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung, serta membahas analisis hukum Islam dan hukum positif terhadap perlindungan konsumen dalam gangguan jaringan internet di Plasa Telkom Majapahit Bandar Lampung.

BAB V merupakan bab terakhir dalam penyusunan penelitian yang terdiri dari kesimpulan dan rekomendasi.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah usaha apapun yang menjamin kepastian perlindungan konsumen meliputi pemberdayaan konsumen dan keterbukaan informasi kepada konsumen mengenai barang atau jasa.²⁷ Tingkat kesadaran dan pendidikan konsumen yang relatif rendah, perhatian terhadap konsumen sangat diperlukan, karena setiap orang pada suatu waktu tertentu, baik sendiri maupun berkelompok, dalam situasi dan kondisi apapun pasti akan menjadi konsumen (pihak pemakai), baik terhadap barang maupun jasa.²⁸ Oleh karena itu diperlukan perlindungan konsumen secara merata dalam melindungi pelaku usaha yang jujur dan beritikad baik, serta mencegah dampak buruk pada hubungan pelaku usaha dan konsumen.²⁹

Ruang lingkup perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi dua aspek, yaitu perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan dan perlindungan terhadap penerapan kondisi yang tidak adil kepada konsumen. Keinginan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman sehingga konsumen dapat memenuhi kebutuhan pokoknya.

²⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *tentang Perlindungan Konsumen*, pasal 1 ayat (1).

²⁸ H. A. Khumedi Ja'far, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam," *Asas* 6, no. 1 (2014): 96.

²⁹ Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, ed. by Zakiyah, 1st edn (Bandung: Nusa Media, 2017), 27.

Dengan adanya hukum perlindungan konsumen dan Undang–Undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat memberikan jaminan konsumen berupa kepastian hukum dalam melindungi konsumen, karena kedudukan mereka lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Undang–Undang perlindungan konsumen dapat dijadikan sebagai sarana edukasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik kepada konsumen maupun pelaku usaha, sehingga tujuan dari undang-undang perlindungan konsumen dapat tercapai.³⁰

2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

a. Dasar Hukum Konsumen Menurut Hukum Islam

Sumber hukum dalam Islam yang telah disepakati oleh para fuqaha ada 4, yaitu berdasarkan Al-Qur'an, *Sunnah*, *Ijma'*, dan *Qiyas*. Sumber–sumber hukum ini dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan hukum perlindungan konsumen dalam Islam. Sebagaimana yang sudah dijelaskan Rasulullah SAW mengenai hukum perlindungan konsumen dalam hadis yang berbunyi:

رواه (قَضَى عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ صَامِتٍ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ
أَنَّ لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ (ابن ماجه)

“Dari Ubadah bin Syamit ra; bahwasanya Rasulullah saw menetapkan tidak boleh membuat kemudharataan dan tidak boleh membalas pula kemudharataan”. (HR. Ibnu Majah).³¹

³⁰ Husni Syawali dan Neni SM, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Mandar Maju, 2019), 7.

³¹ Muhammad Bin Yazid Bin Majah, *Sunan Ibnu Majah 2340*, 2009, 13.

Dan dalam firman Allah SWT dalam Q.S an-Nisā' [4] : 58.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

“*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha melihat*”. (Q.S an-Nisā' [4] : 58)

Sepintas ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di akhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi). Dalam konteks bisnis, potongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah bagaimana adanya perlindungan konsumen, bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak konsumen dan juga hak pelaku usaha (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.³²

³² Dwi Runjani Juwita Amanda Tikha Santriati, “Perlindungan Hak Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999,” *Opinia de Journal* Vol. 2, no. 2 (2022): 33.

b. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Positif

Perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah. Hal itu dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggarannya.

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.³³

Di Indonesia, dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat memperoleh perlindungan adalah:

1. Undang-undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33.
2. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 No. 42, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821).

³³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, "Presiden Republik Indonesia."

3. Undang-undang No.5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.
4. Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
5. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
6. SuratEdaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 tentang Penanganan Pengaduan Konsumen yang ditujukan kepada seluruh Dinas Indag Prop/Kab/Kota.
7. Surat Edaran Direktur Jendral Perdagangan Dalam Negeri No. 795/DJPDN/SE/12/2005.³⁴

3. Pelaku Usaha dan Konsumen

a. Pelaku Usaha

Menurut Undang-undang Pasal 1 ayat (3) Tahun 1999 tentang pengertian Perlindungan Konsumen yaitu : “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”³⁵.

Pelaku usaha yang dimaksud dalam penjelasan ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.³⁵

b. Konsumen

Pasal 1 ayat 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan

³⁴ “Perlindungan Konsumen,” Fjp-law, 2023, <https://fjp-law.com/id/perlidungan-konsumen/>.

³⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 1 ayat (3).

diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.³⁶

Menurut Nasution, konsumen adalah seorang yang membeli barang atau menggunakan jasa atau seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, juga sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang.³⁷

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen terjadi apabila pelaku usaha memberikan janji-janji dan keterangan-keterangan yang berkaitan dengan barang dan jasa, karena sejak saat itu timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha maupun konsumen.³⁸

4. Hak dan Kewajiban Para Pihak

a. Menurut Hukum Islam

Menurut hukum Islam ada enam hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha, yaitu:

1. Hak untuk memperoleh informasi yang akurat, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan.
2. Hak atas mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat.
3. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa.
4. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan.
5. Hak untuk mendapatkan kompensasi akibat negatif dari suatu produk.

³⁶ Ibid., Pasal 1 ayat (2).

³⁷ Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum Dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014), 21.

³⁸ Dewa Gede Ari Yudha Brahmanta and Anak Agung Sri Utari, “Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen,” 2016, 3.

6. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.³⁹

Kewajiban konsumen dalam hukum Islam tidak dijelaskan secara spesifik, namun sebagai bentuk keseimbangan dan keadilan maka penulis dapat menjelaskannya sebagai berikut:

1. Beritikad baik dalam melakukan transaksi barang atau jasa.
2. Mencari informasi mengenai berbagai aspek dari suatu barang dan jasa yang akan dibeli atau digunakan.
3. Membayar sesuai dengan harga atau nilai yang telah disepakati dan berdasarkan kesediaan kedua belah pihak untuk saling merelakan (*Taradhin*), yang terealisasi dengan adanya ijab dan qabul (*Sighah*).
4. Mengikuti prosedur penyelesaian sengketa yang terkait dengan perlindungan.⁴⁰

Kewajiban-kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 5 tidak dijelaskan secara spesifik dalam hukum Islam, namun jika melihat tujuan peraturan itu untuk kemaslahatan konsumen dan pelaku usaha, maka peraturan ini sesuai dengan hukum Islam dan *maqashid al-syari'ah*, yaitu untuk mencapai kemashlahah (kebaikan).⁴¹

³⁹ Choirunnisak, "Sosialisasi Perlindungan Konsumen Dalam Islam Di Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang," *AKM: Aksi Kepada Masyarakat* 1, no. 2 (2021): 73–76, <https://doi.org/10.36908/akm.v1i2.192>.

⁴⁰ M. Yusri, "Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam," 2023.

