

**ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK
SEWA-MENYEWA TV KABEL BENGKULU VISION
(Studi pada Bengkulu Vision Jl. Timur Indah Rata Kota Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)

OLEH :

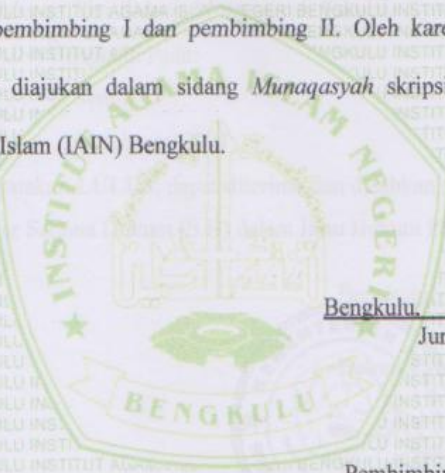
MUHAMMAD IKSHAN SAPUTRA
NIM. 1611120039

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2021 M/ 1442 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Ikshan Saputra, NIM: 1611120039

dengan judul “Analisis Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap praktik sewa-menyewa TV Kabel Bengkulu Vision (Studi pada Bengkulu Vision Jl.Timur Indah Raya Kota Bengkulu)”
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui untuk diajukan dalam sidang *Munaqasyah* skripsi Fakultas Syariah Institut Agama Islam (IAIN) Bengkulu.



Bengkulu, Januari 2021 M
Jumadil Akhir 1442 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Khairuddin Wahid, M.Ag
NIP: 196711141993031002

Etry Mike, M.H
NIP: 198811192014032010



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat Jl. Raden Fatah, Pagar Dewa telp. (0736) 51276, 51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

PENGESAHAN

Skripsi disusun oleh: MUHAMMAD IKSHAN SAPUTRA, NIM: 1611120030 yang berjudul “Analisis Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap praktik sewa-menyewa TV Kabel Bengkulu Vision (Studi pada Bengkulu Vision Jl.Timur Indah Raya Kota Bengkulu)”. Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 08 februari 2021

Dan dinyatakan LULUS, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syariah.

Bengkulu, Februari 2021 M

1442 H

Dekan Fakultas Syariah



Dr. Imam Mahdi, S.H., M.H.

NIP. 196503071989031005

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dr. H. Khairuddin Wahid, M.Ag

NIP: 196711141993031002

Penguji I

Rohmadi, S.Ag., M.A

NIP: 1971032019966031001

Sekretaris

Etry Mike, M.H

NIP: 198811192014032010

Penguji II

Wahyu Abdul jafar, M.HI

NIP: 198612062015031005

MOTTO

“Jangan Pernah Mengatakan tidak bisa sebelum kamu mati untuk mencobanya”

“Sultan Muhammad Alfatih”

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya : Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman

(QS: Al-Imran Ayat 139)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, penuh syukur dan mengharap ridha Allah SWT berkat segala rahmat, nikmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam untuk Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman. Dengan ini kupersembahkan karya kecil ini kepada :

- ✚ Terkhusus kedua orang tuaku Ayah Adnan, Ibu AmiatI yang telah membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, serta memberi dukungan perjuangan, motivasi, dan pengorbanan untuk membukakan jalan menuju masa depan yang lebih baik.
- ✚ Untuk saudara-saudaraku, kakak Laki-laki Irvan Kurniawan Saputra, A.Md, Muhammad Ikbal Saputra, S.Ak, dan Adik Perempuan Istiqomah Indah Putri. Terimakasih sudah menjadi keluarga kecil yang selalu mensupport dan memberi pengertian, semoga awal kesuksesan ini dapat membanggakan kalian.
- ✚ Keluarga besarku yang telah memberiku semangat dan nasihat.
- ✚ Dosen pembimbing I Dr. H. Khairuddin Wahid, M.Ag dan dosen pembimbing II Etry Mike M.H yang telah membimbing dan mengarahkanku.
- ✚ Untuk teman-teman seperjuanganku Rizki Putra Widodo, Muhammad Rananda Attariq Muttaqien, Dede apriansyah, Meka Almukaromah, Dini Trissiani, Darma Karmila, Vita Kusmita, Elya Saputri, Laras melati, dan special person Feny Martha Yusiadi yang selalu sabar disisiku disaat suka maupun duka. Termakasih kalian sudah menemani, membimbing, dan mensupport ku dari awal kuliah hingga berada dititik ini.
- ✚ Keluarga KKNku Kelompok 48 Desa Tanjung Menang, selama kurang lebih 2 bulan, banyak sekali pelajaran dan dukungan yang kalian berikan selama melakukan kegiatan KKN.

- ✚ Untuk teman-teman HES angkatan 2016 serta keluarga HIMA HES 2018, terima kasih banyak atas pelajaran, kebersamaan, selama menjadi mahasiswa Fakultas Syariah, IAIN Kota Bengkulu.
- ✚ Seluruh teman-teman yang tidak bisa ku sebutkan satu persatu terima kasih atas semua dukungan dan doa' yang kalian berikan untukku.
- ✚ Untuk keluarga Fakultas Syariah IAIN Bengkulu dan Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Terimalah ini sebagai bukti dan bentuk kasih ku pada kalian yang telah memberikan dorongan, motivasi, semangat, pengorbanan, kesabaran, ketabahan serta doanya dalam setiap jalanku.

SURAT PERNYATAAN


Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Analisis Hukum Islam dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Sewa-Menyewa TV Kabel Bengkulu Vision”. Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat dari hasil karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Bersedia Skripsi diterbitkan di Jurnal Ilmiah Fakultas Syariah atas nama saya dan nama dosen Pembimbing Skripsi saya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Januari 2021 M

Jumadil Akhir 1442 H

yang menyatakan


Munammad Ikshan Saputra
NIM. 1611120039

ABSTARK

Analisis Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Sewa-menyewa TV Kabel Bengkulu Vision Oleh: Muhammad Ikshan Saputra, NIM: 1611120039. Pembimbing I: Dr.H. Khairuddin Wahid, M.Ag dan Pembimbing II: Etry Mike, M.H

Ada dua persoalan yang dikaji dalam skripsi ini, yaitu: (1) Bagaimana praktik sewa-menyewa TV kabel Bengkulu Vision. (2) Bagaimana analisis hukum Islam dan UU. No.8 tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen terhadap praktik sewa-menyewa Tv kabel Bengkulu Vision. Untuk mengetahui bagaimana analisis hukum Islam dan UU. No.8 tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen terhadap praktik sewa-menyewa TV kabel Bengkulu Vision. Peneliti menggunakan metode lapangan (*field research*), penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, kemudian menggunakan 2 metode analisis yaitu pertama dengan analisis Deskriptif yaitu menguraikan dan menjelaskan data yang terkumpul dan metode Induktif diawali dengan mengemukakan teori-teori, dalil-dalil dan pendapat yang bersifat umum selanjutnya dikemukakan kenyataan yang bersifat khusus untuk menjawab permasalahan tersebut. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa pelanggan maupun pihak Bengkulu Vision telah mengetahui dan memahami tata cara berlangganan Bengkulu Vision mulai dari mendaftar, melakukan pembayaran, macam-macam jenis paket dan jaringan, serta pelayanan yang diberikan, namun keluhan terhadap Bengkulu Vision pelanggan kurang mengetahui hal-hal yang harus dilakukan, selanjutnya praktik sewa-menyewa tersebut telah memenuhi syarat sewa-menyewa dalam hukum Islam dan Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen karena ma'qud alaih (objek sewa) tidak termasuk kedalam objek sewa ijarah yang cacat, namun gangguan tersebut diluar jangkauan manusia terlebih lagi menjelaskan dimana haruslah adanya pemenuhan antara hak dan kewajiban masing-masing pelanggan dengan pemilik usaha dalam hal ini adalah Bengkulu Vision siap mengurangi iuran bulannya apabila hal tersebut benar-benar terjadi gangguan akibat adanya kelalaian atau kesalahan dari pihak Bengkulu Vision itu sendiri

Kata kunci: *Ijarah*, TV kabel, UU.No.8 tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya segingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Sewa-menyewa TV Kabel Bengkulu Vision”**. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuan untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusun skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada program studi Hukum Ekonomi Syari’ah (HES) Fakultas Syari’ah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Imam Mahdi, S.H, M.H, selaku Dekan Fakultas Syari’ah IAIN Bengkulu.
3. Wery Gusmansyah, M.H, selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syari’ah IAIN Bengkulu.
4. Dr. H. Khairuddin Wahid, M.Ag selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dengan penuh kesabaran dalam penulisan skripsi ini.

5. Etry Mike, M.H selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dengan penuh kesabaran dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta mendoakan untuk kesuksesan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan Karyawan Fakultas Syari'ah IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam hal adminitrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini, tentu tak luput dari kekhilafan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan. Penulis mengharapkan semoga dari skripsi ini dapat diambil hikmah dan manfaatnya sehingga dapat memberikan inspirasi terhadap pembaca.

Bengkulu, Januari 2021
Peneliti

Muhammad Ikshan Saputra
Nim. 1611120039

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Peneltian Terdahulu.....	8
F. Metode Penelitian	11
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II KAJIAN TEORI	
A. <i>Ijarah</i>	17
1. Pengertian <i>Ijarah</i>	17
2. Dasar Hukum <i>Ijarah</i>	19
3. Rukun dan Syarat <i>Ijarah</i>	24
4. Macam-Macam <i>Ijarah</i>	25
5. berakhirnya Akad <i>Ijarah</i>	26
6. Perbaikan Barang Sewaan.....	27
7. Kewajiban Penyewa Setelah habis Masa Sewa	28
B. Hukum Perlindungan Konsumen	28

1. Asas-asas dan tujuan Perlindungan Konsumen	30
2. Tujuan Perlindungan Konsumen	32
3. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	33
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	34
5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	36
BAB III GAMBARAN UMUM TENTANG BENGKULU VISION	
A. Sejarah Bengkulu Vision	38
B. Visi Misi bengkulu Vision	39
1. Visi Bengkulu Vision	40
2. Misi Bengkulu Vision	40
C. Struktur Organisasi Bengkulu Vision	40
D. Syarat berlangganan Bengkulu Vision.....	41
E. Letak Geografis Bengkulu Vision.....	42
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Praktik Sewa-menyewa TV Kabel Bengkulu Vision.....	43
B. Analisis hukum Islam dan Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Praktik Sewa Tv Kabel Bengkulu Vision.....	51
1. Pihak-pihak yang berakdad	56
2. Objek Sewa-menyewa (<i>Ma'qud Alaih</i>).....	57
3. <i>Sighat (Ijab dan Qabul)</i>	61
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 : Bagan Struktur Organisasi Bengkulu Vision.....	41
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Pamflet iklan TV kabel Bengkulu Vision	47
Gambar 1.2 : Macam-macam Ppket Bengkulu vision yang tersedia	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Macam-macam <i>channel</i> Bengkulu Vision.....	47
Tabel 1.2 : Keluhan gangguan siaran	47

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara yang memiliki wilayah kedaulatan yang sangat luas yang terdiri dari pulau-pulau, oleh karena itu pada era saat ini untuk dapat berkomunikasi dan bertransaksi juga tersedia berbagai pilihan medianya salah satunya melalui sarana media teknologi komunikasi dan informasi karena akan kemudahannya maka semakin diminati oleh masyarakat. Perkembangan teknologi yang semakin lama semakin meningkat dewasa ini membuat banyak bermunculan jenis-jenis teknologi terbaru dalam kehidupan kita, terlebih di era globalisasi ini yang segalanya dituntut untuk mendapatkan informasi secara cepat dan digital. Ditandai dengan munculnya berbagai perangkat elektronik yang serba canggih seperti *notebook*, *smartphone*, dan televisi kabel.

Masyarakat di era modern ini sudah paham akan hal tersebut, segala arus informasi berjalan dengan sangat cepat dan beragam. Kebutuhan akan cepatnya informasi dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat baik dari media cetak maupun media elektronik, hal ini juga memacu munculnya pembaharuan dari media elektronik. Masyarakat di era modern ini sudah paham akan hal tersebut, segala arus informasi berjalan dengan sangat cepat dan beragam. Kebutuhan akan cepatnya informasi dapat dengan mudah di akses oleh masyarakat baik dari media cetak maupun media elektronik, hal ini juga memacu munculnya pembaharuan

dari media-media elektronik.¹

Seperti yang kita ketahui bahwa seiring dengan majunya zaman maka semakin maju pula teknologi yang diciptakan, yang mana dulu siaran TV yang hanya memiliki satu bahkan sampai delapan siaran , di masa yang sekarang TV atau Televisi memiliki siaran bisa sampai 50 bahkan 100 siaran atau disebut *channel* . Dengan begitu maka mulai timbul pula perusahaan- perusahaan yang mulai membisniskan hal tersebut, dengan begitu datanglah sebuah perusahaan yang di sebut dengan perusahaan TV kabel.

Didalam kehidupan sehari-hari bisnis sering kali dijumpai atau ditemui oleh manusia, bahkan bisnis merupakan salah satu kegiatan yang sering digunakan. Oleh karena itu manusia berperan sebagai produsen, perantara, maupun konsumen. Bisnis ialah suatu kegiatan usaha individu yang terorganisasi untuk menghasilkan dan menjual barang dan jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.²

Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Qur'an adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Serta perlu ada kesukarelaan atau kesepakatan dari yang berakad.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ

مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

¹ Ayu Permata Sari, Suradi, Aminah "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Penyiaran Berlangganan (Tv Berlangganan) Dengan Perubahan Harga Paket Berlangganan Secara Sepihak Oleh Lembaga Penyiaran Berlangganan" *Diponegoro Law Journal.*, Nomor 2, Tahun 2017, Volume 6, h. 2

² Buchari Alma, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2014), h. 111

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

Ayat ini menegaskan pada bagian saling memaka harta sesamamu kecuali dengan perniagaan suka sama suka. Ayat tersebut seakan-akan Allah berfirman: Janganlah kalian menjalankan (melakukan) sebab-sebab yang diharamkan dalam mencari harta, akan teteapi dengan perniagaan yang disyari'atkan, yang terjadi dengan saling meridhai antara penjual dan pembeli.³ Sekarang pun di dalam dunia bisnis TV kabel, atau yang biasa disebut stasiun televisi berbayar. Ada hak- hak yang harus dijaga dengan sangat baik, apabila itu dijaga dengan baik maka akan sangat mendatangkan keuntungan bagi perusahaan. Dengan adanya saling menjaga kepercayaan antara perusahaan dengan konsumen maka akan menimbulkan timbal baik yang seimbang antar keduanya.

