

ABSTRAK

Intan Dhevitasari,171011163047, Analisis Tanggung Jawab Pengecer atas Kerugian Konsumen Akibat Kesalahan Memasukkan Kode Pengisian Pulsa Ditinjau dari Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 1Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Khasus Pada Sasa Cell Tulungagung), Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, IAIN Tulungagung, 2020, Pembimbing: Dr. H. Ahmad Muhtadi Anshor, M.Ag

Kata Kunci: tanggung jawab, jual beli, pulsa elektronik, hukum islam dan undang-undang perlindungan konsumen.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh proses transaksi pulsa antara konsumen dan pelaku usaha *counter* yang sama-sama dilakukan oleh mesin yang super canggih. Disamping itu tak jarang pihak counter yang mentransfer pulsa ke nomor yang salah yang tak sedikit penerimanya menganggapnya sebagai rezeki yang tak terduga. Dalam hal tersebut pula pihak Counter tidak mau bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan, sedangkan pihak konsumen merasa dirugikan apa bila sudah melakukan pembayaran namun pulsa yang diminta mengalami kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Rumusan dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana prosedur konsumen saat melakukan transaksi pembelian pulsa diSasa Cell?. 2) Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap tanggung jawab pengecer terhadap praktik jual beli pulsa elektronik yang salah memasukkan kode?. 3)Bagaimana tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap tanggung jawab yang dipraktikkan oleh pengecer yang salah memasukkan kode pengisian pulsa elektronik?

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui prosedur yang wajib dilaksanakan oleh konsumen saat membeli pulsa dicounter Sasa Cell. 2) Untuk memahami tinjauan hukum Islam terhadap tanggung jawab pelaku usaha pada praktik jual beli pulsa yang salah memasukkan kode pengisian. 3) Untuk memahami tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap tanggung jawab yang dipraktikkan oleh pengecer yang salah memasukkan kode pengisian pulsa elektronik.

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode kualitatif dan jenis penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa observasi, wawancara. Sedangkan teknik analisa data menggunakan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), verifikasi dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Prosedur konsumen saat melakukan transaksi diSasa cell adalah pertama konsumen menulis nomor tujuan,berserta nominal pulsa tersebut, kedua penjual segera memproses sesuai dengan nomor tuju, terakhir sebelum pulsa sampai ketangan konsumen, maka tidak diperkenankan untuk meninggalkan counter setelah proses transaksi selesai

konsumen memberikan upah sesuai dengan harga pulsa. 2) Tanggung Jawab pengecer terhadap praktik jual beli pulsa elektronik yang salah memasukkan kode yang dilakukan oleh Sasa Cell adalah pada praktik penerapanya dimana pihak *counter* tidak mau ganti rugi kepada konsumen yang mengkomplain di Sasa Cell. di Sasa Cell seharusnya ganti rugi karena transaksi (*dhaman 'Aqdin*) maksutnya bahwa terjadinya suatu *aqad* atau transaksi sebagai penyebab ganti rugi atau tanggung jawab. 3) Praktik jual beli pulsa diSasa Cell merupakan pelanggaran aturan pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pada Pasal 19 terkait tanggung jawab pelaku usaha apabila konsumen meminta haknya atas kerugian yang diakibatkan oleh Sasa Cell pada transaksi jual beli pulsa.

ABSTRACT

Intan Dhevitasari, 17101163047, Analysis of Reseller Responsibility for Incorrect Purchase and Loss of Electricity Credit Entering the Filling Code in the Review of Islamic Law and Consumer Protection Law Number 8 of 1999 (Case Study on Sasa Cell, Tulungagung), Department of Sharia Economic Law, Tulungagung State Islamic Institute 2020, Supervisor: Dr. H. Ahmad Muhtadi Anshor, M.Ag

Keywords: Responsibility, Sale and Purchase, Electricity Credit, Islamic Law, and the Consumer Protection Act.

This research is motivated by the process of credit transactions between consumers and business counter operators who are both carried out by super-sophisticated machines that make us unaware of the validity of these transactions. Also, it is not uncommon for the counterparty to transfer pulses to the wrong number which many recipients consider to be an unexpected fortune. In that case, also the Counter does not want to be held responsible for mistakes made, while the consumer feels what he has been harmed when he has made the payment but the credit requested has experienced an error made by the business actor.

The formulas in this study are: 1) What is the procedure for consumers when making credit purchase transactions on the Sasa Cell ??. 2) What is the Islamic legal review of the retailer's responsibility for the practice of buying and selling electronic pulses wrongly entering the code ?. 3) What is the review of the Consumer Protection Act regarding the responsibilities practiced by retailers who have entered the electronic pulse charging code? The objectives of this research are: 1) To find out the procedures that must be carried out by consumers when buying pulses at Sasa Cell counters. 2) To understand the review of Islamic law on the responsibilities of business operators in the practice of buying and selling pulses incorrectly entering the charging code. 3) To understand the review of the Consumer Protection Act against responsibilities that are practiced by retailers who incorrectly entered the electronic pulse charging code.

The research method used by researchers is a qualitative method and type of field research. Data collection techniques used in this study in the form of observation, interviews. While the data analysis technique uses data reduction, data display, verification, and conclusion.