⁴¹ Hasan Aedi, *Teori Dan Aplikasi Etika Bisnis Islam* (Bandung: Alfabeta, 2018), 59.

b. Menurut Hukum Positif

Indonesia melalui Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 menetapkan hak-hak konsumen sebagai berikut:⁴²

1. Hak untuk kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang dirugikan karena menggunakan produk melalui jalur hukum.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, agar konsumen mendapatkan pengetahuan maupun keterampilan agar terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, sehingga konsumen menjadi lebih teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak lainnya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

⁴² Pasal 4 Undang-Undang Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999.

Selain mempunyai hak, konsumen juga mempunyai kewajiban keseimbangan, kewajiban ini terdapat dalam pasal 5 undang-undang Perlindungan Konsumen, yaitu:⁴³

1. Membaca serta mengikuti petunjuk informasi dalam prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keselamatan dan keamanan.
2. Memiliki itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa.
3. Membayar tarif sesuai dengan yang telah disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara benar.

Setelah mendapatkan haknya, konsumen juga harus melaksanakan kewajibannya yaitu pembayaran sebagai wujud pemenuhan prestasi yang diwajibkan dalam hubungan perjanjian, yang pada umumnya membebani pihak pelaku usaha.⁴⁴

Hak pelaku usaha terdapat pada pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:⁴⁵

1. Hak menerima pembayaran berdasarkan perjanjian mengenai syarat-syarat dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak melakukan pembelaan diri yang sesuai dalam kerangka penyelesaian sengketa hukum konsumen.
4. Hak rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan jasa yang diperdagangkan.

⁴³ Ibid., Pasal 5.

⁴⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Cet.1*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2018).

⁴⁵ Pasal 5 Undang-Undang Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999.

5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban Pelaku Usaha terdapat pada pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:⁴⁶

1. Beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang akurat, jelas dan benar mengenai kondisi barang atau jasa serta memberikan penjelasan mengenai penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksi atau yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu yang berlaku terhadap barang dan jasa.
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba atau menguji barang dan jasa tertentu serta memberikan jaminan-jaminan atas barang yang diproduksi atau yang diperdagangkan.
6. Memberi penggantian kerugian akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan.
7. Membagikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dalam perjanjian.

5. Tujuan Perlindungan Konsumen

a. Menurut Hukum Islam

Tujuan perlindungan konsumen dalam hukum Islam adalah untuk menciptakan mashlahah (kemaslahatan) bagi umat manusia. Sedangkan tujuan perlindungan konsumen di dalam UUPK disebutkan dalam Pasal 3 sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri.

⁴⁶ Ibid., Pasal 7.

2. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif, pemakaian barang dan jasa.
3. Memperkuat pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mencakup unsur kerahasiaan hukum dan keterbukaan informasi serta akses terhadap informasi.
5. Meningkatkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen untuk mengembangkan sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan jasa untuk menjamin kelangsungan usaha produk barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keselamatan, dan keamanan konsumen.⁴⁷

Jika memperhatikan tujuan perlindungan konsumen yang tertuang dalam Pasal 3 UUPK tersebut di atas, maka hal ini sesuai dengan hukum Islam dan *maqashid al-syari'ah* (tujuan disyariatkannya hukum) yaitu untuk kemaslahatan bagi manusia.

b. Menurut Hukum Positif

Sesuai dengan Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif dalam penggunaan barang atau jasa.

⁴⁷ Ahmad Yani Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pusaka Utama, 2019), 53.

3. Memperkuat pemberdayaan konsumen dalam memilih, mengidentifikasi, dan menegaskan hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mencakup unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Meningkatkan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen untuk mengembangkan sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan jasa untuk menjamin kelangsungan produksi barang atau jasa secara komersial, serta kesehatan, kenyamanan, keselamatan, dan keamanan konsumen.⁴⁸

6. Perlindungan Hukum Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Menurut Hukum Islam

Menurut hukum Islam, perlindungan konsumen menganut prinsip halal dan haram serta pembangunan ekonomi, berdasarkan undang-undang atau prinsip ekonomi Islam tertentu. Kegiatan ekonomi Islam dalam hal perlindungan terhadap zat, proses produksi, distribusi, tujuan produksi, dan akibat konsumsi barang atau jasa. Dengan demikian, dalam ekonomi Islam, barang atau jasa yang halal dari zaman zatnia menjadi terlarang ketika metode produksi dan tujuan konsumen melanggar ketentuan *syara*.⁴⁹

Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Qur'an adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Allah SWT berfirman dalam QS. al-Baqarah [2] : 279.

⁴⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 3.

⁴⁹ A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, 2nd ed. (Jakarta: Diadit Media, 2018), 13.

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِنْ

تُتِبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلُمُونَ وَلَا

تُظْلَمُونَ

"Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan)". (Q.S al-Baqarah [2] : 279)

Setelah Rasulullah SAW hijrah dari Mekkah ke Madinah, beliau sebagai pemimpin agama dan sekaligus sebagai pemimpin negara, praktek bisnis yang tidak adil dan mengarah pada kezaliman dilarang dan dihapuskan. Seperti penahanan stok, spekulasi, kolusi oligarki, pembatalan informasi penting tentang produk, penjualan dengan sumpah palsu, atau informasi yang menyesatkan.⁵⁰

b. Menurut Hukum Positif

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan permasalahan penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan masyarakat penggunanya.⁵¹

Az. Nasution berpendapat, hukum konsumen yang mengandung asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat

⁵⁰ Amanda Tikha Santriati, "Perlindungan Hak Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.", 34.

⁵¹ Rifka Novitaria, "Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Ikan Segar" (Lampung: Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2022), 38-39.

mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan jasa konsumen dalam kehidupan bermasyarakat.⁵²

Adapun asas-asas perlindungan hukum konsumen sebagaimana Pasal 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen:

1. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mensyaratkan agar segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha pada umumnya.
2. Asas keadilan, dimaksudkan untuk memaksimalkan seluruh masyarakat Indonesia dan menciptakan peluang bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk menjamin keseimbangan antara kepentingan material dan spiritual konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum, dimaksudkan untuk menjamin pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan mencapai keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

⁵² Barkatullah Abdul Halim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi E-Commerce Lintas Negara Di Indonesia* (Bandung: Pustaka Insani, 2019), 27.

B. Akad *Ilārah*

1. Pengertian Akad *Ijārah*

Akad berasal dari kata *al 'aqd* yang mempunyai beberapa arti diantaranya mengikat, memperkuat, mempererat. Sedangkan akad menurut beberapa ulama fiqh memiliki pengertian secara umum dan khusus, secara umum yang dimaksud dengan akad adalah setiap yang mengandung tekad seseorang untuk melakukan sesuatu. Sedangkan pengertian secara khusus, yaitu tindakan yang terjadi antara dua belah pihak (ijab dan qabul) yang menimbulkan pengaruh pada objek akad.⁵³ Ijab dalam definisi akad adalah ungkapan atau pertanyaan kehendak melakukan perikatan (akad) oleh satu pihak. Sedang qabul adalah pernyataan atau ungkapan yang menggambarkan kehendak pihak lain, biasanya dinamakan pihak kedua, menerima atau menyetujui pernyataan ijab.⁵⁴

Ijārah adalah perjanjian sewa-menyewa suatu barang dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa. *Ijārah* juga dapat diartikan sebagai transaksi sewa-menyewa atas suatu barang dan atau upah-mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa itu merupakan muamalah yang telah disyariatkan dalam Islam. Hukum asalnya adalah boleh atau mubah bila dilakukan dengan ketentuan yang ditetapkan Islam.⁵⁵

Menurut pengertian *syara'*, *Ijārah* ialah urusan sewa-menyewa yang jelas manfaat dan tujuannya dapat diserahkan terimakan boleh dengan ganti (upah) yang telah diketahui (gajian tertentu). Menurut Kitab UU Hukum Perdata sewa menyewa ialah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lainnya kenikmatan dari suatu barang, selama suatu waktu

⁵³ Ruslan Abd Ghofur, "Akibat Hukum Dan Terminasi Akad Dalam Fiqh Muamalah," *Jurnal Asas* 2, no. 2 (2020): 2.