Dalam hal ini penulis telah melakukan observasi awal kepada perusahaan TV kabel. Dan mendapatkan hasil bahwa perusahaan TV kabel Bengkulu Vision adalah perusahaan yang telah berdiri sejak tahun 2015 berarti telah berdiri kurang lebih 5 tahun, dengan jumlah pelanggan ataupun konsumen sebanyak 1000 (seribu) konsumen. Mempunyai satu cabang yang berada di jalan Danau Kota Bengkulu. Dengan jumlah karyawan sebanyak

³ M. Abdul Ghofar, *Al- Qur'an dan Tafsir Ibnu Katsir Jilid 3* (Jakarta: Pustaka Imam Syafii, 2017), h 356.

33 orang, yaitu 20 orang di pusat dan 13 orang di kantor cabang.⁴

Penyelenggaraan penyiaran televisi berlangganan merupakan layanan jasa yang sudah menjadi warna gaya kehidupan di Indonesia. Kehadiran televisi berlangganan memberikan irama dalam menikmati Lembaga Penyiaran Televisi Berlangganan memberikan keragaman pada materi isi siaran yang ditawarkan kepada pelanggan, dikelompokkan ke dalam saluran-saluran siaran *free-to-air* baik lokal dan internasional, saluran siaran yang diproduksi sendiri (*in-house production*), saluran berbayar (*pay channel*), dan bahkan menawarkan saluran-saluran eksklusif (*exclusive channels*) yang mempunyai nilai jual dan diferensiasi.

Pada layanan sewa TV Kabel menyediakan manfaat kepada pelanggan. Pelanggan melakukan pembayaran karena melakukan transaksi dengan berlangganan. Maka layanan sewa yang dilakukan oleh Bengkulu Vision harus memberikan yang terbaik. Namun jika kenyataan pelanggan merasa tidak suka atas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan sewa karena terjadi beberapa masalah yang, maka dalam hal ini sama dengan memakan harta sesama dengan cara yang bathil. Kekecewaan pelanggan terhadap apa yang dilakukan oleh layanan sewa karena merasa dirugikan maka timbul adanya unsur ketidakrelaan atas apa yang telah diberikan oleh pelaku usaha terhadap pelanggan. Berdasarkan hal tersebut maka yang terjadi ialah hak-hak pelanggan tidak terpenuhi.

Semakin banyaknya pengguna TV kabel oleh masyarakat maka

⁴ Beti, Bendahara Bengkulu Vision, wawancara pada tanggal 11 Mei 2020

permasalahan yang terjadi juga semakin banyak. Diantaranya yaitu kejadian pada saat berlangsungnya sewa. Objek pada sewa tersebut mengalami gangguan dengan tanda yaitu jaringan mengalami los berwarna merah. Kejadian tersebut kerap sering terjadi. Penyewa merasa kecewa akan apa yang terjadi terhadap pelayanan yang ia dapatkan. Rasa tanggung jawab akan sebuah resiko yang telah terjadi adalah hal yang baik jika kita dapat memahami kesalahan yang diperbuat atau kekecewaan yang kita lakukan terhadap pihak lain. sebagaimana terdapat dalam firman Allah

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَٰبِيَةٌ

Artinya : "Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya." (Q.S. al- Muddaththir : 38).

Salah satu faktor rendahnya tingkat kesadaran hukum para pelanggan untuk mempertahankan hak-haknya adalah karena sangat kurangnya sosialisasi. Ditambah dengan rasa tidak yakin bahwa melalui Undang-Undang perlindungan konsumen hak-hak mereka yang dilanggar dapat dipulihkan.

Padahal sudah sangat jelas, di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut serangkaian hak yang menjadi milik konsumen telah diatur tegas. Kondisi konsumen yang dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. Namun sebaliknya perlindungan kepada konsumen tetap tidak boleh mematikan pelaku usaha. Oleh karenanya perlindungan kepada konsumen juga harus diimbangi dengan

ketentuan memberikan perlindungan kepada pelaku usaha.⁵

Melihat dari permasalahan di atas maka penulis akan menganalisa praktik Sewa TV Kabel Bengkulu Vision Kota Bengkulu agar kenyamanan atas sewa yang diberikan kepada pelanggan terpenuhi dengan baik sesuai Hukum Islam dan Undang-Undang perlindungan konsumen. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul “**Analisis Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap praktik sewa-menyewa TV Kabel Bengkulu Vision (Studi pada Bengkulu Vision Jl.Timur Indah Raya Kota Bengkulu)**”

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana Praktik Sewa TV Kabel Berlangganan pada Bengkulu Vision ?
2. Bagaimana Analisis Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 terhadap Sewa TV Kabel Berlangganan pada Bengkulu Vision ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Praktik Sewa TV Kabel Berlangganan pada Bengkulu Vision.
2. Untuk mengetahui Bagaimana Analisis Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap Sewa TV Kabel Berlangganan pada Bengkulu Vision.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka dapat diharapkan dari hasil penelitian ini dapat diperoleh manfaat dan kegunaannya antara lain sebagai berikut ;

⁵ Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* , (Makassar: Sah Media, 2017),h . 5

1. Kegunaan Teoritis

Untuk menambah wawasan dalam bidang keilmuan, khususnya mengenai praktik terhadap *ijarah* dalam analisis hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi lembaga

Kegunaan penulisan ini bagi lembaga adalah sebagai referensi untuk menghadapi permasalahan - permasalahan yang nantinya akan datang dikemudian hari apabila nantinya datang pertanyaan ataupun permasalahan dari masyarakat yang memerlukan keterangan dari lembaga terkait.

b. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat manfaat penelitian ini dapat memberikan pandangan lebih kepada masyarakat agar dapat menjadi acuan dan memberikan informasi kepada Pemilik sewa berlangganan agar memberikan layanan terbaik kepada pelanggan begitupun sebaliknya terhadap pelanggan.

c. Bagi Penulis

Sebagai sebuah pengetahuan baru yang nantinya berguna pula untuk para penulis lain yang mencari referensi dengan masalah yang sama.

E. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi

a. Muli'atul Chiftiyah

Penelitian Muli'atul Chiftiyah, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Fakultas Syariah dan Hukum Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Tahun 2019 yang berjudul "*Analisis Hukum Islam dan UU No.8 tahun 1999 Terhadap Sewa TV Kabel dan Wifi Berlangganan MNC Play Media di Surabaya*".⁶ Persamaan Penelitian Muli'atul Chiftiyah dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti terkait dengan Analisi praktik sewa menyewa dengan tolak ukur Hukum islam dan UU No.8 tahun 1999. Perbedaan penelitian Muli'atul Chiftiyah dengan penelitian penulis adalah Muli'atul Chiftiyah meneliti analisis hukum islam dan positif terhadap sewa tv kabel dan wifi berlangganan. Serta objeknya adalah perusahaan MNC Play Media di Surabaya sedangkan peneliti membahas tentang sewa Tv kabel saja, serta objek penelitian yang di bahas peeliti adalah perusahaan Bengkulu Vision di Kota Bengkulu.

b. Yahya Firlana

Penelitian Yahya Firlana, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Ponorogo, Fakultas Syariah Jurusan Hukum Ekonomi Syariah tahun 2016 yang berjudul "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Tranksaksi TV Berlangganan IndiHome Triple Play di PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Devisi Regional Ponorogo*".⁷ Persamaan penelitian Yahya Firlana dengan penelitian Penulis adalah sama-sama meneliti tentang Praktik TV

⁶ Muli'atul Chiftiyah, *Analisis Hukum Islam dan UU No.8 tahun 1999 Terhadap Sewa TV Kabel dan Wifi Berlangganan MNC Play Media di Surabaya* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2019) h. 67

⁷ Yahya Firlana, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Tranksaksi TV Berlangganan IndiHome Triple Play di PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk. Devisi Regional Ponorogo* (Skripsi, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Ponorogo, Ponorogo, 2016) h 58.

Berlangganan serta meneliti melalui pandangan islami. Sedangkan perbedaan dari penelitian Yahya Firlana dengan penulis adalah, penelitian Yahya Firlana meneliti tentang akad, Objek, dan penyelesaian sengketa dalam berlangganan TV sehingga penelitian Yahya Firlana pun membahas secara luas tentang akad, objek atau channel dan penyelesaian sengketa dari berlangganan TV, serta menggunakan IndiHome sebagai objek dari penelitian tersebut. Sedangkan penelitian penulis membahas tentang membahas sewa Tv kabel, serta objek penelitian yang di bahas peeliti adalah perusahaan Bengkulu Vision di Kota Bengkulu.

2. Jurnal

a. Jurnal Nasional

Penelitian Rini Sulistyowati yang berjudul, "*Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Tv Berbayar Ditinjau Dari Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2005 Tentang Penyelenggaraan Lembaga Penyiaran Berlangganan Melalui Satelit, Kabel Dan Terrestrial*".⁸ Persamaan Penelitian Rini Sulistyowati dengan Penelitian Penulis adalah dengan sama sama membahas tentang Tv kabel dengan membahas sesuatu yang sama-sama berkaitan dengan pelanggan. Perbedaan penelitian pada jurnal dan penelitian penulis adalah, pada penelitian di jurnal membahas tentang penerapan izin Penyiaran para perusahaan yang berkerjasama dengan perusahaan pusat seperti Indovision untuk memantu memasarkan produk siaran dari perusahaan

⁸Rini Sulistyowati, " Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Tv Berbayar Ditinjau Dari Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2005 Tentang Penyelenggaraan Lembaga Penyiaran Berlangganan Melalui Satelit, Kabel Dan Terrestrial", *Universitas Negeri Semarang Fakultas Hukum, Jurnal USM, No.1, Tahun 2019, Vol.2, h. 50*

pusat dengan UU No.52 Tahun 2005 tentang penyelenggaraan lembaga penyiaran berlangganan melalui satelit,kabel, dan teresterial. Sedangkan penelitian membahas Analisis sewa TV kabel berlangganan dalam tinjauan Hukum islam dan UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebagai dasar hukum yang digunakan sehingga berbeda dalam hal dasar hukum dan objek penelitian.

b. Jurnal Internasional

Penelitian Andry Alamsyah dan Earlyan Abdiel Bernatapi yang berjudul, “*Evolving Customer Experience Management in Internet Service Provider Company using Text Analytics*”.⁹ Persamaan jurnal dengan penelitian penulis adalah sama- sama meneliti tentang pelanggan dan sama-sama membahas tentang menjaga loalitas pelanggan dengan puas. Namun perbedaan antara jurnal Internasional ini dengan penelitian penulis adalah penelitian penulis lebih mengedepankan tentang Praktik sewa Tv kabel berlangganan dan lebih merincikan tentang hal tersebut sesuai dengan hukum islam serta Undang undang seperti UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, sedangkan jurnla penelitian ini membahas lebih kearah CEM (*Customer Experience Manajemen*) atau manajemen pengalaman pelanggan yang mana lebih luas kearah loyalitas pelanggan.

F. Metode Penelitian

⁹ Andry Alamsyah dan Earlyan Abdiel Bernatapi, *Evolving Customer Experience Management in Internet Service Provider Company using Text Analytics*”, *Universitas Telkom, Fakultas ICT Business* , Jurnal IEEE, No.19, Tahun 2019, h. 10

Metode penelitian adalah suatu cara untuk memecahkan masalah ataupun cara mengembangkan ilmu pengetahuan dengan menggunakan metode ilmiah. Menurut Sugiyono adalah cara-cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid, dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu, sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.¹⁰

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma penelitian kualitatif, dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan realita empirik di balik sebuah fenomena secara mendalam, rinci, tuntas dan sistematis. Data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif tidak berupa angka-angka, melainkan data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, Dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya. Data yang sudah dikumpulkan dari lapangan akan di cocokkan dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif.¹¹

Pendekatan penelitian yang digunakan ini adalah kualitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah metode yang dilakukan untuk menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya.¹² Oleh karena itu, pendekatan kualitatif ini dipilih oleh penulis berdasarkan tujuan penelitian yang ingin mendapatkan

¹⁰ Jonaedi Efendi dan Johny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris* (Depok: Prenada Media Group, 2016), h . 3

¹¹ Ahmad Lutfy, "METODE TAHFIDZ AL-QUR'AN (Studi Komparatif Metode Tahfidz Al-Qur'an di Pondok Pesantren Madrasah al-Hufadz II Gedongan Ender, Pangenan Cirebon dengan Pondok Pesantren Tahfidz Qur'an Terpadu AlHikmah Bobos, Duku puntang Cirebon)", *Jurnal Holistik* , No. 2, Tahun 2016, Vol.14, h. 163

¹² Sukardi. *Metodelogi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 78

gambaran proses praktik sewa dalam TV kabel berlangganan oleh bengkulu Vision agar dapat di analisis sesuai dengan hukum islam dan UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Juli 2020 sampai selesai. Penelitian ini dilakukan di Perusahaan TV kabel Bengkulu Vision Jln.Timur Indah Raya Kota Bengkulu. Menurut peneliti lebih memilih lokasi penelitian disana, karena pada perusahaan Tv kabel adalah salah satu perusahaan Tv kabel yang ternama di kota Bengkulu. Bengkulu Vision ini memiliki beberapa komplek dari pelanggan yang sering merasa dirugikan karena beberapa gangguan, namun dalam pembayaran pelanggan tetap harus membayar *full* atau penuh sedangkan beberapa kesalahan gangguan tidak disebabkan oleh pelanggan.