The results of this study indicate that: 1) The procedure for the consumer when making a transaction on a cell on Tuesday is that the consumer first writes

the destination number, along with the nominal credit, the two sellers immediately process it according to the destination number, finally before the credit reaches the consumer, then it is not allowed to leave the counter after the transaction process is complete. according to the pulse price. 2) The responsibility of retailers for the practice of trading electronic pulses by entering the wrong code by Sasa Cell is the practice where the counter does not want to compensate consumers who complain at Sasa Cell. in Sasa Cell, the compensation should be due to the transaction (*dhaman 'Aqdin*), meaning that the occurrence of an *aqad* or transaction is the cause of compensation or responsibility. 3) The practice of trading pulses on Sasa Cell is a violation of the rules in Law Number 8 of 1999 concerning consumer protection, Article 19 regarding the responsibilities of business actors if consumers ask for their rights for losses caused by Sasa Cell in credit trading transactions.

ملخص

إيتان ديفيتا ساري، ١٧١٠١١٦٣٠٤٧ ، تحليل مسؤولية باع التجزئة عن خسائر المستهلك بسبب إدخال رموز ملء الائتمان بشكل غير صحيح من حيث القانون الإسلامي والقانون رقم ١ لعام ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك (دراسة نموذجية في دكان ساسا سيل تلونج أحونج)، قسم القانون الاقتصادي الإسلامي ، جامعة إسلامية حكومية تلونج أحونج .مشرف: دكتور. أحمد مهتمي أنشور ، الماجستير الكلمات الرئيسية: المسئولية ، البيع والشراء ، النبضات الإلكترونية ، الشريعة الإسلامية ، قوانين حماية المستهلك.

خلفية هذا البحث من خلال عملية المعاملات الائتمانية بين المستهلكين والجهات الفاعلة في مجال الأعمال التجارية والتي يتم تنفيذها بواسطة آلات فائقة التطور. بالإضافة إلى ذلك ، ليس من غير المأمول أن يقوم الطرف المقابل بتحويل الائتمان إلى الرقم الخطا ، والذي يعتبر العديد من المسلمين ثروة غير متوقعة. في هذه الحالة ، لا يريد العدد أيضًا أن يكون مسؤولاً عن الأخطاء التي ارتكبت ، بينما يشعر المستهلك أنه محروم إذا قام بالدفع ، لكن الائتمان المطلوب واجه خطأ من قبل مثل الأعمال. التركيز في هذه الدراسة هي: ١) ما هي الإجراءات بالنسبة للمستهلكين عند الشراء الائتماني على خلية الثلاثاء في دكان ساسا ؟ ٢) كيف تراجع الشريعة الإسلامية مسؤولية تجار التجزئة عن ممارسة بيع وشراء النبضات الإلكترونية عن طريق إدخال رمز بشكل غير صحيح؟ ٣) كيف يراجع قانون حماية المستهلك المسئولية التي يمارسها تجار التجزئة الذين أدخلوا بشكل غير صحيح أ��اد تعبئة النبض الإلكتروني؟

أهداف هذه الدراسة هي: ١) معرفة الإجراءات التي يجب أن يقوم بها المستهلكون عند شراء نبضات الهاتف الخلوي في دكان ساسا. ٢) لفهم مراجعة الشريعة الإسلامية لمسؤوليات الفاعلين التجاريين في ممارسة بيع وشراء القبول عن طريق إدخال رمز التعبئة بشكل غير صحيح. ٣) لفهم مراجعة قانون حماية المستهلك للمسؤولية التي يمارسها تجار التجزئة الذين أدخلوا بشكل غير صحيح رمز تعبئة النبض الإلكتروني.

طريقة البحث التي يستخدمها الباحثون هي منهج نوعي ونوع البحث الميداني (بحث ميداني). كانت تقنيات جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي الملاحظة والمقابلات. بينما تستخدم تقنية تحليل البيانات تقليل البيانات وعرض البيانات والتحقق والاستنتاج.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى ما يلي: ١) الإجراء الخاص بالمستهلكين عند إجراء المعاملات على الخلية هو أن يقوم المستهلك أولاً بكتابة رقم الوجهة ، جنبًا إلى جنب مع الائتمان الاسمي ، يقوم البائع بإحراز العملية فورًا وفقًا لرقم الوجهة ، وأخيراً قبل الاعتماد يصل إلى المستهلك فلا يسمح له بمغادرة الكاونتر بعد إقامة المعاملة حيث يدفع المستهلك أحجارًا حسب سعر القبول ٢ إن مسؤولية تجار التجزئة عن ممارسة بيع وشراء النبضات الإلكترونية عن طريق إدخال رمز خاطئ بواسطة في دكان ساسا هي الممارسة التي لا يريد العدد فيها تعريض المستهلكين الذين يشكون في في دكان ساسا. في ساسا سيل ، يجب أن يكون التعويض مستحقاً لمعاملة (ضمان عقددين) ، مما يعني أن حدوث عقد أو معاملة هو سبب التعويض أو المسؤولية. ٣) تعد ممارسة شراء وبيع القبول في في دكان ساسا انتهاكاً للقواعد الواردة في القانون رقم ٨ لعام ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك ، المادة ١٩ المتعلقة بمسؤوليات الجهات التجارية إذا طلب المستهلكون حقوقهم عن الخسائر التي تسببها في دكان ساسا في الائتمان عمليات البيع والشراء.