⁵⁴ Gufron A. Masadi, *Fiqh Muamalah Kontekstual* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2002), 76-77.

⁵⁵ Mawar Jannati Al Fasiri, "Penerapan Al Ijarah Dalam Bermuamalah," *Ecopreneur : Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (2021): 237.

tertentu dengan pembayaran sesuatu harga, yang oleh pihak tersebut belakangan itu disanggupi pembayarannya.⁵⁶

Secara terminologi ada beberapa definisi *al-ijārah* yang dikemukakan para ulama fiqh:

- a. Menurut ulama Hanafiyah yang mendefinisikan *ijārah* dengan transaksi atau akad terhadap suatu manfaat, yang diketahui dari barang yang disewakan dengan disertai imbalan.
- b. Menurut ulama Syafi'iyah *ijārah* adalah akad atau transaksi atas suatu manfaat yang diinginkan tertentu, bersifat mubah dan boleh dimanfaatkan dengan imbalan tertentu. Maksudnya, *ijārah* terjadi antara pemilik barang dan penyewa atas kehendak kedua belah pihak tanpa adanya paksaan dari salah satu pihak. Selain itu, objek yang diijarahkan bukanlah harta benda yang dilarang Islam, seperti menyewakan senjata api untuk membunuh seseorang.
- c. Menurut ulama Malikiyah dan Hanabilah memberi pengertian *ijārah* sebagai pemilikan manfaat sesuatu yang diperbolehkan dalam jangka waktu tertentu dengan imbalan. Oleh karena itu setiap yang dapat dimanfaatkan disertai ditetapkan sosok barang maka diperbolehkan *ijārah* atasnya dan jika tidak maka tidak diperbolehkan.⁵⁷

Berdasarkan nash-nash di atas para ulama *ijma'* berpendapat tentang kebolehan *Ijārah*. Karena manusia senantiasa membutuhkan manfaat dari suatu barang atau tenaga orang lain. *Ijārah* adalah salah satu bentuk aktifitas yang dibutuhkan oleh manusia karena ada manusia yang tidak mampu memenuhi kebutuhan hidupnya kecuali melalui sewa–menyewa atau upah –mengupah meringankan kesulitan yang dihadapi manusia dan termasuk salah satu bentuk aplikasi tolong–menolong yang dianjurkan agama. *Ijārah* merupakan

⁵⁶ “Konsep Sewa Menyewa Dalam Islam” (Online) (Riau: UIN SUSKA, 2020), 1.

⁵⁷ Ahmad Syaichoni, “Ijarah Maushufah Fi Al-Dzimmah Dalam Kajian Muamalah Kontemporer,” *Jurnal Syntax Transformation* 1, no. 10 (2020): 668–75.

bentuk muamalah yang dibutuhkan manusia. Karena itu syariat Islam melegalisasi keberadaannya. Konsep *Ijārah* merupakan manifestasi keluwesan hukum Islam untuk menghilangkan kesulitan dalam kehidupan manusia.

2. Dasar Hukum *Ijārah*

Islam sebagai agama yang tidak hanya mengatur tentang lingkungan hidup dan ibadah kepada Tuhannya saja, tetapi juga hubungan manusia dengan sesama manusia seperti praktik sewa-menyewa, yang mana selalu diatur dan di tetapkan hukum dalam berbagai bentuk seperti Al-Qur'an, Hadis, *Ijma'*, dan Kaidah Fiqh seperti berikut:

a. Dasar Hukum Al-Quran

Al-Qur'an dan hadis banyak yang dapat menjadi argument yang digunakan untuk para ulama. Landasan Al-Qur'an yang menjadi kebolehan *ijārah* diantaranya sebagai berikut:

1. Surah al-Baqarah [2] : 233.

نَسَأُوكُم حَرَّتْ لَكُم فَآتُوا حَرَّتْكُم أَنِي شِعْتُمْ وَقَدِمُوا
لَأَنفِسِكُمْ وَأَتَقُوا اللَّهَ وَأَعْلَمُوا أَنَّكُمْ مُلْقَوُهُ وَنَشِيرِ
الْمُؤْمِنِينَ

"... Dan jika kamu ingin anakmu diasuhkan oleh orang lain, tidak dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertaqwalah kepada Allah, dan ketahuilah bahwa Allah maha melihat apa yang kamu kerjakan". (Q.S. al- Baqarah [2] : 233).

Surah al-Baqarah [2] : 233 menjadi dasar landasan hukum tentang masalah sewa-menyewa. Karena ayat ini

menjelaskan bahwa jika seseorang melakukan suatu jasa seperti menyusui untuk anak orang lain, setelah ayah dan ibu si anak sepakat untuk menyusui anak tersebut, maka hal itu juga termasuk bentuk *Ijārah*. Hal ini terjadi karena masalah kesehatan maupun masalah lainnya. Oleh karena itu, hal ini diperbolehkan asalkan pelayanan yang diberikan kepada bayi oleh perempuan lain atau ibu susu memadai dan upahnya sesuai dengan kondisi yang berlaku di tempat tersebut. Memakai jasa juga merupakan jenis sewa-menyewa dan mencakup manfaat yang mungkin tersedia. Oleh karena itu, harus membayar upah atau pembayaran sebagai ganti untuk menyewa suatu jasa tersebut.

2. Surat al-Qaṣaṣ [28] : 26.

قَالَتْ إِحَدَهُمَا يَتَأْتٍ اسْتَجْرَهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ
 اسْتَجَرْتُ الْقَوِيَّ الْأَمِينُ ﴿٢٦﴾

“Salah seorang dari kedua wanita itu berkata, “Hai ayahku! Ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita) karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) adalah orang yang kuat lagi dapat dipercaya”. (Q.S. al-Qaṣaṣ [28] : 26).

Ayat ini mengacu pada keabsahan akad *Ijārah*. Ayat ini menceritakan tentang perjalanan Nabi Musa AS bertemu dengan kedua putri Nabi Ishaq AS. Salah seorang putri meminta kepada Nabi Musa AS untuk di *isti'jar* (disewa tenaga/jasanya) untuk menggembalakan domba. Ayat berikutnya menceritakan kepada kita bagaimana Nabi Musa AS harus bekerja dan sistem pengupahan yang diterimanya. Dalam kisah ini menggambarkan proses penyewaan jasa seseorang dan bagaimana upah tersebut dibayarkan.

b. Hadis

Sewa menyewa (*Ijārah*) dalam sabda Rasulullah SAW adalah sebagai berikut:

1. Hadis riwayat Bukhari dan Muslim

عَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ "أَحْتَجِّمُ
وَأَعْطِي الْحُجَّامَ أَجْرَهُ". (رواه البخارى ومسلم)

“Dari Ibnu Abbas, Rasulullah SAW bersabda: berbekamlah kamu, kemudian berikanlah olehmu upahnya kepada tukang bekam itu.” (H.R. Bukhari dan Muslim).⁵⁸

2. Hadis riwayat Ibn Majah dari Ibnu Umar r.a

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ قَالَ، قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ
"أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ" (رواه ابن ماجه)

“Dari Abdullah Ibnu Umar berkata, telah bersabda Rasulullah shalallahu alaihi wasallam “Berikanlah upah pekerja sebelum keringatnya kering”.” (H.R. Ibn Majah).⁵⁹

Hadis ini mengartikan bahwa dalam persoalan sewa-menyewa, terutama yang menggunakan jasa manusia untuk mempekerjakannya. Nabi sangat menganjurkan agar upah dibayarkan sebelum keringat mengering atau setelah pekerjaan selesai. Artinya upah harus segera dibayarkan dan tidak bisa ditunda.⁶⁰

⁵⁸ H.R. Bukhari dan Muslim, *Nailul Authar Jilid 4* (Surabaya: PT Bina Ilmu, 2001), 1870.