Lalu peneliti ingin mengetahui bagaimana sewa menyewa TV kabel sebenarnya yang dilakukan oleh Bengkulu Vision sesuai dengan Hukum Islam dan UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

3. Subjek/ Informan Penelitian

Narasumber atau informan adalah orang yang bisa memberikan informasi – informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian kita. Narasumber atau informan itulah yang dimaksud dengan subjek penelitian.¹³ Subjek Atau Informan dalam penelitan ini adalah pelaku usaha yang menjalankan bisnis perusahaan TV Kabel Bengkulu Vision, yaitu Direktur

¹³ Andi Prastowo, *Metodologi Penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian* (Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2016), h. 195

Perusahaan Bengkulu Vision yaitu bapak Masrizal Nantinya akan diteliti bagaimana Perusahaan Bengkulu Vision menanggapi permasalahan terkait biaya sewa bulanan yang di komplek oleh pelanggan, dan juga mengambil wawancara dengan beberapa pelanggan yang komplek kepada pihak perusahaan Bengkulu Vision.

Dengan menjadikan bapak Masrizal dan beberapa pelanggan Bengkulu Vision sebagai seorang informan jelas akan menambah bantuan terhadap penelitian, dikarenakan Bapak Masrizal sendiri lah yang bersinggungan dengan pasar secara langsung dan akan menjelaskan praktik sewa berlangganan TV kabel Bengkulu Vision.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan data

Dalam Penelitian empiris data yang digunakan diklasifikasikan menjadi dua jenis yakni primer dan sekunder. Adapun sumber data yang dipakai dalam penelitian ini meliputi :

a. Data Primer :

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa subjek (orang) secara individual atau kelompok, kejadian/kegiatan dan hasil-hasil pengujian. Data primer pada penelitian ini di dapat dengan mengumpulkannya secara langsung seperti wawancara dengan Direktur dan beberapa Pelanggan dari bengkulu Vision Jln.Timur Indah Raya Kota Bengkulu.

b. Data Sekunder :

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan yang telah tersimpan dalam arsip yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari bahan yang tersedia di buku dan sumber yang lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

5. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi sesuatu yang dapat dikelola, mensistensikanya, mencari dan menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Menganalisis data yang telah diperoleh saat penelitian, data yang telah terkumpul di analisis menggunakan 2 metode analisis yaitu pertama dengan analisis Deskriptif yaitu menguraikan dan menjelaskan data yang terkumpul. Metode deskriptif dalam penelitian digunakan untuk mengetahui secara jelas praktik layanan Sewa TV Kabel berlangganan Bengkulu Vision. Setelah menganalisis dengan cara deskriptif selanjutnya yaitu menganalisis dengan cara induktif yaitu diawali dengan mengemukakan teori-teori, dalil-dalil dan pendapat yang bersifat umum selanjutnya dikemukakan kenyataan yang bersifat khusus.

G. Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, dengan urutan dan sistematika sebagai berikut :

- BAB I : Pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, teknik analisis data, dan sistematika penulisan, yang fungsinya untuk mengarahkan pembaca kepada substansi pembahasan masalah ini.
- BAB II : Berisi tentang gambaran umum tentang persepsi pengertian Kontrak, macam-macam kontrak, pengertian *Ijarah*, syarat dan rukun *ijarah*, bentuk tanggung jawab *Ijarah*., undang- undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen,
- BAB III : Membahas tentang deskripsi perusahaan Bengkulu Vision, yang bertujuan untuk mengetahui lebih lanjut tempat yang dijadikan objek penelitian. Meliputi tentang sejarah perusahaan, letak geografis, jumlah karyawan.
- BAB IV : Merupakan hasil penelitian berupa hasil wawancara dari Direktur dan pelanggan perusahaan Bengkulu Vision terhadap praktik sewa-menyewa TV kabel yang terjadi.
- BAB V : Penutup yang berupa kesimpulan dari pembahasan penelitian dan saran-saran, di mana kesimpulan merupakan jawaban dari pokok permasalahan.

BAB II

IJARAH DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. *Ijarah*

1. Pengertian *Ijarah*

Ijarah adalah perjanjian sewa-menyewa suatu barang dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa. *Ijarah* 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.¹⁴

Beberapa ulama mendefinisikan *ijarah*, sebagai berikut Menurut Sayyid Sabiq, dalam fiqh sunnah mendefinisikan *ijarah* adalah suatu jenis ad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian.¹⁵ Imam Taqiyudin mendefinisikan *ijarah* sebagai “suatu perjanjian untuk mengambil suatu barang dengan tujuan yang diketahui dengan penggantian dan dibolehkan sebab ada penggantian yang jelas”.

Menurut pengertian syara', *al-ijarah* ialah urusan sewa-menyewa yang jelas manfaat dan tujuannya, dapat diserahkan, boleh dengan ganti (upah) yang telah diketahui (gajian tertentu).¹⁶ Menurut Kitab UU Hukum Perdata sewa menyewa ialah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lainnya kenikmatan

¹⁴ Mardani, Fiqh Ekonomi Syariah : *Fiqh Muamalah* (Jakarta : Kencana, 2012), h. 247

¹⁵ Abdul Rahman, Ghufron Ihsan, Sapiudin Shidiq, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: kencana, 2010), h. 277

¹⁶ Syamsuddin Abu Abdillah, *Terjemah Fathul Qarib* (Surabaya: CM Grafika, 2010), h. 209

dari suatu barang, selama suatu waktu tertentu dengan pembayaran sesuatu harga, yang oleh pihak tersebut belakangan itu disanggupi pembayarannya.¹⁷

Syech al-Imam Abi Yahya Zakaria al-Anshori dalam kitab Fath AlWahab, memerikan definisikan *ijarah* adalah: “memiliki atau mengambil manfaat suatu barang dengan pengambil atau imbalan dengan syarat-syarat yang sudah ditentukan”. Menurut Amir Syarifuddin *al-ijarah* secara sederhana dapat diartikan dengan akad atau transaksi manfaat atau jasa dengan imbalan tertentu. Bila yang menjadi objek transaksi adalah manfaat atau jasa dari suatu benda disebut *ijarah al'ain*, seperti sewa menyewa rumah untuk ditempati. Bila yang menjadi objek transaksi manfaat atau jasa dari tenaga seseorang disebut *ijarah ad-dzimah* atau upah mengupah, seperti upah mengetik skripsi. Sekalipun objeknya berbeda keduanya dalam konteks fiqh disebut *al-ijarah*.¹⁸

Menurut Adullah bin Muhammad Ath-Thayyar, *ijarah* adalah transaksi atas suatu manfaat yang mubah atas suatu barang tertentu atas yang dijelaskan sifatnya dalam tanggungan dalam waktu tertentu, atau transaksi atas suatu pekerjaan yang diketahui dengan upah yang diketahui pula.¹⁹

Menurut Muhammad Rawas Qajali, sebagaimana dikutip oleh Muhammad Syafii Antonio, *ijarah* adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan (*ownership/milkiyah*) atas barang itu sendiri.

¹⁷ Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: Pradnya Paramita, 2004), h. 381

¹⁸ Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh* (Jakarta: Kencana, 2003), h. 215

¹⁹ Mardani, *Hukum Sistem Ekonomi Islam* (Jakarta Rajawali Press, 2015), h. 195

Adapun pengertian *ijarah* menurut ulama Syafi'iyah yaitu akad atas suatu manfaat yang mengandung maksud yang tertentu, mubah, serta dapat didermakan dan kebolehan pengganti tertentu. Menurut ulama Malikiyah mendefinisikan *ijarah* sebagai memberikan hak kepemilikan manfaat sesuatu yang mubah dalam masa tertentu disertai imbalan. Definisi ini sama dengan definisi ulama Hanabilah.²⁰ Al- *ijarah* dalam bentuk sewa menyewa maupun dalam bentuk upah mengupah merupakan *mu'amalah* yang telah disyariatkan dalam Islam. Hukum asalnya menurut jumhur ulama adalah mubah atau boleh dilaksanakan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh syara'.²¹

2. Dasar Hukum *Ijarah*

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 ditetapkan hukum dalam berbagai bentuk seperti Al-Qur'an, Hadits, Ijma, dan Kaidah Fiqh seperti berikut:

a. Dasar Hukum Al-Qur'an

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

1) Surah al-Baqarah ayat 233 yang berbunyi:

... وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُمْ

²⁰ Wahbah az-Zuhaili, *Fiqh Islam Jilid 5* (Jakarta : Gema Insani, 2011), h. 387

²¹ Abdul Rahman, Ghufroon Ihsan, Sapiudin Shidiq, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: kencana, 2010), h. 277

بِالْمَعْرُوفِ....

Artinya: "... Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut..." (Q.S. al- Baqarah : 233)

Ayat tersebut menjadi dasar hukum adanya sistem sewa dalam Hukum Islam, dalam ayat tersebut mengungkapkan bahwa seseorang boleh menyewa orang lain untuk menyusui anaknya, tentu saja ayat tersebut ini berlaku umum terhadap segala bentuk sewa-menyewa.

2) Surah At- Thalaq ayat 6 yang berbunyi:

...., فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ ۖ وَأُتْمِرُوا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوفٍ ۖ....,

Artinya: "kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu maka berikanlah kepada mereka upahnya, dan musyawarahkanlah di antara kamu (segala sesuatu) dengan baik; (Surah At-Thalaq ayat 6)

b. Dasar Hukum Hadits

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

1) Hadits riwayat Bukhari dan Muslim

اِحْتَجِمُ وَاَعْطِ الْحُجَّامَ اَجْرَهُ (رواه البخارى ومسلم)

*Artinya : " berbekamlah kamu, kemudian berikanlah olehmu upahnya kepada orang bekam itu (H.R. Bukhari dan Muslim)."*²²

2) Hadits riwayat Ahmad, Abu Daud, dan Nasa'i

²² Ibnu hajar Al-Asqalani, *Bulughul Maram*, (Jakarta: Gema Insani,2013) h. 393

كُنَّا نُكْرِي الْأَرْضَ بِمَا عَلَى السَّوَابِي مِنَ الزَّرْعِ فَفَهَى رَسُولُ اللَّهِ ص.م. ذَلِكَ
وَأَمَرْنَا بِذَهَبٍ أَوْ وَرَقٍ (رواه احمد وابوداود)

Artinya: “ Dari Sa'd bin Abu Waqqash, bahwa para pemilik kebun pada zaman Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam menyewa tanah dengan (jalan membayar dari) tanaman yang tumbuh. Lalu Rasulullah melarang kami cara itu dan memerintahkan kami agar membayarnya dengan uang emas dan perak.” (H.R. Ahmad, Abu Daud, dan Nasa’i).²³

c. *Ijma’*

Landasan *ijma’* akad *ijarah* yaitu semua ulama tidak ada yang membantah kesepakatan (*ijma’*) ini, semua umatpun bersepakat, jikaada beberapa mereka yang berpendapat berbeda, hal tersebut tidak dianggap

d. Kaidah fiqh

أَصْلُ فِي الشَّرْطِ فِي الْمُعَامَلَاتِ الْحِلُّ وَالْإِبَاحَةُ إِلَّا بِدَلِيلٍ

Artinya: “Hukum Asal dari sesuatu (mu’amalah) adalah mubah sampai ada dalil yang melarangnya (memakhrukannya atau mengharamkannya)”.

Dari beberapa pengertian dapat dipahami bahwa akad *ijarah* yaitu pengambilan manfaat suatu benda, dalam hal bendanya tidak berkurang sama sekali. Yang berpindah hanya manfaatnya saja dari benda yang disewakan tersebut dan kepemilikan tetap berada pada pihak yang mempunyai barang. Kemudian dapat disimpulkan bahwa *ijarah* merupakan suatu kesepakatan yang dilakukan oleh satu atau beberapa orang yang melaksanakan kesepakatan

²³ Ibnu hajar Al-Asqalani, *Bulughul Maram*, ..., h. 394

tertentu dan mengikat, yaitu dibuat oleh kedua belah pihak untuk dapat menimbulkan hak serta kewajiban antara keduanya.²⁴

Menurut ulama hanafiyah, ketetapan akad *ijarah* adalah kemanfaatan yang bersifat mubah (boleh). Menurut ulama malikiyah ketetapan hukum *ijarah* sesuai dengan manfaat. Serta menurut ulama hanabilah dan syafi'iah berpendapat hukum *ijarah* sesuai dan tetap pada keadaannya, dan hukum ini menjadikan rentang waktu sama seperti benda yang terlihat dengan mata. Perbedaan pendapat di atas berlanjut sampai pada;

a. Keberadaan upah dan hubungannya dengan akad

Menurut ulama Hanabiah dan Syafi'iyah, keberadaan upah bergantung pada adanya akad. Menurut ulama Hanafiyah dan Malikiyah, upah dimiliki berdasarkan sebagaimana akad yang terjadi, tetapi di berikan secara bertahap sesuai dengan kebutuhan 'aqid . menurut ulama Hanafiyah dan Malikiyah, kewajiban upah didasarkan pada tiga hal yaitu;

- 1) Mensyaratkan upah untuk mempercepat zat akad
- 2) Mempercepat tanpa adanya syarat.
- 3) Dengan membayar kemanfaatan secara bertahap. Jika dua orang bersepakat untuk mengakhirkan upahnya, maka hal itu diperbolehkan.

b. Barang sewaan atau pekerjaan yang diberikan setelah akad

Menurut Hanafiyah dan Malikiyah barang sewaan (ma'qud 'alaih) diberikan setelah akad.²⁵ Setiap manusia selalu berhubungan dengan

²⁴ Muhammad Yazid, *Fiqh Ekonomi Islam* (Surabaya : Imtias, 2017), h. 188

manusia lain. *Ijarah* merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan dua manusia untuk dapat menolong satu sama lain, serta dengan adanya aktivitas *ijarah* tersebut dapat meringankan suatu aktivitas yang dibutuhkan oleh manusia. Setiap benda yang dapat dimanfaatkan dan tidak mengurangi keutuhan benda tersebut, maka ia bisa disewakan. Karena *ijarah* adalah kebutuhan untuk memenuhi hajat manusia yang beberapa kali diperlukan.

Namun adanya perbedaan pendapat dikalangan ulama, diantaranya yang tidak sepakat atas legalnya akad *ijarah* yaitu Abu Bakar al-Asham, Islamil bin Ulayyah, Hasan Basri, Al-Qasani, an Nahrawani, dan Ibnu Kaisan. Mereka melarang dikarenakan *ijarah* menjual manfaat, padahal manfaatmanfaat tersebut tidak pernah ada saat melakukan akad, hanya dengan berjalannya waktu akan terpenuhi sedikit demi sedikit.²⁶ Sesuatu yang tidak ada, tidak dapat dilakukan jual beli atasnya. Namun berbeda dengan kalangan jumhur ulama, mereka sepakat atas legalnya akad *ijarah* serta banyak ayat yang dapat dijadikan argument akan kebolehan *ijarah* tersebut.

