

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Konteks Penelitian

Pada hakikatnya, manusia diciptakan oleh Allah SWT sebagai makhluk-Nya yang paling mulia dibandingkan dengan makhluk yang lain. Hal ini ditunjukkan dengan disertakan akal dan pikiran dalam setiap diri manusia.<sup>1</sup> Selain itu, manusia juga diciptakan sebagai makhluk sosial. Sebagai makhluk sosial manusia tidak dapat hidup sendiri, pastilah mereka memerlukan peran dari orang lain untuk mencukupi kebutuhan dan kelangsungan hidupnya. Manusia harus selalu berusaha sebagaimana yang tersurat dalam Al-Qur'an :

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى

Artinya : “Dan bawasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”. (Qs.An-Najm(53) ayat 39).<sup>2</sup>

Dalam surat An-Najm ayat 39 dijelaskan bahwa manusia haruslah tetap berusaha supaya dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa segala sesuatu berasal dari Allah SWT. Allah SWT juga mengatur hubungan antar manusia dengan Allah dengan tujuan untuk menegakkan *hablunminallah* dan hubungan antar sesama manusia dalam menegakkan *hablun min an-nas* yang keduanya

---

<sup>1</sup>M.Ali Hasan,*Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*,(Jakarta: PT.Raja GrafinPersada 2004),hml 1

<sup>2</sup>Departemen Agama Republik Indonesia,, (Semarang:CV.Toha Putra ),hml 84

merupakan misi kehidupan manusia yang diciptakan sebagai khalifah diatas bumi .hubungan antar sesama manusia itu bernilai ibadah bila dilaksanakan sesuai dengan petunjuk Allah SWT sebagaimana telah diuraikan dalam kitab Fiqih.<sup>3</sup> Setiap manusia harus menjemput rejeki mereka dengan jalan yang diperbolehkan bahwa dianjurkan oleh Allah SWT dengan memperhatikan hubungan dengan orang lain. Hubungan dengan orang lain inilah antara yang satu dengan yang lain sering terjadi interaksi. Dalam Fiqih hubungan antara sesama manusia di antaranya meliputi jual beli, hutang piutang, jasa penitipan, sewa menyewa, gadai dan lain-lainya. Tak ada seseorangpun yang bisa memenuhi kebutuhannya tanpa bantuan orang lain. Untuk bisa memenuhi kebutuhan tersebut mereka bekerjasama dengan cara bermuamalah.<sup>4</sup> Islam memandang bahwa bumi dengan segala isinya merupakan amanah Allah kepada sang khalifah agar dipergunakan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan bersama. Untuk mencapai tujuan suci ini Allah memberikan petunjuk melalui rasul-Nya. Petunjuk tersebut meliputi segala sesuatu yang dibutuhkan manusia, baik akidah, akhlak, maupun syari'ah.<sup>5</sup> Akidah dan akhlak bersifat *konstan*, tidak mengalami perubahan apapun dengan berbedanya waktu dan tempat. Sedangkan syariah bersifat menyeluruh atau *komprensif* dan *universal*. *Universal* bermakna syariah Islam dapat diterapkan dalam setiap waktu dan tempat sampai hari akhir nanti. Sedangkan *komprensif* berarti

---

<sup>3</sup> Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqih*,( Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm. 175.

<sup>4</sup> Dede Rosyada, *Hukum Islam dan Pranata Sosial* ,(Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 1995),hlm. 71

<sup>5</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik cet. 1* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 3-4.

syari'ah Islam merangkum seluruh aspek kehidupan, baik ritual (ibadah) maupun sosial (muamalah). Salah satu aktivitas interaksi yang dilakukan manusia adalah *bermuamalah*. Pengertian muamalah dalam arti luas adalah aturan-aturan (hukum-hukum) Allah untuk mengatur manusia dalam kaitannya dengan urusan duniawi dalam pergaulan sosial. Setiap manusia memerlukan harta untuk mencukupi segala kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu, manusia akan selalu berusaha memperoleh harta kekayaan. Salah satu cara untuk memperolehnya adalah dengan bekerja. Sedangkan salah satu dari bentuk bekerja adalah berdagang atau bisnis. Kegiatan penting dalam muamalah yang paling banyak dilakukan oleh manusia setiap saat adalah kegiatan bisnis.