⁵⁹ Muhammad Bin Yazid Bin Majah, *Sunan Ibnu Majah Juz II, No. 2443* (Dar Ihya’ al-Kutub al-‘Arabiyyah, 2009), 816.

⁶⁰ Dhaifina Fitriani, “Studi Al-Qur’an Dan Hadis Aturan Hukum Konkrit: Ijarah (Sewa Menyewa),” *Lentera: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies* 2, no. 1 (2020): 27–38, <https://doi.org/10.32505/lentera.v2i1.2112>.

c. *Ijma'*

Disamping Al-Qur'an dan sunnah, dasar hukum *ijārah* adalah *ijma'*. Sejak zaman sahabat sampai sekarang *ijārah* telah disepakati oleh para ahli hukum Islam sebab bermanfaat bagi manusia. Selain bermanfaat bagi sesama manusia sebagian masyarakat sangat membutuhkan akad ini, karena termasuk salah satu akad tolong-menolong. Umat Islam pada masa sahabat telah ber-*ijma'* bahwa *ijārah* diperbolehkan sebab bermanfaat bagi manusia semua ulama sepakat dan tidak ada seorang ulama yang membantah kesepakatan *ijma'* ini, sekalipun ada beberapa orang diantara mereka yang berbeda pendapat tetapi hal itu tidak dianggap. Tiga dasar hukum yaitu Al-Qur'an dan Hadis di atas maka hukum diperbolehkannya sewa-menyewa sangat kuat karena kedua dasar hukum tersebut merupakan sumber hukum Islam yang utama. Dari beberapa dasar di atas, kiranya dapat dipahami bahwa sewa-menyewa itu diperbolehkan dalam Islam, karena pada keterbatasan dan kekerungan. Oleh karena itu, manusia antara satu dengan yang lain terikat dan saling membutuhkan dan sewa-menyewa adalah salah satu aplikasi keterbatasan yang membutuhkan manusia dalam kehidupan bermasyarakat.⁶¹

d. Kaidah Fiqh

تَحْرِيمُهَا عَلَى دَلِيلٍ يَدُلُّ أَنْ إِلَّا الْإِبَاحَةَ الْمُعَامَلَاتِ فِي الْأَصْلِ

“Pada dasarnya, semua bentuk muamalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya.”⁶²

⁶¹ Apdil Abdilah and Ahmadiah Rojali Jawab, “Ijarah Dan IMBT (Al-Ijarah Al-Muntahiyah Bi Al-Tamlik) Dan Implementasinya,” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2, no. 11 (2023), 5475.

⁶² Umi Latifah, Yusuf Baihaqi, and Jayusman Jayusman, “Analisis Keputusan Musyawarah Nasional Lembaga Bahtsul Masail Nahdlatul Ulama Tahun 2019 Tentang Hukum Bisnis Multi Level Marketing,” *Asas* 13, no. 2 (2022), 1–23, <https://doi.org/10.24042/asas.v13i2.11276>.

دَرْءُ الْمَفَاسِدِ مُقَدَّمٌ عَلَى جَلْبِ الْمَصَالِحِ

"Menghindarkan mafsadat (kerusakan, bahaya) harus didahulukan atas mendatangkan kemaslahatan."

Dari beberapa definisi jelas bahwa akad *Ijārah* adalah memperoleh manfaat suatu benda jika benda tersebut tidak dikurangi sedikitpun. Yang berpindah hanya manfaatnya saja dari benda yang disewakan dan kepemilikan tetap berada pada pemilik barang. Dapat disimpulkan bahwa *Ijārah* adalah suatu perjanjian yang dilakukan oleh satu orang atau lebih, yaitu para pihak untuk memenuhi suatu perjanjian yang mengikat tertentu, sehingga menimbulkan hak dan kewajiban di antara mereka.⁶³

3. Asas-asas Kontrak Akad

Asas berasal dari bahasa Arab *asasun* yang berarti dasar, basis, dan fondasi. Secara terminologi, asas adalah dasar atau sesuatu yang menjadi tumpuan berpikir atau berpendapat. Istilah lain memiliki arti sama dengan kata asas adalah prinsip yaitu dasar atau kebenaran yang dipergunakan sebagai tumpuan berpikir, bertindak dan sebagainya.

Menurut hukum Islam asas dalam perjanjian atau kontrak syariah sebagai berikut:⁶⁴

a. Asas *Ilāhiyyah* (Ketuhanan)

Setiap tingkah laku dan perbuatan manusia tidak akan luput dari ketentuan Allah SWT yang disebutkan dalam QS.al- Ḥadīd [57]: 4

وَهُوَ مَعَكُمْ أَيْنَ مَا كُنْتُمْ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

⁶³ Muhammad Yazid, *Fiqh Ekonomi Islam* (Surabaya: Imtiyas, 2017), 188.

⁶⁴ Herlina Kurniati, *Hukum Perikatan Kontrak Bisnis Syariah* (Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat UIN Raden Intan Lampung, 2020), 78-82.

“Dia bersama kamu di mana saja kamu berada. Dan Allah maha melihat apa yang kamu kerjakan.”(QS.al-Ḥadīd [57]: 4)

Kegiatan Mu’amalah termasuk perbuatan perjanjian, tidak akan pernah lepas dari nilai-nilai ketauhidan. Dengan demikian manusia memiliki tanggung jawab akan hal itu. Tanggung jawab kepada pihak kedua, tanggung jawab kepada masyarakat, tanggung jawab kepada diri sendiri dan tanggung jawab kepada Allah SWT.

b. Asas Kebebasan (*al- Hurriyyah*)

Islam memberi kebijakan kepada pihak-pihak yang melakukan kontrak perjanjian, baik dalam menentukan perkara yang akan dijanjikan (objek perjanjian) maupun syarat-syarat termasuk menetapkan cara penyelesaian jika terjadi sengketa. Kebebasan menentukan syarat-syarat ini dibenarkan selagi tidak bertentangan dengan peraturan syariat Islam. Tujuan asas ini untuk menjaga agar tidak terjadi penganiayaan (kezaliman) antara sesama manusia melalui kontrak dan syarat-syarat yang disetujui. Asas ini juga bertujuan menghindari semua bentuk paksaan (*ikrāh*), tekanan, dan penipuan dari pihak manapun.

c. Asas persamaan atau kesetaraan (*at-Taswiyah*)

