PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KONTRAK BAKU PADA PERUSAHAAN JASA TELEKOMUNIKASI INTERNET BERLANGGANAN

(Studi Pada Konsumen Berlangganan Jasa Telekomunikasi Di Desa Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)

SKRIPSI

Oleh:

Indra Prasta
NIM 13220128

JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2017

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KONTRAK BAKU PADA PERUSAHAAN JASA TELEKOMUNIKASI INTERNET BERLANGGANAN

(Studi Pada Konsumen Berlangganan Jasa Telekomunikasi Di Desa Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)

Benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindah data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. Jika di kemudian hari terbukti disusun orang lain, ada penjiplakan, duplikasi, atau memindah data orang lain, baik secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang saya peroleh karenanya, batal demi hukum

Malang, 08 September 2017

Penulis,

Indra Prasta

NIM. 13220128

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Indra Prasta NIM: 13220128 Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KONTRAK BAKU PADA PERUSAHAAN JASA TELEKOMUNIKASI INTERNET BERLANGGANAN
(Studi Pada Konsumen Berlangganan Jasa Telekomunikasi Di Desa Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Malang, 08 Agustus 2017

Mengetahui,	
Ketua Jurusan	Dosen Pembimbing,
Hukum Bisnis Syariah	
Dr. Fakhruddin, M.Hi.	Dr. Khoirul Hidayah, S.H., M.H.
NIP. 197408192000031002	NIP. 197805242009122003

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara Indra Prasta, NIM 13220128, mahasiswa Jurusan Hukum Bisnis Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KONTRAK BAKU PADA PERUSAHAAN JASA TELEKOMUNIKASI INTERNET BERLANGGANAN

(Studi Pada Konsumen Berlangganan Jasa Telekomunikasi Di Desa Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)

Telah dinyatakan lulus dengan nilai A (Sangat Memuaskan) dengan Penguji:

1. H. Khoirul Anam, M.H.
   NIP. 196807152000031001
   ( ) Ketua

2. Dr. Khoirul Hidayah, S.H., M.H
   NIP. 197805242009122003
   ( ) Sekretaris

3. Dr. Burhanuddin Susamto, M.Hum
   NIP. 197801302009121002
   ( ) Penguji Utama

Malang, 06 Oktober 2017
Dekan,

Dr. H. Saifullah, S.H, M.Hum.
NIP. 196512052000031001

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengharap ridho dan ucapan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan segala kekuatan serta kemudahan

Saya persembahkan karya sederhana ini untuk kedua orang tua tercinta Bapak Chaerul Saleh dan Ibu Titi Karsiti yang telah memberikan kasih sayang, mendidik, mendoakan dan memberikan dukungan yang tak terhingga baik moril maupun materiil kepada putra putrinya.

Untuk Uwa Atang, Paman-pamanku, bibi, seluruh sepupu yang tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga karya skripsi ini bisa selesai tepat pada waktunya.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ كُونُواْ قَوَّامِينَ لِلّهِ شُهَدَاء بِالْقِسْطِ وَلاَ يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ عَلَى

أَلاَّ تَعْدِلُواْ اعْدِلُواْ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَى وَاتَّقُواْ اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُون

"Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu menjadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa.dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan." (QS. Al-Maidah (5): 8)

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, dengan rahmat Allah serta hidayah-Nya, penulisan skripsi yang berjudul **"Persepsi Konsumen Terhadap Kontrak Baku Pada Perusahaan Jasa Telekomunikasi Internet Berlangganan (Studi Pada Konsumen Berlangganan Jasa Telekomunikasi Di Desa Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)"** dapat diselesaikan dengan curahan kasih sayang-Nya, kedamaian dan ketenangan jiwa. Shalawat dan salam kita haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju alam terang benderang di dalam kehidupan ini. Semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaat dari beliau di hari akhir kelak. Amiin.

Dengan segala daya dan upaya serta bantuan, bimbingan maupun pengarahan dan hasil diskusi dari pelbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada batas kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag. selaku rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Dr. H. Saifullah, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Dr. Fakhrudin, M.Hi, selaku Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

4. Dr. Moh. Thoriquddin, M.Hi. selaku dosen wali selama masa perkuliahan di Fakultas Syariah
5. Dr. Khoirul Hidayah, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing penulis, terima kasih penulis haturkan atas waktu yang telah beliau limpahkan untuk bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah menyampaikan ilmunya dengan ikhlas. Khususnya yang telah membantu penelitian ini, semoga Allah SWT memberikan pahala-Nya yang sepadan kepada beliau semua.
7. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, terima kasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak Chaerul Saleh dan Ibu Titi Karsiti tercinta yang telah mendidik, membesarkan, memberikan doa dan dukungan baik moril maupun maupun materiil.
9. Segenap keluarga dan saudara yang selalu mendukung dalam memberikan motivasi dan semangat dalam menjalani pendidikan.
10. Keluarga besar PMII Rayon Radikal Al-Faruq telah mendukung dan memberikan sumbangsih keilmuan.
11. Kepada dulur-dulur Jurusan Hukum Bisnis Syariah angkatan 2013 yang telah memberikan semangat dalam penelitian ini.
12. Kepada Hanik Munasyiroh yang juga senantiasa memberikan semangat, doa dan dukungan yang tak terhingga sampai proses pengerjaan skripsi dan revisi selesai.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

13. kepada sahabat-sahabat yang selalu mendukung, memotivasi serta kritikan yang membangun atas penelitian ini.
14. Keluarga Pondok Pesantren Darul Ulum Jombang
15. Seluruh pihak yang telah berkontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Semoga apa yang saya peroleh selama kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang ini, bisa bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya bagi saya pribadi. Disini penulis sebagai manusia biasa yang tak pernah luput dari kesalahan, menyadari bahwasanya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharap kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 08 September 2017
Penulis,

Indra Prasta
NIM. 13220128

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

Transliterasi yang dimaksud di sini adalah pemindah alihan dari bahasa Arab kedalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemahan bahasa Arab kedalam bahasa Indonesia. Pengalihan huruf Arab-Indonesia dalam naskah ini didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1988, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana yang tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (*A Guide to Arabic Tranliterastion*), INIS Fellow 1992.

B. Konsonan

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	a	ط	Th
ب	B	ظ	Zh
ت	T	ع	‘
ث	Ts	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dz	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	’
ص	Sh	ي	Y
ض	Dl		

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

C. Vokal, panjang dan diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan "a", *kasrah* dengan "i", *dlommah* dengan "u," sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang =	Â	Misalnya	قال	menjadi	Qâla
Vokal (i) panjang =	Î	Misalnya	قيل	menjadi	Qîla
Vokal (u) panjang =	Û	Misalnya	دون	menjadi	Dûna

Khusus untuk bacaanya' nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan "î", melainkan tetap ditulis dengan "iy" agar dapat menggambarkanya' nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya' setelah *fathah* ditulis dengan "aw" dan "ay". Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) =	ـو	Misalnya	قول	menjadi	Qawlun
Diftong (ay) =	ـي	Misalnya	خير	menjadi	Khayrun

D. Ta' marbûthah (ة)

Ta' marbûthah ditransliterasikan dengan "t" jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila *Ta' marbûthah* tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "h" misalnya الرسالة للمدرسة menjadi *al-risalat li al-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlafilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan *t* yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya فى رحمة الله menjadi *fi rahmatillâh*.

E. Kata SandangdanLafdh al-Jalâlah

Kata sandang berupa "al" (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan "al" dalam *lafadhjalâlah* yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

a. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan …
b. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan …
c. Masyâ’ Allâh kâna wamâ lam yasya’ lam yakun.

F. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Seperti penulisan nama “Abdurrahman Wahid”, “Amin Rais” dan kata “salat” ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya.

Kata-kata tersebut sekalipun berasal dari bahasa Arab, namunia berupa nama dari orang Indonesia dan terindonesiakan, untuk itu tidak ditulis dengan cara “Abd al-Rahmân Wahîd”, “Amîn Raîs,” dan bukan ditulis dengan “*shalât*”.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL ..... **i**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **ii**

PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**

MOTTO ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

PEDOMAN TRANSLITERASI ..... **x**

DAFTAR ISI ..... **xiii**

ABSTRAK ..... **xvi**

ABSTRACT ..... **xvii**

الملخص البحث ..... **xviii**

BAB I **1**

PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Batasan Masalah 7

D. Tujuan Penelitian 8

E. Manfaat Penelitian 8

F. Definisi Operasional 8

G. Sistematika Pembahasan 10

BAB II **13**

TINJAUAN PUSTAKA **13**

A. Penelitian Terdahulu 13

B. Kajian Pustaka 18

1. Tinjauan Umum tentang Perjanjian 18

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen 29
3. Tinjauan terhadap Perjanjian Baku 37
4. Tinjauan Perjanjian Baku Menurut Hukum Islam 41

BAB III 49
METODE PENELITIAN 49
A. Jenis Penelitian 50
B. Pendekatan Penelitian 50
C. Lokasi Penelitian 51
D. Metode Penentuan Subjek 51
E. Jenis dan Sumber Data 52
F. Metode Pengumpulan data 53
G. Metode Pengolahan Data 55

BAB IV 58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 58
A. Persepsi Pengguna Layanan Internet Terhadap Kontrak Baku Berlangganan Pada Pengguna Jasa Telekomunikasi 58
B. Penggunaan Kontrak Berlangganan pada Perusahaan Telekomunikasi ditinjau berdasarkan Undang-undang Perlindungan Kosumen dan Prinsip Keadilan dalam Hukum Islam 71
1. Penggunaan Kontrak Berlangganan pada Perusahaan Telekomunikasi ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 71
2. Penggunaan Kontrak Berlangganan pada Perusahaan Telekomunikasi ditinjau berdasarkan Prinsip Keadilan dalam Hukum Islam 81

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB V **89**

KESIMPULAN DAN SARAN **89**

A. Kesimpulan 89

B. Saran 91

DAFTAR PUSTAKA **92**

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BUKTI KONSULTASI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ABSTRAK

Indra Prasta, 13220128, **Persepsi Konsumen Terhadap Kontrak Baku Pada Perusahaan Jasa Telekomunikasi Internet Berlangganan (Studi pada Konsumen Berlangganan Jasa Telekomunikasi di Desa Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)**, Skripsi, jurusan Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing: Dr. Khoirul Hidayah, S.H, M.H.,

Kata Kunci: Konsumen, Kontrak Baku, Jasa Telekomunikasi

Penggunaan jaringan internet saat ini semakin banyak diminati. Namun semakin banyaknya perusahaan jasa penyedia layanan telekomunikasi, semakin banyak pula permasalahan yang timbul. Salah satunya ialah tidak adanya keseimbangan antara konsumen dan penyedia jasa akibat kontrak baku yang harus ditandatangani di awal perjanjian. Adapun rumusan masalah yang diambil untuk penelitian ini adalah (1) Bagaimana persepsi pengguna layanan internet terhadap kontrak baku berlangganan pada perusahaan jasa telekomunikasi? (2) Bagaimana penggunaan kontrak berlangganan pada perusahaan telekomunikasi ditinjau berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen dan prinsip keadilan dalam hukum Islam? Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum empiris yang menggunakan pendekatan yuridis sosiologis.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, berbagai masalah timbul seperti kenaikan tarif yang signifikan, seringnya gangguan pada layanan TV kabel, lambatnya tanggapan dari penyedia jasa atas komplain oleh konsumen, serta pemutusan layanan yang harus dibayar penangguhannya, disebabkan karena kontrak atau perjanjian awal yang kurang dipahami oleh pengguna, serta tidak dijelaskan secara spesifik setiap layanan yang ditawarkan, dan juga tidak dipahaminya kontrak baku yang berisi klausula-klausula oleh konsumen. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, layanan internet yang diberikan oleh penyedia jasa kepada responden masih belum memenuhi ketentuan yang terdapat dalam pasal 18 ayat 1 dan ayat 2, karena telah mengurangi manfaat jasa yang menjadi objek jual beli jasa serta membuat pengubahan lanjutan secara sepihak. Penyedia jasa juga belum sepenuhnya memberikan hak-hak konsumen seperti dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Untuk bisa mencapai prinsip keadilan, maka sebenarnya diperlukan *khiyar* dalam transaksi. Dimana *khiyar* dapat memberikan kesempatan kepada pihak penerima untuk melakukan pilihan melanjutkan transaksi atau tidak

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ABSTRACT

Indra Prasta, 13220128, **The perception of the consumer Against the contract On Telecommunication Service company Raw Internet subscription (Studies on Consumer Subscription Services of telecommunications in the village of Merjosari Sub-district Lowokwaru Malang)**, Thesis, Department of Sharia Business Law, Sharia Faculty, The State Islamic State University Maulana Malik Ibrahim Malang, Supervisor: Dr. Khoirul Hidayah, S. H., M.H.,

Keywords: Consumer, Standart Contract, Telecommunication

The use of the internet network is currently getting a lot of interest. But the growing number of telecommunications service providers service company, the many problems that arise. One of them is the lack of balance between consumers and service providers due to the standard contract to be signed in the beginning of the agreement. As for the formulation of the problem to be taken in this research are (1) How the perception of the user's internet service standart contract service company subscribing to telecommunications? (2) how the use of contracts subscribing on telecommunications companies are reviewed based on consumer protection laws and the principle of Justice in Islamic law? This research is a kind of empirical legal research using the juridical sociological approach.

The result of this research shows that, various issues arise such as a significant rate increase, often a nuisance on cable TV services, the slowness of the response of top service providers complain by consumers, as well as the termination of the service should be paid its postponements, due to the initial contract which is less well understood by users, as well as not described specifically any of the services offered, and also did not understand the contract containing the clause-raw clause by consumers. Based on law No. 8 Year 1999 on the protection of consumers, the internet service provided by the provider to the respondent still do not meet the conditions contained in article 18 paragraph 1 and paragraph 2, since it has reduced the benefits of the service that became the object of sale and purchase services as well as make advanced customizations unilaterally. Service providers are also not fully provide the rights of the consumer as in article 4 of the consumer protection act. To be able to achieve the principle of Justice, and takes *khiyar* in transactions. *Khiyar* which can give a chance to the receiving party to perform a transaction or not continue options.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

الملخص البحث

اندرا بريستا ، ١٣٢٢٠١٢٨ ، **تصور المستهلك ضد العقد المتعلق بشركه خدمات الاتصالات الكترونيه الاشتراك في الإنترنت الخام (دراسات عن خدمات الاكتتاب الاستهلاكي للاتصالات في قرية ميرجواري الفرعية في منطقه لووكارو مالانغ)** ، بحث جامعي، قسم حكم التجار الشرعي، كلية الشريعة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، المشرف: الدكتور خير الهداية ، الماجستير.

الكلمات الرئيسية: المستهلك ، العقد باكو ، الاتصالات

استخدام شبكه الإنترنت حاليا الحصول علي الكثير من الاهتمام. ولكن العدد المتزايد من شركات خدمات الاتصالات ، والعديد من المشاكل التي تنشا. ومن بينها عدم التوازن بين المستهلكين ومقدمي الخدمات بسبب العقد الموحد الذي سيوقع في بداية الاتفاق. اما بالنسبة لصياغة المشكلة التي يتعين اتخاذها في هذا البحث هي (١) كيف التصور من المستخدم خدمه الإنترنت عقد باكو شركه الخدمة الاشتراك في الاتصالات ؟ (٢) كيف يتم استعراض استخدام العقود التي يتم الاشتراك فيها علي شركات الاتصالات بموجب قوانين حماية المستهلك ومبدا العدالة في الشريعة الاسلاميه ؟ وهذا البحث هو نوع من البحوث القانونية التجريبية التي تستخدم النهج الاجتماعي القانوني.

وتظهر نتيجة هذا البحث ان هناك مسائل مختلفه تنشا مثل زيادة كبيره في الأسعار ، وكثيرا ما تكون مصدر إزعاج لخدمات تلفزيون الكابل ، وبطء استجابه مقدم الخدمات للشكاوى المقدمة من المستهلكين ، وكذلك إنهاء الخدمة ينبغي وقد دفعت تاجيلاتها بسبب العقد الاولي الذي لم يفهمه المستعملون بشكل جيد ، ولم يرد وصف لأي من الخدمات المقدمة علي وجه التحديد ، كما انها لم تفهم العقد الذي يتضمن البند–البند الخام مستهلك. واستنادا إلى القانون رقم ٨ لسنه ١٩٩٩ المتعلق بحماية المستهلكين ، لا تزال خدمه الإنترنت التي يقدمها المورد إلى المدعي عليه لا تستوفي الشروط الواردة في الفقرة ١ من المادة ١٨ والفقرة ٢ ، لأنها قللت من فوائد الخدمة التي أصبحت هدفا للبيع وخدمات الشراء ، فضلا عن جعل التخصيصات المتقدمة من جانب واحد. كما ان مقدمي الخدمات لا يقدمون بالبالكامل حقوق المستهلك كما في المادة ٤ من قانون حماية المستهلك. ان تكون قادره علي تحقيق مبدا العدالة ، وياخذ الخيار في المعاملات. الخيام التي يمكن ان تعطي فرصه للطرف المتلقي لتنفيذ صفقة أو عدم مواصله الخيارات

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat dizaman sekarang ini memberikan dampak positif bagi kehidupan manusia, khususnya dibidang telekomusikasi dan informasi. Karena manusia membutuhkan interaksi untuk berhubungan antar sesamanya. Penggunaan jaringan internet yang sangat banyak diminati diera globlaisasi ini, baik untuk kegiatan bisnis maupun untuk kegiatan sehari-hari yang merupakan kebutuhan pokok bagi masyarakat kita sendiri. Penggunaan jaringan internet tidak lepas dari adanya penyelenggara jasa telekomunikasi, yaitu penyedia jasa jaringan internet.

Layanan jaringan internet dan jasa telekomunikasi kini semakin beragam sesuai dengan kebutuhan manusia itu sendiri. Salah satunya yaitu tersedianya jaringan internet berlangganan yang sudah banyak dijumpai

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dirumah-rumah pribadi. Adanya jaringan internet berlangganan ini memungkinkan masyarakat untuk dapat mengakses informasi dengan cepat, hemat dan juga mudah.

Saat ini di Indonesia, telah banyak perusahaan atau lembaga yang bergerak dan melayani dibidang jasa telekomunikasi berbasis internet berlangganan. Beberapa perusahaan atau lembaga tersebut diantaranya adalah PT. Telkom Indonesia, My Republic, Play Media dan lain-lain. Masing-masing perusahaan tesebut memberikan penawaran layanan internet yang berbeda-beda. Termasuk salah satunya ialah layanan internet yang dapat dipasang dirumah pribadi, kantor, warung kopi, dan lain sebagainya.