3. Rukun dan Syarat *ijarah*

Rukun *ijarah* menurut Hanafiyah adalah ijab dan qabul, yaitu dengan lafal *ijarah*, *isti'jar*, *iktiraa'* dan *ikraa'*. Sedangkan rukun *ijarah* menurut mayoritas ulama ada empat. Rukun dan syarat *ijarah* adalah sebagai berikut:

a. *Aqidan (Dua orang yang berakad)*

²⁵Tim laskar Pelangi, *Metodologi Fiqh Muamalah: Diskursus Metodologis Konsep Interaksi Sosial-Ekonomi*, (kediri:Lirboyo Press, 2013) h. 287

²⁶ Wahbah az-Zuhaili, *Fiqh Islam Jilid 5*, (Jakarta : Gema Insani, 2011), h. 385

Pihak pertama Mu'jir/Mu'ajir 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 mummyyiz 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.²⁷

b. *Sighat (Ijab dan Qabul)*

Kedua orang yang berakad menyatakan kerelaannya melakukan akad *ijarah*, apabila ada salah satu yang merasa terpaksa dalam melakukan akad *ijarah* maka akad tersebut menjadi tidak sah.

c. *Ujrah (Sewa atau Imbalan)*

Upah saat melakukan akad *ijarah* harus jelas, tertentu, dan sesuatu yang memiliki nilai ekonomis.²⁸

d. *Ma'qud Alaih (Objek Akad)*

- 1) Objek akad *Ijarah* memiliki manfaat (tidak digunakan untuk merusak)
- 2) Manfaat yang diperbolehkan dalam agama (tidak haram)

²⁷ Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah* (Jakarta: Rajawali Press, 2017), h. 132

²⁸ Abdul Rahman, Ghufroon Ihsan, Sapiudin Shidiq, *Fiqh Muamalat...*, h. 279

- 3) Manfaat dapat di penuhi secara hakiki
- 4) Objek akad *ijarah* benar-benar milik mu'jir atau kuasa pemiliknya.
- 5) Objek akad dapat diserah terimakan kepada musta'jir baik manfaat ataupun bendanya
- 6) Objek akad tidak merupakan kewajiban bagi penyewa
- 7) Objek akad tidak cacat.

4. Macam- macam *ijarah*

a. *Ijarah bil Manfaat*

Bersifat manfaaat atas suatu benda atau barang dalam hal ini dapat diperumpamakan adalah 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. *Ijarah bil 'amal*

Bersifat manfaat atas pekerjaan (jasa) ialah dengan cara mempekerjakan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. *Ijarah* seperti ini, menurut para ulama fiqh. Hukumnya boleh apabila jenis pekerjaan itu jelas, seperti buruh bangunan, tukang jahit, dan buruh pabrik, dan tukang sepatu. *Ijarah* 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.²⁹

²⁹ Harun, *Fiqh Muamalah* (Surakarta: Muhammadiyah Press, 2017), h. 124

5. Kewajiban Penyewa Setelah Habis Masa Sewa

Diantara kewajiban penyewa setelah masa sewa yaitu menyerahkan atau mengembalikan barang sewaan kepada pemiliknya. Misalnya, jika barang sewaan berupa rumah maka diserahkan kembali kuncinya kepada pemliknya, jika yang di sewa adalah kendaraan maka ia harus diembalian kembali tempatnya, lalu apabila yang disewa adalah bentuk jasa maka setiap jatuh tanggal sesuai dengan akad yaitu membayarkan sewanya atau upah.

6. Berakhirnya Akad *Ijarah*

a. Meninggalnya salah satu pelaku akad.

Menurut ulama hanafiyah karena warisan berlaku dalam barang yang ada dan dimiliki.

b. Pengguguran akad (*iqalah*).

Karena akad *ijarah* adalah tukar menukar harta dengan harta, maka memungkinkan untuk digugurkan seperti jual beli.

c. Rusak barang disewakan,

Dalam hal ini harus spesifik seperti baju yang disewakan untuk dijahitkan dan diputihkan, karena tidak memungkinkan mengambil manfaat setelah barang itu rusak, sehingga tidak ada gunanya melanjutkan akad.

d. Habisnya masa *ijarah* kecuali karena halangan,

Karena sudah ditetapkan sampai batas tertentu maka dianggap habis ketika sampai pada batasnya itu. Oleh karenanya jika ada halangan seperti masa *ijarah* 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 *Ijarah*

Berakhirnya akad *ijarah* 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 menyerahkan kepada pemiliknya dalam keadaan kosong dari tanaman, kecuali bila ada kesulitan untuk menghilangkannya.

Mazhab hambali berpendapat *ijarah* berakhir maka penyewa harus melepaskan barang yang disewa dan tidak ada kepastian mengembalikannya untuk menyerah terimakan seperti barang titipan.³⁰ Ada pendapat lain yaitu jika setelah berakhir masa *ijarah* dan tidak terjadi kerusakan tanpa disengaja, maka tidak ada kewajiban menanggungnya.

7. Perbaikan Barang Sewaan

Menurut ulama hanafiyah, jika barang disewakan rusak, seperti pintu rusak atau dinding jebol dan lain-lain, pemiliknyalah yang berkewajiban emperbaikinya, tetapi tidak boleh adanya paksaan karena pemilik sendiri tidak boleh dipaksa memperbaiki barangnya sendiri, apabila penyewa bersedia memperbaikinya, ia tidak diberikan upah sebab hal ini dianggap kerelaan.

³⁰ Hendi Suhendi. *Fiqh Muamalah...*,h. 123

Adapun hal-hal kecil, seperti membersihkan sampah atau tanah merupakan kewajiban dari penyewa.³¹

B. Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen menurut Nasution, merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas. Secara definitif beliau mengemukakan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen.³² Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan jasa konsumen, didalam pergaulan hidup. Perlindungan konsumen menurut *Business English Dictionary* adalah *protectin consumer against unfair or illegal traders*. Perlindungan konsumen juga dapat diartikan sebagai istilah yang digunakan untuk diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.³³

Undang-Undang perlindungan konsumen, menyatakan perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan luas, yaitu meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut.

³¹ Rachmat syafe'i, *fiqh muamalah* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2001), h. 53

³² Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta:Penerbit Ombak, 2014), h. 5

³³ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prenada Media Group, 2018), h. 6

Perlindungan konsumen adalah kepentingan untuk masalah yang dihadapi manusia, jadi harapan untuk seluruh bangsa yang ada di dunia agar dapat mewujudkannya, untuk mewujudkan perlindungan konsumen ini dalam berbagai dimensi satu sama lain adanya keterkaitan untuk saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha, dan pemerintah.³⁴

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, Hukum Perlindungan Konsumen yang dimaksud adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum untuk melindungi konsumen serta mengatur konsumen dalam masalah serta hubungannya dengan para penyedia barang atau jasa untuk konsumen.³⁵ Menurut pendapat lain dari N.H.T Siahaann Hukum konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen beranggapan tidak perlu ada pembeda arti keduanya yaitu menurutnya adalah serangkaian norma-norma yang tujuannya ialah melindungi kepentingan seorang konsumen atas pemenuhan barang atau jasa yang berdasarkan atas kemanfaatan, keadilan, keamanan, keseimbangan, serta keselamatan untuk konsumen dan kepastian hukum konsumen. Hukum perlindungan Konsumen dengan demikian dapat dikatakan bahwa dalam hal ini senantiasa bersifat mengatur masalah serta hubungan antara satu sama atau para pihak untuk melindungi kepentingan konsumen. Hukum Perlindungan Konsumen dibutuhkan jika terdapat dimana kondisi para pihak terjadi permasalahan atau hubungan hukum dalam masyarakat tidak seimbang.³⁶

1. Asas- asas dan tujuan perlindungan konsumen

a. Asas perlindungan konsumen

³⁴ Firman Tumantara, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Malang : Setara Press, 2016), h. 46

³⁵ Firman Tumantara, *Hukum Perlindungan...*, h. 46

³⁶ Firman Tumantara, *Hukum Perlindungan...*, h. 52

Undang-Undang perlindungan konsumen telah mengatur masalah asas-asas dan kaidah mengenai keseimbangan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha. Masalah tersebut terdapat dalam Pasal 2 UUPK menyatakan perlindungan konsumen berdasarkan 5 asas.³⁷

Ahmad Miru dan Sutarman Yodo menjelaskan kelima asas tersebut diselenggarakan sebagai tujuan usaha bersama yang relevan dalam pembangunan nasional diantara asas-asas tersebut ialah:

1) Asas manfaat

Mengamankan segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen oleh sebab itu harus dapat memberikan kemanfaatan sebesar mungkin untuk kepentingan pelaku usaha serta konsumen secara menyeluruh.

2) Asas keadilan

Seluruh rakyat agar dapat berpartisipasi dalam mewujudkan secara maksimal serta dapat memberikan kesempatan kepada konsumen serta pelaku agar dapat melaksanakan kewajiban secara adil dan memperoleh haknya.

3) Asas Keseimbangan

Memberikan kepada konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah keseimbangan dalam arti materiil dan spiritual. Pemerintahan dalam asas kesimbangan ini tidak dilihat dalam dalam hubungan transaksi yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen. namun lebih kepada

³⁷ Abd Haris Hamid, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia (Makassar: Sah Media, 2017), h. 28

pembatasan dalam bentuk kebijakan dalam berbagai peraturan perundang-undangan.

4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Memberi jaminan rasa aman dan keselamatan dalam hal pemakaian, pemanfaatan, dan penggunaan barang atau jasa yang digunakan atau dikonsumsi kepada konsumen.

5) Asas Kepastian Hukum

Pelaku usaha dan konsumen dalam hal kepastian hukum dimaksudkan agar menaati hukum, mendapatkan keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.³⁸

Pasal 2 UUPK menegaskan bahwa dari kelima asas perlindungan konsumen yang telah dijelaskan diatas yaitu perlindungan konsumen dapat diibaratkan sebagai sekeping uang logam yang berbeda antar kedua sisi. Satu sisi merupakan sisi pelaku usaha dan sisi lainnya yaitu sisi konsumen, tidak mungkin jika hanya menggunakan satu sisi tanpa menggunakan kedua sisi sekaligus.

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan perlindungan konsumen tertera di dalam pasal 3 Undang Undang perlindungan konsumen yaitu:

- a. Meningkatkan kemandirian, kemampuan serta kesadaran konsumen agar dapat melindungi diri.

³⁸ Yusuf Shofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: CitraAditya Bakti, 2006), h. 154

- b. Mengangkat harkat serta martabat kepada seorang konsumen dengan cara menghindari dari akses negatif pemakaian barang atau jasa.³⁹
- c. Meningkatkan pemberdayaan kepada konsumen dalam menuntut, memilih, dan menentukan haknya.
- d. Menciptakan sistem perlindungan hukum yang mengandung unsur keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi dan unsur kepastian hukum.
- e. Menumbuhkan rasa kesadaran kepada pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen agar tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan dan menjamin kualitas barang atau jasa serta kelangsungan usaha produksi dalam hal kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Perlindungan konsumen dalam hal melindungi bukan hanya sekedar fisik namun juga bersifat abstrak dalam perlindungan hukum tentang hak-hak konsumen itu sendiri. Dalam pasal 4 UUPK telah dijelaskan hak-hak konsumen yaitu antara lain:

- a. Hak untuk keselamatan serta kenyamanan mengkonsumsi barang atau jasa.
- b. Hak dalam memilih barang atau jasa dan mendapatkannya sesuai kondisi, nilai tukar, dan jaminan yang telah dijanjikan.

³⁹ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen jika dirugikan* (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008), h. 18

- c. Hak mendapat informasi yang jujur, benar, dan jelas tentang kondisi serta jaminan barang atau jasa.
- d. Hak untuk didengar keluhannya serta pendapatnya atas barang atau jasa yang digunakan.
- e. Hak dalam mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan secara patut serta mendapat advokasi perlindungan.
- f. Hak mendapatkan pendidikan dan pembinaan konsumen.
- g. Hak untuk dilayani dan diperlakukan dengan jujur, benar, serta tidak diskriminatif.
- h. Hak dalam mendapat ganti rugi berupa kompensasi serta penggantian jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai sebagaimana mestinya pada saat perjanjian.
- i. Hak yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.⁴⁰

Sedangkan kewajiban konsumen terdapat dalam Pasal 5 UUPK antara lain yaitu:

- a. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi serta prosedur pemakaian dan juga cara pemanfaatan barang atau jasa, untuk keselamatan dan keamanan.
- b. Mempunyai iktikad baik untuk bertransaksi dalam pembelian barang atau jasa.
- c. Membayar nilai tukar yang sesuai dengan apa yang telah disepakati.

⁴⁰ Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), h. 31

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Selain konsumen, pelaku usaha juga mempunyai hak-hak yang telah diatur dalam Pasal 6 UUPK diantara hak-hak tersebut ialah:

- a. Hak dalam mendapatkan pembayaran sesuai dengan apa yang telah disepakati tentang n
- b. Nilai tukar barang atau jasa serta kondisi yang diperdagangkan.
- c. Hak dalam mendapat perlindungan hukum atas tindakan konsumen yang mempunyai iktikad tidak baik.
- d. Hak dalam mendapatkan pembelaan diri sepatutnya dalam menyelesaikan hukum sengketa konsumen.
- e. Hak dalam rehabilitasi nama baik jika terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialami oleh konsumen bukan akibat dari barang atau jasa yang diperdagangkan.

Kewajiban pelaku usaha juga telah diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen . terdapat tujuh kewajiban pelaku usaha antara lain:

- a. Melakukan iktikad baik dalam setiap usaha yang dilakukan.
- b. Memberi informasi jujur, benar serta jelas tentang jaminan dan kondisi barang atau jasa dan juga memberikan penjelasan mengenai penggunaan, pemeliharaan, serta perbaikan barang atau jasa.
- c. Melayani secara jujur, benar, dan tidak diskriminatif kepada konsumen.