Suatu perbuatan muamalah merupakan salah satu jalan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia. asas ini mengandung pengertian bahwa para pihak dalam perjanjian mempunyai kedudukan yang sama yaitu mempunyai kesetaraan atau kedudukan yang seimbang dalam menentukan suatu akad. Asas ini menunjukkan bahwa semua orang mempunyai kedudukan yang sama di depan hukum dan yang membedakan kedudukan seseorang di sisi Allah adalah derajat ketakwaannya.

d. Asas keadilan (*al- ‘Adalah*)

Pelaksanaan asas ini dalam kontrak dituntut untuk benar dalam pernyataan kehendak dan keadaan, memenuhi perjanjian yang telah mereka buat, dan memenuhi

kewajibannya. Para pihak yang menggunakan akad penyusunan kontrak, wajib berpegang teguh pada asas keadilan. Pengertian asas keadilan adalah suatu asas yang menempatkan segala hak dan kewajiban berdasarkan pada prinsip kebenaran hukum *syara'*.⁶⁵

e. Asas Kerelaan (*ar-Riḍāiyyah*)

Asas ini menyatakan bahwa segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak, harus didasarkan pada kesepakatan bebas dari para pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, dan penipuan. Dasar hukum adanya asas kerelaan tercantum dalam Al-Qur'an surat an-Nisā' [4] : 29 sebagai berikut:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَاْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ
بِالْبَاطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا
تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ ۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (Q.S. an-Nisā’[4] : 29).

f. Kejujuran (*as- Sidq*)

Kejujuran merupakan hal yang harus dilaksanakan oleh setiap manusia dalam segala kehidupan, termasuk dalam pelaksanaan muamalat. Jika kejujuran ini tidak diterapkan dalam suatu kontrak atau perjanjian, maka akan berpengaruh dalam keabsahan perjanjian atau akad tersebut.

⁶⁵ Nilam Sari, “Kontrak (Akad) Dan Implementasinya Pada Perbankan Syariah Di Indonesia,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 1 (2015): 35–36.

g. Asas Tertulis (*al-Kitābah*)

Suatu perjanjian hendaknya dilakukan secara tertulis agar dapat dijadikan sebagai alat bukti apabila di kemudian hari terjadi persengketaan. Dalam QS. al-Baqarah [2] : 282-283 yang dapat dipahami bahwa Allah SWT menganjurkan kepada manusia agar suatu perjanjian atau kontrak dilakukan secara tertulis, dihadiri para saksi dan diberikan tanggung jawab individu yang melakukan perjanjian dan yang menjadi saksi tersebut.⁶⁶

4. Rukun dan Syarat *Ijārah*

Rukun *Ijārah* menurut Hanafiyah adalah ijab dan qabul, yakni pernyataan dari orang yang menyewa dan menyewakan. Rukun dari *Ijārah* sebagai suatu transaksi adalah akad atau perjanjian kedua belah pihak yang menunjukkan bahwa transaksi itu telah dilakukan karena suka sama suka. Mazhab Hanafi, mengakui bahwa tidak mungkin ada akad tanpa adanya para pihak objek akad. Mereka mengatakan bahwa adapun sewa-menyewa adalah ijab dan qabul, sebab seperti apa yang telah diketahui terdahulu bahwa yang dimaksud dengan rukun adalah apa yang termasuk dalam hakikat, dan hakikat sewa-menyewa adalah sifat yang tergantung sahnyanya sewa-menyewa itu tergantung padanya, seperti pelaku akad dan objek akad, maka ia termasuk syarat terealisasinya hakikat sewa-menyewa. Jadi menurut ulama Hanafiyah rukun sewa-menyewa ada dua yaitu ijab dan qabul. Hal ini disebabkan para ulama Hanafiyah mempunyai pendapat sendiri tentang rukun. Mereka beranggapan yang dimaksud dengan rukun adalah sesuatu yang berkaitan dengan sahnyanya suatu transaksi, yang dalam hal ini adalah akad sewa-menyewa itu sendiri.⁶⁷ Sedangkan rukun *ijārah* menurut mayoritas ulama ada empat. Rukun dan syarat *ijārah* adalah sebagai berikut:

⁶⁶ Ibid.

⁶⁷ Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh* (Jakarta: Kencana, 2010), 216.

a. *al-‘āqidāni* (Para pihak)

Pihak pertama *Mu’jir* atau *Mu’ajjir* merupakan orang yang memberikan sewaan kepada penyewa berupa barang yang dapat dimanfaatkan. Dan Pihak kedua *Musta’jir* merupakan orang yang menyewa barang dari penyewa. Syarat dua orang berakad. Menurut ulama Syafi’iyah dan Hanabilah disyaratkan telah baligh dan berakal. Akan tetapi menurut ulama Hanafiyah dan Malikiyah berpendapat bahwa kedua orang yang berakad tidak harus mencapai usia baligh seperti *mummayyiz* namun perlu persetujuan walinya. Kemudian *‘an-taradin*, artinya kedua belah pihak berbuat atas kemauan sendiri. Sebaliknya, tidak dibenarkan melakukan upah mengupah atau sewa menyewa karena paksaan oleh salah satu pihak ataupun dari pihak lain.⁶⁸

b. *Sīgat al-‘aqd* (Ijab dan Qabul)

Kedua orang yang berakad menyatakan kerelaannya melakukan akad *Sighat (Sigatul al-‘aqd)*, terdiri atas ijab dan qabul. Dalam hukum perjanjian Islam ijab dan qabul dapat melalui ucapan, utusan dan tulisan, isyarat, secara diam-diam, dengan diam semata. Syarat-syarat *ijārah* sama dengan ijab dan qabul pada jual beli, hanya saja ijab dan qabul harus menyebutkan masa atau waktu yang ditentukan.

c. *Ujrah* (Sewa atau imbalan)

Uang sewa atau imbalan atas pemakaian suatu barang disebut *Ujrah*. Upah saat melakukan akad *Ijārah* harus jelas, tertentu, dan sesuatu yang memiliki nilai ekonomis. Para pihak penyewa dan yang menyewakan melakukan perjanjian harga sewa. Pada dasarnya *Ujrah* diberikan saat terjadinya akad dalam transaksi sewa-menyewa.

Para ulama telah menetapkan syarat *Ujrah* sebagai berikut:

1. Berupa harta yang tetap dan dapat diketahui. Jika *Ujrah* tersebut berupa tanggungan maka *Ujrah* harus disebutkan

⁶⁸ Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah* (Jakarta: Rajawali Press, 2017), 132.

ketika akad dan kedua belah pihak mengetahui jenis ukuran dan sifat ujah tersebut.