Pada saat pemasangan jaringan internet, akan terjadi suatu hubungan hukum antara calon pelanggan dengan perusahaan penyedia layanan internet. Oleh karena itu, perlu diadakan suatu perjanjian yang disebut dengan kontrak berlangganan sambungan telekomunikasi, yang harus di tandatangani oleh kedua belah pihak yaitu perusahaan penyedia layanan internet dan calon pelanggan. Perjanjian tersebut dituangkan dalam bentuk surat perjanjian, yang telah dibuat oleh perusahaan. Dalam hal ini, calon pengguna layanan internet cukup menandatangani surat perjanjian tersebut sebagai tanda persetujuan.

Perjanjian tersebut mengandung beberapa klausula yang harus disetujui dan sudah ditetapkan tanpa adanya negosiasi dan tawar-menawar antara para pihak. Perjanjian ini termasuk dalam kontrak baku yaitu suatu kontrak/perjanjian yang bentuk isinya ditentukan oleh salah satu pihak.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Pada perjanjian penggunaan layanan internet ini, pihak pembuat adalah perusahaan penyedia layanan internet. Sedangkan pelanggan adalah para pengguna jasa telekomunikasi yang sudah mendatangani surat perjanjian khusus dengan pengelola jasa telekomunikasi untuk berlangganan sambungan telekomunikasi, yang mana formulir kontrak baku tersebut telah dibuat oleh pihak perusahaan penyedia layanan internet.

Sebelum terjadinya perjanjian, surat berlangganan tersebut sudah dipersiapkan terlebih dahulu oleh penyedia jasa dengan alasan untuk menghemat waktu, biaya, dan membantu kelancaran dalam pelayanan kepada calon pelanggan baru, serta terhindar dari wanprestasi antara kedua belah pihak. Kesepakatan tertuang dalam sebuah kontrak tertulis yang telah dibuat oleh pihak penyedia jasa, sehingga masyarakat harus tunduk dengan kontrak tersebut.

Namun ternyata, perjanjian baku yang dilakukan antara produsen dan konsumen ini menimbulkan suatu permasalahan, karena tidak adanya keseimbangan dalam perjanjian antara pihak produsen dan konsumen. Masalah seperti ini terjadi terhadap pengguna jaringan internet berlangganan yang terpasang dirumah pribadi yang digunakan untuk kepentingan keluarga maupun untuk kepentingan umum. Pada awal kesepakatan, pihak penyedia jasa menawarkan besar biaya dan kecepatan kepada konsumen secara lisan melalui para marketing yang kemudian akan dituangkan didalam kontrak secara tertulis yang sudah tersedia. Setelah perjanjian tersebut disepakati oleh kedua belah pihak, konsumen mengalami keluhan selama masa pemakaian jasa telekomunikasi tersebut,

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dari setiap bulannya mengalami kenaikan pembayaran tagihan tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu kepada pihak konsumen atau kita selaku pengguna jasa tersebut, berkurangnya kecepatan layanan internet tanpa ada pemberitahuan adanya gangguan dan kelambatan merespon dari setiap keluhan para pengguna jasa. Padahal dalam sebuah negosiasi atau tawar-menawar setelah persetejuan perjanjian yang telah disetujui antara kedua belah pihak tidak tercantum keterangan mengenai kenaikan tarif yang dibebankan kepada pihak konsumen.

Adanya perjanjian baku yang dibuat oleh produsen atau penyedia jasa ini yang kemudian disepakati oleh konsumen atas dasar klausul-klausul yang sudah dituangkan dalam perjanjian membuat ketidak seimbangan tersendiri kepada pihak konsumen. Salah satu akibat dari ketidak seimbangan tersebut adalah kerugian yang diterima oleh konsumen mengenai kenaikan pembayaran yang tanpa sepengetahuan konsumen sendiri atau tidak adanya pemberitahuan dari pihak produsen atau penyedia jasa mengenai kenaikan pembayaran tagihan.

Beberapa penyedia jasa yang akhir-akhir ini menimbulkan permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan atau konsumen yaitu seperti yang terjadi di daerah Semarang, seorang pelanggan *internet sevice provider* IndiHome mengeluhkan adanya ketidak sesuaian atas kesepakatan berlangganan yang telah ditentukan di awal perjanjian. Di awal perjanjian, petugas Indihome tidak memaparkan informasi ketentuan penggunaan layanan Indihome secara lengkap kepada konsumen. Pada kasus ini, pihak indihome tidak menginformasikan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

adanya kenaikan tarif secara tertulis dan juga tidak diinformasikan di awal perjanjian. Itu berarti telah terjadi distorsi informasi kepada konsumen, yang juga berarti ada ketidak sesuaian dengan kontrak di awal perjanjian sehingga dapat merugikan konsumen.[1]

Kasus lain juga terjadi di Jakarta. Seorang pelanggan layanan internet My Republik, mengeluhkan adanya gangguan internet. Ia mengadukan koneksi internet yang mati kepada pihak My Republik pada tanggal 16 mei 2017 dengan nomor aduan 704726 dan dijanjikan akan ditangani dalam waktu 3x24 jam. Pada tanggal 19 dan 20 Mei 2017, teknisi dari pihak My Republik melakukan perbaikan. Namun koneksi internet belum bisa terhubung. Kemudian pelanggan kembali menghubungi pihak My Republik, namun sampai waktu satu minggu belum juga mendapat kepastian.[2]

Berangkat dari fenomena-fenomena tersebut, perlu adanya pemahaman apakah ada upaya-upaya yang harus dilakukan oleh konsumen selaku pengguna jasa internet agar tercipta sebuah keadilan dan keterbukaan, jika setelah terjadinya suatu perjanjian yang telah disepakati kedua belah pihak. Karena, kecenderungan makin memperlihatkan bahwa banyak perjanjian di dalam transaksi bisnis yang terjadi bukan melalui proses negosiasi yang seimbang diantara kedua belah pihak, melainkan perjanjian itu terjadi dengan cara sepihak yang satu telah menyiapkan

[1] "Sales Indihome Tak Berikan Informasi Lengkap", https://radarsemarang.com/2017/03/06/sales-indihome-tak-berikan-informasi-lengkap/, diakses tanggal 18 Juli 2017.

[2] Yehuda,"Seminggu Lebih Internet Mati, Kecewa Layanan MyRepublic",https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3510493/seminggu-lebih-internet-mati-kecewa-layanan-myrepublic, diakses tanggal 13 Agustus 2017.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

syarat-syarat baku pada suatu formulir perjanjian yang sudah dicetak secara masal terlebih dahulu dan kemudian diberikan kepada pihak lainnya untuk disetujui dengan hampir tidak memberikan kebebasan sama sekali kepada pihak lainnya untuk melakukan negosisasi syarat-syarat yang diberikan. Perjanjian yang demikian itu dinamakan perjanjian standar atau perjanjian baku atau perjanjian adhesi.[3]

Sehubungan dengan permasalahan tersebut perlu adanya perlindungan kepada konsumen serta upaya hukum yang harus dilakukan oleh konsumen terhadap tidak seimbangnya antara hak dan kewajiban yang perlu mendapatkan perhatian utama dalam perjanjian baku adalah mengenai klausula eksonerasi. Yaitu suatu klausula yang berisikan pembebasan atau pembatasan pertanggungjawaban dari pihak pembuat. Perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi inilah yang dilarang oleh Undang-Undang, karena merugikan konsumen atau pelanggan. Dari situlah konsumen secara praktik jauh dibawah pelaku usaha, maka Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen memerlukan adanya pengaturan hukum dan perlindungan hukum secara pasti mengenai perjanjian baku dalam setiap perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha.

Dasar hukum Islam timbulnya suatu bisnis atau perdagangan adalah dengan adanya perjanjian yang mengikat antara para pihak. Perjanjian ini disebut dengan perikatan atau *al-'aqd* (dalam istilah Arab

[3]Sutan Remy Sjahdeini, *Keabsahan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank Indonesia,* (Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993), h. 61.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

kemudian diadopsi dalam bahasa Indonesia dengan akad). Hukum perikatan Islam menurut Tahir Azhari merupakan seperangkat kaidah hukum yang bersumber dari Al-Qur'an, Sunah, dan *al-Ra'y* (ijtihad) yang mengatur hubungan antara dua orang atau lebih mengenai suatu benda yang dihalalkan menjadi objek suatu transaksi.[4] Bahwa sesungguhnya dalam suatu perjanjian harus adanya suatu keterbukaan dan keadilan agar tidak ada yang dirugikan dikemudian hari setelah disepakatinya suatu perjanjian.

Atas dasar tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Persepsi Konsumen terhadap Kontrak Baku pada Perusahaan Jasa Telekomunikasi yang dilakukan di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Malang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi pengguna layanan internet terhadap kontrak baku berlangganan pada perusahaan jasa telekomunikasi?
2. Bagaimana penggunaan kontrak berlangganan pada perusahaan telekomunikasi ditinjau berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Kosumen dan prinsip keadilan dalam hukum Islam?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas penulis membatasi penelitian berdasarkan pada ruang lingkup analisis yuridis tentang kerugian yang diterima terhadap adanya kontrak baku dari segi Undang-Undang Nomor 8

[4]Gemala Dewi, *Aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian di Indonesia, Edisi Revisi cet. Ke-3,* (Jakarta: Kencana, 2006), h. 9.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Tinjauan Hukum Islam dari segi Muamalah. Agar dalam penelitian yang akan dilakukan lebih terarah dan tidak terlalu melebar ke pembahasan lainnya.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna layanan internet terhadap kontrak berlangganan PT. Telkom Indonesia.
2. Untuk mengetahui bagaimana kontrak berlangganan PT. Telkom Indonesia ditinjau berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen prinsip keadilan dalam hukum Islam.

E. Manfaat Penelitian

Ada dua manfaat terhadap penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini untuk memberikan gambaran kepada para ilmuan, peneliti, dan masyarakat mengenai kontrak atau klausula baku dalam perjanian yang tidak menguntungkan kepada salah satu pihak.

2. Manfaat Praktis

   Secara praktis penelitian ini dapat memberikan saran aplikatif berguna bagi penulis dan pembaca khususnya kepada masryarakat dalam melakukan praktik perjanjian dalam hal jual-beli.

F. Definisi Operasional

1. Persepsi

   Persepsi menurut kamus besar bahasa Indonesia diartikan tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Sedangkan dalam kamus

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

besar psikologi, persepsi diartikan sebagai suatu proses pengamatan seseorang terhadap lingkungan dengan menggunakan indra-indra yang dimiliki sehingga ia menjadi sadar akan segala sesuatu yang ada dilingkungannya.[5]

2. Konsumen

Konsumen sebagai peng-Indonesia-an dari istilah asing, Inggris *consumer*, dan Belanda *consument*, secara harfiah diartika sebagai "orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu"; atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang". Ada juga yang mengartikan "setiap orang yang menggunakan barang atau jasa". Dari pengertian diatas terlihat bahwa ada pembedaan antara konsumen sebagai orang alami atau badan hukum. Pembedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut menggunakan barang tersebut untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual, diproduksi lagi).[6]

3. Kontrak Baku

Istilah kontrak baku berasal dari terjemahan dari bahasa Inggris, yaitu *standart contract*. Standar kontrak merupakan perjanjian yang telah ditentukan dan telah dituangkan dalam bentuk formulir. Kontrak ini telah ditentukan secara sepihak, terutama pihak ekonomi kuat terhadap

[5] "Pengertian Persepsi menurut Ahli", http://belajarpsikologi.com/pengertian-persepsi-menurut-ahli/, diakses tanggal 18 Agustus 2017.

[6] Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Nusa Media, 2008), h.7.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ekonomi lemah.[7] Pandangan lain berpendapat bahwakontrak baku, kontrak standar atau kontrak adhesi adalah beberapa istilah yang digunakan terhadap perjanjian yang seluruh klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain, pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau minta perubahan.[8] Lebih singkatnya kontrak baku adalah kontrak yang klausul-klausulnya telah ditetapkan atau dirancang oleh salah satu pihak.

4. Jasa Telekomunikasi

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 dalam Pasal 1 Ayat (7) menjelaskan bahwa jasa telekomunikasi adalah layanan telekomunikasi untuk memenuhi kebutuhan bertelekomunikasi dengan menggunakan jaringan telekomunikasi.

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi akan diorganisasikan dalam lima bab, yang disesuikan dengan ketentuan dan prosedur penulisan karya tulis ilmiah Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Sub bab ini menguraikan tentang logika pembahasan yang akan digunakan dalam penelitian ini dimulai bab pertama pendahuluan sampai bab penutup, kesimpulan dan saran.[9]

BAB I pendahuluan, didalamnya berisikan elemen dasar penelitian ini, yakni latar belakang masalah yang menguraikan gambaran mengenai

[7] Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUHPerdata*, (Jakarta: RajafGrafindo Persada, 2006), h.145.
[8] Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUHPerdata*, h.146.
[9] Tim Penyusun,Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, hal.24.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

judul yang dipilih, selanjutnya rumusan masalah yang berisikan spesifikasi penelitian yang akan dilakukan, kemudian tujuan penelitian mengenai tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, serta manfaat penelitian menjelaskan manfaat yang didapat dari penelitian ini, definisi operasional dan yang terakhir sistematika pembahasan.

BAB II tinjauan pustakan, dalam sub bab ini berisikan penelitian terdahulu dan kerangka teori. Dimana penelitian terdahulu ini memberikan informasi tentang penelitian-penelitian yang telah dilakuakan oleh peneliti-peneliti sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Kemudian kerangka teori berisi tentang teori dan konsep yang dapat membantu dalam penelitian ini yang tujuan agar dapat digunakan untuk membantu menganalisis data yang diperoleh.

BAB III metode penelitian, yang didalamnya menjelaskan tentang metode penelitian. Dalam bab ini akan dibahas tentang tata cara penelitian yang digunakan dalam penelitian, terdiri dari jenis penelitian yaitu menggunakan jenis penelitian empiris, kemudian pendekatan penelitian yang disesuaikan dengan judul yang dipilih, sumber data yang disesuaikan dengan jenis penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data mengenai cara dalam memperoleh data dalam penelitian, dan teknik analisis data untuk menemukan jawaban dalam penelitian yang dilakukan.

BAB IV Hasil penelitian dan Analisis, hasil penlitian ini berisika tentang data-data yang diperoleh dari sumber data, kemudian analisis ini merupakan proses menganalisa data-data yang diperoleh sehingga didapatkan jawaban dari penelitian yang diangkat penulis.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB V penutup, penutup berisikan kesimpulan yang menguraikan secara singkat jawaban dari permasalahan yang diangkat peneliti, selanjutnya berisikan saran yang berisikan beberapa saran/anjuran akademik baik bagi lembaga terkait maupun bagi peneliti selanjutnya untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Perasamaan	Perbedaan
1.	Abdul Karim Munthe	Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Transaksi Bisnis Menurut Hukum Islam	Persamaan dengan penelitian ini yaitu berada pada pandangan Hukum Islam	Perbedaannya terletak pada analisis yang dipakai, penulis menggunakan analisis yuridis UU Perlindungan Konsumen sedangkan penelitian ini menggunakan analisis KUH Perdata
2	Nida Izzah Zulfiana	Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Berlangganan Layanan IndiHome Pada PT. Telkom Indonesia Tbk. Yogyakarta	Persemaannya terletak pada objek kajian, yaitu tentang perjanjian baku pada perjanjian berlangganan layanan IndiHome	Perbedaan dengan penulis, penelitian ini lebih cenderung memakai pisau analisis berupa asas kebebasan berkontrak, sedangkan penulis, menggunakan UU Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam sebagai analisis masalah atas dasar persepsi pengguna

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

3	Dwi Fidhayanti	Perjanjian Baku Menurut Prinsip Syariah (Tinjauan Yuridis Praktik Pembiayaan di Perbankan Syariah)	Kesamaan penelitain ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada perjanjian baku yang dipandang secara Hukum Islam	Perdaannya terletak pada segi analisis yuridis yang dipakai, penulis menggunakan UU Perlindungan Konsumen dan segi objek penelitain yang berbeda yaitu lembaga Perbankan dengan pengguna layanan telekomunikasi

Penelitian terdahulu yang juga dijadikan sebagai landasan penulisan yang pertama yaitu penelitian karya Abdul Karim Munthe dengan judul Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Transaksi Bisnis Menurut Hukum Islam dari Program Magister Fakultas Hukum Universitas Indonesia, kesimpulan dari penelitian ini adalah:

Konteks hukum Islam kontrak baku sebagai suatu perjanjian yang pengikat para pihak dianggap sah selama tidak ada melanggar ketentuan syariah lainnya. Selain karena ini sudah menjadi kebiasaan, hal ini juga agar mewujudkan efisiensi dalam melakukan transaksi. Islam tidak melarang kebiasaan selama kebiasaaan itu tidak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan. Perjanjian baku dalam Islam boleh digunakan dengan memperhatikan beberapa prinsip sebagai berikut: (a) prinsip kesepakatan; b. prinsip kesetaraan kewajiban dan hak. Prinsip ini ber kaitan erat dengan keadilan dalam melakukan transaksi. Sebagaimana pendapat Murtadho Muthahari mengatakan bahwa keadilan itu bisa dilihat dari tiga makna. (1) keadilan berarti perimbangan atau keadaan seimbang, atau tidak pincang; (2) keadilan berarti pers amaan, atau menghilangkan diskriminasi (3) keadilan berarti pemberian hak pribadi dan pemberian hak kepada siapa yang berhak;

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

(c) prinsip bertanggung jawab. Prinsip bertanggung jawab di sini bukan hanya bertanggung jawab kepada sesama. Bertanggung jawab dalam ekonomi Islam lebih luas dari itu, yaitu bertanggung jawab kepada Allah Swt. yang telah memberikan amanah kepada manusia. Setiap transaksi yang kita lakukan tidak boleh bertentangan dengan aturan yang telah ditetapkan Allah. Prinsip ini lahir dari adanya nilai ketauhidan (pengesaan Allah Swt.); (d) prinsip iktikad baik; (e) prinsip sesuai dengan syariah; (f) prinsip adanya *khiyâr*.

Prinsip ini tidak hanya sebagai alasan kebebasan berkontrak, tapi juga lebih luas dari itu. Prinsip ini mengandung arti bahwa perjanjian baku tersebut harus diserahkan terlebih dahulu kepada pihak konsumen yang menerima kontrak baku tersebut. Kesepakatan dalam hukum Islam berawal dari pengakuan prinsip "*an taradin*" yaitu saling rida. Keridaan di sini tidak hanya dalam arti saling menyatakan "sepakat". Tapi perbuatan yang menunjukkan kesepakatan juga bisa dijadikan dasar adanya kesepakatan, selama isyarat tersebut tidak dilakukan dalam keadaan tidak sadar atau dalam keadaan paksaan.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul Karim Munthe yaitu meneliti tentang Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Transaksi Bisnis Menurut Hukum Islam, terletak pada pisau analisis yang dipakai, penelitian Abdul Karim Munthe menggunakan pisau analisis berupa Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Sedangkan penelitian ini meneliti tentang persepsi masyarakat selaku pengguna layanan telekomunikasi atas adanya surat berlanggana sebagai perjanjian yang dibuat oleh penyedia jasa layanan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

yaitu PT. Telkom Indonesia, Play Media, dan My Republic dengan menggunakan pisau analisis berupa Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kesamaan terhadap kedua penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan Hukum Islam.