- d. Menjamin produksi serta dagangan barang atau jasa sesuai ketentuan standart mutu barang atau jasa yang telah berlaku.
- e. Memberikan kepada konsumen kesempatan untuk mencoba atau menguji barang atau jasa dan juga memberikan garansi atau jaminan terhadap barang yang dibuat atau diperdagangkan.
- f. Memberikan kepada konsumen ganti rugi atau penggantian berupa kompensasi atas barang atau jasa yang menyebabkan kerugian pada saat pemanfaatan, penggunaan, dan pemakaian yang telah diperdagangkan.
- g. Memberikan kepada konsumen ganti rugi atau penggantian berupa kompensasi jika barang atau jasa pada saat perjanjian tidak sesuai.⁴¹

5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 19 Bab IV telah menjelaskan prinsip tanggung jawab. Sebagaimana yang telah dijelaskan yaitu sebagai berikut.

- a. Pertanggung jawaban pelaku usaha dengan memberi ganti rugi kepada konsumen atas kerusakan, pencemaran, serta mengkonsumsi barang atau jasa yang telah dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha.
- b. Sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) tentang masalah ganti rugi yaitu berupa penggantian sejumlah nilai barang atau jasa serta harus sejenis, atau dapat berupa pembelian uang, perawatan kesehatan atau santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

⁴¹ Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), h. 43

- c. Tenggang waktu dalam pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) pemberian dalam ganti rugi tidak harus adanya kemungkinan tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih jelas dalam adanya unsur kesalahan.
- e. Apabila pelaku bisa membuktikan bahwa kesalahan yang terjadi adalah kesalahan konsumen maka ketentuan pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku.⁴²

⁴²Andi Sri Rezky, Nurdiana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018), h. 52

BAB III

GAMBARAN UMUM TENTANG BENGKULU VISION

A. Sejarah Bengkulu Vision

Sejarah awal Bengkulu vision berawal dari pertemanan bapak Masrizal dan 3 orang temannya, yang mulai membicarakan bisnis dan salah satu teman dari bapak Masrizal mencoba mencetuskan bahwa adanya sebuah bisnis baru yaitu TV kabel, namun karena tidak ingin langsung terjun ke dunia per-TV kabelan lalu bapak Masrizal memilih untuk pergi mempelajari tentang TV kabel di Batam, sehingga mengharuskan bapak Masrizal untuk terbang ke Batam dan belajar, bapak Masrizal belajar memahami peluang dan cara berbisnis di Batam.

Setelah belajar tentang TV kabel maka bapak Masrizal kembali ke Bengkulu dan mulai mengumpulkan hal-hal yang penting untuk didirikannya perusahaan TV kabel, selanjutnya bapak Masrizal dan ketiga temannya mulai untuk mendirikan perusahaan. Awal berdirinya perusahaan TV kabel Bengkulu Vision pada Tahun 2015 dengan jumlah karyawan sebanyak 6 orang. Dengan menjadi perusahaan yang menyediakan jasa dan menjadi distributor dari perusahaan K-Vision, sekarang Bengkulu Vision memiliki jumlah karyawan sebanyak 40 orang lebih, dengan cabang yang mulai menyebar ke daerah-daerah memudahkan konsumen dan calon konsumen untuk mulai berlangganan. Dengan menggunakan teknologi jaringan Analog dengan kabel bernama *co-axial* yang membuat saluran televisi menjadi lebih banyak dan kualitas gambar yang lebih baik daripada menggunakan antena biasa, dan juga ada jaringan Digital dengan kabel bernama *fiber optic* yang membuat siaran yang ditayangkan lebih baik dan lebih berkualitas

dari jaingan Analog sehingga membuat siaran dan kualitas yang *Next level* dari bengkulu Vision.

Menurut bapak Masrizal adanya Tv kabel ini bukan hanya sebuah peluang bisnis saja. Karena dengan adanya TV kabel maka dapat memberikan jaringan yang baik kepada setiap warga indonesia bahkan sampai kepada warga yang tinggal di pelosok negeri, dengan adanya TV kabel ini sairan dan jangkauan komunikasi dari pemerintah semakin membaik, jangkakan di pelosok negeri, bahkan di siaran TVRI daerah seperti TVRI Bengkulu tidak dapat disiarkan dan sampai kepada daerah-daerah selain dari kota Bengkulu. Dengan begitu terlihat dengan jelas menurut beliau adanya TV kabel ini benar benar dapat membantu pemerintah untuk menyampaikan jangkauan komunikasinya secara lebih luas bahkan sampai ke daerah perbatasan di Indonesia.⁴³

Sampai sekarang Bengkulu Vision telah sampai memiliki cabang di beberapa daerah bengkulu yaitu Bengkulu Selatan, Bengkulu Utara, Argamakmur, dan Muko-muko, dengan jumlah pelanggan yang sekitar 1.000 pelanggan khusus pada Bengkulu Vision dalam kota dengan berbagai paket yang digunakan seperti Analog dan Digital.

B. Visi dan Misi Bengkulu Vision

Agar kegiatan dan opsional dari perusahaan berjalan dengan baik maka diperlukan Visi dan Misi dari perusahaan agar dapat mencapai hal tersebut baik dalam jangka waktu yang panjang maupun pendek. Menjaga profesional kerja setiap karyawan, sehingga perusahaan memiliki tujuan yang jelas dan bukan

⁴³ Masrizal , Direktur Bengkulu Vision, Wawancara pada tanggal 21 November 2020

sekedar meraup keuntungan saja. Adapun Visi dan Misi dari Bengkulu Vision sebagai berikut ;

1. Visi Bengkulu Vision

Visi dari Bengkulu Vision adalah menjadi perusahaan TV kabel yang berintegrasi tinggi dan memperluas komunikasi pertelevisian di Indonesia.

2. Misi Bengkulu Vision

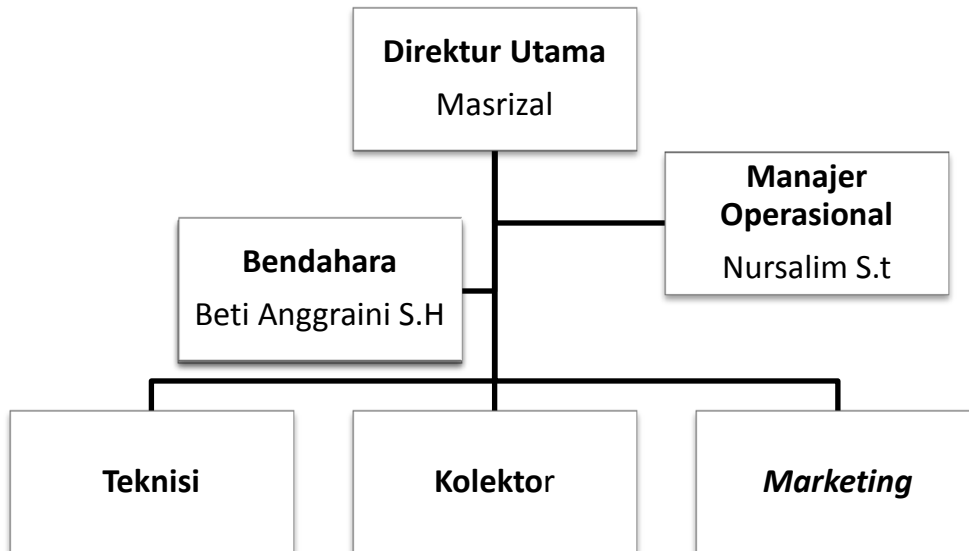
- a. Memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten, supaya dapat menjadi nilai tambah bagi para pemegang saham, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya.
- b. Memaksimalkan sinergi diantara unit usaha dalam group kerja maupun individu agar terciptanya unit kerja yang profesional.
- c. Menjaga keseimbangan antara aspek komersial dan aspek sosial melalui komitmen perusahaan dalam pengembangan masyarakat.
- d. Menerapkan nilai-nilai perusahaan Quality, Speed dan Vision dan prinsip tata kelola perusahaan yang baik.⁴⁴

C. Struktur Organisasi Bengkulu Vision

Dalam perusahaan Bengkulu Vision pun memiliki struktur organisasi yang menjelaskan setiap posisi dan tanggung jawab setiap unit dan individu agar tercipta unit satuap kerja atau *group* yang solid dan profesional dalam berkerja, yaitu sebagai berikut :

⁴⁴ Masrizal, Direktur Bengkulu Vision, Wawancara pada tanggal 21 November 2020

Bagan 1.1



Sumber data: Kantor Bengkulu Vision

D. Syarat Berlangganan Bengkulu Vision

Dalam syarat berlangganan bengkulu vision setiap calon konsumen harus menyiapkan Fotokopi KTP (Kartu tanda Penduduk), dengan datang ke kantor Bengkulu Vision terdekat dan mendaftarkan diri, selanjutnya akan di arahkan oleh customer service untuk memilih paket-paket yang tersedia seperti paket 50 channel dengan biaya Rp 65.000 perbulan pada jaringan Analog *co-axial* sampai 100 channel dengan biaya Rp 185.000 perbulan pada jaringan Digital *Fiber Optic*.

Dengan begitu para teknisi akan segera datang ke rumah onsumen untuk segera menyambungkan siaran dan mengatur ketajaman dan jumlah channel yang dipilih, selanjutnya konsumen sudah dapat menikmati siaran yang bersih dan suara yang bagus pada Televisinya dengan baik dirumahnya, dalam pembayaran pun

akan di jemput oleh kolekter setiap bulannya sehingga memudahkan konsumen dalam pembayaran.⁴⁵

E. Letak Georafis Bengkulu Vision

Lokasi Bengkulu Vision terletak pada jalan Timur Indah Raya No.14 RT 33 Kelurahan Sidomuyo, Kota Bengkulu dengan nomor telpon 0736) 5612610 dengan luas gedung kurang lebih 90m² . Bengkulu Vision memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kantor BCA Finance cabang Timur Indah.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Cyber Petshop.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Jalan Raya Timur Indah Raya Kota Bengkulu.
4. Sebelah Timur Berbatasan dengan rumah penduduk.

Bengkulu vision kantor pusat memiiki tempat yang mudah untuk ditemukan karena berada tepat disebelah jalan raya dengan begitu memudahkan untuk ditemukan oleh konsumen dan calon konsumen.

⁴⁵ Masrizal, Direktur Bengkulu Vision, Wawancara pada tanggal 21 November 2020

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Praktik sewa menyewa TV kabel Bengkulu Vision

Hasil penelitian yang diperoleh penulis melalui wawancara yang dilakukan pada 22 Desember – 5 Januari 2020, Penulis melakukan wawancara kepada Pelanggan Bengkulu Vision yaitu Ibu Ruri dan Ibu Tumini, dan Bapak Masrizal selaku Direktur Bengkulu Vision terhadap praktik sewa menyewa TV kabel Bengkulu Vision.

Cara berlangganan Bengkulu Vision menurut Ibu Ruri selaku salah satu pelanggan dari Bengkulu Vision, mengatakan bahwa :

“Yang pertama datang kekantor, dan nanti ditawarkan berbagai jenis dan paket yang tersedia, selanjutnya memberikan alamat rumah agar nanti karyawan teknisi datang ke rumah untuk memasang Tv kabelnya lalu juga melampirkan KTP saya kepada kantor sebagai data diri pelanggan”.⁴⁶

Cara berlangganan Bengkulu Vision menurut Ibu Tumini selaku salah satu pelanggan dari Bengkulu Vision, mengatakan bahwa :

“Kita datang ke kantor lalu ketemu sama mbak-mbak yang di depan, lalu kita nanyain berlangganan tv kabel, selanjutnya kita di jelaskan macam-macam paket dan cara pembayaran, beasr bulanan dan berbagai macam siaran, selanjutnya kita mencantumkan alamat dan KTP lalu keesokan harinya karyawan teknisi datang kerumah untuk memasang berbagai alat untuk menerima siaran yang menyambung ke TV rumah dan selesai”⁴⁷

Selanjutnya peneliti juga menanyakan hal tersebut kepada bapak fahmi, bapak Rudy dan bapak Bayu tentang pertanyaan yang sama, sehingga

⁴⁶ Ruri , Pelanggan Bengkulu Vision, Wawancara pada tanggal 2 januari 2021

⁴⁷ Tumini, Pelanggan bengkulu Vision, wawancara pada tanggal 3 Januari 2021

jawaban yang diberikan oleh bapak Fahmi, bapak Andy, dan Bapak Rudy rata-rata senada dengan jawaban - jawaban yang diberikan oleh Ibu Ruri dan Ibu Tumini.

Dari Hasil wawancara diatas didapatkan analisis bahwa kedua pelanggan yaitu Ibu Ruri ,ibu Tumini, bapak Andy, bapak Rudy dan bapak Fahmi cukup mengerti dalam bagaimana cara berlangganan TV kabel Bengkulu Vision, mulai dari tata cara sampai proses yang dijawab oleh keduanya tidak terlalu berbeda, dari hal ini didapatkan hasil bahwa pelanggan tv kabel mengerti bagaimana cara berlangganan TV kabel Bengkulu Vision.