2. Tidak boleh sejenis dengan barang manfaat dari *ijārah* seperti upah sewa menyewa rumah untuk ditempati dengan menempati rumah tersebut.

d. *Ma'qūd 'alaih* (Objek Akad)

Salah satu cara untuk mengetahui *ma'qūd 'alaih* (barang) adalah dengan menjelaskan manfaatnya, batasan waktu dan jenis pekerjaan.⁶⁹ Segala sesuatu yang berkaitan dengan harta badan boleh diakadkan *ijārah*, asalkan memenuhi persyaratan dibawah ini:

1. Harta badan dalam *ijārah* dapat dimanfaatkan secara langsung dan harta bendanya tidak cacat yang berdampak terhadap penghalangan fungsinya. Tidak bolehkan akad *ijārah* atas harta benda yang masih dalam penguasaan pihak lain, bukan pihak keduanya.
2. Pemilik menjelaskan secara transparan tentang kualitas, kuantitas manfaat barang, tanpa ada yang disembunyikan tentang keadaan barang tersebut.
3. Harta benda yang menjadi objek *ijārah* haruslah harta benda yang bersifat *isti'mali*, yakni harta benda yang dapat dimanfaatkan berulang kali tanpa mengakibatkan kerusakan zat dan pengurusan sifatnya. Sedangkan harta benda yang bersifat *istihlaki* ialah harta benda yang rusak atau berkurang sifatnya karena pemakaian. Seperti makanan, buku tulis, tidak sah *ijārah* diatasnya.
4. Manfaat dari objek *ijārah* tidak bertentangan dengan Hukum Islam. Seperti menyewakan tempat untuk melakukan maksiat.
5. Objek yang disewakan manfaat dari sebuah benda, seperti: sewa warung untuk usaha, sepeda untuk dikendarai dan lain-lain. Tidak dibenarkan sewa-

⁶⁹ Muhammad Andriansyah, Tri Winarsih, and Arif Fikri, "Praktik Jasa Convert Pulsa Jadi Uang Pandangan Hukum Islam (Study Di Instagram Master Voucher)," *Asas* 14, no. 01 (2022), 90–100, <https://doi.org/10.24042/asas.v14i01.13146>.

menyewa manfaat suatu benda yang sifatnya tidak langsung. Seperti, sewa pohon durian untuk diambil buahnya dan sewa-menyewa ternak untuk diambil susunya, telurnya, keturunannya dan bulunya.⁷⁰

5. Macam-macam *Ijārah*

a. *Ijārah bil al-Manfa'ah*

Bersifat manfaaat atas suatu benda atau barang dalam hak guna, yaitu menjadikan kegunaan suatu barang untuk *ma'qūd 'alaih* misalnya sewa-menyewa rumah, toko, kendaraan, pakaian, dan perhiasan. Apabila manfaat yang dibolehkannya *syara'* untuk dipergunakan, maka para ulama fiqh sepakat menyatakan boleh dijadikan objek sewa menyewa.

b. *Ijārah bi al-'amal*

Bersifat manfaat atas pekerjaan (jasa) ialah dengan cara mempekerjakan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. *Ijārah* seperti ini, menurut para ulama fiqh. Hukumnya boleh apabila jenis pekerjaan itu jelas, seperti buruh bangunan, tukang jahit, dan buruh pabrik, dan tukang sepatu. *Ijārah* yang seperti ini ada yang bersifat pribadi dan, seperti menggaji seorang pembantu rumah tangga, dan bersifat serikat yaitu seseorang yang menjual jasanya untuk kepentingan orang banyak, seperti tukang sepatu, buruh pabrik, dan tukang jahit.⁷¹

Menurut para ulama fiqh, bentuk *al-Ijārah* dari pekerjaan ini hukumnya boleh. Apabila yang dipekerjakan adalah orang perseorangan, maka segala pekerjaan untuk tujuan dipekerjakan itu menjadi tanggung jawab orang tersebut. Namun para ulama *fiqh* sepakat bahwa jika perbuatannya mengakibatkan

⁷⁰ Rachmat Syafe'I, *Ilmu Ushul Fiqih*, Cet 4 (Bandung: Pustaka Setia, 2010), 127.

⁷¹ Silvia Nur Febrianasari, "Hukum Ekonomi Islam Dalam Akad Ijarah Dan Rahn (Islamic Economic Law in the Ijarah and Rahn Contracts)," *Qawānīn Journal of Economic Syariah Law* 4, no. 2 (2020): 193–208.

kerusakan di tangannya dan bukan disebabkan oleh kelalaian atau kesengajaan, maka ia tidak wajib membayar ganti rugi.

6. Hak dan Kewajiban Para Pihak

Perjanjian atau akad termasuk akad sewa-menyewa menimbulkan hak dan kewajiban para pihak yang membuatnya dibawah ini akan dijelaskan mengenai hak-hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian sewa-menyewa.

a. Pihak pemilik objek

1. Pemilik objek wajib menyerahkan barang yang disewakan kepada si penyewa.
2. Memelihara barang yang disewakan sedemikian sehingga barang itu dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksudkan.
3. Memberikan kepada penyewa kenikmatan/manfaat atas barang yang disewakan selama waktu berlangsungnya sewa-menyewa.
4. Menanggungkan semua kepada penyewa, apabila ada barang yang rusak dari barang yang disewakan.
5. Berhak atas uang sewa yang besarnya sesuai dengan yang telah diperjanjikan.
6. Menerima kembali barang objek perjanjian di akhir masa sewa.

b. Pihak penyewa

1. Wajib memakai barang yang disewa sesuai dengan tujuan yang diberikan pada barang itu menurut perjanjian sewanya, atau tidak ada perjanjian mengenai itu, menurut tujuan yang dipasngkan berhubungan dengan keadaan.
2. Membayar harga sewa pada waktu yang telah ditentukan.
3. Berhak menerima manfaat bagi barang yang disewakan.
4. Menerima ganti kerugian jika terdapat cacat barang yang disewa

5. Tidak mendapatkan gangguan dari pihak lain, selama memanfaatkan barang yang disewa.

Masing-masing pihak dalam sebuah perjanjian harus saling memenuhi prestasi. Dalam konteks sewa-menyewa ini berupa memberikan sesuatu (memelihara barang sewa atau membayar uang sewa), berbuat sesuatu (memelihara barang yang disewakan sehingga dapat dimanfaatkan).

Penyewa dilarang menggunakan barang sewaan untuk kepentingan lain diluar yang diperjanjian, sedangkan bagi yang menyewakan dilarang selama waktu sewa mengubah wujud atau tataan barang yang disewakan.⁷²

7. Berakhirnya Akad *Ijārah*

- a. Meninggalnya salah satu pelaku akad

Salah satu pihak meninggal dunia ini merupakan pendapat ulama mazhab Hanafi. Bagi mazhab ini manfaat yang diperoleh dari *ijārah* adalah sesuatu yang terjadi secara bertahap dan ketika meninggalnya salah satu pihak manfaat tersebut tidak ada dan tidak sedang dimilikinya. Maka mustahil untuk bisa diwariskan. Sedangkan menurut Jumhur Ulama, akad *ijārah* tidak batal dengan wafatnya salah seorang yang berakad, karena menurut Jumhur Ulama manfaat itu boleh diwariskan dan *Ijārah* sifatnya mengikat kedua belah pihak.

- b. Pengguguran akad (*Iqalah*)

Karena akad *ijārah* adalah tukar menukar harta dengan harta, maka memungkinkan untuk digugurkan seperti jual beli, atas dasar kesepakatan antara kedua belah pihak.