Penelitian yang kedua yaitu karya Nida Izzah Zulfiana yang berjudul Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Berlangganan Layanan IndiHome Pada PT. Telkom Indonesia Tbk. Yogyakarta dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2015, kesimpulan dari penelitian ini adalah:

Dalam perjanjian berlangganan layanan IndiHome PT. Telkom Indonesia Tbk. Sebagai unsur asas kebebasan berkontrak tidak terpenuhi.Terdapat ada 2 unsur yang tidak terpenuhi yaitu, unsur kebebasan untuk menetapkan bentuk perjanjian, dan unsur untuk menetapkan isi perjanjian. Asas kebebasan berkontrak dalam perjanjian berlangganan layanan IndiHome dengan pihak pelanggan tidak diterapkan sepenuhnya, hal tersebut terlihat karena perjanjian yang dibuat berupa perjanjian baku yang pembuatan, ketentuan dan syarat-syarat telah ditetapkan oleh pihak PT. Telkom Indonesia Tbk. Selaku pihak pemberi layanan dan pihak pelanggan hanya mampu menyatakan setuju atau tidak.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nida Izzah Zulfiana yaitu meneliti tentang Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Berlangganan Layanan IndiHome Pada PT. Telkom Indonesia Tbk. Yogyakarta, penelitian ini menggunakan atau lebih cenderung memakai pisau analisis berupa penerapan asas kebebasan berkontrak, sedangkan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

penulis menggunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam dengan menggunakan prinsip keadilan. Kesamaan pada kedua penelitian ini yaitu terletak pada objek kajian berupa perjanjian atau surat berlangganan yang sudah di bakukan pada layanan internet.

Penelitian yang ketiga yaitu karya Dwi Fidhayanti yang berjudul Perjanjian Baku Menurut Prinsip Syariah (Tinjauan Yuridis Praktik Pembiayaan di Perbankan Syariah) dari Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kesimpulan dari penelitian ini adalah:

Perjanjian Baku Menurut Prinsip Syariah (Tinjauan Yuridis Terhadap Praktek Pembiayaan di Perbankan Syariah di Indonesia), maka dapat diambil kesimpulannya sebagai berikut: (1) Perjanjian baku telah dibuat secara sah, namun tidak memperhatikan salah satu prinsip syariah yang ditetapkan pada produk penerimaan dan produk penyaluran dana pada perbankan syariah, yaitu keseimbangan (*tawâzun*). Hak dan kewajiban antara bank dan nasabah tidak seimbang karena klausula perjanjian telah dibuat secara baku oleh bank yang bertujuan untuk memproteksi dirinya dari segala kerugian yang mungkin dilakukan oleh nasabah, sedangkan nasabah tidak diberi kesempatan untuk memberikan pendapat, saran ataupun kesempatan untuk merefisi klausul perjanjian baku pembiayaan tersebut. (2) Perjanjian baku setelah dilakukan analisis menurut prinsip syariah termasuk pada perjanjian yang rusak atau fasid karena perjanjian tersebut telah dibuat secara sah, namun terdapat satu prinsip yang tidak dipenuhi yang kemudian membuat perjanjian tersebut tidak dapat diterapkan. perjanjian yang fasid tidak menimbulkan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

akibat hukum apapun bagi para pihak yang melaksanakan perjanjian sehingga perjanjian tersebut tidak dapat dilaksanakan.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Fidhayanti yaitu meneliti tentang Perjanjian Baku Menurut Prinsip Syariah (Tinjauan Yuridis Praktik Pembiayaan di Perbankan Syariah), perbedaannya terletak pada segi analisis yuridis yang dipakai, penulis menggunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan segi objek penelitain yang berbeda yaitu lembaga Perbankan dengan masyarakat sebagai pengguna. Kesamaan dari kedua penelitian ini yaitu terletak pada perjanjian baku yang dipandang secara syariah atau hukum Islam.

B. Kajian Pustaka

1. Tinjauan Umum tentang Perjanjian

Istilah "perjanjian" dalam hukum perjanjian merupakan kesepadanan dari kata "*ovreenkomst*" dalam bahasa Belanda atau istilah "*agreement*" dalam bahasa Inggris. Jadi, istilah "hukum perjanjian" berbeda dengan istilah "hukum perikatan". Karena, dengan istilah "perikatan" dimaksudkan sebagai semua ikatan yang diatur dalam KUHPerdata, jadi termasuk juga baik perikatan yang terbit karena undang-undang maupun perikatan yang terbit dari perjanjian.[10]

Dalam hal ini jika dengan hukum perikatan, termasuk baik perikatan yang terbit dari undang-undang maupun perikatan yang terbit karena undang-undang, maka dengan hukum perjanjian, yang dimaksudkan hanya terhadap perikatan-perikatan yang terbit dari

[10]Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), h.179.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

perjanjian saja. Sedangkan hukum yang berlaku terhadap perjanjian pada prinsipnya adalah KUHPerdata.[11]

Istilah hukum perjanjian dalam bahasa Inggris disebut dengan istilah "*contract*", yang dalam praktik sering dianggap sama dengan istilah "perjanjian". Bahkan dalam bahasa Indonesia pun sudah sering dipergunakan istilah "kontrak" ini, misalnya untuk sebutan "kuli kontrak" atau istilah "kebebasan berkontrak" bukan "kebebasan perjanjian" dan bukan juga "kebebasan berperutangan".[12]

Jadi, sebenarnya yang dimaksudkan dengan hukum kontrak adalah merupakan suatu perangkat kaidah hukum yang mengatur tentang hubungan hukum antara dua orang atau lebih untuk yang satu mengikat dirinya kepada yang lain, atau diantara keduanya saling mengikat diri yang menimbulkan hak atau kewajiban satu sama lain, untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu.[13]

a. Hukum Perjanjian Menurut KUHPerdata

Hukum perjanjian dalam kontek hukum barat diatur dalam Buku III KUHPerdata tentang perikatan. Pasal 1313 KUHPerdata dibawah judul "Tentang Perikatan-Perikatan yang dilahirkan dari Kontrak atau Perjanjian" menyatakan bahwa "suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain atau lebih".[14]

[11]Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, h.179.
[12]Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, h.179.
[13]Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, h.180.
[14] Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h.7.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Setiap perjanjian agar secara sah mengikat bagi para pihak-pihak yang mengadakan harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yang mana ini tertuang dalam ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu perlunya ada kesepakatan para pihak (asas konsensual), kecakapan bertindak dari para pihak, adanya obyek tertentu, dan mempunyai kausa yang halal. Dianggap tidak ada kesepakatan kalau di dalamnya terdapat paksaan (*dwang*), kekhilafan (*dwaling*), maupun penipuan (*bedrog*). Dalam ketentuan Pasal 1330 KUHPerdata disebutkan mengenai siapa-siapa yang oleh hukum dianggap tidak cakap, yaitu: anak yang masih dibawah umur, orang yang hilang ingatan (ditaruh dibawah pengampuan), orang yang boros, dan istri dari suami yang tunduk pada KUHPerdata. Mereka itu di dalam bertindak harus diwakili oleh orang tua, wali atau kuratornya. Sedangkan mengenai istri berdasarkan ketentuan Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor. III Tahun 1963 sudah termasuk orang yang cakap melakukan perbuatan hukum secara mandiri.[15]

Obyek perjanjian harus tertentu atau minimal dapat ditentukan. Selain itu segala sesuatu yang menjadi objek perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, maupun ketertiban umum yang berlaku di masyarakat. Kemudian bahwa suatu perjanjian yang dibuat dilarang tanpa sebab, memuat sebab yang palsu, ataupun sebab yang dilarang. Konsekuaensi yuridis jika salah satu syarat tidak

[15] Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia, Konsep, Regulasi, dan Implementasi* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010), h.7-8.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dapat dipenuhi adalah kebatalan dari perjanjian yang bersangkutan, baik dapat dibatalkan, maupun batal demi hukum. Sedangkan konsekuensi yuridis dari perjanjian yang sah adalah mengikat bagi para pihak laksana undang-undang (*vide* Pasal 1338 KUHPerdata), di samping itu juga menjadikan para pihak wajib melaksanakannya dengan itikad baik dan tidak bisa memutuskan perjanjian tersebut secara sepihak.[16]

Konsep hukum perjanjian menurut KUHPerdata ini, menganut berbagai asas yang dapat disimpulkan dari ketentuan pasal-pasalnya, antara lain yaitu:

1) Asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract prinsile/Laissez faire*)

   Bahwa setiap orang bebas untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, bebas menentukan dengan siapa akan membuat perjanjian, bebas menentukan apa saja yang menjadi obyek perjanjian, serta bebas menentukan penyelesaian sengketa yang terjadi dikemudian hari. Tentu saja bebas itu ada batasnya, dalam artian bahwa para pihak dilarang membuat perjanjian yang bertentangan dengan hukum, agama, kesusilaan, dan ketertiban umum yang berlaku di masyarakat.[17]

[16] Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia, Konsep, Regulasi, dan Implementasi*, h.8.
[17] Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia, Konsep, Regulasi, dan Implementasi*, h.8.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Asas kebebasan berkontrak ini tersimpul dari ketentuan Pasal 1338 KUHPerdata yang menyatakan bahwa "semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya". Prof. Subekti menyimpulkan bahwa Pasal 1338 ini mengandung suatu asas yang membuat perjanjian (kebebasan berkontrak) atau menganut sistem terbuka (*open system*). Dengan menekankan pada perkataan "semua" maka pasal tersebut seolah-olah berisikan suatu pernyataan kepada masyarakat tentang diperbolehkannya membuat perjanjian apa saja (asalkan dibuat secara sah) dan perjanjian itu akan mengikat mereka yang membuatnya seperti undang-undang.[18]

2) Asas Kepribadian (*Privity of Contract*)

Asas kepribadian ini mencakup ruang lingkup dari berlakunya suatu perjanjian, yakni bahwa suatu perjanjian mempunyai ruang lingkup berlaku hanya terbatas pada para pihak dalam perjanjian itu saja. Dengan demikian pihak ketiga (pihak diluar perjanjian) tidak dapat ikut menuntut suatu hak berdasarkan perjanjian itu. Dalam kontek KUHPerdata mengenai asas kepribadian ini tercantum dalam ketentuan Pasal 1340 KUHPerdata.[19]

[18] Hardijan Rusli, *Hukum Perjanjian Indonesia dan Comman Law* (Jakarta: Sinar Harapan, 1996), h 37.

[19] Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia, Konsep, Regulasi, dan Implementasi*, h.9.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Asas kepribadian sebagai salah satu asas dalam suatu perjanjian mempunyai suatu pengecualian sebagaimana tertulis dalam ketentuan Pasal 1317 KUHPerdata, yaitu bahwa janji untuk kepentingan pihak ketiga, sebenarnya adalah memberikan atau menyerahkan haknya kepada pihak ketiga. Jadi pihak ketiga di sini hanyalah mendapatkan hak dari perjanjian yang sudah ada dan karena hak itu sudah ditentukan dalam perjanjian, maka ia berhak untuk menuntut dilaksanakannya perjanjian itu. [20]

3) Asas Itikad Baik (*Good Faith Prinsiple*)

Mengenai asas itikad baik ini tercantum dalam ketentuan Pasal 1338 KUHPerdata, yang intinya menyatakan bahwa setiap perjanjian yang sah wajib dilaksanakan oleh pihak-pihak yang mengadakannya dengan tikad baik. Doktrin tentang itikad baik ini, merupakan doktrin yang esensial dari suatu perjanjian yang sudah dikenal sejak lama dengan asas *Pacta Sunt Servanda.*[21]

Bahwa obyek dari suatu perjanjian intinya berupa prestasi baik berupa memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, ataupun tidak berbuat sesuatu. Pihak yang berhak atas prestasi disebut kreditur, sedangkan pihak yang wajib memenuhi prestasi adalah debitur. Dalam suatu perjanjian terkadang pihak debitur melakukan wanprestasi, yaitu tidak berhasil memenuhi prestasi sesuai dengan

[20] Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia, Konsep, Regulasi, dan Implementasi*, h.10.
[21] Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia, Konsep, Regulasi, dan Implementasi*, h.10.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

yang diperjanjikan. Mengenai wanprestasi ini Prof. Subekti mengklasifikasikan menjadi empat macam, yaitu :[22]

a) Tidak berprestasi sama sekali
b) Berprestasi tetapi terlambat atau tidak tepat waktu
c) Berprestasi secara tidak sempurna
d) Melakukan sesuatu yang dilarang dalam perjanjian.

Ujung-ujung dari wanprestasi ini adalah ganti kerugian berupa biaya, rugi ataupun bunga, atau juga bisa berupa pemutusan kontrak. Sehingga variasi akibat adanya wanprestasi ini terdiri dari tiga macam, yaitu:

a) Pemenuhan perjanjian secara murni
b) Pemenuhan perjanjian dengan disertai tuntutan ganti rugi
c) Pembatalan perjanjian saja, atau
d) Pembatalan perjanian dengan disertai tuntutan ganti rugi

Keempat hal diatas merupakan ketentuan di dalam Pasal 1267 KUHPerdata yang diperuntukan dalam perjanjian timbal balik.[23]

b. Perjanjian Menurut Hukum Adat

Sebagaimana uraian diatas disebutkan bahwa di Indonesia tidak hanya berlaku satu macam hukum, disamping hukum perdata barat (KUHPerdata), disebagian besar wilayah Indonesia masih memberlakukan adanya hukum daerah masing-masing atau yang lebih dikenal dengan hukum adat. Berbeda dengan hukum barat yang lebih

[22] Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata* (Jakarta: Intermasa, 1996), h.45.
[23] Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, h.46.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

besifat abstrak, hukum adat lebih bersifat konkrit, dalam artian bahwa untuk terjadinya perjanjian tidak cukup hanya dilakukan dengan kata sepakat, melainkan apa yang menjadi obyek perjanjian harus secara nyata telah tersedia (asas riil). Di samping itu hukum adat juga bersifat terang dan tunai.[24]

Terkait dengan perjanjian menurut hukum adat, Hilman Hadikusuma menyatakan bahwa Hukum Perjanjian adat meliputi uraian tentang, hukum perhutangan (*schuldenrecht*) termasuk soal transaksi-transaksi tanah (*groundtransakties*) dan transaksi-transaksi yang menyangkut tanah (*transakties waarbijgroundbetroken is*), sepanang hal itu ada hubungannya dengan masalah perjanjian menurut hukum adat.[25]

Perbedaan mendasar antara hukum perjanjian adat dengan hukum perjanjian menurut KUHPerdata adalah bahwa hokum perjanjian KUHPerdata bertitik tolak pada dasar kejiwaan kepentingan perseorangan dan bersifat kebendaan, sedangkan hukum perjanjian adat bertitik tolak pada dasar kejiwaan kekeluargaan dan kerukunan dan bersifat tolong-menolong. Perjanjian menurut hukum barat menerbitkan perikatan, sedangkan menurut hukum adat untuk mengikatnya perjanjian harus ada tanda pengikat. Kemudian perjanjian menurut hukum barat tidak selamanya menyangkut

[24] Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia, Konsep, Regulasi, dan Implementasi*, h.11.
[25] Hilman Hadikusuma, *Hukum Perjanjian Adat* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1994), h.2.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

hubungan hukum mengenai harta benda, tetapi juga termasuk perjanjian yang tidak berwujud seperti perbuatan karya budi.[26]

c. Perjanjian Menurut Hukum Islam

Secara etimologis perjanjian dalam bahasa Arab diistilahkan dengan *Mu'ahadah Ittifa',* atau Akad. Dalam bahasa Indonesia dikenal dengan kontrak, perjanjian atau persetujuan yang artinya adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap seseorang lain atau lebih.[27]

Hukum Islam memberi pengertian lain yang memberikan gambaran lebih luas cakupannya dari pengertian tersebut diatas, yakni memasukan pengertian akad sebagai tindakan orang yang berkehendak kuat dalam hati, meskipun dilakukan secara, seperti hibah, wasiat, wakaf dan sebagainya. Sehingga untuk kemudian dalam tulisan ini akad dibahas mengenai macam-macam akad baik yang bersifat timbal balik, maupun yang akad yang sifatnya sepihak.[28]

Sementara itu Ahmad Azhar Basyir, memberikan definisi akad sebagai berikut, akad adalah suatu perikatan antara *ijab* dan *qabul* dengan cara yang dibenarkan *syara'* yang menetapkan adanya akibat-akibat hukum pada obyeknya. *Ijab* adalah pernyataan pihak pertama

[26] Hilman Hadikusuma, *Hukum Perjanjian Adat*, h.4.
[27] Chairuman Pasaribu dan Suhrawadi K. Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam* (Jakarta: Sinar Grafika, 2004), h.1.
[28] Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia, Konsep, Regulasi, dan Implementasi*, h.23.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

mengenai isi perikatan yang diinginkan, sedangkan *qabul* adalah pernyataan pihak kedua untuk menerimanya.[29]

Ajaran Islam mengajarkan agar sahnya suatu perjanjian, harus dipenuhi rukun dan syarat dari suatu akad. Rukun adalah unsur yang mutlak harus dipenuhi dalam sesuatu hal, peristiwa dan tindakan. Sedangkan syarat adalah unsur yang harus ada untuk sesuatu hal, peristiwa, dan tindakan tersebut. Rukun akad yang utama adalah ijab dan qabul.Syarat yang harus ada dalam rukun bisa menyangkut subyek dan obyek dari suatu perjanjian. Akad memiliki tiga rukun, yaitu adanya dua orang atau lebiih yang melakukan akad, obyek akad, dan lafazh (*shigat*) akad.[30]

Sebagaimana dalam hukum perjanjian menurut KUHPerdata yang mengenal asas kebebasan berkontrak, asas personalitas, dan asas itikad baik, sedangkan dalam hukum adat mengenal asas terang, tunai, dan riil. Dalam konteks hukum Islam juga mengenal asas-asas hukum perjanjian. Adapun asas-asas itu adalah sebagai berikut:[31]

1) *Al-Hurriyah* (Kebebasan)

Asas ini merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dalam artian para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*). Bebas dalam menentukan obyek perjanjian dan bebas menentukan dengan siapa ia akan

[29] Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat* (Yogyakarta: UII Press, 2000), h.25.
[30] Fathurahman Djamil et al., *Hukum perjanjian syariah dalam Kompilasi Hukum Perikatan* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001), h.252.
[31] Fathurahman Djamil et al., *Hukum perjanjian syariah dalam Kompilasi Hukum Perikatan*, h.252.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

membuat perjanjian, serta bebas menentukan bagaimana cara menentukan penyelesaian sengketa jika terjadi dikemudian hari. Asas kebebasan berkontrak di dalam Islam dibatasi oleh ketentuan syariah Islam. Dalam membuat perjanjian ini tidak boleh ada unsur paksaan, kekhilafan, dan penipuan.