Selanjutnya, cara membayar untuk berlangganan dalam Bengkulu Vision menurut Ibu Ruri, selaku salah satu pelanggan dari Bengkulu Vision, mengatakan bahwa :

“Saya hanya mengetahui pembayaran ini bisa dilakukan dengan cara nanti ada karyawan kantor Bengkulu Vision yang datang setiap bulan untuk menagih uang bulanan ” .⁴⁸

Cara membayar untuk berlangganan dalam Bengkulu Vision menurut Ibu Tumini, selaku salah satu pelanggan dari Bengkulu Vision, mengatakan bahwa :

“Pembayaran ini menggunakan pembayaran dari karyawan yang datang kerumah setiap bulan dengan, setiap bulan jumlah pembayarannya juga selalu sama” .⁴⁹

⁴⁸ Ruri , Pelanggan Bengkulu Vision, Wawancara pada tanggal 2 januari 2021

⁴⁹ Tumini, Pelanggan Bengkulu Vision, Wawancara pada tanggal 3 Agustus 2021

Cara membayar untuk berlangganan dalam Bengkulu Vision menurut bapak Fahmi, selaku salah satu pelanggan dari Bengkulu Vision, mengatakan bahwa :

“Pembayarannya kalau saya membayar melalui karyawan *collector* yang datang setiap satu bulan sekali”

Cara membayar untuk berlangganan dalam Bengkulu Vision menurut Bapak Andy, selaku salah satu pelanggan dari Bengkulu Vision, mengatakan bahwa :

“Kalau pembayaran biasaya setiap satu bulan sekali ada karyawan dari Bengkulu Vision yang datang kerumah buat narik-narik uang iurannya”

Cara membayar untuk berlangganan dalam Bengkulu Vision menurut Ibu Tumini, selaku salah satu pelanggan dari Bengkulu Vision, mengatakan bahwa :

“membayar melalui karyawan *collector*”

Dalam sistem pembayaran yang dapat digunakan untuk membayar iuran bulanan kepada Bengkulu Vision, Bapak Masrizal mengatakan bahwa :

“Yang pertama pembayaran kita menggunakan kerjasama antara kami dengan Bank Mandiri yang mana memudahkan pelanggan untuk membayar, untuk bank lain sedang dalam pengerjaan, dan juga membayar melalui Link Aja. Selanjutnya ada juga pembayaran melalui *collector* yang datang setiap bulan sehingga ini memudahkan pelanggan agar tidak repot-repot untuk membayar.”⁵⁰

Dari hasil wawancara diatas dapat peneliti menganalisis bahwa kedua pelanggan setidaknya mengetahui cara membayar iuran bulanan walaupun sebenarnya ada opsi lain yaitu dengan mentrasfer via bank Mandiri.

⁵⁰ Masrizal, Direktur Bengkulu Vision, Wawancara pada tanggal 23 Desember 2020

Selanjutnya, pelayanan yang diberikan kepada pelanggan menurut ibu Ruri selaku salah satu pelanggan dari Bengkulu Vision, mengatakan bahwa :

“Untuk pelayanan, dari *customer service* atau dari kantornya sendiri itu lumayan, tapi kalau dari karyawan yang datang kerumah tiap bulan saya merasa kurang karena kurang mengobrol, dan pernah ditanya mengenai gangguan karyawan tersebut menjawab tidak tahu karena bukan dalam kerjaannya”.⁵¹

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan menurut ibu Tumini selaku salah satu pelanggan dari Bengkulu Vision, mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan sama saya itu baik, mereka terbuka dan ramah, jadi saya juga merasa nyaman dan baik-baik saja”.⁵²

Selanjutnya, pelayanan yang diberikan kepada pelanggan menurut bapak Fahmi selaku salah satu pelanggan dari Bengkulu Vision, mengatakan bahwa :

“Pelayanan yang didapatkan baik dan bagus, setiap karyawannya dapat menginformasikan dengan baik kepada kita”

Selanjutnya, pelayanan yang diberikan kepada pelanggan menurut bapak Andy selaku salah satu pelanggan dari Bengkulu Vision, mengatakan bahwa :

“Pelayanannya baik bagus, Cuma saya jarang mendapatkan jawaban dari karyawan *collector* jika saya menanyakan penyebab gangguan yang terjadi minggu kemarin”

⁵¹ Ruri , Pelanggan Bengkulu Vision, Wawancara pada tanggal 2 januari 2021

⁵² Tumini, Pelanggan Bengkulu Vision, wawancara pada tanggal 3 Januari 2021

Selanjutnya jawaban dari bapak Rudy hampir senada dengan apa yang diemukakan oleh bapak Andy namun bapak tersebut menjawab tidak menyinggung terkait pembahasannya kepada karyawan *collector*.

Dari wawancara diatas dapat dianalisis bahwa pelayanan yang diterima oleh pelanggan Bengkulu Vision cukup baik, namun menurut ibu Ruri dan bapak Andy karyawan *collector* kurang mengerti terkait gangguan yang terjadi, namun peneliti menganggap hal tersebut adalah hal yang wajar karena karyawan *collector* tidak mengetahui terkait gangguan yang terjadi karena hal tersebut diluar tanggung jawab kerjanya.

Selanjutnya, macam-macam jenis siaran TV kabel yang tersedia di Bengkulu Vision, Ibu Ruri selaku pelanggan, mengatakan bahwa :

“saya sedikit lupa, seingat saya ada jenis jaringan yang tidak mudah hilang sinyal walaupun dengan cuaca yang jelek, serta kualitas yang lebih bagus, kalau saya menggunakan jenis jaringan *co-axial* dan yang diatasnya kalau tidak salah namanya digital seperti itu”.⁵³

Macam-macam jenis siaran TV kabel yang tersedia di Bengkulu Vision, Ibu Tumini selaku pelanggan, mengatakan bahwa :

“saya kurang mengerti akan hal tersebut tapi saya mngambil paket bulanan 50 *channel* dengan uang iuran Rp 70.000 , jenis jaringan saya yang biasa saja, karena seingat saya ada jenis jaringannya itu dua macam”⁵⁴

⁵³ Ruri, Pelanggan Bengkulu Vision, Wawancara pada tanggal 2 Januari 2021

⁵⁴ Tumini, Pelanggan Bengkulu Vision, wawancara pada tanggal 3 Januari 2021

Kembali lagi menurut apa yang telah ditanyakan kepada bapak Fahmi, Andy dan Rudy yang lagi-lagi menjawab dengan hal yang sama namun, sedikit perbedaan dari bapak Rudy bahwa beliau tidak mengetahui hal tersebut dikarenakan anak dari bapak Rudy yang mendaftarkan rumahnya TV kabel bengkuu Vision.

Dalam wawancara tersebut peneliti mendapatkan analisis bahwa sebenarnya Bengkulu Vision menjadi sebuah perusahaan Tv kabel yang menyediakan jasa yang memberikan siaran-siaran kepada pelanggan sebanyak dan dengan jumlah kualitas yang berbeda dengan harganya masing-masing, berbagai macam paket dan jenis jaringan yang disediakan memberikan kelebihan dan kekurangan masing-masing seperti jenis jaringan co-axial dan jaringan digital, yang memiliki kualitas yang berbeda masing-masing. Bengkulu Vision memiliki berbagai macam jenis jaringan yang memiliki macam-macam ketahanan yang berbeda, seperti co-axial memiliki jaringan yang lebih rentan dan tidak seawet jaringan digital, selanjutnya jaringan digital yang memiliki ketahanan yang lebih kuat dibanding dengan jaringan co-axial. dengan perbedaan jenis tersebutpun membuat jadi salah satu bentuk keberagaman yang memberikan peningkatan kepada pelayanan konsumen dalam setiap harinya.



BENGKULU VISION
Bengkulu Vision by PT Telekomunikasi Indonesia Tbk

FAZNET

Kelebihan Paket Bundling (Internet + TV Digital)
Dengan 100 channel & internet cepat di rumah anda
Instansi yang Berkualitas
KONTRAK tahunan premium dalam dan luar negeri
dengan kualitas gambar jernih (High Definition)
Internet Rumah Super Cepat dan Stabil
Dibukung dengan koneksi 100% kabel fiber optic
(FTTH) dengan teknologi yang handal

Kelebihan Paket Bundling
Akses internet dengan jangkauan 99% dan
digital box entertainment

Tarif Terjangkau dan Transparan
TV Digital dengan harga terjangkau,
tanpa penalti biaya yang mahal.

DAFTAR PEMASANGAN Rp.
Paket Bundling (Internet + TV Digital)

HUBUNGI :
Tlp/Wa: 0622.8129.2973

30 Mbps Rp. 299.000	50 Mbps Rp. 329.000	80 Mbps Rp. 359.000	100 Mbps Rp. 399.000
------------------------	------------------------	------------------------	-------------------------

NETFLIX
HBO
HBO
HBO
ABC

biaya pasang 300.000

Gambar 1.1.

Sumber: <https://bklvision.com>

Berbagai macam paket yang disediakan oleh Bengkulu Vision terdiri dalam macam-macam bentuk seperti pada gambar berikut.



Gambar 1.2

Sumber: <https://bklvision.com>

Dari gambar di atas terlihat jelas bahwa Bengkulu Vision selain membagi berbagai macam bentuk paket, namun juga memiliki banyak macam jenis siaran. Dengan berbagai macam siaran tersebut maka memanjakan pelanggan untuk memilih dan memperluas jangkauan siaran yang melebihi TV antena biasa, setiap siaran tersebut terbagi kembali menjadi beberapa *channel* yang bagus untuk dinikmati, seperti ;

Tabel 1.1

Macam-macam *Channel* yang tersedia di Bengkulu Vision

Macam-macam <i>Channel</i> Bengkulu vision
--

1. Siaran Anak <ul style="list-style-type: none"> a. Nick Junior b. My kids c. HOREE! d. Nickelodeon 	4. Siaran Sport <ul style="list-style-type: none"> a. Beins Sport 1,2,3,4 b. Fight Sport c. MNC Sport
2. Siaran Movies <ul style="list-style-type: none"> a. Fox Crime b. Fox Movies c. Fox Life 	5. National dan Local <ul style="list-style-type: none"> a. RCTI b. SCTV c. INDOSIAR d. DII
3. Fox Family Movies Siaran News <ul style="list-style-type: none"> a. MNC News b. Channel News Asia 	6. SIC <ul style="list-style-type: none"> a. MTV Asia b. MTV Live Music
	7. Knowledge <ul style="list-style-type: none"> a. Nat Geo Asia b. Nat Gheorapic wild

Sumber data: Bengkulu Vision

Dari semua hasil wawancara terkait praktik dalam sewa menyewa TV kabel Bengkulu Vision, menurut analisis dari peneliti bahwa hal tersebut baik dari pelanggan maupun Pihak Bengkulu Vision telah mengetahui dan memahami tata cara berlangganan bengkulu vision mulai dari mendaftar, melakukan pembayaran, macam-macam jenis paket dan jaringan, serta pelayanan yang diberikan, semua sudah cukup baik untuk dialami, namun peneliti merasa dalam hal mengetahui informasi bagaimana menyampaikan

keluhan terhadap Bengkulu Vision apabila gangguan terjadi pelanggan kurang mengetahui hal-hal yang harus dilakukan, sedangkan pihak Bengkulu Vision pun kurang mensosialisasikan kepada pelanggan apabila gangguan terjadi, memang hal tersebut tidak dapat dipungkiri bahwa Bengkulu Vision memang telah melakukan kewajibannya memberikan informasi, namun peneliti merasa hal tersebut kurang sosialisasi karena gangguan adalah hal yang serius yang terjadi, mengetahui informasi terkait gangguan pun adalah hak dari pelanggan sehingga hal tersebutlah yang membuat praktik sewa menyewa Bengkulu Vision cukup baik namun tetap kurang dalam beberapa hal.

B. Analisis Hukum Islam dan Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap praktik sewa-menyewa TV kabel Bengkulu Vision

Sesuai dengan teori yang dikemukakan di bab 2 dalam pembayaran *ijarah* sangat perlu diperhatikan, karena setiap usaha baik bergerak dibidang jasa ataupun sewa pasti semuanya memiliki resiko penyelesaian yang adil, dalam berakad pun perlu diperhatikan hal-hal yang menjadi titik kewajiban dan hak. Menurut peneliti sistem sewa-menyewa atau *ijarah* yang merupakan salah satu bisnis dalam usaha TV kabel yang merupakan sewa jasa dalam menyiarkan berbagai macam *channel* yang di bantu untuk menangkap siaran tersebut dengan berbagai bantuan dari alat dan bahan. Kemudian konsep-konsep inti dari *Ijarah* seperti : akad, Syarat *ijarah* dan rukun *ijarah*.

Dalam bermuamalah yang paling utama adalah hal akad, sewa menyewa adalah kegiatan *muamalah* yang dimulai dengan adanya sebuah akad, *ijarah* adalah sebutan dalam *muamalah* terhadap praktik sewa menyewa yang mana merupakan sebuah kesepakatan atas sebuah barang atau jasa yang diukur dalam kurun waktu tertentu dan dibayar melalui imbalan jasa atau upah.⁵⁵

Sebelumnya dalam macam-macam *ijarah* yaitu *ijarah bil manfaat* dan *ijarah bil 'amal*, sehingga didalam penelitian ini termasuk kesalah satu *ijarah* yaitu *ijarah bil manfaat* yaitu yang bersifat manfaat atas suatu barang. Dalam hal ini dikatakan *ijarah* karena kesepakatan atau perjanjian yang dilakukan merupakan perjanjian terhadap suatu barang yang dapat diumpamakan yaitu berupa tayangan TV. Pelanggan dalam hal ini menerima barang sewaan dari pihak Bengkulu Vision dalam waktu tertentu yang telah disepakati bersama. Sehingga pelanggan Bengkulu Vision dapat memanfaatkan barang sewaan tersebut. Kemudian pelanggan harus membayarkan biaya sewa (imbalan) terhadap barang yang telah disewakan oleh pihak Bengkulu Vision.

Namun masalah yang terjadi malah saat berlangsungnya sewa yaitu mengenai gangguan yang terjadi ini setelah adanya akad. Gangguan tersebut terjadi dalam beberapa kali selama masa sewa. Hal tersebut jelas telah membuat pelanggan atau konsumen Bengkulu Vision merasa tidak nyaman. Dari hasil wawancara yang terjadi pelanggan mengatakan jika gangguan

⁵⁵ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah* : Fiqh *Muamalah* (Jakarta : Kencana, 2012), h. 247

sering terjadi bisa sampai beberapa hari dalam sebulan padahal pelanggan membayar iuran sewa tepat pada waktunya. Kejadian ini menyebabkan kerugian biaya oleh pihak pelanggan Bengkulu Vision. Padahal Allah dan Rasul-Nya telah melarang adanya ke zaliman dalam melakukan transaksi. Secara istilah, zalim adalah sebuah perbuatan yang tidak adil dan menimbulkan kerugian bagi pihak yang satunya.

Dari penjelasan yang terkait dalam praktik sewa TV Kabel Bengkulu Vision. Memang adanya gangguan tersebut menyebabkan pelanggan mengalami kerugian dikarenakan hilangnya manfaat terhadap objek dari sewaan. Namun menurut penjelasan dari Direktur Bengkulu Vision gangguan yang terjadi ini berada di luar jagkauan manusia pada umumnya.