- c. Rusak barang disewakan

Dalam hal ini harus spesifik seperti baju yang disewakan untuk dijahitkan dan diputihkan, karena tidak

⁷² Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia* (Yogyakarta: Gajah University Press, 2020), 73-74.

memungkinkan mengambil manfaat setelah barang itu rusak, sehingga tidak ada gunanya melanjutkan akad.

d. Habisnya masa *ijārah* kecuali karena halangan

Karena sudah ditetapkan sampai batas tertentu maka dianggap habis ketika sampai pada batasnya itu. Oleh karenanya jika ada halangan seperti masa *ijārah* sudah habis dan ditanah yang disewa terdapat tanaman yang belum dapat dipanen. Maka tanaman dibiarkan sampai bisa dipanen dengan membayar upah umum.

e. Pengembalian Barang Sewaan akad *Ijārah*

Berakhirnya akad *ijārah* maka penyewa berkewajiban pula mengembalikan barang yang disewa, jika barang itu dapat dipindahkan, ia wajib menyerahkan kepada pemiliknya, dan jika barang sewaan berbentuk benda tetap, ia wajib menyerahkan kembali dalam keadaan kosong, jika barang sewaan itu tanah ia wajib menyerakan kepada pemiliknya dalam keadaan kosong dari tanaman, kecuali bila ada kesulitan untuk menghilangkannya.⁷³

Mazhab hambali berpendapat *ijārah* berakhir maka penyewa harus melepaskan barang yang disewa dan tidak ada kepastian mengembalikannya untuk menyerah terimakan seperti barang titipan. Ada pendapat lain yaitu jika setelah berakhir masa *ijārah* dan tidak terjadi kerusakan tanpa disengaja, maka tidak ada kewajiban menanggungnya.

8. Hikmah *Ijārah* (Sewa-menyewa)

Akibat hukum dari sewa-menyewa adalah jika sebuah akad sewa-menyewa sudah berlangsung, segala rukun dan syaratnya dipenuhi maka konsekuensinya pihak yang menyewakan memindahkan barang kepada penyewa sesuai dengan harga yang disepakati. Setelah itu masing-

⁷³ Saprida Saprida, Zuul Fitriani Umari, and Zuul Fitriana Umari, "Sosialisasi Ijarah Dalam Hukum Islam," *AKM: Aksi Kepada Masyarakat* 3, no. 2 (2023): 288.

masing mereka halal menggunakan barang tersebut dijual yang dibenarkan.

Orang yang terjun di dunia perniagaan, berkewajiban mengetahui hal-hal yang dapat mengakibatkan sewa-menyewa itu sah atau tidak (*fasid*). Maksudnya agar muamalah berjalan sah dan segala sikap dan tindakannya jauh dari penyimpangan yang merugikan pihak lain. Tidak sedikit umat Islam yang mengabaikan mempelajari seluk beluk sewa-menyewa yang dipandang oleh Islam mereka tidak peduli kalau yang disewakan adalah barang yang dilarang atau melakukan unsur-unsur penipuan. Yang diperhitungkan, bagaimana dapat meraup keuntungan yang banyak, tidak peduli ada pihak lain yang dirugikan. Sikap seperti ini merupakan kesalahan besar yang harus diupayakan pencegahannya, agar umat Islam yang menekuni dunia usaha mana yang dilarang dan dapat menjatuhkan diri dari segala yang subhat.

Sewa-menyewa merupakan bentuk keluwesan dari Allah SWT untuk hamba-hambanya. Karena semua manusia mempunyai kebutuhan berupa sandang, pangan dan papan. Kebutuhan-kebutuhan primer tersebut akan terus melekat selama manusia masih hidup. Padahal, tidak ada seorang pun dapat memenuhi kebutuhannya sendiri. Sebab itulah Islam mengatur pola interaksi (bermuamalah) dengan sesamanya. Di antara sebab dan dasar-dasar yang telah tetap, tidak dapat diganggu gugat oleh siapapun ialah segala yang terjadi dari benda yang dimiliki menjadi hak bagi yang memiliki benda tersebut.⁷⁴

Muamalah sewa-menyewa ini dibutuhkan dalam kehidupan manusia karena itulah maka syariat Islam membenarkannya. Seseorang terkadang dapat memenuhi salah satu kebutuhan hidupnya tanpa harus melakukan pembelian barang karena jumlah uangnya terbatas, misalnya pertama menyewakan rumah kepada orang yang

⁷⁴ M Habi Ash Shiddieqy, *Hukum-Hukum Fiqh Islam*, Cet. 1 (Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2020), 427.

membutuhkan tempat tinggal dan dapat menyewakannya untuk memperoleh uang dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan lainnya. Kedua, menyewakan alat wifi kepada orang yang membutuhkan untuk membuka usaha cafe, Warnet dan kebutuhan rumah.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa sewa-menyewa ini mempunyai peranan yang penting dalam kehidupan sehari-hari mulai zaman *jahiliyyah* hingga zaman modern seperti saat ini. Kita tidak dapat membayangkan betapa sulitnya kehidupan sehari-hari, apabila sewa menyewa ini tidak diperbolehkan oleh hukum dan tidak mengerti tata caranya. Karena itu, sewa-menyewa diperbolehkan dengan keterangan syarat yang jelas dan dianjurkan kepada setiap orang dalam rangka mencukupi kebutuhan. Setiap orang mendapatkan hak untuk melaksanakan sewa-menyewa berdasarkan prinsip-prinsip yang telah diatur dalam syariat Islam yaitu memperjual belikan manfaat suatu barang.

Sewa-menyewa sebagaimana perjanjian jual beli, merupakan transaksi yang bersifat konsensual. Perjanjian ini mempunyai akibat hukum yaitu pada saat sewa-menyewa berlangsung dan apabila akad sudah berlangsung, maka pihak yang menyewakan (*Mu'ajjir*) berkewajiban untuk menyerahkan barang (*Mu'jir*) kepada pihak penyewa (*Musta'jir*) dan dengan diserahkannya manfaat barang atau benda maka pihak penyewa berkewajiban pula untuk menyerahkan kembali uang sewanya (*Ujrah*).⁷⁵

⁷⁵ Hamzah Ya'qub, *Kode Etik Dagang Menurut Islam* (Bandung: CV Diponegoro, 2020), 319-320.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdilah, Apdil, and Ahmadih Rojali Jawab. "Ijarah Dan IMBT (Al-Ijarah Al-Muntahiyah Bi Al-Tamlik) Dan Implementasinya." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin 2*, no. 11, 2023.
- Abdul, Aziz. "Teknik Analisis Data." *Analisis Data Kualitatif*, 2020.
- Aedi, Hasan. *Teori Dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Ahmad Syaichoni. "Ijarah Maushufah Fi Al-Dzimmah Dalam Kajian Muamalah Kontemporer." *Jurnal Syntax Transformation 1*, no. 10, 2020.
- Ahyar, Hardani, Universitas Sebelas Maret, Helmina Andriani, Dhika Juliana Sukmana, Universitas Gadjah Mada, M.Si. Hardani, S.Pd., Grad. Cert. Biotech Nur Hikmatul Auliya, et al. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Edited by Husnu Abadi. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020.
- Amanda Tikha Santriati, Dwi Runjani Juwita. "Perlindungan Hak Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Opinia de Journal Vol. 2*, no. 2, 2022.
- Andriansyah, Muhammad, Tri Winarsih, and Arif Fikri. "Praktik Jasa Convert Pulsa Jadi Uang Pandangan Hukum Islam (Study Di Instagram Master Voucher)." *Asas 14*, no. 01, 2022. <https://doi.org/10.24042/asas.v14i01.13146>.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah University Press, 2020.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2018.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Edited by Zakiyah. 1st ed. Bandung: Nusa Media, 2017.
- Brahmanta, Dewa Gede Ari Yudha, and Anak Agung Sri Utari.