2) *Al-Musawah* (Persamaan atau Kesetaraan)

Asas ini mengandung pengertian bahwa para pihak mempunyai kedudukan (*bargaining position*) yang sama, sehingga dalam menentukan *term and condition* dari suatu akad/perjanjian setiap pihak mempunyai kesetaraan atau kedudukan yang seimbang.

3) *Al-'Adalah* (Keadilan)

Pelaksanaan akad ini dalam suatu perjanjian atau akad menuntut para pihak untuk melakukan yang benar dalam pengungkapan kehendak dan keadaan, memenuhi semua kewajibannya. Perjanjian harus senantiasa mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang, serta tidak boleh mendatangkan kerugian bagi salah satu pihak.

4) *Al-Ridha* (Kerelaan)

Asas ini menyatakan bahwa segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak, harus didasarkan pada kesepakatan bebas dari para pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, penipuan, dan *mis-statemen.*

5) *Ash-Shidq* (Kebenaran dan Kejujuran)

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Bahwa dalam Islam setiap orang dilarang melakukan kebohongan dan penipuan, karena dengan adanya penipuan atau kebohongan sangat berpengaruh dalam keabsahan perjanjian atau akad. Perjanjian yang di dalamnya mengandung unsur kebohongan atau penipuan, memberikan hak kepada pihak lain untuk menghentikan proses pelaksaan perjanjian tersebut.

6) *Al-Khitabah* (Tertulis)

Bahwa setiap perjanjian hendaknya dibuat secara tertulis, lebih berkaitan demi kepentingan pembuktian jika dikemudian hari terjadi sengketa. Dalam Islam ketika seorang subyek hukum hendak membuat perjanjian dengan subyek hukum lainnya, selain harus didasari dengan adanya kata sepakat ternyata juga dianjurkan untuk dituangkan dalam bentuk tertulis dan diperlukan kehadiran adanya saksi-saksi. Hal ini sangat penting, khususnya bagi akad-akad yang membutuhkan pengaturan yang komplek seperti akad pemberian wakaf, akad ekspo-impor, dan sebagainya.

2. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen

a. Hukum Konsumen Dan Hukum Perlindungan Konsumen

Istilah "hukum konsumen" dan "hukum perlindungan konsumen" sudah sangat sering terdengar. Namun, belum jelas benar apa saja yang masuk kedalam materi keduanya. Juga, apakah kedua "cabang" hukum identik.[32]

[32]Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), h. 9.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas. Az. Nasution berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.[33]

Dengan demikian, seyoginya dikatakan, hukum konsumen berskala lebih luas meliputi berbagai aspek hukum yang terdapat kepentingan pihak konsumen didalamnya. Kata aspek hukum ini sangat bergantung pada kemauan kita mengartikan.

1) Pengertian Konsumen

Konsumen sebagai peng-Indonesia-an dari istilah asing, Inggris *consumer*, dan Belanda *consument*, secara harfiah diartikan sebagai "orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu"; atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang". Ada juga yang mengartikan "setiap orang yang menggunakan barang atau jasa". Dari pengertian diatas terlihat bahwa ada pembedaan antara konsumen sebagai orang alami atau badan hukum. Pembedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut

[33]Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika,2008), h. 13.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

menggunakan barang tersebut untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual, diproduksi lagi).[34] Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu.

Berdasarkan pengertian di atas, subyek yang disebut sebagai konsumen konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Istilah "orang" sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum *rechts person.* Menurut AZ. Nasution, orang yang dimaksudkan adalah orang alami bukan badan hukum. Sebab yang memakai, menggunakan dan memanfaatkan barang dan jasa untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami atau manusia.

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 ayat (2) memberikan pengertian bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.[35]

2) Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

[34]Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h.7.
[35]Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 27.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Setiap orang, pada suatu waktu baik dalam posisi tunggal atau sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun, pasti menjadi konsumen untuk suatu produk atau jasa tertentu. Keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang "aman". Oleh karena itu secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal juga. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak hal, maka pembahasan perlindungan konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji ulang.

Perlindungan terhadap kepentingan konsumen pada dasarnya sudah diakomodasi oleh banyak perangkat hukum sejak lama. Secara sporadis berbagai kepentingan konsumen sudah dimuat dalam berbagai undang-undang. Kehadiran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Diakui, bahwa undang-undang tersebut bukanlah yang pertama dan yang terakhir, karena sebelumnya telah ada beberapa rumusan hukum yang melindungi konsumen tersebar dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Undang-undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

materiil maupun hukum formil mengenai sengketa penyelesaian sengketa konsumen.

3) Hak dan Kewajiban Konsumen

a) Hak- hak Konsumen

Istilah "perlindungan konsumen" berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-hak nya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:[36]

a) Hak untuk mendapatkan keamanan *(the right to safety)*;
b) Hak untuk mendapatkan informasi *(the right to be informed)*;
c) Hak untuk memilih *(the right to choose);*
d) Hak untuk didengar *(the right to be heard).*

b) Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5, yakni:[37]

[36]Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), h. 16.
[37]Pasal 5 Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

b) Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;

c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

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

4) Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan pengertian Pelaku Usaha, menjelaskan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau abadan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.[38] Penjelasan pelaku usaha yng termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Pengertian pelaku usaha dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha

[38]Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 41.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah: pembuat produk jadi (*finished product*); penghasilan bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud untuk diperjual belikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan; pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.

Pelaku usaha yang dimaksud dalam UUPK sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Balanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha diluar negeri, karena UUPK membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.

5) Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

a) Hak-Hak Pelaku Usaha

Dalam Pasal 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

- Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaianya hukum sengketa konsumen;
- Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- Hak-hak yang diatur dalam perundang-undangan.

b) Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Pasal 7 diatur kewajiban pelaku usaha, sebagai berikut:

- Beriktikad baik dalam melakukan usaha;
- Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharan;
- Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- Menjamin mutu barang dan/atau jasa di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pamakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

3. Tinjauan terhadap Perjanjian Baku

Istilah perjanjian baku berasal dari terjemahan dari bahasa Inggris, yaitu *standart contract.* Standar kontrak merupakan perjanjian yang telah ditentukan dan telah dituangkan dalam bentuk formulir. Kontrak ini telah ditentukan secara sepihak, terutama pihak ekonomi kuat terhadap ekonomi lemah.

Munir Fuady mengartikan kontrak baku adalah suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan sering kali tersebut sudah tercetak (*boilerplate*) dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisikan data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausul-klausulnya, di mana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausul-klausul yang sudah dibuat oleh salah satu pihak

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah. Pihak yang kepadanya disodorkan kontrak baku tersebut tidak mempunyai kesempatan untuk bernegosiasi dan berada hanya pada posisi *"take it our leave it"*. Dengan demikian, oleh hukum diragukan apakah benar-benar ada elemen kata sepakat yang merupakan syarat sah nya kontrak dalam kontrak tersebut. Karena itu pula, untuk membatalkan suatu kontrak baku, sebab kontrak bakuan *sich* adalah netral.[39]

Penggunaan kontrak baku dalam kontrak-kontrak yang biasanya dilakukan oleh pihak yang banyak melakukan kontrak yang sama terhadap kontrak lain, didasarkan pada pasal 1338 (1) BW bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 (1) tersebut sangat ideal jika para pihak yang terlibat dalam suatu kontrak posisi tawarnya seimbang antara satu dengan yang lain.

Apabila dalam suatu perjanjian, kedudukan para pihak tidak seimbang, pihak lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang betul-betul bebas untuk menentukan apa yang diinginkan dalam perjanjian. Dalam hal demikian, pihak yang memiliki posisi lebih kuat biasanya menggunakan kesempatan tersebut untuk menentukan klausul-klausul tertentu dalam kontrak baku, sehingga perjanjian yang seharusnya dibuat atau dirancang oleh para pihak yang terlibat dalam perjanjian, tidak

[39]Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata*,hal.145.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ditemukan lagi dalam kontrak baku karena format dan isi kontrak dirancang oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat.[40]

Pada dasarnya perjanjian dibuat berdasarkan kesepakatan bebas antara dua pihak yang cakap untuk bertindak demi hukum (pemenuhan syarat subjektif) untuk melaksanakan suatu prestasi yang tidak bertentangan dengan aturan hukum yang berlaku, kepatutan, kesusilaan, ketertiban umum, serta kebiasaan yang berlaku dalam masarakat luas (pemenuhan syarat objektif). Namun, ada kalanya kedudukan dari kedua belah pihak dalam suatu negosiasi tidak seimbang, yang pada akhirnya melahirkan suatu perjanjian yang tidak terlalu menguntungkan bagi salah satu pihak.

Dengan melihat kenyataan bahwa *bargaining position* konsumen pada praktiknya jauh dibawah para pelaku usaha, maka Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen merasakan perlunya mengatur mengenal ketentuan perjanjian atau klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan definisi tentang perjanjian baku, tetapi merumuskan klausula baku sebagai:[41]

> "Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secarasepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen."

[40] Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak*(Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007), h. 39-40.
[41] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, ketentuan mengenai klausula baku ini diatur dalam Bab V tentang Ketentuan Pencatuman Klausula Baku yang hanya terdiri dari satu pasal, yaitu pasal 18. Pasal 18 tersebut, secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku atau mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang dibuat olehnya. Pasal 18 ayat (1) mengatur larangan pencantuman klausula baku, dan Pasal 18 ayat (2) mengatur bentuk atau format, serta penulisan perjanjian baku yang dilarang.

Dalam ketentuan Pasal 18 ayat (1) dikatakan bahwa para pelaku usaha dalam menawarkan barang dan jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap setiap dokumen atau perjanjian di mana klausula baku tersebut akan mengakibatkan:

a) Pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
b) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
c) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan jasa yang dibeli konsumen;
d) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

e) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;

f) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau menggurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.

g) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfatkan jasa yang dibelinya;

h) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggunan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Selanjutnya, dalam Pasal 18 ayat (2) dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

4. Tinjauan Perjanjian Baku Menurut Hukum Islam

Perjanjian baku dalam Islam boleh digunakan dengan memperhatikan beberapa prinsip sebagai berikut: (a) prinsip kesepakatan; (b) prinsip kesetaraan kewajiban dan hak. Prinsip ini berkaitan erat dengan keadilan dalam melakukan transaksi. Sebagaimana pendapat Murtadho Muthahari mengatakan bahwa keadilan itu bisa dilihat dari tiga makna. (1) keadilan berarti perimbangan atau keadaan seimbang, atau tidak pincang;

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

(2) keadilan berarti persamaan, atau menghilangkan diskriminasi (3) keadilan berarti pemberian hak pribadi dan pemberian hak kepada siapa yang berhak; (c) prinsip bertanggungjawab. Prinsip bertanggungjawab di sini bukan hanya bertanggungjawab kepada sesama. Bertanggungjawab dalam ekonomi Islam lebih luas dari itu, yaitu bertanggungjawab kepada Allah Swt. yang telah memberikan amanah kepada manusia. Setiap transaksi yang kita lakukan tidak boleh bertentangan dengan aturan yang telah ditetapkan Allah. Prinsip ini lahir dari adanya nilai ketauhidan (pengesaan Allah Swt.); (d) prinsip iktikad baik; (e) prinsip sesuai dengan syariah; (f) prinsip adanya *khiyâr*. Prinsip ini tidak hanya sebagai alasan kebebasan berkontrak, tapi juga lebih luas dari itu.[42]

Prinsip ini mengandung arti bahwa perjanjian baku tersebut harus diserahkan terlebih dahulu kepada pihak konsumen yang menerima kontrak baku tersebut. Kesepakatan dalam hukum Islam berawal dari pengakuan prinsip *"an taradin"* yaitu saling rida. Keridloan disini tidak hanya dalam arti saling menyatakan "sepakat".[43]

Tapi perbuatan yang menunjukkan kesepakatan juga bisa dijadikan dasar adanya kesepakatan, selama isyarat tersebut tidak dilakukan dalam keadaan tidak sadar atau dalam keadaan paksaan. Konteks Indonesia perjanjian baku belum diatur dalam peraturan khusus. Perjanjian baku

[42] Eva Zulfa Nailufar, *Pengupahan Berkeadilan Menurut HukumIslam: Kajian UMP DKI*, (Jakarta: A-Empat, 2014), h. 41.

[43] Rahmawati, "Dinamika Akad Dalam Transaksi EkonomiSyariah", dalam Jurnal al-Iqtishad, Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah,Volume III, Nomor 1, Januari 2011.Dalam Jurnal Abdul Karim Munthe, Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Transaksi Bisnis Menurut Hukum Islam, Program Magister Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

tidak dilarang dan juga tidak dianjurkan. Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) mengatur asas dalam melakukan perjanjian. Prinsip ini berhubungan dengan keadilan dan kebebasan para pihak dalam melakukan transaksi. Pasal 21 huruf a mengatur bahwa: "*ikhtiyari*/sukarela; setiap akad dilakukan atas keridloan antara kedua belah pihak.

Pembinaan hukum Islam yang dilakukan Nabi Saw. kepada umatnya adalah untuk (1) menjelaskan tujuan hukum Islam adalah untuk kemaslahatan dan rahmat untuk umat; (2) menjelaskan bahwa hukum Allah tidak akan menyulitkan umat manusia; (3) dalam memberikan penjelasannya, Nabi Saw. Melakukannya dengan bahasa umatnya sendiri.[44]

Secara umum dari tujuan hukum Islam hadir adalah untuk menciptakan kemaslahatan serta menghindari dari kemafsadatan. Hukum Islam sebagai hukum agama memiliki perbedaan dengan hukum di luar Islam. Pembentukan hukum Islam berdasarkan pada Al-Quran dan Hadits. Kedua sumber ini merupakan sumber primer dalam pembentukan hukum Islam. Tidak ada satu peraturanpun dalam Islam yang boleh bertentangan dengan Al-Quran dan Hadits. Karena dalam politik hukum Islam, setiap hukum yang dibentuk berdasarkan Al-Quran dan Hadits akan menghasilkan hukum yang berkeadilan. Beda halnya kalau dalam

[44] Amir Syarifuddin, Meretas Kebekuan Ijtihad: Isu-isu Penting Hukum Islam Kontemporer di Indonesia, Cet. Ke-2. (Jakarta: Ciputat Press, 2005), h. 128.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

pembentukan hukum yang diambil dari kebijakan pemerintah maka ada dua kemungkinan bisa adil dan bisa juga zalim.[45]

Dalam pembentukan hukum Islam dalam konteks Indonesia, khususnya yang berkaitan dengan ekonomi syariah diperlukan pengembangan metode dalam menciptakan hukum yang berkeadilan. Dalam kajian penemuan hukum Islam untuk menciptakan hukum yang berkeadilan harus merujuk kepada hukum yang telah ditetapkan oleh Allah Swt., sebagaimana telah penulis jelaskan di atas. Keadilan menurut Kasani merupakan salah satu ketakwaan yang paling baik dan salah satu kewajiban paling penting setelah iman kepada Allah Swt.[46]

Keadilan merupakan tali yang menyatukan masyarakat dan menjadikan mereka bersaudara. Kita harus berdiri kokoh untuk mendirikan keadilan walaupun mungkin itu mengganggu kepentingan kita.[47] Keadilan dalam hukum Islam terkait dengan ekonomi harus bisa menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat itu sendiri, baik secara kelompok maupun secara individu. Sebagaimana kita jelaskan di atas, hukum Islam yang berkeadilan tidak lepas dari sumber hukum Islam utama, yaitu Al-Qur'an dan Hadits. Untuk menciptakan hukum Islam yang berkeadilan ada dua model pendekatan dalam pemahaman syariah, yaitu pemahaman secara kebahasaan. Pemahaman seperti ini adalah melihat hukum Islam dari segi

[45]Abdul Karim Munthe, "Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Transaksi Bisnis Menurut Hukum Islam", *Ahkam*, (Vol. XV, No. 2, Juli 2015), 212.
[46] Muhammad Muslehuddin, *Filsafat Hukum Islam dan Pemikiran Orientalis: Studi Perbandingan Sistem Hukum Islam*, terj. Yudian Wahyuni, (Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya, 1991), h. 81.
[47] Muhammad Muslehuddin, *Filsafat Hukum Islam dan Pemikiran Orientalis: Studi Perbandingan Sistem Hukum Islam*, terj. Yudian Wahyuni, h. 81.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

luarnya saja, yaitu melihat pada aspek kebahasaan Al-Qur'an maupun Hadis itu sendiri. Kedua adalah pendekatan *maqashid al-syarî'ah*, yaitu pendekatan yang digunakan dalam hal penerapan hukum. Pendekatan ini sudah melihat pada aspek yang ada dibalik syariat itu sendiri. Metode yang digunakan dalam pendekatan ini salah satunya adalah *'urf.*[48]

'Urf dalam konteks *maqâshid al-syarî'ah* dijadikan sebagai legitimasi terhadap kebiasaan masyarakat. Keadilan dalam Islam adalah mewujudkan *maqâshid al-syarî'ah*, oleh imam Ghazali melindungi agama, jiwa, akal, keturunan dan harta.[49] Keberadaan *'urf* sebagai sebuah pendekatan dalam kajian hukum Islam bisa dikatakan sudah cukup lama ada. Pembahasan *'urf* sering kali disandingkan dengan *al-'âdah*. *'Urf* berarti kebiasaan mayoritas kaum, baik dalam perkataan maupun perbuatan. Sedangkan *al-'âdah* adalah suatu kebiasaan masyarakat yang dilakukan berulang-ulang. Kata berulang-ulang inilah yang membedakan *'urf* dengan *'adah*.[50]

Dalam melihat penerapan suatu hukum, kedudukan *'urf* atau *'âdah* menjadi penting dalam penetapan hukum Islam. Sebagaimana dalam kaidah dikatakan *al-'âdah al-muhakkamah*, (adat itu menjadi dasar hukum).[51] *'urf* dapat dijadikan sebagai dasar hukum ketika hukum tidak berbicara terkait permasalahan yang dihadapi. Akan tetapi dengan catatan

[48] Abdul Karim Munthe, "Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Transaksi Bisnis Menurut Hukum Islam", *Ahkam*, (Vol. XV, No. 2, Juli 2015), 212-213.
[49]Abdul Karim Munthe, "Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Transaksi Bisnis Menurut Hukum Islam", *Ahkam*, (Vol. XV, No. 2, Juli 2015), 213.
[50] Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh Jilid 2, Cet. Ke-2,* (Jakarta: PT. Logos Wacana Ilmu, 2001), h. 364.
[51]Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh Jilid 2, Cet. Ke-2,* h. 366.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

bahwa *'urf* tersebut tidak boleh bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah lainnya.