Selanjutnya yang dijelaskan pula oleh Bapak Masrizal bahwa bentuk gangguan yang terjadi berupa bermacam-macam faktor, seperti satelit cuaca, dan gangguan dari hewan, jadi tidak semua gangguan yang terjadi di sebabkan karena kelalaian oleh pihak TV kabel Bengkulu Vision, berbagai faktor lainnya terjadi diluar dari tanggung jawab Bengkulu Vision seperti cuaca yang Ekstrim, satelit yang error dan gangguan hewan seperti semut yang bersarang di dalam mesin kotak yang dipasang pada setiap rumah.⁵⁶Karena sebenarnya pihak Bengkulu Vision tidak menginginkan hal tersebut terjadi. Sedangkan pelayanan yang diberikanpun ketika saat terjadinya gangguan ini sudah cukup baik dikarenakan pihak Bengkulu Vision sebagai pemilik dari sewa mampu menangani gangguan yang terjadi

⁵⁶ Masrizal, Direktur Bengkulu Vision, Wawancara pada tanggal 23 Desember 2020

apabila segera dikabarkan pada tempat yang tepat seperti pihak pelanggan menghubungi pihak Bengkulu Vision melalui nomor telepon yang diinfokan bahwa terjadi gangguan pada objek sewa yaitu tayangan. Maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Bengkulu Vision bukan termasuk pihak yang melakukan zalim dimana dengan sengaja ingin merugikan pelanggan.

Peneliti pun menanyakan beberapa hal terkait bentuk gangguan yang biasa terjadi pada Bengkulu Vision, Bapak Masrizal selaku Direktur dari Bengkulu Vision mengatakan bahwa :

“Bentuk gangguan yang terjadi itu gangguan yang bisasa-biasa seperti gangguan hilang sinyal atau sinyalnya drop, gambar kurang jernih, kadang juga ada kesalahan teknis yang tidak dapat diduga sehingga membuat satelitnya mengalami gangguan, kadang faktor yang menyebabkan itu juga *ramdom*, seperti faktor cuaca, faktor kerusakan mesin, dan juga faktor hewan seperti terkadang kotak sinyal yang digunakan kemasukan semut yang mana ini membuat mesin menjadi rusak”⁵⁷

Selanjutnya kejadian gangguan tersebut ditanyakembali kepada pelanggan yaitu Ibu Ruri dan Ibu Tumini untuk menanyakan gangguan yang terjadi selama, Ibu Ruri menjadi pelanggan dari Bengkulu Vision, seperti :

“Gangguan yang kami alami itu seperti satu siaran yang ingin saya tonton menjadi kabur dan sulit dilihat, bersemut-semut dan mengeluarkan sura yang tidak jernih, itu bisa berlangsung selama beberapa hari, biasanya *Channel* TV siaran Nasional, sehingga saya kurang nyaman untuk menonton, selanjutnya juga siaran yang layarnya seketika biru dan terdapat tulisan *signal error*, terkadang itu lumayan lama hingga beberapa jam, dan diwaktu jam saya sempat menonton tv dan bersantai karena biasaya anak yang paling lama menonton”⁵⁸

Gangguan yang terjadi selama Ibu Tumini menjadi pelanggan dari Bengkulu Vision, seperti :

⁵⁷ Masrizal, Direktur Bengkulu Vision, Wawancara pada tanggal 23 Desember 2020

⁵⁸ Ruri, Pelanggan Bengkulu Vision, Wawancara pada tanggal 2 Januari 2021

“Gangguan itu biasanya seperti gambar yang tidak bersih dan suara yang kurang bagus, itu terjadi biasanya beberapa jam, kadang sudah di kira kabelnya yang goyang tapi tetap seperti itu, terus kalau hujan juga terkadang layar menjadi biru dan ada tulisan *signal error* , dan jika mengalami padam listrik biasanya juga setiap *channel* sebanyak 50 buah itu menjadi hilang seketika dan mulai ada lagi ketika 1 jam setelah listrik mulai hidup, dan pernah hilang siaran sampai 2 hari”⁵⁹

Islam juga mengatur hubungan antar sesama manusia dengan manusia, dalam melakukan *muamalah* dengan mengajak manusia untuk selalu bersifat jujur, amanah, dan juga memenuhi janji yang telah disepakati sebelumnya. Islam juga melarang tindakan ingkar terhadap janji seperti contohnya dalam *bermuamalah*, bahkan juga dalam melakukan kegiatan *muamalah* seperti *ijarah* atau sewa menyewa selanjutnya sebagai umat muslim seharusnya kita mendahulukan perintah dan anjuran yang tertera didalam ajaran hukum Islam. Agar perjanjian sewa-menyewa memiliki kekuatan dalam mengikat para pihak, maka haruslah perjanjian tersebut memenuhi rukun dan syarat *ijarah* sebagai berikut:

1. Pihak-pihak yang berakad (*Aqidan*)
 - a. Suka sama suka (*An-taradin*)

Menurut penulis antara pihak Bengkulu ision dan pelanggan dalam melakukan akad dalam keadaan sama-sama menginginkan dan membutuhkan jasa, sehingga saling membutuhkan satu sama lain, dengan adanya tindakan dari pelanggan yang datang ke kantor Bengkulu Vision menunjukkan bahwa pelanggan ingin melakukan perjanjian atau sebuah akad, sedangkan pihak Bengkulu Visionpun

⁵⁹ Tumini, pelanggan Bengkulu Vision, wawancara pada tanggal 3 Januari 2021

menerima dan melayani dengan baik juga menunjukkan keridhoan dari piha Bengkulu Vision dalam berakad *ijarah*. Seperti di dalam surah An-nisa ayat 29 yaitu;

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ

Artinya :“*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka samasuka di antara kamu...*”(Q.S. al-Nisa’ : 29)

b. Baligh dan berakal

Pemilik dan penyewa yaitu Bengkulu Vision dan Pelanggan merupaka orang yang baligh dan berakal ditunjukkan dengan pihak Bengkulu Vision meminta kepada pelanggan untuk menunjukan KTP dengan bentuk pengakuan atas seseorang tersebut telah baligh dan berakal dan mengerti dalam pemaparan paket yang nantinya dijelaskan.

2. Objek sewa menyewa (*Ma'qud Alaih*)

- a. Objek akad *ijarah* memiliki manfaat dan bukan digunakan untuk merusak. Dalam hal ini objek akad *ijarah* adalah tayangan siaran didalam TV Kabel.
- b. Manfaat dari objek akad tidak haram. Tayangan dari TV kabel merupakan sesuatu yang tidak haram dikarenakan hal tersebut memberikan hiburan dan informasi, dengan kualitas dan kenyamanan

yang lebih baik. Karena objek akad tersebut merupakan sebuah alat yang mana secara dzatnya tidak dapat berbuat apa-apa tanpa digunakan oleh seseorang, maka hal ini tidak dapat ditentukan hukumnya, namun karena ini memberikan manfaat walau hanya sebagai perantara maka hal ini dikategorikan *mubah* (boleh).

- c. Manfaat dapat dipenuhi secara hakiki. Dikarenakan objek sewa *ijarah* ini dapat dipenuhi oleh kedua orang yang berakad, dalam hal ini adalah pihak Bengkulu Vision dan pelanggan.
- d. Objek akad *ijarah* merupakan milik *mu'jir* sepenuhnya. Hal ini merupakan tayangan yang dimiliki oleh Bengkulu Vision.
- e. Objek akad dapat diserahkan terimakan kepada *musta'jir* baik manfaat maupun bendanya dan langsung dapat dipergunakan.⁶⁰ Pada awal transaksi objek dari sewa *ijarah* belum ada, namun telah dijelaskan sebelumnya mengenai gambaran dan bentuk tayangan yang nantinya akan didapatkan, dikarenakan objek sewa *ijarah* akan didapatkan nanti setelah karyawan teknisi melakukan pemasangan TV kabel kepada rumah pelanggan. Sehingga hal ini termasuk kedalam *maushuf* yaitu menceritakan terlebih dahulu terkait gambaran dan kualitas terhadap objek sewa yang nantinya akan didapatkan.
- f. Objek akad *ijarah* tidak cacat. Walaupun dalam kejadian dilapangan terdapat gangguan, akan tetapi hal tersebut berada diluar jangkauan manusia atau hal tersebut merupakan hal yang terjadi diluar

⁶⁰ Abu Azzam al Hadi, Fiqh *Muamalah* Kontemporer (Surabaya : UIN Sunan Ampel Surabaya Press, 2014), h. 74

kemampuan manusia, sehingga gangguan tersebut bukanlah cacat, dikarenakan itu adalah hal yang wajar, dan juga terdapat pertanggung jawaban dari pihak Bengkulu Vision berupa perbaikan segera oleh karyawan teknisi.

Sehingga penulis menanyakan bentuk kompensasi yang diberikan oleh Bengkulu Vision terhadap pelanggan yang mengalami gangguan menurut bapak Masrizal, mengatakan bahwa :

“Biasanya sih kita langsung aja melakukan perbaikan kepada pelanggan yang terganggu oleh kita, kita memberikan pelayanan yang cepat dan perbaikan yang bagus kepada pelanggan, namun ini untuk pelanggan yang melapor, apabila kita tidak mendapat laporan maka akan ditangani dengan cepat, oleh karena itu sistem kami sudah kami atur otomatis apabila mendapat gangguan akan keluar tulisan himbuan untuk melakukan kontak dengan *customer service* dari Bengkulu Vision”.⁶¹

Laporan dari pelanggan Bengkulu Vision yang sampai ke kantor sejauh ini menurut Bapak Masrizal, mengatakan bahwa :

“Tentu itu ada, saolnya kan sebelum kita menjadi pelanggan kan sudah pasti dalam karyawan teknisi sudah diberikan SOP untuk mengingatkan apabila mengalami ganggguan agar secepatnya menghubungi kantor dari Bengkulu Vision jadi otomatis mereka akan menghubungi dan memberikan laporan kepada kami, dengan berbagai macam cara agar memudahkan pelanggan untuk menyampaikan laporan.”⁶²

Selanjutnya, bentuk tanggung jawab yang diberikan Bengkulu Vision terhadap Gangguan yang dialami oleh Pelanggan TV kabel Bengkulu Vision menurut Bapak Masrizal selaku Direktur Bengkulu Vision, mengatakan bahwa :

⁶¹ Masrizal, Direktur Bengkulu Vision, Wawancara pada tanggal 23 Desember 2020

⁶² Masrizal, Direktur Bengkulu Vision, Wawancara pada tanggal 23 Desember 2020

“kita memberikan pelayanan sebaik mungkin, apabila ada gangguan kita akan memperbaiki secepatnya sehingga menghindari keluhan dari pelanggan jadi kami tidak akan membiarkan gangguan yang lama terjadi, paling lama itu sampai sehari, dan juga kalau memang kesalahan terjadi dari kami maka kami siap mengurangi jumlah iuran dalam setiap bulan, tapi perlu digaris bawahi jikalau itu kesalahan dari kami. Dan hal tersebut pelanggan dan pihak kami perlu bertemu untuk mengemukakan keluhan dan menetapkan perjanjiannya, apabila memang terbukti hal tersebut merupakan kesalahan dari Bengkulu Vision dan bukan gangguan dari hal yang diluar jangkauan manusia maka hal tersebut dapat kita katakan sesuatu yang tidak dapat di duga, oleh karena itu pelanggan sebaiknya secepat mungkin menghubungi *customer service* agar cepat mendapatkan penanganan dari karyawan teknis.”⁶³

- g. Objek akad tidak termasuk kedalam kewajiban dari penyewa. Objek akad *ijarah* ini tidak termasuk kedalam kewajiban bagi pelanggan Bengkulu Vision.
- h. *Ujrah (imbalan dalam ijarah)*. Dalam hal ini *ujrah* yang diberikan oleh pelanggan kepada Bengkulu Vision adalah imbalan atau upah yang berupa biaya bulanan yang mana telah sesuai dengan paket bulanan yang telah disepakati sebelumnya.

Tanggapan untuk Bengkulu Vision terhadap laporan atau keluhan dari pelanggan terhadap gangguan yang terjadi Bapak Masrizal, mengatakan bahwa :

“dalam setiap usaha pasti akan ada tanggapan atau keluhan dari konsumen tapi hal tersebut wajar karena untuk membangun usaha tersebut menjadi lebih baik perlu menerima setiap kritik dan saran dari pelanggan, namun yang perlu di ketahui bahwa penyebab kerusakan atau gangguan itu kan bukan dari kita sendiri saja, bisa saja hal tersebut disebabkan oleh faktor diluar kuasa kita, seperti cuaca, kerusakan pada satelit, gangguan dari hewan lain yang menyebabkan hal tersebut rusak, ditambah lagi pelanggan yang mengalami

⁶³ Masrizal, Direktur Bengkulu Vision, Wawancara pada tanggal 23 Desember 2020

kerusaka ada yang tidak melapor dan mengeluh kepada karyawan *collector* , sedangkan sudah dihibau agar cepat menghubungi kantor agar dapat di perbaiki dan dapat menghindari sengketa.”⁶⁴

- i. *Ujrah* harus jelas.⁶⁵ *Ujrah* yang diberikan oleh peanggan berupa uang tunai yang memiliki nilai ekonomis dan manfaat, dengan dapat dibayarkan melalui berbagai cara seperti pemberian biaya atau iuran bulanan kepada karyawan *collector* yang datang setiap bulan dan juga pembayaran via transfer melalui Bank Mandiri.

3. Shihat (Ijab dan Qabul)

Shihat merupakan dasar bagi kedua belah pihak yang berakad untuk menunjukkan sesuatu atas apa yang terjadi pada sebuah akad. Maka akad belum dikatakan sah jika belum melalui shihat (ijab qabul) dalam hal ini dapat diketahui melalui perbuatan, ucapan, tulisan maupun isyarat. Dalam hal ini kedua belah pihak antara pelanggan dengan pihak dari Bengkulu Vision saling bertemu di kantor Bengkulu Vision untuk melakukan transaksi, selanjutnya pelanggan memilih paket langganan yang diinginkan, lalu setelah pelanggan setuju memilih paket yang diinginkan selanjutnya pihak Bengkulu Vison meminta KTP dari pelanggan dan mendata data diri pelanggan, meminta alamat dan melakukan pemasangan kepa rumah pelanggan. Dalam hal ini pelanggan dan Bengkuu Vision telah melakukan Ijab qabul berupa ucapan.