Bisnis merupakan bagian dari ekonomi sebagai bentuk kegiatan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dalam lapangan kehidupan yang luas. Kegiatan ekonomi berkaitan dengan sumber daya manusia, sumber daya alam dan lingkungan dalam berbagai aspeknya. Jika ekonomi berkaitan dengan sumber daya yang ada, yang terbatas untuk memperoleh berbagai barang produksi dan mendistribusikannya kepada masyarakat, maka bisnis berhubungan dengan pembelian dan penjualan untuk memperoleh keuntungan di dalam usahanya. Jadi prinsip bisnis adalah untung. Seiring perkembangan zaman, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi manusia yang semakin berkembang. Diera globalisasi sekarang ini, kecanggihan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) berkembang cukup pesat. Kemajuan IPTEK memberi manfaat

tersendiri bagi manusia, di antara manfaat perkembangan IPTEK yaitu dalam bidang komunikasi yang semakin mudah. Salah satu contoh semakin banyaknya masyarakat yang memiliki HP (*hand phone*) yang dulu merupakan salah satu kebutuhan yang mewah, namun sejak semakin perkembangan teknologi hampir semua masyarakat memiliki HP (*hand phone*). Banyaknya masyarakat yang memiliki HP (*hand phone*) secara otomatis kebutuhan akan pulsa akan bertambah pula. Mudahnya cara berbisnis pulsa mendorong seseorang untuk terjun berbisnis pada bidang ini. Dari hari ke hari semakin banyak pembisnis yang mendirikan toko isi ulang pulsa atau biasa yang disebut dengan *Counter*.

Perdagangan elektronik adalah perdagangan yang memberikan dampak positif yakni dalam kecepatan dan kemudahan serta kecanggihan dalam melakukan interaksi global tanpa batasan tempat dan waktu yang kini menjadi hal yang biasa. Transaksi bisnis yang lebih praktis tanpa perlu kertas dan pena, perjanjian *face to face* (bertemu langsung) pelaku bisnis tidak diperlukan lagi sehingga dapat dikatakan perdagangan elektronik ini menjadi penggerak ekonomi baru dalam bidang teknologi khususnya di Indonesia.<sup>6</sup> Usaha isi ulang dilakukan dengan berbagai cara, baik dari segi pelayanan, harga, pemberian bonus dan lain sebagainya yang intinya untuk mendapatkan konsumen. Jual beli adalah suatu perjanjian tukar menukar benda (barang) yang mempunyai nilai, atas kerelaan (kesepakatan) antara dua belah pihak sesuai dengan perjanjian atau

---

<sup>6</sup>Abdul Halim Barakatullah dan Teguh Prasetyo, *bisnis E-Commerce Studi System Keamanan dan Hukum di Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm.3

ketentuan yang dibenarkan oleh syara' yang dimaksud sesuai dengan ketentuan syara' ialah bahwa dalam jual beli harus memenuhi rukun-rukun, persyaratan-persyaratan, dan hal-hal lain yang kaitanya dengan jual beli. Apabila rukun dan syarat tidak terpenuhi maka, tidak sesuai dengan kehendak syara'.<sup>7</sup> Namun dari praktiknya, transaksi jual beli tidak semuanya dapat berjalan sesuai dengan fungsi transaksi jual beli itu sendiri. Realitanya masih ada beberapa pelaku usaha yang melakukan kegiatan transaksi jual beli tidak sebagai mana mestinya sehingga dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Hal ini dapat disebabkan karena posisi konsumen yang sering berada pada posisi tawar yang lemah. Ketidak berdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan kepentingan konsumen.