Untuk menjamin perlindungan konsumen dalam perspektif hukum Islam tidak hanya harus sesuai dengan perlindungan konsumen di atas. Perlu diperhatikan bahwa dalam teori akad, Islam menempatkan perlindungan hukum yang seimbang bagi para pihak. Bukan hanya konsumen sebagai penikmat dari produk yang dikeluarkan oleh perusahaan. Akan tetapi perlunya proses administrasi yang cepat, memaksa penggunaan kontrak baku.[52]

Dalam konsep hukum Islam perlindungan konsumen selain yang tercantum pada hal-hal yang dilarang dalam akad, juga ada konsep yang dikenal dengan *khiyar*. Konsep *khiyar* sangat erat kaitanya dengan perlindungan konsumen. *Khiyar* memberikan kesempatan kepada pihak penerima untuk melakukan pilihan melanjutkan transaksi atau tidak. *Khiyar* dalam bahasa Arab berarti "pilihan". Secara etimologi, *khiyar* berarti memilih, menyisihkan, dan menyaring. Secara umum artinya adalah menentukan yang terbaik dari dua hal (atau lebih) untuk dijadikan orientasi. Kemudian secara terminologis dalam ilmu fikih, *khiyar* berarti hak yang dimiliki orang yang melakukan perjanjian usaha untuk memilih antara dua hal yang disukainya, meneruskan perjanjian tersebut atau membatalkannya. Wahbah Zuhaili mendefenisikan *khiyar* sebagai hak para pihak untuk melanjutkan akad atau tidak. *Khiyar* dapat kita bagi kedalam

[52]Abdul Karim Munthe, "Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Transaksi Bisnis Menurut Hukum Islam", *Ahkam*, (Vol. XV, No. 2, Juli 2015), 218.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

beberapa kategori. Pembagian yang umum dilakukan oleh ulama fikih adalah *khiyar 'ayb, khiyar syarat* dan *khiyar majlis.*[53]

Khiyar 'ayb adalah pilihan kepada para pihak untuk melanjutkan atau tidak akad karena adanya kecatatan pada objek akad. *Khiyar 'ayb* terjadi ketika pihak menemukan kecacatan terhadap objek yang diperjanjikan, walaupun telah terjadi serah terima. Pengakuan terhadap adanya aib terhadap barang yang diperjanjikan sesuai dengan kebiasaan *'urf.*

Khiyar syarâth adalah hak pilih yang telah diperjanjikan sebelumnya oleh para pihak dalam jenjang waktu yang telah ditentukan. Kata syarat di sini menunjukkan bahwa kelangsungan perjanjian tersebut berhubungan dengan perjanjian dengan syarat yang mereka buat.

Sedangkan *khiyar majlis* adalah hak untuk memilih untuk melanjutkan atau tidak transaksi pada waktu tawar-menawar sedang berlangsung. *Khiyar* ini biasanya dilakukan ketika kedua belah pihak bertemu dalam satu tempat.

Keberadaan *khiyar* dalam transaksi ekonomi Islam dijamin dalam hadits Nabi Saw. sebagaimana yang diriwayatkan oleh Ibn Hibban dari Hakim bin Hazam:[54]

---

[53]Abdul Karim Munthe, "Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Transaksi Bisnis Menurut Hukum Islam", *Ahkam*, (Vol. XV, No. 2, Juli 2015), 218.

[54]Abdul Karim Munthe, "Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Transaksi Bisnis Menurut Hukum Islam", *Ahkam*, (Vol. XV, No. 2, Juli 2015), 218.; Ibn Hibban, al-Ihsân fî taqrîb Shahîh Ibn Hibban, Jilid 11,Nomor Hadis 4904, (Beirut: Muassah Risâlah, 1988), h. 268.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

عن حكيم بن حزام قال: قال رسول الله صلى اللهعليه وسلم: البيعان بالخيار ما لم يتفرقا فإن صدقاوبينا، بورك لما في بيعهما، وإن كذبا وكتما، محق بركة بيعهما

> Hakim bin Hazam berkata, Rasulullah Saw. Bersabda "orang yang melakukan jual beli terikat pada khiyâr selama mereka belum berpisah. Apabila mereka jujur dan transparan, jual beli mereka akan diberkahi Allah, akan tetapi kalau mereka berbohong dan tertutup ditarik keberkahan dari jual beli mereka. (HR. Ibn Hibban)

Terkait dengan kontrak baku dalam perspektif hukum Islam, konsep *khiyar* berperan penting dalam perjanjian baku. Harusnya perusahaan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mempelajari kontrak yang ada. Diperlukan waktu yang cukup untuk mempelajari hal tersebut. Sebelum dilakukan transaksi harus ada proses pembelajaran kepada para pihak untuk melanjutkan transaksi atau tidak.[55]

Selain itu diperlukan pula pihak ketiga yang menjembatani para pihak ketika hak *khiyar* semacam ini diperselisihkan. Penulis melihat bahwa hak *khiyar* harus diterapkan pada setiap perjanjian yang telah dibuat oleh perusahaan. Sehingga tidak ada kesalah pahaman dari pihak konsumen. Pengaturan semacam ini belum terdapat dalam peraturan perundang-undangan yang ada.

[55]Abdul Karim Munthe, "Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Transaksi Bisnis Menurut Hukum Islam", *Ahkam*, (Vol. XV, No. 2, Juli 2015), 219.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sitematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisa disamping itu, juga diadakan yang mendalam terhadap faktor hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan.[56]

Riset atau penelitian merupakan aktifitas ilmiah yang sistematis, terarah dan mempunyai tujuan yang pasti dalam permasalahan yang ingin diteliti. Maka, data atau informasi yang dikumpulkan dalam penelitian harus relevan dengan

[56]Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), h.18.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

persoalan yang dihadapi. Artinya, data tersebut berkaitan, dengan fokus permasalahan yang diteliti.

Dari penjelasan diatas metode memegang peranan penting dalam menggapai suatu maksud, termasuk juga dalam penelitian. Dalam penelitian ini, akan digunakan metode penelitian sebagai berikut:

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris yaitu hukum yang dikonsepsikan sebagai pranata sosial yang secara riil dikaitkan dengan variabel-variabel sosial yang lain.[57] Jenis penelitian ini termasuk penelitian empiris, penelitian dilakukan dengan melihat fakta-fakta penggunaan kontrak baku dalam berlanggnan layanan internet berlangganan di masyarakat.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan suatu bentuk metode atau cara mengadakan penelitian agar peneliti mendapatkan informasi dari berbagai aspek untuk menemukan isu yang dicari jawabannya, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis terhadap hukum dapat dilakukan dengan cara:[58]

1. Mengidentifikasi masalah sosial secara tepat agar dapat menyusun hukum formal yang tepat untuk mengaturnya. Dari penelitian ini dapat diperoleh bahwa surat berlangganan telekomunikasi yang dikeluarkan oleh pihak penyedia jasa layanan sudah dipersiapkan terlebih dahulu

[57]Amiruddin dan Zainal Azikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.133.
[58]Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum* (Bandung: Mandar Maju, 2008), h.130.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dan menimbulkan adanya suatu kerugian terhadap pengguna layanan jasa internet.

2. Memahami kurangnya partisipasi masyarakat dalam melakukan kontrol sosial secara spontan terhadap pelanggaran hukum formal tertentu. Penelitian ini menjelaskan bahwa adanya fakta kerugian yang dialami oleh konsumen akibat penggunaan kontrak baku terhadap jasa layanan telekomunikasi. Ketidak sesuaian antara norma dan praktik yang dilakukan oleh penyedia jasa atas surat berlangganan telekomunikasi yang menyangkut suatu perjanjian terhadap pengguna/konsumen.

Peneliti terjun ke masyarakat selaku pengguna atau konsumen layanan internet untuk memperoleh data yang akurat, dan menganalisis surat berlangganan telekomunikasi yang dikeluarkan oleh penyedia jasa layanan berbasis internet.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

D. Metode Penentuan Subjek

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan suatu keterangan tentang fakta atau pendapat. Penentuan subjek penelitian atau responden dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *simple random sampling*. Subjek dalam penelitian ini dipilih secara acak dengan tujuan; (1) jumlah populasi dan besar sample yang diinginkan harus diketahui

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dan diputuskan terlebih dahulu (2) memungkinkan mencatat populasi yang ada atau populasi yang ditekankan oleh peneliti, daerahnya berdasarkan kekhususan masyarakat atau geografis (3) membagi dalam strata tertentu.[59] Jadi, pengambilan subjek penelitian atau responden dengan menggunakan *random sampling* dinyatakan cocok dengan masalah penelitian yang peneliti bahas, yaitu penentuan subjek didasarkan atas tujuan peneliti dalam mengungkapkan masalah yang diangkat dalam penelitian.

Peneliti menentukan subjek penelitian berdasarkan permasalahan yang akan diteliti tentang persepsi konsumen terhadap kontrak baku pada perusahaan jasa telekomunikasi internet berlangganan. Maka, subjek penelitiannya yaitu para masyarakat yang sudah dipilih oleh peneliti secara acak sebagai konsumen terhadap jasa telekomunikasi internet berlangganan.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara langsung *(indept interview).*[60] Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.[61] Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan sepuluh konsumen pelanggan internet di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang yang berlangganan jasa telekomunikasi.

[59]Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), h. 100.

[60]Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi* (Jakarta: Rajawali Press, 2013), h.24.

[61]Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, h.106.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

2. Data Sekunder

Data sekunder yang dapat digunakan adalah informasi yang diperoleh dari buku-buku atau dokumen tertulis. Sumber data sekunder yang terutama adalah buku teks berisi mengeai prinsip-prinsip dasar ilmu hukum dan pandangan-pandangan klasik para sarjana yang mempunyai klasifiasi tinggi. [62] Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Undang-Undang, buku-buku, dan jurnal. Data ini diperoleh dari berbagai literatur diantaranya diperoleh dari dokumen dan tulisan lain yang dianggap perlu ditelaah untuk lebih mengetahui bagaimana perjanjian antara penyedia jasa dengan pengguna atas adanya surat berlangganan telekomunikasi.

F. Metode Pengumpulan data

a. Observasi

Observasi sering diartikan dengan pengamatan, pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sitematik gejala-gejala yang diselidiki. [63] Observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung dilokasi penelitian. Karena teknik pengamatan memungkinkan melihat dan mengamati sendiri kemudian mencatat kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Hanya dengan kedekatan semacam ini dapat diperoleh secara maksimal, dan hanya dengan kedekatan semacam ini pula temuan studi dianggap benar, bahwa yang akan dilaporkan dan dideskripsikan oleh

[62]Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Cet. VII; Jakarta: Kencana, 2011), h.142.
[63]Abu Achmadi dan Cholid Narkubo, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h. 70.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

peneliti adalah kenyataan yang sesungguhnya berkembang dan bukan rekaan atau asumsi awal yang dibangun peneliti tentang obyek studi. Dengan metode observasi ini, penulis nantinya mencoba untuk mengamati persepi masyarakat sebagai pengguna layanan internet atas adanya surat berlangganan telekomunikasi yang dikeluarkan oleh penyedia jasa layanan internet.

b. Wawancara

Wawancara adalah cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu yang bertujuan mengumpulkan keterangan atau informasi tentang kehidupan mereka serta serta pendapat-pendapat mereka. Pewancara disebut dengan *interviewer*, sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interview*.[64] Dalam wawancara peneliti mewawancarai pihak-pihak yang terkait dengan studi kasus ini, penulis mewawancarai sepuluh informan yang terlibat langsung dalam perjanjian pemasangan layanan internet, yaitu: M. Ali Makhrus pengguna dari layanan IndiHome, Rahmat Agung Nasrulloh pengguna layanan IndiHome, Muhammmad Hasan pengguna layanan IndiHome, Kiena Chandra pengguna layanan IndiHome, Deni Rizki Kurniawan pengguna layanan My Republic, Yusi Mega Aprika pengguna layanan IndiHome, Tio Buki Pengguna layanan Play Media, Ririn Triwahyuni pengguna layanan IndiHome, Misbahul Akbar pengguna layanan IndiHome dan M. Muhib Fadlillah pengguna layanan

[64]Burhan Ashofa, *Metode Peneletian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004),h.95.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

IndiHome. Sehingga dapat memberikan informasi yang lebih akurat dan mendalam.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. [65] Hal ini dilakukan untuk memperoleh data-data yang diperoleh saat terjun ke masyarakat, seperti surat-surat dan dokumen. Serta data-data lain yang berhubungan dengan pokok penelitian. Dokumentasi ini membantu penulis untuk menganalisis persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan internet atas adanya surat berlangganan telekomunikasi.

G. Metode Pengolahan Data

Setelah data diproses dengan proses yang telah disebutkan di atas, maka tahap selanjutnya adalah pengolahan data. Menghindari terjadinya banyak kesalahan dan mempermudah pemahaman maka peneliti dalam menyusun penelitian akan melakukan beberapa upaya diantaranya sebagai berikut:

1. *Editing*

Editing merupakan proses penelitian kembali kepada catatan, berkas, informasi yang telah dikumpulkan oleh pencari data. [66] Peneliti menganalisis kembali hasil penelitian yang didapatkan, seperti wawancara,

[65]Sudjarwo dan Barowi, *Manajemen peneletian Sosial* (Bandung: Mandar Maju, 2009), h.161.
[66]Amiruddin Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, h.45

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

observasi maupun dokumentasi. Proses *editing* diharapkan mampu meningkatkan kualitas data yang hendak diolah dan dianalisis, karena bila data yang dihasilkan berkualitas maka informasi akan berkualitas.

2. *Clasifiying* (pengelompokan)

   Clasifiying adalah mereduksi data yang ada dengan cara menyusun dan mengklasifikasikan data yang diperoleh ke dalam pola tertentu atau permasalahan tertentu untuk mempermudah dalam menganalisa.

3. *Verifiying* (pemeriksaan data)

   Setelah diklasifikasikan langkah selanjutnya adalah verifikasi (pemeriksaan) data, yaitu mengecek kembali data-data yang sudah terkumpul untuk mengetahui keabsahan data. Tahap ini peneliti memeriksa kembali keabsahan data mulai dari responden, hingga dokumentasi.

4. Analisis data

   Menganalisis data yang sudah terkumpul dari proses pengumpulan data yang didapat melalui wawancara dan dokumentasi dengan sumber data seperti undang-undang, buku, jurnal, dan lain sebagainya untuk memperoleh hasil yang efisien dan sempurna sesuai yang diharapkan.

   Metode analisis yang dipakai adalah deskriptif kualitatif, yaitu analisa yang menggambarkan keadaan atau status fenomena dengan kata-kata atau kalimat, kemudian dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.[67]

5. Kesimpulan

[67]LKP2M, *Research Book For LKP2M*, (Malang: UIN Malang, 2005), h.60

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Setelah proses analisis selesai, maka dilakukan kesimpulan dari analisis, dengan tujuan untuk mendapatkan suatu jawaban dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Persepsi Pengguna Layanan Internet Terhadap Kontrak Baku Berlangganan Pada Pengguna Jasa Telekomunikasi

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara langsung kepada para pengguna layanan jasa telekomunikasi yang berada di wilayah Desa Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang, agar informasi yang didapat bisa seperti yang penulis harapkan. Dengan berpacu pada pedoman wawancara yang telah penulis siapkan sebelum terjun ke lapangan untuk mewawancarai beberapa pengguna.

Beberapa pertanyaan yang ditanyakan penulis ketika melakukan wawancara adalah terkait tentang persepsi pengguna sendiri terhadap kontrak baku pada pemasangan jasa telekomunikasi, yang menyebabkan adanya permasalahan antara kedua belah pihak. Untuk menggali beberapa informasi

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

maka penulis lebih fokus dalam mengambil suatu jawaban agar dapat disimpulkan secara sistematis.

Persepsi pengguna terhadap adanya kontrak berlangganan jasa telekomunikasi, atas pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada konsumen. Dari beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada sepuluh konsumen maka persepsi tersebut akan digolongkan secara umum kepada tiga bagian yaitu:

1. Persepsi Pemahaman Konsumen

Pada bagian pertama dijelaskan mengenai persepsi pemahaman konsumen terhadap kontrak berlangganan yang dikeluarkan oleh penyedia jasa. Adapun persepsi mengenai pemahaman oleh sepuluh responden adalah sebagai berikut:

a. M. Ali Makhrus

Merupakan responden pertama yang menggunakan jasa layanan telekomunikasi IndiHome yang merupakan produk dari PT. Telkom Indonesia. Ia menggunakan layanan Dual Play yaitu layanan berupa internet dan TV kabel. Pengguna mengungkapkan :

> "Tidak membaca adanya suatu perjanjian tersebut, dikarenakan tidak ada bentuk kontrak yang berisikan klausula-klausula yang dicantumkan oleh penyedia jasa. Ya hanya sebatas berita acara yang harus saya isi sebagai bukti atas pemasangan, isi berita acaranya pun hanya berisikan layanan yang harus dipilih, tanggal pemasangan, jenis layanan, nama dan alamat calon pengguna, paket/speed, dan yang terakhir tanda bukti berupa tanda tangan dari petugas layanan dan pengguna. Jadi saya ya kurang memahami tentang hal itu."[68]

b. Rahmat Agung Nasrulloh

[68]Muhammad Ali Makhrus, *wawancara*, (Merjosari, 11 Mei 2017).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Menggunakan jasa layanan telekomunikasi IndiHome yang merupakan produk dari PT. Telkom Indonesia yang menggunakan layanan Dual Play yaitu layanan berupa internet dan TV kabel (U see TV). Pengguna mengungkapkan:

> "Pas awal perjanjian saya tidak membaca kontrak tersebut bukan perjanjian yang diberikan hanya selembaran berita acara saja, ya seperti formulir yang harus di isi. Dan saya tidak paham mengenai formulir itu, ngerti yang dijelaskan oleh pihak pemasang saja, itupun mengenai biaya dan pemasangan."[69]

c. Muhammad Hasan

Pengguna dari layanan jasa internet IndiHome milik PT. Telkom Indonesia, yang menggunakan paket Dual Play berupa jaringan internet dan TV kabel. Penjelaskan tentang kontrak yang diberikan oleh penyedia jasa sebagai peranjian awal sebagai berikut:

> "Kurang memahami atas perjanjian tersebut walaupun sempat membaca isi dari perjanjian, karena hanya sebatas formulir sebagai bukti pemasangan saja yang harus saya isi."[70]

d. Kiena Chandra

Menggunakan jasa layanan telekomunikasi IndiHome yang merupakan produk dari PT. Telkom Indonesia yang menggunakan layanan Dual Play yaitu layanan berupa internet dan TV kabel (U see TV). Penjelasan pengguna yaitu:

> "Tidak benar-benar membaca kontraknya apalagi untuk memahami adanya isi klausula-klausula yang dituliskan. Karena memang dari pihak IndiHome tidak memberikan suatu kontrak yang berisikan adanya klausula-klausula yang sudah ditetapkan kepada kami,

[69]Rahmat Agung Nasrulloh, *wawancara*, (Merjosari, 12 Mei 2017).
[70]Muhammad Hasan, *wawancara*, (Merjosari, 14 Mei 2017).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

hanya selembaran berita acara saja yang kemudian harus di isi sesuai form yang sudah disediakan."[71]

e. Deni Rizki Kurniawan

Menggunakan jasa layanan telekomunikasi My Republic. My Republic merupakan produk layanan telekomunikasi swasta yang menyediakan layanan sama hal nya dengan IndiHome dari PT. Telkom Indonesia.