⁶⁴ Masrizal, Direktur Bengkulu Vision, Wawancara pada tanggal 23 Desember 2020

⁶⁵ Abu Azzam al Hadi, Fiqh *Muamalah* Kontemporer (Surabaya : UIN Sunan Ampel Surabaya Press, 2014), h. 74

Tabel.1.2

Keluhan gangguan yang dirasakan pelanggan Bengkulu Vision.

Bentuk keluhan yang dirasakan Pelanggan Bengkulu Vision	
1. Gambar <i>channel</i> yang buram.	5. Gambar TV yang bergelombang
2. Suara siaran yang tidak jernih.	6. Suara Tv Hilang
3. Gambar hitam –putih	7. Gambar siaran biru dan dapat
4. jika dikantor pusat terjadi pemadaman listrik maka siaran menjadi hilang.	tulisan Error

Sumber data: Wawancara pelanggan Bengkulu Vision

Maka menurut penulis terhadap pemaparan diatas terhadap praktik sewa menyewa TV kabel Bengkulu Vision bahwa kedua belah pihak baik Bengkulu Vision maupun Pelanggan telah menyepakati hal yang sama dengan suka sama suka. Dan terlebih lagi mengenai objek sewa, akad, dan sighth telah dapat diketahui, walaupun terdapat masalah pada salah satu syarat yaitu ma'qud alaih (objek sewa) karena tidak termasuk kedalam objek sewa *ijarah* yang cacat, namun hanya gangguan yang mana hal tersebut diluar jangkauan manusia, dan itu adalah hal wajar dan dapat dengan segera untuk di perbaiki. Maka melalui penjelasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa hal-hal tersebut telah memenuhi syarat sewa-menyewa dalam hukum islam.

Keberadaan hak dan kewaiban sangatlah berpengaruh dalam berbagai bentuk akad *ijarah*,terlebih daam *ijarah* berbentuk sewa jasa, didalam UU

No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pun tercantum bahwa pemilik usaha haruslah memberikan berbagai macam kesempatan dan ruang terhadap konsumen untuk mengeluh. Dengan adanya UU perlindungan konsumen ini dapat membantu mengatur hak dan kewajiban antara konsumen dan pemilik usaha apabila adanya sesuatu yang merugikan konsumen. Begitu juga konsumen perlu memperhatikan dan menghargai berbagai macam hak dari pemilik usaha yang mana membuat konsumen tidak boleh serta merta mengeluh tanpa memperhatikan UU No.8 Tahun 1999, dengan adanya peraturan tersebut terlihat jelas dalam pasal 7 huruf b yang berbunyi “memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan”⁶⁶.

Ayat ini menjelaskan bahwa perlu adanya pemeliharaan dan perbaikan serta informasi yang sebenar-benarnya dengan begitu konsumen dapat mendapatkan selain pelayanan yang bagus namun juga diberikan bentuk transparansi yang baik. Seharusnya pemenuhan dalam hal ini sangat perlu diperhatikan kembali dimana sales harus segera memberitahu sesuatu yang terjadi, sehingga bukan hanya memberikan informasi tentang kelebihan namun juga perlu adanya informasi atas masalah yang terjadi sesegera mungkin. Tapi pemilik usaha telah memberikan informasi terhadap konsumen yang merasa mendapatkan gangguan, dan Bengkulu Vision telah memberikan hal tersebut dengan membuat secara otomatis pada layar TV tertulis Nomor

⁶⁶Celine Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), h. 43

Telpon kantor untuk menyampaikan pengaduan terhadap hal tersebut, namun hal tersebut masih kurang dalam hal mensosialisasikannya. Sedangkan pelanggan tidak dapat dan kurang mengetahui bahwa hal tersebut adalah sesuatu yang penting agar dapat meminimalisir ketidak nyamanannya sendiri, dengan menghubungi kantor pusat nantinya akan diketahui apa yang menjadi penyebab dari kerusakan atau gangguan yang dialami, dengan begitu membuat pelanggan menjadi memiliki lebih sedikit kerugian, namun sekali lagi, karena kurangnya komunikasi dan sikap acuh dalam hal tersebut menyebabkan *miss* komunikasi.

Selanjutnya pada pasal 19 huruf a dan b yang berbunyi ;

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁶⁷

Dengan adanya ayat tersebut maka pihak dari Bengkulu Vision siap memberikan kompensasi sesuai dengan pasal 19 huruf a dan b, Bengkulu Vision siap mengurangi iuran bulannya apabila hal tersebut benar-benar terjadi gangguan akibat adanya kelalaian atau kesalahan dari pihak Bengkulu Vision itu sendiri, dan kedua belah pihak antara konsumen dan Bengkulu Vision saling bertemu dan membuktikan hal tersebut sehingga terciptanya perjanjian yang mengurangi biaya bulanan tersebut. Namun perlu diketahui

⁶⁷ Celine Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta: Sinar Grafika, 2017),h. 43

bahwa faktor gangguan tersebut bukan hanya disebabkan oleh kelalaian pihak TV kabel Bengkulu Vision saja melainkan dapat berupa gangguan dari Cuaca, Satelit, dan gangguan hewan yang diluar jangkauan manusia.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Baik dari pelanggan maupun pihak Bengkulu Vision telah mengetahui dan memahami tata cara berlangganan Bengkulu Vision mulai dari mendaftar, melakukan pembayaran, macam-macam jenis paket dan jaringan, serta pelayanan yang diberikan, semua sudah cukup baik untuk didalami, namun peneliti merasa dalam hal mengetahui informasi bagaimana menyampaikan keluhan terhadap Bengkulu Vision apabila gangguan terjadi pelanggan kurang mengetahui hal-hal yang harus dilakukan, sedangkan pihak Bengkulu Vision pun kurang mensosialisasikan kepada pelanggan apabila gangguan terjadi.
2. en dan Bengkulu Vision saling bertemu dan membuktikan hal tersebut sehingga terciptanya perjanjian yang mengurangi biaya bulanan tersebut.

B. Saran

1. Untuk Pemerintah

Agar lebih gencar mensosialisasikan Undang-undang tentang perlindungan konsumen salah satu contoh dengan memberkan iklan tentang perlindungan konsumen supaya masyarakat menjadi lebih merasa peduli dalam menanggapi masalah yang menyebabkan kerugian pada konsumen.

2. Untuk pihak Pengusaha TV kabel

Lebih mementingkan pemberian sosialisasi secara terbuka dalam melakukan perjanjian dan memberikan informasi dengan segera apabila terjadi gangguan.

3. Untuk Masyarakat

Agar lebih mengetahui terkait Undang-undang perlindungan konsumen dengan mempelajari hal-hal yang menjadi hak dan kewajiban dalam melakukan *ijarah* (sewa menyewa).

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdillah, Syamsuddin Abu. *Terjemah Fathul Qarib* Surabaya: CM Grafika, 2010.
- Alma, Buchari. *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung: CV. Alfabeta, 2014.
- Az-Zuhaili, Wahbah. *Fiqh Islam Jilid 5*, Jakarta : Gema Insani, 2011.
- Azzam al Hadi, Abu. *Fiqh Muamalah Kontemporer*, Surabaya : UIN Sunan Ampel Surabaya Press, 2014.
- Efendi, Jonaedi dan Johnny Ibrahim. *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris* Depok: Prenada Media Group, 2016.
- Ghofar, M. Abdul. *Al-Qur'an dan Tafsir Ibnu Katsir Jilid 1*, Jakarta: Pustaka Imam Syafii, 2017.
- Hamid, Abd. Haris. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makassar: Sah Media, 2017.
- Harun, *Fiqh Muamalah*, Surakarta: Muhammadiyah Press, 2017.
- Mardani. *Fiqh Ekonomi Syariah : Fiqh Muamalah* Jakarta : Kencana, 2012.
- Mardani. *Hukum Sistem Ekonomi Islam*, Jakarta: Rajawali Press, 2015.
- Prastowo, Andi. *Metodologi Penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*, Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2016.
- Rahman, Abdul, Ghufron Ihsan, Sapiudin Shidiq. *Fiqh Muamalat*, Jakarta: kencana, 2010.
- Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenada Media Group, 2018.
- Rozalinda. *Fikih Ekonomi Syariah*, Jakarta: Rajawali Press, 2017.
- Shofie, Yusuf. *Kapita Selektta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesi*, Bandung: CitraAditya Bakti, 2006.
- Sri Rezky, Andi .Nurdiyana Tadjuddin. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.

- Subekti dan Tjitrosudibio. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* Jakarta: Pradnya Paramita, 2004.
- Susanto, Happy. *Hak-hak Konsumen jika dirugikan*, Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008.
- Sukardi. *Metodelogi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Syafe'i, Rachmat. *fiqh muamalah*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2001.
- Syarifuddin, Amir. *Garis-Garis Besar Fiqh* , Jakarta: Kencana, 2003.
- Tri Siwi Kristiyanti, Celine. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2017.
- Tumantara, Firman. *Hukum Perlindungan Konsumen* , Malang : Setara Press, 2016.
- Wardiono, Kelik. *Hukum Perlindungan Konsumen* , Yogyakarta:Penerbit Ombak, 2014.
- Yazid, Muhammad. *Fiqh Ekonommi Islam*, Surabaya : Imtiyas, 2017.

B. Skripsi, Jurnal, dan Artikel

- Alamsyah, Andry, Earlyan Abdiel Bernatapi, "Evolving Customer Experience Management in Internet Service Provider Company using Text Analytics", *Jurnal IEEE*, No.19, 2019.
- Lutfy, Ahmad, "METODE TAHFIDZ AL-QUR'AN (Studi Komparatif Metode Tahfidz Al-Qur'an di Pondok Pesantren Madrasah al-Hufadzh II Gedongan Ender, Pangenan Cirebon dengan Pondok Pesantren Tahfidz Qur'an Terpadu AlHikmah Bobos, Dukupuntang Cirebon)", *Jurnal Holistik* , Vol.14, No. 2, 2016.
- Firlana, Yahya: "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Tranksaksi TV Berlangganan IndiHome Triple Play di PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Devisi Regional Ponorogo", Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Ponorogo: *Skripsi*, Program Studi Muamalah, 2016.
- Chiftiyah, Muli'atul: "Analisis Hukum Islam dan UU No.8 tahun 1999 Terhadap Sewa TV Kabel dan Wifi Berlangganan MNC Play Media di Surabaya", Universitas Islam Negeri Sunan Ampel: *Skripsi*, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah,2019.

Permata, Ayu, Suradi, Aminah "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Penyiaran Berlangganan (Tv Berlangganan) Dengan Perubahan Harga Paket Berlangganan Secara Sepihak Oleh Lembaga Penyiaran Berlangganan" Diponegoro Law Journal., Vol. 6, No. 2, 2017.

Sulistyowati, Rini, ” Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Tv Berbayar Ditinjau Dari Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2005 Tentang Penyelenggaraan Lembaga Penyiaran Berlangganan Melalui Satelit, Kabel Dan Terrestrial, Jurnal USM, , Vol.2, No.1, 2019.

L

A

M

P

I

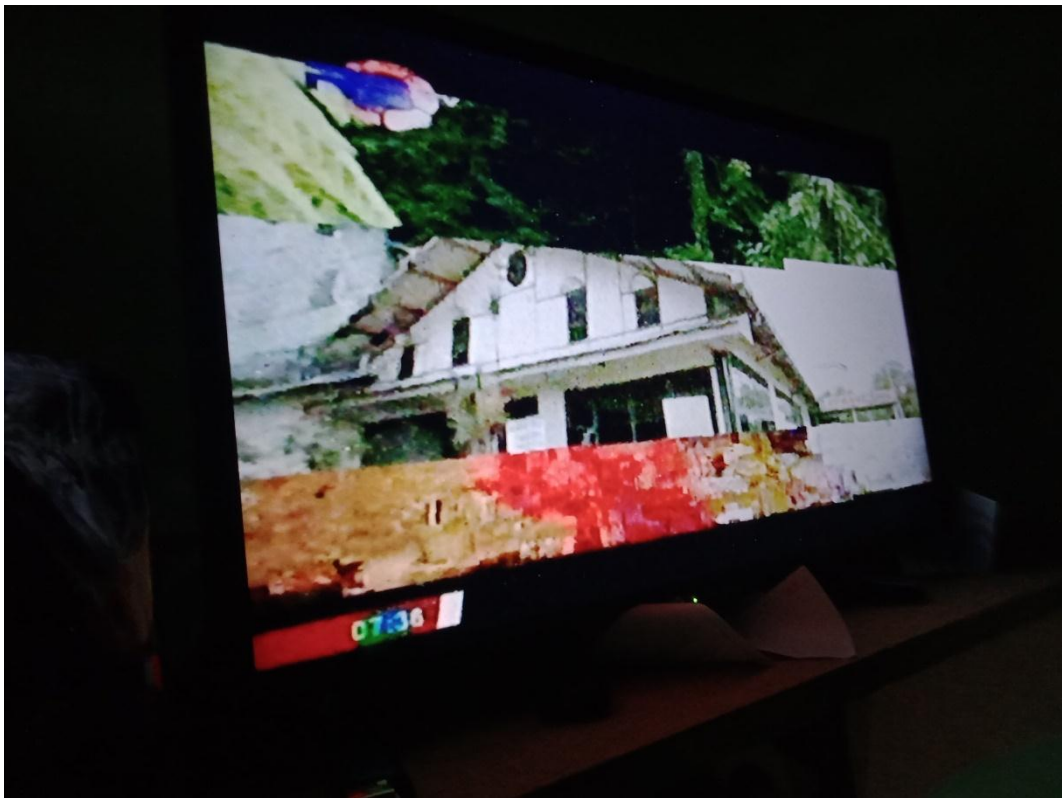
R

A

N

Wawancara Bersama Direktur Bengkulu Vision (Bapak Masrizal)





Wawancara Bersama salah satu Pelanggan Bengkulu Vision (Ibu Ruri)



Wawancara Bersama salah satu pelanggan Bengkulu Vision (Ibu Tumini)