Bisnis jual beli pulsa elektronik adalah bisnis dengan menyediakan barang berupa jasa yang wujudnya maya, tidak bisa dilihat oleh mata, dan diraba oleh tangan namun apabila pulsa ini diterima oleh konsumen dapat dilihat manfaatnya yakni sebagai satuan penghitung telepon. Bisnis pulsa elektronik sebagai peluang usaha yang menguntungkan, berkembang sangat pesat di era saat ini, salah satu yang menjalankan bisnis yaitu Sasa Celluler yang beralamat di Jl. Moch Yamin, Kutoanyar Tulungagung . Sasa Cell merupakan pelaku usaha sebagai pengecer pengisian pulsa elektronik. Di Sasa Cell juga menjual berbagai macam token pengisian seperti, data internet, isi ulang token listrik serta isi ulang pada OVO, dan aksesoris

---

<sup>7</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* cet. 1 (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 3-4

*Handphone*. Sasa Cell salah satu pelaku usaha yang letak counter-nya cukup strategis. Menurut salah satu pembeli yang bernama Nungki di Sasa Cell pelayanannya ramah yang membuat pembeli sering berlangganan di counter tersebut.<sup>8</sup> Sesuai dengan Pasal 1 angka 5 dalam ketentuan umum UU No. 5 Tahun 1999, Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi. Perkembangan teknologi yang semakin pesat problematika dalam muamalah yang di ketahui masyarakat, seperti proses transaksi pulsa antara konsumen dan pihak *counter* yang sama-sama dilakukan oleh mesin yang super canggih membuat kita tidak tahu tentang keabsahan transaksi tersebut. Di samping 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, berdasarkan konteks penelitian yang dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dan menuangkan dalam bentuk penelitian berjudul “**Analisis Tanggung**

---

<sup>8</sup>Wawancara dengan Ningki, Pembeli, pada tanggal 5 Juli 2019

**Jawab Pengecer atas Kerugian Konsumen Akibat Kesalahan Memasukkan Kode Pengisian Pulsa Ditinjau dari Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Khusus Pada Sasa Cell Tulungagung)”.**

**B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana prosedur konsumen saat melakukan pembelian pulsa di Sasa 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?

**C. Tujuan Penelitian**

Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur dari pelaksanaan pengisian pulsa elektronik kepada konsumen

2. Untuk memahami tinjauan hukum Islam terhadap tanggung jawab pelaku usaha pada praktik jual beli pulsa yang salah memasukkan kode pengisian.
3. Untuk mengetahui tinjauan Undang-undang Perlindungan Konsumen terhadap tanggung jawab yang dipraktikkan oleh pengecer yang salah memasukkan kode pengisian pulsa elektronik.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini antara lain :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan pustaka keIslaman terutama dalam bidang Muamalah (Hukum Ekonomi Syari'ah), serta diharapkan dapat dijadikan bahan bacaan, referensi dan acuan bagi penelitian-penelitian berikutnya.

2. Kegunaan Praktis

Diharapkan memberikan manfaat serta menambah khazanah intelektual bagi masyarakat. Masyarakat diharapkan mampu memahami dan menerapkan transaksi muamalah khususnya transaksi jual beli pulsa elektronik yang sesuai dengan ketentuan hukum Islam. Diharapkan agar pengecer pulsa elektronik lebih teliti dan bertanggung

jawab apabila ada pengaduan dari konsumen yang dimana penjual salah memasukkan kode pengisian pulsa elektronik.