"Diawal perjanjian, bahwa dari pihak penyedia jasa menawarkan layanan promo, kemudian saya tergiur karena harganya yg agak murah dan kecepatannya wah, pas mengisi kontrak saya tidak membaca hanya melihat sekilas saja, kemudian saya isi. Dan memang saya tidak paham isinya, apalagi mengenai tulisan kecil yang ada dibelakang."[72]

f. Yusi Mega Aprika

Menggunakan jasa layanan telekomunikasi IndiHome yang merupakan produk dari PT. Telkom Indonesia yang menggunakan layanan Dual Play yaitu layanan berupa internet TV kabel (U see TV). Persepsi pengguna yaitu:

"Ketika awal perjanjian saya membaca kontrak dari penyedia jasa akan tetapi kurang memahami isi dari kontraknya itu seperti apa isinya."[73]

g. M. Muhib Fadlillah

Menggunakan jasa layanan telekomunikasi IndiHome yang merupakan produk dari PT. Telkom Indonesia yang menggunakan layanan Dual Play yaitu layanan berupa internet dan TV kabel (U see TV).Pengguna mengungkapkan yaitu:

[71]Kiena Chandra, *wawancara*, (Merjosari, 18 Mei 2017).
[72]Deni Rizki Kurniawan, *wawancara*, (Merjosari, 25 Mei 2017).
[73]Yusi Mega Aprika, *wawancara*, (Merjosari, 3 Juni 2017).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

> "kurang memahami atas formulir itu, walaupun saya sempat membaca isi dari rormulir itu."[74]

h. Tio Buki

Menggunakan jasa layanan telekomunikasi Play Media yang merupakan produk dari MNC Media dan menggunakan layanan berupa internet, dan TV kabel. Penjelasan konsumen yaitu:

> "Pada awal pemasangan, saya ditawarkan dari pihak penyedia jasa mendapatkan biaya pemasangan gratis dengan diskon 50% dan pembayaran tagihan selama satu tahun. Nah pas awal perjanjian saya dikasih penjelasan mengenai syarat dan ketentuan mengenai pemasangan layanan Play Media tersebut, kemudian mengisi suatu formulir yang isinya identitas pengguna sebagai bukti adanya suatu perjanjian. saya membaca kontraknya itu setelah pemasangan dan memahami kontrak nya tapi ya tidak terlalu."[75]

i. Ririn Triwahyuni

Menggunakan jasa layanan telekomunikasi IndiHome yang merupakan produk dari PT. Telkom Indonesia yang menggunakan layanan Dual Play yaitu layanan berupa internetdan TV kabel (U see TV). Penjelasan pengguna mengenai pemahaman yaitu:

> "Diawali dengan adanya tawaran dari IndiHome, kemudian saya tertarik karena adanya promo dari penyedia layanan. Promo tersebut berupa layanan internet beserta layanan TV kabel dengan harga tagihan perbulan sebesar 320.000,00 dan kecepatan paket 10 Mbps. Saat mengisi kertas lembaran berita acara yang diberikan oleh pihak IndiHome, saya sempat membaca apa yang tertera dalam kontrak yang berisikan data diri dan paket data yang akan dipilih, tapi saya tidak mendapat penjelasan tentang adanya syarat dan ketentuan yang berlaku."[76]

j. Misbahul Akbar

---

[74]Muhammad Muhib Fadlillah, *wawancara*, (Merjosari, 4 Juni 2017).
[75]Tio Buki, *wawancara*, (Merjosari, 15 Agustus 2017).
[76]Ririn Triwahyuni, *wawancara*, (Merjosari, 10 Agustus 2017).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Merupakan pengguna dari IndiHome milik PT. Telkom Indonesia, pengguna mengguna kan layanan Dual Play berupa layanan jaringan internet dan layanan TV kabel. Pengguna menjelaskan:

> "Bahwa pemasangan layanan ini mulai Januari 2017, tetapi memang sebelumnya saya sudah pernah melakukan pemasangan kemudian diputus dengan alasan pemindah namaan kepada saudara saya. Pada awal dilakukannya perjanjian saya hanya disuruh mengisi suatu kontrak berupa data diri serta pemilihan jaringan layanan, ketika itu dari pihak penyedia jasa tidak menjelaskan secara jelas mengenai pemasangan layanan tersebut, baik itu mendapatkan promo atau mengenai syarat dan ketentuan yang berlaku. Yang bisa diterima hanya sebuah layanan internet dengan kecepatan 10 Mbps dan layanan TV kabel dengan harga tagihan sebesar 360.000,00. Nah itu saja yang bisa saya mengerti pas kesepakatan itu."[77]

2. Persepsi Kerugian yang diterima Konsumen

Pada bagian kedua yaitu penjabaran mengenai persepsi konsumen terhadap kerugian yang diterima. Adapun persepsi dari sepuluh responden adalah sebagai berikut:

a. M. Ali Makhrus

> "Kalo merasa dirugikan iya, karena pas bayarbulan berikutnya tiba-tiba ada kenaikan serta tidak adanya pemberitahuan terlebih dahulu dari pihak sana. Besaran harga tagihannya yang dibayarkan itu sebesar 280.000,00 dengan paket/speed yang sama seperti pada saat perjanjian awal, pembayaran besaran ini berlangsung selama tiga bulan. Dan yang membuat kaget sendiri yaitu pada saat pembayaran berikutnya yaitu pada bulan ke tujuh pembayaran tagihan, pembayaran ketujuh ada kenaikan yang mencengangkan yaitu besaran harga 380.000,00 kenaikan sebesar 100.000,00 dari pembayaran sebelumnya. Yang membuat saya dirugikan itu harga semakin naik tapi kecepatan inter serta TV kablenya sering gangguan."[78]

b. Rahmat Agung Nasrulloh

[77]Misbahul Akbar, *wawancara*, (Merjosari, 20 Agustus 2017).
[78]Muhammad Ali Makhrus, *wawancara*, (Merjosari, 11 Mei 2017).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

"Yang merasa saya dirugikan itu mengenai kenaikan tagihan bulanan berikutnya tidak ada pemberitahuan dulu dari pihak IndiHome nya. Terkadang saya harus membayar tagihan bulanan sebesar Rp. 470.000,00 bahkan pernah mencapai Rp. 500.000,00 dalam satu bulan. Bagi saya itu tidak masalah, yang menjadi masalah itu ketika jaringan internet sama TV kabelnya gangguan, nah itu yang membuat saya merasa dirugikan."[79]

c. Muhammad Hasan

"Jika masalah dirugikan atau tidak jawabannya iya, karena pas pembayaran tagihan bulan kedua saya membayar sebesar 420.000,00 dengan alasan dari penyedia jasa yaitu adanya layanan TV kabel. Padahal pada perjanjian awal pembayaran sebesar 280.000,00 setiap tagihan perbulan layanan internet dan TV kabel ini sudah satu paket. Padahal saya belum pasang layanan TV kabel tapi sudah bayar, nah itu yang saya herankan."[80]

d. Kiena Chandra

"Kerugian iya dan keluhan saya itu mengenai pembayaran tagihan dari awalnya 280.000,00 perbulannya hingga 320.000,00 memang itu sesudah masa promo. Kemudian pada bulan-bulan berikutnya itu mengalami kenaikan kembali menjadi 360.000,00 – 380.000,00 setiap bulanya, padahal tidak ada layanan yang ditambahkan baik dari pengguna maupun dari penyedia jasa, selain itu dari kecepatan speed layanan internet yang selalu tidak stabil serta gangguan chanel pada TV berlangganan."[81]

e. Deni Rizki Kurniawan

"Kalo masalah kerugian iya, tetapi tidak terlalu besar karena jaringannya pun bagi saya merasa puas, tetapi pas saya melakukan pembayaran tagihan dan ternyata harus membayar sebesar 225.000,00 itu yang saya herankan padahal saya hanya memasang paket layanan internet saja dan tidak memasang layanan TV kabelnya, tidak sesuai dengan yang ada di kontrak. Berjalanya selama tiga bulan, kenaikan harga tagihan mulia naik yaitu sebesar 254.000,00 tanpa adanya pemberitahuan dari pihak penyedia jasa. dan pembayaran akhir-akhir ini sekitar bulan Mei dan Juni saya membayar hingga 295.000,00 hingga pemakaian selama tujuh bulan."[82]

[79]Rahmat Agung Nasrulloh, *wawancara*, (Merjosari, 12 Mei 2017).
[80]Muhammad Hasan, *wawancara*, (Merjosari, 14 Mei 2017).
[81]Kiena Chandra, *wawancara*, (Merjosari, 18 Mei 2017).
[82]Deni Rizki Kurniawan, *wawancara*, (Merjosari, 25 Mei 2017).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

f. Yusi Mega Aprika

> "Merasa dirugikan sih tidak, Cuma yang menjadi keluhan saya yaitu seringnya terjadi gangguan pada layanan internet maupun TV kabel, tapi itu hanya sebentar-sebentar saja."[83]

g. M. Muhib Fadlillah

> "Jelas saya merasa dirugikan, karena pada pembayaran tagihan pada bulan berikutnya pas bulan kedua saya membayar sebesar 420.000,00 dengan alasan dari penyedia itu adanya layanan TV kabel. Padahal pada waktu itu belum dipasangan layanan TV kabel dengan alasan saya belum memasang televisinnya perjanjian awal pembayaran sebesar 280.000,00 setiap tagihan perbulan layanan internet dan TV kabel ini sudah satu paket tetaqpi bayar ditambah dengan alasan adanya layanan tadi, serta sering terjadi gangguan layanan pada siaran TV kabel, nah kalo ini sesudah dipasang."[84]

h. Tio Buki

> "Tidak merasa dirugikan, cuma layanan internet dan TV kabel tidak bisa dirasakan selama tiga hari, jaringan lelet dan layanan TV kabel sangat susah diaktifkan, itu dirasakan selama tiga hari. Pemasangan dimulai dari bulan April 2017 hingga sekarang, selama menggunakan layanan dari Play Media memang tidak banyak keluhan yang berarti hanya sebatas gangguan layanan internet maupun TV kabel selama satu hingga dua hari saja itupun kadang-kadang, setelah itu layanan bisa dinikmati kembali seperti biasanya. Dari segi pembayaran tagihan pun tidak ada masalah, cuma mulai dari bulan Juli kemaren ada kenaikan harga sebesar 10.000,00 untuk setiap tagihan pembayaran."[85]

i. Ririn Triwahyuni

> "Merasa mengeluh saja atas jaringan yang sering gangguan dan pembayaran tagihan yang tidak sesuai dengan harga yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Dari harga yang disepakati sebesar 320.000,00 pengguna harus membayar 388.000,00. Tidak ada masalah dengan kenaikan harga sebesar itu, karena ditanggung oleh beberapa orang untuk membayar asalkan layanan bisa

[83]Yusi Mega Aprika, *wawancara*, (Merjosari, 3 Juni 2017).
[84]Muhammad Muhib Fadlillah, *wawancara*, (Merjosari, 4 Juni 2017).
[85]Tio Buki, *wawancara*, (Merjosari, 15 Agustus 2017).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dirasakan dengan baik oleh saya selaku pengguna. Jadi kalo masalah dirugikan tidak."[86]

j. Misbahul Akbar

"Saya merasa dirugikan, yang pertama yaitu layanan TV kabel yang belum di pasang hingga telat sampai tiga bulan padahal pembayaran tagihan sudah penuh sesuai perjanjian awal yaitu berupa layanan internet dan TV kabel, yang kedua yaitu dari segi jaringan pengguna mengutarakan saya sebagai mahasiswa bahwa sangat butuh adanya suatu jaringan dan itu merupakan kebutuhan primer saya, tetapi jaringan ini sering sekali terjadi suatu gangguan, dan yang ketiga yaitu dari pembayaran tagihan pada saat bulan Juli ada kenaikan dari 360.000,00 hingga 410.000,00."[87]

3. Persepsi Mengenai Tanggungjawab Penyedia Layanan

Pada bagian ketiga ini, dijelaskan mengenai persepsi konsumen terhadap tanggung jawab penyedia layanan. Adapun persepsi dari sepuluh responden yang telah diwawancarai adalah sebagai berikut:

a. M. Ali Makhrus

"Mengenai tanggungjawab dari penyedia tidak ada, ketika saya melakukan laporan kepada pihak penyedia jasa sebanyak tiga kali laporan, setelah pelaporan tersebut kami tidak langsung mendapatkan pelayanan perbaikan, kami menunggu dua minggu lamanya agar mendapatkan tanggapan dari pihak penyedia jasa. Selama komplain, saya hanya mendapatkan tanggapan berupa pemberitahuan dari penyedia jasa yaitu adanya berupa gangguan, itu saja dan buat saya itu kurang masalah tanggungjawabnya. Malah pasa saya melakukan pemutusan malah dikenakan biaya tangguhan selama dua bulan, padahal pemutusan itu sudah di konfirmasi."[88]

b. Rahmat Agung Nasrulloh

"Tanggungjawab layananan sih ada hanya sangat telat, ketika saya melapor kepada pihak IndiHome. Namun dari pihak IndiHome baru melakukan perbaikan setelah satu minggu pelaporan. Tapi

[86]Ririn Triwahyuni, *wawancara*, (Merjosari, 10 Agustus 2017).
[87]Misbahul Akbar, *wawancara*, (Merjosari, 20 Agustus 2017).
[88]Muhammad Ali Makhrus, *wawancara*, (Merjosari, 11 Mei 2017).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ketika mau pemutusan kami melakukan laporan dan itu sudah ada pemutusan, malah kami disuruh bayar selama dua bulan, tidak tau itu uang apa, kata pihak penyedia jasa sih walaupun ada pemutusan tapi harus ada pembayaran."[89]

c. Muhammad Hasan

"Mengenai tanggungjawab layanan bagi saya tidak ada, sebab pas melakukan upaya komplain kepada penyedia jasa sampai tiga lebih kali laporan, tetapi tidak ada tanggapan secara praktik atau kunjungan perbaikan dari penyedia hanya berupa pemberitahuan kalau ada gangguan."[90]

d. Kiena Chandra

"Ketika kami melakukan laporan atau komplain kepada pihak pemasang jasa layanan tetapi respon yang didapat hanya sebuah pemberitahuan bahwa adanya suatu gangguan diwilayah tersebut. Padahal saya dan teman-teman coba mengecek yang satu wilayah tetapi tidak ada gangguan yang sama satu produk jasa layanan dengan saya, dan kebetulan teman saya juga, tetapi tidak adanya masalah atau problem. Saya rasa tidak ada tanggungjawab yang nyata kepada kami."[91]

e. Deni Rizki Kurniawan

"Tanggungjawab dari layanan sih ada, misalkan ketika ada gangguan kemudian saya melapor dan beberapa jam kemudian layanan internet kami sudah bisa lancar kembali, hanya itu saja selebihnya tidak ada."[92]

f. Yusi Mega Aprika

"Tanggungjawab dari pihak IndiHome ada, ketika Pengaduan dan komplain melalui telfon atau *website* resmi milik penyedia jasa. Setelah melakukan komplain petugas penyedia jasa layanan cukup merespon dengan cepat dan langsung adanya perbaikan layanan."[93]

[89]Rahmat Agung Nasrulloh, *wawancara*, (Merjosari, 12 Mei 2017).
[90]Muhammad Hasan, *wawancara*, (Merjosari, 14 Mei 2017).
[91]Kiena Chandra, *wawancara*, (Merjosari, 18 Mei 2017).
[92]Deni Rizki Kurniawan, *wawancara*, (Merjosari, 25 Mei 2017).
[93]Yusi Mega Aprika, *wawancara*, (Merjosari, 3 Juni 2017).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

g. M. Muhib Fadlillah

> "Upaya laporan dan komplain kepada penyedia jasa sampai dua kali laporan, tetapi tidak ada tanggapan secara langsung atau kunjungan perbaikan layanan mungkin itu tidak ada, dari penyedia hanya berupa pemberitahuan kalau ada gangguan, jadi menurut saya tanggungjawabnya kurang terhadap konsumen."[94]

h. Tio Buki

> "Kalo tanggungjawab itu ada, ketika saya laporan kalo gangguan itu besok atau malamnya sudah bisa kembali, jadi kalo masalah tanggungjawab layanan selama ini tidak ada masalah."[95]

i. Ririn Triwahyuni

> "Mengenai tanggungjawab layanan sangat cepat dan memuaskan ketika saya melakukan laporan pas ada gangguan layanan internet."[96]

j. Misbahul Akbar

> "Beberapa keluhan dan engalaman selama pemakaian IndiHome ini yaitu; layanan internet dan TV kabel sering gangguan, kurang bagusnya respon dari penyedia jasa atas tanggungjawab pelayanan serta sistem integrasi yang lambat dari pusat ke kantor cabang."[97]

Agar lebih jelas maka akan dikategorikan didalam tabel dibawah, yaitu sebagai berikut:

[94]M. Muhib Fadlillah, *wawancara*, (Merjosari, 4 Juni 2017).
[95]Tio Buki, *wawancara*, (Merjosari, 15 Agustus 2017).
[96]Ririn Triwahyuni, *wawancara*, (Merjosari, 10 Agustus 2017).
[97]Misbahul Akbar, *wawancara*, (Merjosari, 20 Agustus 2017).

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Tabel. 2

No	Nama Pengguna	Pengguna Layanan	Persepsi					
			Pemahaman		Kerugian		Tanggungjawab Layanan Telekomunikasi	
			Ya	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Muhammad Ali Makhrus	IndiHome		✓	✓			✓
2	Rahmat Agung Nasrulloh	IndiHome		✓	✓		✓	
3	Muhammad Hasan	IndiHome		✓	✓			✓
4	Kiena Chandra	IndiHome		✓	✓			✓
5	Deni Rizki Kurniawan	My Republic		✓	✓		✓	
6	YusiMega Aprika	IndiHome	✓			✓	✓	
7	M. Muhib Fadlillah	IndiHome		✓	✓			✓
8	Tio Buki	Play Media	✓			✓	✓	
9	Riri Triwahyuni	IndiHome	✓		✓		✓	
10	Misbahul Akbar	IndiHome	✓		✓			✓

Sumber: Diolah berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen

Penjelasan mengenai tabel diatas dapat penulis uraikan dari ketiga kategori tersebut, kategori yang pertama berkenaan dengan pemahaman konsumen terhadap kontrak berlangganan, yaitu pemahaman apabila konsumen saat melakukan perjanjian membaca dan tidaknya serta memahami isi kontrak yang dikeluarkan oleh pihak penyedia jasa. Jadi dari 10 kosumen yang diwawancarai mengenai pemahaman hanya 40% saja yang memahami isi kontrak tersebut, sedangkan konsumen yang tidak memahami sebesar 60% dari total 100% nya.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Kemudian mengenai kategori yang kedua yaitu tentang kerugian, penulis memberikan penjelasan mengenai kerugian ini yaitu berdasarkan kerugian yang diterima oleh pihak konsumen, baik dari segi layanan maupun pembayaran terhadap adanya kontrak berlangganan yang timbul setelah perjanjian antara kedua belah pihak. Maka dari 10 konsumen yang telah diwawancarai, 80% nya mengalami kerugian akibat kontrak berlangganan yang sudah dibakukan tersebut, dan 20% nya tidak merasa dirugikan baik dari segi layananan dan pembayaran dari total 100%.