- “Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen,” 2016, 3.
- Choirunnisak. “Sosialisasi Perlindungan Konsumen Dalam Islam Di Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang.” *AKM: Aksi Kepada Masyarakat* 1, no. 2 (2021): 73–76. <https://doi.org/10.36908/akm.v1i2.192>.
- Cici Octa Azhari. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Akibat Terjadinya Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Plaza Telkom Group Pekanbaru)*. Skripsi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2020.
- Fasiri, Mawar Jannati Al. “Penerapan Al Ijarah Dalam Bermuamalah.” *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah* 2, no. 2, 2021.
- Fitri, R. “Desain Penelitian Deskriptif , Menurut Notoatmodjo.” *Poltekkesbandung.Ac.Id*, 2020. [https://repo.poltekkesbandung.ac.id/1220/9/BAB III.pdf](https://repo.poltekkesbandung.ac.id/1220/9/BAB%20III.pdf).
- Fitriani, Dhaifina. “Studi Al-Qur’an Dan Hadis Aturan Hukum Konkrit: Ijarah (Sewa Menyewa).” *Lentera: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies* 2, no. 1, 2020. <https://doi.org/10.32505/lentera.v2i1.2112>.
- Fjp-law. “Perlindungan Konsumen,” 2023. <https://fjp-law.com/id/perlindungan-konsumen/>.
- Ghofur, Ruslan Abd. “Akibat Hukum Dan Terminasi Akad Dalam Fiqh Muamalah.” *Jurnal Asas* 2, no. 2, 2020.
- Gunawan Widjaja, Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama, 2019.
- Halim, Barkatullah Abdul. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi E-Commerce Lintas Negara Di Indonesia*. Bandung: Pustaka Insani, 2019.
- Hasanah, Hasyim. “Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial).” *At-*

- Taqaddum* 8, no. 1, 2017. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>.
- Hukum, A Definisi Cakap. “Cakap Hukum, Hukum Positif Dan Hukum Islam.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9, 2013.
- Indihome. “Jaringan Internet,” 2023. <https://indihome.co.id/blog/jaringan-internet-pengertian-fungsi-dan-bagaimana-perkembangannya>.
- Ja’far, H. A. Khumedi. “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam.” *Asas* 6, no. 1, 2014.
- Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. 1st ed. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2018.
- KBBI. “Pengertian Internet,” 2023. <https://kbbi.web.id/internet>.
- “*Konsep Sewa Menyewa Dalam Islam*” (Online). Riau: UIN SUSKA, 2020. [https://repository.uin-suska.ac.id/7170/4/BAB III.Pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/7170/4/BAB%20III.Pdf).
- Kurniati, Herlina. *Hukum Perikatan Kontrak Bisnis Syariah*. Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat UIN Raden Intan Lampung, 2020.
- Latifah, Umi, Yusuf Baihaqi, and Jayusman Jayusman. “Analisis Keputusan Musyawarah Nasional Lembaga Bahtsul Masail Nahdlatul Ulama Tahun 2019 Tentang Hukum Bisnis Multi Level Marketing.” *Asas* 13, no. 2, 2022. <https://doi.org/10.24042/asas.v13i2.11276>.
- Lestari, Juli Daniati. *Sistem Berlangganan Jasa Internet Indihome Pada Plasa Telkom Palopo Perspektif Hukum Islam*. Skripsi, IAIN Palopo, 2020.
- Majah, Muhammad Bin Yazid Bin. *Sunan Ibnu Majah 2340*, 2009.
- Sunan Ibnu Majah Juz II, No. 2443*. Dar Ihya’ al-Kutub al-’Arabiyah, 2009.
- Masadi, Gufron A. *Fiqh Muamalah Kontekstual*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2002.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT

- Remaja Rosdakarya, 2018.
- Muhammad. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2019.
- Muslim, H.R. Bukhari dan. *Nailul Authar Jilid 4*. Surabaya: PT Bina Ilmu, 2001.
- Nasution, A.Z. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. 2nd ed. Jakarta: Diadit Media, 2018.
- Nesabmedia. "Pengertian Indihome," 2023. <https://www.nesabamedia.com/pengertian-indihome/>.
- Novitaria, Rifka. *Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Ikan Segar*. Lampung: Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2022.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasioanal. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 1st ed. Jakarta: Balai Pustaka, 2020.
- Putri Diyantari. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Atas Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: PT. Telkom Indonesia Riau Witel)*. Skripsi, UIN Riau, Pekanbaru, 2020.
- Rozalinda. *Fikih Ekonomi Syariah*. Jakarta: Rajawali Press, 2017.
- Saprida, Saprida, Zuul Fitriani Umari, and Zuul Fitriana Umari. "Sosialisasi Ijarah Dalam Hukum Islam." *AKM: Aksi Kepada Masyarakat* 3, no. 2, 2023.
- Sari, Nilam. "Kontrak (Akad) Dan Implementasinya Pada Perbankan Syariah Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 1, 2015.
- Shiddieqy, M Habi Ash. *Hukum-Hukum Fiqh Islam*. Cet. 1. Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2020.
- Sholicha, Fitri Amalia. *Analisis Hukum Islam Dan UU No. 8 Tahun*

1999 Terhadap Tagihan Paket Wifi Indihome Di Sidoarjo. Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2021.

Silvia Nur Febrianasari. "Hukum Ekonomi Islam Dalam Akad Ijarah Dan Rahn (Islamic Economic Law in the Ijarah and Rahn Contracts)." *Qawānīn Journal of Economic Syaria Law* 4, no. 2, 2020.

Siti Fityati. *Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Perjanjian Penggunaan Jaringan Internet Indihome Secara Paralel (Studi Desa Telaga Waru Kabupaten Lombok Barat)*. Skripsi, UIN Mataram, 2022.

SM, Husni Syawali dan Neni. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju, 2019.

Subrata, Gatot. "Klasifikasi Bahan Pustaka." *Pustakawan Perpustakaan* 1, no. Ddc, 2019.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2008.

Syafe'I, Rachmat. *Ilmu Ushul Fiqih*. Cet 4. Bandung: Pustaka Setia, 2010.

Syafei, Rachmad. *Fiqh Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia, 2019.

Syarifuddin, Amir. *Garis-Garis Besar Fiqh*. Jakarta: Kencana, 2010.

Tika, Moh. Pabundu. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara, 2018.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. "Presiden Republik Indonesia." *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia* 4, no. 1.

Wardiono, Kelik. *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum Dan Kultur Hukum Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014.

Ya'qub, Hamzah. *Kode Etik Dagang Menurut Islam*. Bandung: CV Diponegoro, 2020.

Yazid, Muhammad. *Fiqh Ekonomi Islam*. Surabaya: Imtiyas, 2017.

Yusri, M. “Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam,” 2023.

Wawancara

Mohamad Renaldo Erco, “Supervisor CCO Plasa Telkom”, *Wawancara*, November 27, 2023.

Rosita, “Pelanggan Indihome”, *Wawancara*, November 16, 2023.

Neneng, “Pelanggan Indihome”, *Wawancara*, November 16, 2023.

Yesi, “Pelanggan Indihome”, *Wawancara*, November 16, 2023.

Laila, “Pelanggan Indihome”, *Wawancara*, November 16, 2023.

Suwanti, “Pelanggan Indihome”, *Wawancara*, November 17, 2023.

Rahman, “Pelanggan Indihome”, *Wawancara*, November 17, 2023.

Yusuf, “Pelanggan Indihome”, *Wawancara*, November 17, 2023.

Joni, “Pelanggan Indihome”, *Wawancara*, November 18, 2023.

Hertati, “Pelanggan Indihome”, *Wawancara*, November 18, 2023.

Miati, “Pelanggan Indihome”, *Wawancara*, November 18, 2023.