## **E. Penegasan Istilah**

Agar tidak menimbulkan kesalahan penafsiran dalam memahami penelitian ini, maka penulis memberikan penjelasan beberapa istilah yang berkaitan, sebagai berikut:

### **1. Penegasan konseptual**

#### **a. Pengecer**

Pengecer (*retail*) adalah kegiatan perdagangan (penjualan barang atau jasa) yang langsung disalurkan kepada konsumen akhir untuk digunakan sebagai kebutuhan pribadi, keluarga, atau keperluan rumah tangga bukan untuk dijual kembali. Pengecer merupakan perantara dalam sistem saluran pemasaran dimana pengecer mendapatkan barang dari produsen yang kemudian menjualnya ke konsumen akhir.<sup>9</sup>

#### **b. Kerugian**

Kerugian adalah pengeluaran atau biaya yang lebih besar dibandingkan dengan pendapatan yang diterima.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Christina Widya Utami, *Bisnis Realita*, (Malang: Bayu Media Publishing 2008), hlm 8

<sup>10</sup> M.A. Moegni Djodirjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cetakan Pertama, ( Jakarta: Pradnya Paramita, 1979), hlm 11.

c. Jual beli

Jual beli menurut bahasa adalah salah satu transaksi tukar menukar barang yang mempunyai nilai, yang dimana salah satu pihak menjual barang tersebut, dan pihak lain membelinya sesuai dengan kesepakatan. Jual beli yang dibenarkan dalam islam adalah jual beli yang seluruh rukun dan syarat jual beli terpenuhi. apabila salah satu rukun atau syarat tidak terpenuhi maka jual beli itu bisa dikatakan tidak sah. Jual beli merupakan cara untuk mendapatkan uang yang dimana kegunaanya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari umat manusia. Cara mendapatkan rezeki yang halal adalah salah satunya dengan cara melakukan jual beli yang tidak mengandung unsur riba dan menjual barang dengan kualitas baik, serta memberikan harga yang sesuai dengan kualitas yang akan di jualkan.<sup>11</sup>

d. Pulsa elektronik

Pulsa elektronik adalah sejenis uang namun berbentuk tidak nyata dan hanya bisa di tukar dengan waktu telepon jumlah sms atau paket data internet.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup>Imam Mustafa, *Fiqih Muamalah Kontemporer*, (Jakarta :Rajawali Pers, 2016), hlm 21.

<sup>12</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka 1991) hlm 906

e. Kode pengisian

Kode pengisian adalah aturan untuk mengubah suatu informasi (sebagai contoh, suatu surat, kata, atau frasa) menjadi bentuk atau representasi lain, yang tidak harus dalam bentuk yang sama.<sup>13</sup>

f. Hukum Islam

Al-Quran dan literatur hukum Islam sama sekali tidak menyebutkan kata hukum Islam sebagai salah satu istilah yang ada didalam al-Quran adalah *syari'ah*, *fiqih*, hukum Allah, dan yang seakar denganya. Istilah hukum Islam merupakan terjemah dari *islamic law* dalam literatur Barat.<sup>14</sup> Islam bermakna sebagai sebuah ketundukandan penyerahan diri seorang hamba saat berhadapan dengan tuhanya. Hal ini berarti bahwa manusia dalam berhadapan dengan Tuhanya (Allah) haruslah merasa kerdil, bersikap mengakui kelemahan dan membenarkan kekuasaan Allah SWT. Kemampuan akal dan budi manusia yang berwujud dalam ilmu pengetahuan tidaklah sebanding dengan ilmu dan kemampuan Allah SWT. Kemampuan manusia bersifat kerdil dan terbatas, semisal hanya terbatas dengan

---

<sup>13</sup><https://help.jakmall.com/help/apaitu> kode unik dan berita transfer, diakses 10 desember 2019

<sup>14</sup>Mardini, Hukum Islam, *Pengantar Hukum Islam di Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015) hlm 14

kemampuan menganalisis, menyusun kembali bahan-bahan alamiah yang telah ada untuk diolah menjadi bahan yang bermanfaat bagi kehidupan manusia, tetapi tidak mampu menciptakan dalam arti mengadakan dari yang tidak ada menjadi ada (*invention*).<sup>15</sup>

g. Undang-undang Perlindungan Konsumen(UUPK)