Sedangkan mengenai kategori tanggungjawab layanan telekomunikasi, penulis memberikan penjelasan tentang tanggungjawab yang dilakukan oleh penyedia jasa kepada pihak konsumen yang harus menerima hak-hak nya seperti layanan internet dan TV kabel, pembayaran, dan perbaikan jaringan. Jadi dari hasil wawancara kepada 10 konsumen dari total 100% nya, 50% dari kosumen mendapatkan tanggungjawab layanan telekomunikasi dengan baik, sedangkan 50% nya lagi tidak mendapatkan tanggungjawab layanan telekomunikasi sebagaimana mestinya.

Maka dapat penulis simpulkan dari beberapa persepsi dari berbagai pengguna jasa layanan internet diatas, seluruh kejadian yang dirasakan oleh para pengguna jasa layanan berawal dari sebuah kontrak atau perjanjian awal yang kurang di mengerti dan dipahami oleh pengguna, serta tidak dijelaskan secara spesifik setiap layanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa. Dari situlah timbul beberapa permasalahan yang dirasakan oleh konsumen atau pengguna jasa layanan internet berkenaan dengan kerugian dan tanggungjawab, diantaranya adalah:

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

1. Kenaikan tarif pembayaran tagihan yang signifikan tanpa adanya pemberitahuan dari pihak penyedia jasa.
2. Sering terjadinya gangguan pada layanan siaran TV kabel yang tidak dapat dirasakan sepenuhnya oleh pengguna jasa.
3. Lambatnya tanggapan dari penyedia jasa atas laporan dan komplain yang dilakukan oleh pengguna jasa.
4. Pemutusan layanan yang harus dibayar penangguhannya.

B. Penggunaan Kontrak Berlangganan pada Perusahaan Telekomunikasi ditinjau berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Prinsip Keadilan dalam Hukum Islam

1. Penggunaan Kontrak Berlangganan pada Perusahaan Telekomunikasi ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kontrak berlangganan telekomunikasi yang selama ini berlaku di masyarakat sebagai pengguna jasa layanan telekomunikasi adalah suatu perjanjian yang dibuat oleh penyedia jasa layanan secara sepihak. Perjanjian ini bisa disebut sebagai perjanjian baku atau kontrak baku.

Munir Fuady mengartikan kontrak baku adalah suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihakdalam kontrak tersebut, bahkan sering kali tersebut sudah tercetak (*boilerplate*) dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisikan data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

dalam klausul-klausulnya, di mana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausul-klausul yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah. Pihak yang kepadanya disodorkan kontrak baku tersebut tidak mempunyai kesempatan untuk bernegosiasi dan berada hanya pada posisi *"take it our leave it"*.[98] Dengan demikian, oleh hukum diragukan apakah benar-benar ada elemen kata sepakat yang merupakan syarat sah nya kontrak dalam kontrak tersebut. Karena itu pula, untuk membatalkan suatu kontrak baku, sebab kontrak bakuan *sich* adalah netral.[99]

Perlu kita ketahui bahwa, surat berlangganan telekomunikasi yang sifatnya baku merupakan suatu kontrak dalam menjalankannya suatu perjanjian pemasangan layanan internet antara penyedia jasa dan pengguna untuk saling mengikat antara kedua belah pihak. Pada dasarnya perjanjian dibuat berdasarkan kesepakatan bebas antara dua pihak yang cakap untuk bertindak demi hukum untuk melaksanakan suatu prestasi yang tidak bertentangan dengan aturan hukum yang berlaku, kepatutan, kesusilaan, ketertiban umum, serta kebiasaan yang berlaku dalam masarakat luas. Namun, adakalanya kedudukan dari kedua belah pihak dalam suatu negosiasi tidak seimbang, karena dalam isi perjanjian yang berlaku di masyarakat ini terdapat suatu kontrak yang sudah disiapkan dan berisikan klausula-klasula yang sudah dituliskan oleh penyedia jasa, yang pada

[98]Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), h.191
[99]Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata*,hal.145.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

akhirnya melahirkan suatu perjanjian yang tidak terlalu menguntungkan bagi salah satu pihak.

Seperti yang dialami para responden dalam penelitian ini. Sebanyak enam dari sepuluh responden merasa dirugikan atas adanya kontrak baku yang dibuat untuk melakukan perjanjian layanan telekomunikasi. Para pengguna berpendapat bahwa mereka sendiri tidak mengetahui apa isi dari kontrak tersebut, yang mereka pahami hanya sebatas mengisi identitas kesepakatan antara kedua belah pihak tanpa membaca dan memahami isi kontrak tersebut. Faktanya, dalam kontrak tersebut berisikan adanya suatu klausula-klausula yang sudah di bakukan yang dipersiapkan dan dibuat terlebih dahulu oleh penyedia jasa secara masal, alasannya adalah untuk mempercepat dan memudahkan berlangsungnya suatu perjanjian.

Atas dasar ketidak pahaman persepsi para pengguna dengan adanya surat berlangganan telekomunikasi yang sudah dibakukan tersebut, timbulah beberapa permasalahan yang dirasakan oleh pengguna pengguna. diantaranya adalah kenaikan harga tagihan bulanan tanpa adanya pemberitahuan, Sering terjadinya gangguan pada layanan siaran TV kabel yang tidak dapat dirasakan sepenuhnya oleh pengguna jasa, Lambatnya tanggapan dari penyedia jasa atas laporan dan komplain yang dilakukan oleh pengguna jasa, Pemutusan layanan yang harus dibayar penangguhannya. Ini terjadi setelah berlangsungnya pemasangan layanan akibat dari ketidak pahaman persepsi pengguna terhadap suatu kontrak

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

yang diperjanjikan, dan akhirnya masyarakat selaku pengguna merasakan adanya ketidak adilan secara posisi yang memberatkan salah satu pihak.

Disinilah perlu adanya payung hukum terhadap masyarakat selaku pengguna atas posisi tawar-menawar pada praktiknya jauh dibawah posisi para pelaku usaha, maka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merasakan perlunya mengatur mengenai ketentuan perjanjian atau klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha. Memang Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan definisi tentang perjanjian baku secara jelas, tetapi merumuskan klausula-klausula baku. Maka dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, ketentuan mengenai klausula baku ini diatur dalam Bab V tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku yang hanya terdiri dari satu pasal, yaitu pasal 18. Pasal 18 tersebut, secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang membuat perjanjian baku atau mencantumkan klausula baku dalam perjajian yang dibuat olehnya. Pasal 18 ayat (1) mengatur larangan pencantuman klausula baku, dan Pasal 18 ayat (2) mengatur bentuk atau format, serta penulisan perjanjian baku yang dilarang.

Dalam ketentuan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa, para pelaku usaha dalam menawarkan barang dan jasayang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian di mana klausula baku tersebut akan mengakibatkan:[100]

a) Pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
b) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
c) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan jasa yang dibeli konsumen;
d) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
e) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
f) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau menggurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
g) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfatkan jasa yang dibelinya;

[100]Pasal 5 Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

h) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggunan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Dalam pasal 18 ayat 1 telah disebutkan secara jelas bahwa penyedia jasa tidak diperbolehkan mengurangi manfaat jasa atau menggurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa, serta tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfatkan jasa yang dibelinya.

Sedangkan dalam pelaksanaannya, pengguna jasa telekomunikasi merasa bahwa penyedia jasa telah mengurangi manfaat jasa yang menjadi objek jual beli jasa serta membuat pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya. Hal ini dapat dibuktikan dengan semakin menurunnya kecepatan jaringan intenet yang diperoleh pelanggan, gangguan pada layanan TV kabel, serta naiknya tarif setiap bulan yang ditentukan oleh penyedia jasa tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya kepada pengguna jasa.

Selanjutnya, dalam Pasal 18 ayat (2) dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti dan Pasal 18 ayat (4) menjelaskan

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Namun dalam surat perjanjian yang diberikan kepada pengguna jasa layanan internet, klausula baku yang terdapat dalam surat perjanjian dibuat dengan bentuk yang sulit terlihat dan tidak dapat dibaca secara jelas. Sehingga banyak pelanggan yang enggan membaca surat perjanjian yang mengandung banyak klausula yang dibakukan, yang telah dibuat sebelumnya oleh penyedia jasa. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, enam dari sepuluh atau sekitar 60% dari total 100% konsumen tidak membaca apalagi untuk memahami isi kontrak yang telah mengandung klausula baku, dan langsung menandatangani perjanjian sehingga pengguna merasa dirugikan pada saat masa berlangganan akibat keputusan sepihak dari penyedia jasa.

Selain itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-hak nya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Dalam Pasal 4 mengenai hak-hak konsumen, yaitu:[101]

a) Hak atas kenyaman, keamanan, dan keselamatan;
b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

[101]Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), h. 16.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

c) Hak atas mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur;

d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya;

e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;

g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur tidak diskriminatif;

h) Hak untuk mendapatkan konpensasi, ganti rugi dan/atau penggantian;

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5, yakni:[102]

a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

b) Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;

c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

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

Apabila mengacu pada hak-hak konsumen sesuai pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat beberapa hak konsumen yang tidak terpenuhi. Diantaranya ialah hak atas kenyaman, keamanan, dan keselamatan, hak atas mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur

[102]Pasal 5 Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya. Dalam penggunaan jasa internet, pengguna tidak mendapatkan kenyamanan akibat gangguan koneksi yang terjadi. Selain itu, konsumen tidak memperoleh informasi yang jelas dan jujur pada saat perjanjian awal. Bahkan penyedia jasa tidak menjelaskan mengenai syarat dan ketentuan yang ada dalam suatu kontrak yang sudah dibakukan kepada konsumen yang seharusnya dibaca oleh konsumen sebelum menandatangani perjanjian. Sehingga delapan dari sepuluh atau sekitar 80% dari total 100% konsumen merasa dirugikan setelah berlangganan. Tidak hanya itu, pada saat terjadi gangguan, proses penanganan keluhan pun dilakukan dengan lambat oleh penyedia jasa, sehingga konsumen juga merasa dirugikan akibat lambatnya perbaikan, Padahal itu merupakan tanggungjawab dari penyedia layanan untuk memenuhi suatu hak-hak pelanggannya. Maka hanya separuhnya saja dari total keseluruhan yang benar-benar terpenuhi hak-hak nya.

Sedangkan untuk kewajiban bagi pengguna jasa, dalam hal ini konsumen juga mengabaikan salah satu kewajiban yaitu membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Dalam hal ini, hanya empat orang dari sepuluh responden yang membaca pentunjuk informasi yaitu surat perjanjian yang diberikan oleh penyedia jasa.

Jika kita membaca ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, dapat kita lihat bahwa pada dasarnya pelanggaran terhadap ketentuan klausul baku tidak membatalkan (demi hukum) perjanjian yang memuat ketentuan klausul baku tersebut,

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

melainkan hanya membatalkan (demi hukum) klausul baku tersebut. Jika kita perhatikan mengenai klausul baku yang diatur dan dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ketentuan-ketentuan tersebut jelas merupakan bersifat membatasi atau mengurangi prestasi yang harus dilakukan oleh pelaku usaha dan mengurangi hak konsumen untuk melakukan penawaran terhadap barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini merupakan ketentuan yang bersifat *lex specialis* terhadap ketentuan Pasal 1320 jo. Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang merupakan *Lege Generali*-nya. Dengan demikian, perjanjian yang mengandung causa atau sebab yang terlarang yang terwujud dalam bentuk prestasi yang tidak diperkenankan untuk dilakukan menurut hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum, meskipun ia memuat atau tidak memuat klausul baku seperti yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan tetap batal demi hukum, dengan pengertian bahwa perjanjian tersebut tidak memiliki daya ikat dan tidak dapat dipaksakan pelaksanaannya kepada debitur melalui mekanisme hukum yang berlaku. hal ini ibarat suatu perjanjian yang melahirkan perikatan alamiah, yaitu perikatan yang tidak dapat dipaksakan pelaksanaannya oleh kreditur.[103]

[103]Gunawan Widjaja, *Memahami Prinsip Keterbukaan Dalam Hukum Perdata*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h.279.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Suatu perikatan yang menurut prestasi untuk melaksanakan suatu kewajiban selalu memiliki dua unsur penting. *Pertama*, berhubungan dengan pelaksanaan prestasi tersebut oleh debitur (*schuld*). Dalam hal ini ditentukan siapa debitur yang berkewajiban untuk melaksanakan prestasi tanpa mempersoalkan apakah pemenuhan kewajiban tersebut dapat dituntut oleh kreditur yang berhak atas pelaksanaan kewajiban tersebut. Hal kedua berkaitan dengan pertanggungjawaban pemenuhan kewajiban, tanpa memerhatikan siapa debiturnya (*haftung*). Pada umumnya dalam setiap perikatan, pemenuhan prestasi yang berhubungan dengan kedua hal tersebut terletak di pundak debitur. Ini berarti debitur yang berkewajiban memenuhi perikatan juga yang seharusnya dapat dimintakan pertanggungjawabannya untuk memenuhi kewajiban yang dibebankan padanya berdasarkan pada perikatan yang lahir dari hubungan hukum diantara para pihak dalam perikatan tersebut.[104]

2. Penggunaan Kontrak Berlangganan pada Perusahaan Telekomunikasi ditinjau berdasarkan Prinsip Keadilan dalam Hukum Islam

Hukum Islam sebagai hukum agama memiliki perbedaan dengan hukum diluar Islam.Pembentukanhukum Islam berdasarkan pada Al-Quran dan Hadits. Kedua sumber ini merupakan sumber primer dalampembentukan hukum Islam. Tidak ada satu peraturanpun dalam Islam yang boleh bertentangandengan Al-Quran dan Hadits. Karena dalam

[104]Gunawan Widjaja, *Memahami Prinsip Keterbukaan Dalam Hukum Perdata*, h.280.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

politik hukum Islam, setiap hukum yang dibentuk berdasarkan Al-Quran dan Hadits akan menghasilkan hukum yang berkeadilan.

Di tengah bisnis yang semakin pesat diperlukan kontrak yang baku untuk mengefisiensikan biaya, tenaga, dan waktu dalam perjalanan bisnis. Banyak contoh perjanjian yang bisa kita lihat penggunaan kontrak baku seperti tiket pesawat, kredit bank, jual-beli, asuransi, dan lain-lain. Kontrak berlangganan telekomunikasi yang digunakan sebagai metode dalam melakukan perjanjian yang terjadi dimasyarakat memang ada suatu diskriminatif setelah berjalannya perjanjian tersebut, karena memang ada suatu syarat dan ketentuan yang dituliskan dalam kontrak tersebut yang tidak diketahui oleh calon pengguna.

Persepsi dari pengguna sendiri mengenai kontrak tersebut kebanyakan tidak memahami adanya klausula-klausula yang dibakukan karena dari bentuk tulisan yang diperkecil dan sulit untuk dibaca dan diketahui, akibatnya banyak kerugian yang harus ditanggung oleh penguna dan tidak terpenuhinya suatu hak-hak akhirnya pengguna tidak mendapat keadilan secara proporsional antara kedua belah pihak. Karena bisa dilihat keberadaan pelaku usaha lebih punya kuasa atas perjanjian yang sudah dibuat terlebih dahulu dan sudah disepakati.

Perjanjian baku dalam Islam boleh digunakan dengan memperhatikan beberapa prinsip sebagai berikut: (a) prinsip kesepakatan; (b) prinsip kesetaraan kewajiban dan hak. Prinsip ini berkaitan erat dengan keadilan dalam melakukan transaksi. Sebagaimana pendapat Murtadho Muthahari mengatakan bahwa keadilan itu bisa dilihat dari tiga makna. (1)

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

keadilan berarti perimbangan atau keadaan seimbang, atau tidak pincang; (2) keadilan berarti persamaan, atau menghilangkan diskriminasi (3) keadilan berarti pemberian hak pribadi dan pemberian hak kepada siapa yang berhak;[105] (c) prinsip bertanggung jawab. Prinsip bertanggung jawab di sini bukan hanya bertanggung jawab kepada sesama. Bertanggung jawab dalam ekonomi Islam lebih luas dari itu, yaitu bertanggung jawab kepada Allah Swt. yang telah memberikan amanah kepada manusia. Setiap transaksi yang kita lakukan tidak boleh bertentangan dengan aturan yang telah ditetapkan Allah. Prinsip ini lahir dari adanya nilai ketauhidan (pengesaan Allah Swt.); (d) prinsip iktikad baik; (e) prinsip sesuai dengan syariah; (f) prinsip adanya *khiyar*. Prinsip ini tidak hanya sebagai alasan kebebasan berkontrak, tapi juga lebih luas dari itu.

Prinsip ini mengandung arti bahwa perjanjian baku tersebut harus diserahkan terlebih dahulu kepada pihak konsumen yang menerima kontrak baku tersebut. Kesepakatan dalam hukum Islam berawal dari pengakuan prinsip *"an taradin"* yaitu saling rida. Keridloan disini tidak hanya dalam arti saling menyatakan "sepakat".[106] Tapi perbuatan yang menunjukkan kesepakatan juga bisa dijadikan dasar adanya kesepakatan, selama isyarat tersebut tidak dilakukan dalam keadaan tidak sadar atau dalam keadaan paksaan.

[105]Eva Zulfa Nailufar, *Pengupahan Berkeadilan Menurut HukumIslam: Kajian UMP DKI*, h. 41.

[106]Rahmawati, "Dinamika Akad Dalam Transaksi EkonomiSyariah", dalam Jurnal al-Iqtishad, Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah,Volume III, Nomor 1, Januari 2011.Dalam Jurnal Abdul Karim Munthe, Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Transaksi Bisnis Menurut Hukum Islam, Program Magister Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Mengenai dengan suatu prinsip, penulis komparasikan mengenai penerapan perjanjian di masyarakat yang terjadi antara penyedia jasa dan pengguna jasa selaku konsumen memang kurang teraplikasikan. Dari beberapa responden rata-rata mereka menyebutkan tidak menerima antara kesetaraan perihal hak dan kewajiban yang harus dipenuhi yang menjadikan adanya suatu kesetaraan dan keadilan dalam perjanjian. Memang perjanjian yang dilaksanakan antara kedua belah pihak saling mengikat karena adanya kata sepakat dari pengguna dan penyedia jasa, tetapi akibat dari suatu perjanjian itulah yang akhirnya menimbulkan sesuatu diskriminasi dan ketidaksamaan antara hak dan kewajiban yang timbul setelah perjanjian.

Dalam kajian penemuan hukum Islam untuk menciptakan hukum yang berkeadilan harus merujuk kepada hukum yang telah ditetapkan oleh Allah Swt., sebagaimana telah penulis jelaskan di atas. Keadilan menurut Kasani merupakan salah satu ketakwaan yang paling baik dan salah satu kewajiban paling penting setelah iman kepada Allah Swt.[107]

Keadilan merupakan tali yang menyatukan masyarakat dan menjadikan mereka bersaudara. Kita harus berdiri kokoh untuk mendirikan keadilan walaupun mungkin itu mengganggu kepentingan kita.[108] Keadilan dalam hukum Islam terkait dengan ekonomi harus bisa menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat itu sendiri, baik secara kelompok maupun

[107] Muhammad Muslehuddin, *Filsafat Hukum Islam dan Pemikiran Orientalis: Studi Perbandingan Sistem Hukum Islam*, terj. Yudian Wahyuni, h. 81.
[108] Muhammad Muslehuddin, *Filsafat Hukum Islam dan Pemikiran Orientalis: Studi Perbandingan Sistem Hukum Islam*, terj. Yudian Wahyuni, h. 81.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

secara individu. Sebagaimana kita jelaskan di atas, hukum Islam yang berkeadilan tidak lepas dari sumber hukum Islam utama, yaitu Al-Qur'an dan Hadits. Untuk menciptakan hukum Islam yang berkeadilan ada dua model pendekatan dalam pemahaman syariah, yaitu pemahaman secara kebahasaan. Pemahaman seperti ini adalah melihat hukum Islam dari segi luarnya saja, yaitu melihat pada aspek kebahasaan Al-Qur'an maupun Hadits itu sendiri. Kedua adalah pendekatan *maqâshid al-syarî'ah,* yaitu pendekatan yang digunakan dalam hal penerapan hukum. Pendekatan ini sudah melihat pada aspek yang ada dibalik syariat itu sendiri.[109]

Dasar Al-Qur'an mengenai suatu prinsip keadilan yaitu Surat Al-Maidah ayat 8 :[110]

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ كُونُواْ قَوَّامِينَ لِلّهِ شُهَدَاء بِالْقِسْطِ وَلاَ يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ عَلَى أَلاَّ تَعْدِلُواْ اعْدِلُواْ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَى وَاتَّقُواْ اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُون

Artinya : "Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu menjadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa.dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan."

Dalam hadits Rasulullah juga menjelaskan berkenaan tentang keadilan dalam pemenuhan hak dan kewajiban, yaitu hadits yang diriwayatkan imam Bukhori dan imam Muslim:[111]

---

[109] Abdul Karim Munthe, "Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Transaksi Bisnis Menurut Hukum Islam", *Ahkam*, (Vol. XV, No. 2, Juli 2015), 212-213.
[110] QS. Al-Maidah (5): 8.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ وَإِنَّهُ يَأْتِينِي الْخَصْمُ فَلَعَلَّ بَعْضَكُمْ أَنْ يَكُونَ أَبْلَغَ مِنْ بَعْضٍ فَأَحْسِبُ أَنَّهُ صَدَقَ فَأَقْضِيَ لَهُ ذَلِكَ فَمَنْ قَضَيْتُ لَهُ بِحَقِّ مُسْلِمٍ فَإِنَّمَا هِيَ قِطْعَةٌ مِنَ النَّارِ فَلْيَأْخُذْهَا أَوْ لِيَتْرُكْهَا

Artinya: "Sesungguhnya aku hanyalah manusia biasa. Ketika aku didatangi orang yang bertengkar, bisa jadi sebagian lebih fasih dari yang lain, sehingga aku menduga ia jujur. Lalu aku memutuskan untuk memenangkannya. Maka barangsiapa yang telah aku putuskan perkaranya namun mengambil hak seorang muslim, maka itu hanyalah bagian dari Neraka. Ia boleh mengambil, boleh pula meninggalkannya."

Adil, artinya menempatkan sesuatu pada tempatnya secara seimbang, tidak berat sebelah. Maksudnya memperlakukan seseorang atau sesuatu sesuai dengan haknya dan tidak membeda-bedakannya. Orang yang berlaku adil semasa hidupnya akan mendapatkan kedudukan yang mulya di sisi Allah. Bersikap adil dalam berbagai hal dapat mewujudkan kehidupan yang sejahtera, tentram dan damai. Allah SWT menyerukan kepada orang-orang yang beriman agar menjadi penegak kebenaran. Ajaran Islam melarang hal memberikan kesaksikan palsu atau berat sebelah dalam suatu hal baik karena kasih sayang, ada hubungan kekeluargaan, teman dekat dan lain sebagainya. Kebenaran harus tetap ditegakkan demi terwujudnya suatu keadilan.

Dalam menegakan suatu kedilan dalam Islam dalam melakukan suatu perjanjian berlangganan telekomunikasi perlu adanya suatu konsep yang harus dilaksankan, konsep tersebut yaitu harus adanya *khiyar*. Konsep *khiyar* sangat erat kaitanya dengan perlindungan konsumen. *Khiyar* memberikan kesempatan kepada pihak penerima untuk melakukan

[111] Shahiih al-Bukhari (V/107, no. 2458), Shahiih Muslim (III/ 1337, no. 1713 (5))

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

pilihan melanjutkan transaksi atau tidak. *Khiya*r dalam bahasa Arab berarti "pilihan". Secara etimologi, *khiyar* berarti memilih, menyisihkan, dan menyaring. Secara umum artinya adalah menentukan yang terbaik dari dua hal (atau lebih) untuk dijadikan orientasi. Kemudian secara terminologis dalam ilmu fikih, *khiyar* berarti hak yang dimiliki orang yang melakukan perjanjian usaha untuk memilih antara dua hal yang disukainya, meneruskan perjanjian tersebut atau membatalkannya. Wahbah Zuhaili mendefenisikan *khiyar* sebagai hak para pihak untuk melanjutkan akad atau tidak. *Khiyar* dapat kita bagi kedalam beberapa kategori. Pembagian yang umum dilakukan olehulama fikih adalah *khiyar 'ayb, khiyar syarat* dan *khiyar majlis.*[112]

Keberadaan *khiyar* dalam transaksi ekonomi Islam dijamin dalam hadits Nabi Saw. sebagaimana yang diriwayatkan oleh Bukhori dari Hakim bin Hizam:[113]

عَنْ حَكِيمِ بْنِ حِزَامٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، قَالَ: البَيِّعَانِ بِالخِيَارِ مَا لَمْ يَفْتَرِقَا

> Dari Hakim bin Hizam dari Nabi saw bersabda :Sesungguhnya penjual dan pembeli memliki hak khiyar selama keduanya belum berpisah, (HR Bukhori).

[112]Abdul Karim Munthe, "Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Transaksi Bisnis Menurut Hukum Islam", *Ahkam*, (Vol. XV, No. 2, Juli 2015), 218.

[113]Bukhori, Abu Abdillah, Muhammad bin Ismail alju'fi, Sohihul Bukhari, editor Muhammad Zuhair bin Nasir an-Nasir, Daru Thauqin Najat, Cet I, 1422 H, Vol III, hal 64.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Terkait dengan kontrak baku dalam perspektif hukum islam, konsep *khiyar* berperan penting dalam perjanjian baku. Harusnya perusahaan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mempelajari kontrak yang ada. Diperlukan waktu yang cukup untuk mempelajari hal tersebut. Sebelum dilakukan transaksi harus ada proses pembelajaran kepada para pihak untuk melanjutkan transaksi atau tidak. Begitu juga konsumen agar lebih berhati-hati dalam melakukan suatu perjanjian agar terciptanya suatu kepahaman antara kedua belah pihak serta terciptanya suatu perjanjian yang adil dan proporsional.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari seluruh rangkaian penelitian yang sudah dilakukan serta berbagai penjelasan dan analisis yang telah dipaparkan, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sesuai rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya. Kesimpulan dari penelitian ini ialah:

1. Sepuluh responden pengguna jasa layanan internet di Kelurahan Merjosari, dapat diketahui persepsi dari berbagai pengguna jasa layanan internet. Seluruh kejadian yang dirasakan oleh para pengguna jasa layanan berawal dari sebuah kontrak atau perjanjian awal yang kurang dipahami oleh pengguna, serta tidak dijelaskan secara spesifik setiap layanan yang

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

ditawarkan serta kontrak baku yang berisi klausula-klausula oleh penyedia jasa yang seharusnya dipahami oleh pengguna jasa. Dari situlah timbul beberapa permasalahan yang dirasakan oleh konsumen atau pengguna jasa layanan internet diantaranya adalah kenaikan tarif pembayaran tagihan yang signifikan tanpa adanya pemberitahuan dari pihak penyedia jasa, sering terjadinya gangguan pada layanan siaran TV kabel yang tidak dapat dirasakan sepenuhnya oleh pengguna jasa, lambatnya tanggapan dari penyedia jasa atas laporan dan komplain yang dilakukan oleh pengguna jasa, serta pemutusan layanan yang harus dibayar penangguhannya.

2. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, layanan internet yang diberikan oleh penyedia jasa kepada responden masih belum memenuhi ketentuan yang terdapat dalam pasal 18 ayat 1 dan ayat 2, karena telah mengurangi manfaat jasa yang menjadi objek jual beli jasa serta membuat pengubahan lanjutan secara sepihak. Hal ini dapat dibuktikan dengan semakin menurunnya kecepatan jaringan intenet, gangguan pada layanan TV kabel, serta naiknya tarif setiap bulan tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya. Klausula baku yang terdapat dalam surat perjanjian juga dibuat dengan bentuk yang sulit terlihat dan tidak dapat dibaca secara jelas. Sehingga banyak pelanggan yang enggan membaca surat perjanjian yang mengandung banyak klausula yang dibakukan. Penyedia jasa juga belum sepenuhnya memberikan hak-hak konsumen yang sesuai dengan pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Untuk bisa mencapai prinsip keadilan, maka sebenarnya diperlukan *khiyar* dalam transaksi.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Dimana *khiyar* dapat memberikan kesempatan kepadapihak penerima untuk melakukan pilihan melanjutkan transaksi atau tidak.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis dapat memberikan saran sebagai upaya untuk meminimalisir terjadinya kerugian bagi pengguna jasa akibat adanya kontrak baku. Seharusnya penyedia menjelaskan segala ketetuan dalam berlangganan sebelum pengguna jasa menandatangani kontrak persetujuan. Selain itu, seharusnya penyedia jasa memberitahukan tentang adanya kontrak baku yang harus dibaca oleh pengguna jasa sebelum menyepakati perjanjian. Penyedia jasa juga perlu memperjelas format dan penulisan kontrak baku supaya pengguna jasa dapat mebaca dengan mudah segala isi yang terdapat dalam kontrak

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR PUSTAKA

Achmadi, Abu dan Cholid Narkubo.*Metode Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2005.

Anshori, Abdul Ghofur.*Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia, Konsep, Regulasi, dan Implementasi.*Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2010.

Amiruddin, dan Zainal Azikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2010.

Ashofa, Burhan. *Metode Peneletian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta. 2004.

Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika. 2014.

Barowi, dan Sudjarwo. *Manajemen peneletian Sosial*. Bandung: Mandar Maju. 2009.

Barkatullah, Abdul Halim.*Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Nusa Media. 2008.

Basyir, Ahmad Azhar.*Asas-Asas Hukum Muamalat*. Yogyakarta: UII Press. 2000.

Dewi, Gemala. *Aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian di Indonesia, Edisi Revisi cet. Ke-3,* Jakarta: Kencana, 2006.

Djamil, Fathurahman et al., *Hukum perjanjian syariah dalam Kompilasi Hukum Perikatan.*Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2001.

Hadikusuma, Hilman. *Hukum Perjanjian Adat* Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 1994.

HS, Salim dan Erlies Septiana Nurbani. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi.*Jakarta: Rajawali Press. 2013.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

HS. Salim. *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika. 2008.

LKP2M. *Research Book For LKP2M.* Malang: UIN Malang, 2005.

Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Cet. VII; Jakarta: Kencana. 2011.

Miru. Ahmadi, *Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak*.Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2007.

Muslehuddin, Muhammad. *Filsafat Hukum Islam dan Pemikiran Orientalis: Studi Perbandingan Sistem Hukum Islam*, terj. Yudian Wahyuni. Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya. 1991.

Muljadi, Kartini dan Gunawan Widjaja. *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2004.

Munthe, Abdul Karim. "Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Transaksi Bisnis Menurut Hukum Islam".*Ahkam*. Vol. XV, No. 2, Juli 2015.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya. 2015.

Nailufar, Eva Zulfa. *Pengupahan Berkeadilan Menurut Hukum Islam: Kajian UMP DK.* Jakarta: A-Empat. 2014.

Nasution, Bahder Johan. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Bandung: Mandar Maju. 2008.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Pasaribu, Chairuman dan Suhrawadi K. Lubis.*Hukum Perjanjian Dalam Islam.* Jakarta: Sinar Grafika. 2004.

Qur'an Surat. Al-Maidah (5) Ayat 8.

Rahmawati. "Dinamika Akad Dalam Transaksi EkonomiSyariah", dalam Jurnal al-Iqtishad. Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah. Volume III.Nomor 1.Januari 2011.Dalam Jurnal Abdul Karim Munthe. Penggunaan Perjanjian Baku Dalam Transaksi Bisnis Menurut Hukum Islam.Program Magister Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Rusli, Hardijan. *Hukum Perjanjian Indonesia dan Comman Law*. Jakarta: Sinar Harapan. 1996.

Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Cetakan ke – 11.Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2009.

Sjahdeini, Sutan Remy. *Keabsahan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank Indonesia*. Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993.

Syarifuddin, Amir. *Ushul Fiqh Jilid 2, Cet. Ke-2.* Jakarta: PT. Logos Wacana Ilmu. 2001.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta: Grasindo, 2000.

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum.* Jakarta: UI-Press. 1986.

Subekti. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermasa. 1996.

Tim penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Syariah*. Malang:UIN Press. 2012.

Sales IndiHome Tak berikan Informasi Lengkap. https:// radarsemarang.com/2017/03/06/sales-indihome takberikan informasi-lengkap/,diakses tanggal 18 juli 2017.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Yehuda.“Seminggu Lebih Internet Mati, Kecewa Layanan MyRepublic”,https://news.detik.com/suara-pembaca/d3510493/seminggu-lebihinternet-mati-kecewa-layanan-myrepublic, diakses tanggal 13 Agustus 2017.

Bukhori, Abu Abdillah, Muhammad bin Ismail alju’fi, Sohihul Bukhari, editor Muhammad Zuhair bin Nasir an-Nasir, Daru Thauqin Najat, Cet I, 1422 H, Vol III.

“Pengertian Persepsi menurut Ahli”, http://belajarpsikologi.com/pengertian-persepsi-menurut-ahli/, diakses tanggal 18 Agustus 2017.

Widjaja, Gunawan. *Memahami Prinsip Keterbukaan Dalam Hukum Perdata*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada. 2007.

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Gambar. 1

Gambar. 2

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Gambar. 3

Gambar. 4

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Gambar. 5

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

Pedoman Wawancara:

1. **Apakah pengguna dalam melakukan perjanjian sempat membaca atau tidak kontrak berlangganan tersebut?**
2. **Apakah pengguna memahami atau tidak isi kontrak berlangganan?**
3. **Bagaimana proses pelayanan dari pihak penyedia jasa?**
4. **Keluhan dan kerugian apa saja yang dirasakan pengguna selama pemakaian layanan tersebut?**
5. **Apakah pengguna sudah melakukan laporan atau komplain kepada pihak penyedia jasa?**
6. **Bagaimana tanggapan dari pihak penyedia jasa selama pengguna melakukan komplain?**
7. **Adakah bentuk tanggungjawab dari pihak penyedia jasa saat ada gangguan suatu layanan?**
8. **Apakah pengguna tau bagaimana penyeleseian sengketanya?**

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH
Terakreditasi "A" SK BAN-PT Depdiknas Nomor : 157/BAN-PT/Ak-XVI/S/VII/2013 (Al Ahwal Al Syakhshiyyah)
Terakreditasi "B" SK BAN-PT Nomor : 021/BAN-PT/Ak-XIV/S1/VIII/2011 (Hukum Bisnis Syariah)
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399, Faksimile (0341) 559399
Website: http://syariah.uin-malang.ac.id/

BUKTI KONSULTASI

Nama : Indra Prasta

NIM : 13220128

Jurusan : Hukum Bisnis Syariah

Dosen Pembimbing : Dr. Khoirul Hidayah, S.H., M.H.

Judul Skripsi : Persepsi Konsumen Terhadap Kontrak Baku Pada Perusahaan Jasa Telekomunikasi Internet Berlangganan (Studi Pada Konsumen Berlangganan Jasa Telekomunikasi di Desa Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)

No	Hari / Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	Senin, 28 Maret 2017	Proposal	
2	Selasa, 18 April 2017	Proposal ACC	
3	Kamis, 13 Juli 2017	BAB I dan II	
4	Rabu, 19 Juli 2017	Revisi BAB I dan II	
5	Senin, 24 Juli 2017	BAB III	
6	Rabu, 9 Agustus 2017	Revisi BAB III	
7	Selasa, 15 Agustus 2017	BAB IV dan BAB V	
8	Senin, 21 Agustus 2017	Revisi BAB IV dan BAB V	
9	Rabu, 30 Agustus 2017	Abstrak	
10	Kamis, 07 September 2017	ACC BAB I, II, III, IV dan V	

Malang, 08 September 2017
Mengetahui
a.n. Dekan
Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syariah

Dr. Fakhruddin, M.Hi.
NIP 197408192000031002

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Indra Prasta

TTL : Majalengka, 9 Juni 1995

Alamat : Cikeusik Tonggoh RT. 03 RW. 03, Desa Cikeusik, Kecamatan Sukahaji, Majalengka.

Riwayat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Sekolah/Universitas
SD	SDN II Cikeusik
SMP	MTs Siti Khodijah Sindangwangi, MTs Plus Darul Ulum Jombang
SMA	SMK Telekomunikasi Darul Ulum Jombang
S1	UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Riwayat Organisasi

Organisasi	jabatan
OSIS MTs Siti Khodijah	Anggota
OSIS MTs Plus Darul Ulum	Anggota
PMII Rayon Radikal Al-Faruq	Dev. Advokasi
Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	Dev. Hukum dan HAM

CENTRAL LIBRARY OF MAULANA MALIK IBRAHIM STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF MALANG