Di Indonesia yang menjadi sumber hukum perlindungan konsumen adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat UUPK. UUPK bukanlah satu-satunya UU yang mengatur tentang perlindungan konsumen, tetapi sebagaimana disebutkan dalam penjelasan umumnya bahwa sebelum UUPK disahkan sebagai undang-undang perlindungan konsumen telah ada 20 UU yang materinya memuat perlindungan konsumen sehingga UUPK dijadikan sebagai payung hukum bagi peraturan perundang-undangan lain yang menyangkut konsumen, dan sekaligus mengintegrasikannya sehingga dapat memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Ibid..hlm8-9

<sup>16</sup> Nurhalis, *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Jurnal IUS, Vol III, Nomor9, (Lombok Timur: Institut Agama Islam Hamzanwadi, Desember 2015), hlm526-542.

Perlindungan konsumen adalah Setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik dari kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>17</sup>

## 2. Penegasan Operasional

Berdasarkan penegasan konseptual diatas maka secara operasional yang dimaksud dengan “Analisis tanggung jawab pengecer terhadap praktik jual beli pulsa elektronik yang salah memasukkan kode pengisian ditinjau dari Hukum Islam dan UUPK (Studi Kasus Sasa Celuller Tulungagug)” ini adalah kegiatan dengan cara mengumpulkan data dengan cara meneliti, mengolah dan menganalisa terhadap tanggung jawab pelaku usaha di Sasa celluler dalam praktik jual beli pulsa yang salah memasukkan kode pengisian sudah sesuai apa belum dengan aturan Undang-undang Perlindungan Konsumen UU No.8 Tahun 1999 dan Hukum Islam.

## 3. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan yang penulis skripsi ini yang berjudul Analisis Tanggung Jawab Pengecer Atas kerugian Jual Beli Pulsa Elektronik Yang Salah Memasukkan Kode Pengisian Dalam Tinjauan

---

<sup>17</sup>FirmanTumantaraEndipradja,*HukumPerlindunganKonsumen,FilosofiPerlindunganKonsu mendalamPerspektifPolitikHukumNegara Kesejahteraan*,(SetaraPress:Malang2016),hlm125.

Hukum Islam Dan UUPK (Studi Khusus Pada Sasa Cell Tulungagung).  
Penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab, masing-masing bab membahas permasalahan yang diuraikan menjadi beberapa sub bab.

Bab I: Pendahuluan, dalam bagian ini berisi tentang: konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi.

BabII: Memuat berbagai hal yang merupakan landasan teori yang membahas tentang Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Pelaku Usaha perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Pelaku Usaha perspektif Hukum Islam, Pengertian Pulsa Elektronik, Pengertian Konsumen, Hubungan Pelaku Usaha dengan Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha,

BabIII: Memuat uraian tentang metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, teknis analisis data, pengecekan keabsahan data, tahap-tahap penelitian,

BabIV: Memuat data tentang profil Sasa Cell, jual beli yang dilakukan Sasacell, pelaksanaan tanggung jawab Sasa Cell sebagai pengecer terhadap kerugian konsumen akibat kesalahan memasukkan kode pengisian pulsa elektronik.

BabV: Berisi pembahasan dari rumusan masalah yang terbagi dalam beberapa poin Proses pelaksanaan memasukkan kode pengisian

pulsa elektronik pada pengecer, Tinjauan Hukum Islam terhadap Tanggung Jawab pengecer terhadap praktik jual beli pulsa elektronik yang salah memasukkan kode, Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 menerapkan peraturan tanggung jawab pengecer dalam praktik jual beli pulsa elektrik yang salah memasukkan kode pengisian.

BabVI: Berisi penutup yang memuat kesimpulan yang merupakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dalam rumusan masalah dan saran-saran yang di maksudkan sebagai rekomendasi untuk kajian selanjutnya.