BAB V

PEMBAHASAN

A. Prosesur Konsumen atas pembelian pulsa diSasa Cell

Telah dipaparkan data mengenai proses pengisian pulsa terhadap konsumen sebagai berikut :

Sasa Cell merupakan salah satu pelaku usaha muda yang menjalankan usahanya cukup lama. Pelaku usaha merupakan pihak yang bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga yaitu, konsumen sama dengan produsen. Sasa Cell tidak hanya menjual paket data internet, disamping itu juga menjual produk lainya seperti aksesoris *handphone*, token listrik, pengisian saldo pada aplikasi (Grab dan shopee) , pembayaran tagihan PDAM, BPJS dan produk-produk lainya.[1] Dalam proses transaksi antara Sasa Cell dengan konsumen biasanya pengisian pulsa dilakukan ketika Pembeli datang ke Sasa Cell dengan menulis nomor serta nominal pulsa yang akan diisi , setelah itu Sasa Cell malakukan transaksi dengan memasukkan kode dan nominal pulsa pembeli diHandphone Sasa Cell. Dari proses pelaksanaan memasukkan kode pengisian akan muncul pemberitahuan melalui SMS akan keberhasilan pengisian pulsa. Akan tetapi dari hal tersebut pula

[1]Sasa,Penjual,*Wawancara Pribadi*,27 Januari 2020, 08.00WIB

menimbulkan banyak permasalahan yang dialami oleh konsumen di Sasa Cell antara lain pending pulsa dan salah memasukkan kode pengisian. kedua hal tersebut menjadi poin minus bagi konsumen yang membeli pulsa elektronik di *counter* Sasa Cell.

B. Tinjauan Hukum Islam terhadap Tanggung Jawab pengecer terhadap praktik jual beli pulsa elektronik yang salah memasukkan kode

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.[2]Islam bermakna sebagai sebuah ketundukandan penyerahan diri seorang hamba saat berhadapan dengan tuhanya. Hal ini berarti bahwa manusia dalam berhadapan degan Tuhanya (Allah) haruslah merasa kerdil, bersikap mengakui kelemahan dan membenarkan kekuasaan Allah SWT. Kemampua 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 kemampuan menganalisis, menyusun kembali bahan-bahan alamiah yang telah ada untuk diolah menjadi bahan yang

[2]Mardini,HukumIslam,*PengantarHukumIslamdiIndonesia*,(Yogyakarta:PusatakaPelajar,2015)hlm14

bermanfaat bagi kehidupan manusia, tetapi tidak mampu menciptakan dalam arti mengadakan dari yang tidak ada menjadi ada (*invention*).[3]

Dari permasalahan yang di alami oleh konsumen dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti antara konsumen dan pelaku usaha seperti halnya pending pulsa dan salah memasukkan kode pengisian pulsa elektronik yang telah diadukan konsumen terhadap Sasa Cell, pihak *counter* tidak memberikan respon balik ke konsumen atas aduanya. Hal tersebut akan menimbulkan kezaliman pelaku usaha dan konsumen dan perbuatan tersebut sangat menyimpang dari cara berbisnis dalam Islam. Cara berbisnis dalam Islam sebagai Pelaku Usaha sebaiknya memiliki prinsip kejujuran dan keadilan. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-qur'an adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lain. Hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen dan juga hak pelaku usaha. Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.[4]

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Dalam islam, tanggung jawab dikenal dengan istilah *Mas'uliyah*. *Mas'uliyah* ialah prinsip yang menuntut seorang pekerja supaya senantiasa berwaspada dan bertanggungjawab atas apa yang dilakukan atau dibelanjakan karena

---

[3] Ibid..hlm8-9

[4] Zulham,*Hukum Perlindungan Konsumen*,(Jakarta : Kencana2013)hlm41

mereka akan diperiksa dan dipersoalkan bukan sekedar didunia, bahkan di hari pembalasan. Tanggung jawab meliputi beberapa aspek,yakni : tanggungjawab antara individu dengan individu (*mas'uliyyah al-afrad*), tanggung jawab dengan masyarakat (*mas'uliyyah al-mujtama'*), serta tanggung jawab pemerintah (*mus'uliyyah al-daulah*) tanggung jawab ini berkaitan dengan baitul mal.[5]

Dari penemuan hasil penenelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui media wawancara tekait dengan rumusan masasalah yang kedua yakni terkait Tanggung Jawab pengecer terhadap praktik jual beli pulsa elektronik yang salah memasukkan kode yang dilakukan oleh Sasa Cell, pada praktiknya pihak *counter* tidak mau ganti rugi kepada konsumen yang mengkomplain di Sasa Cell. Didalam Islam kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena perbuatan pelaku usaha harus bertanggung jawab atas perbuatanya itu. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (*dhaman*) dapat dibedakan menjadi lima yaitu: [6]

a. Ganti rugi karena perusakan (*dhaman itlaf*)
b. Ganti rugi karena taransaksi (*dhaman 'Aqdin*)
c. Ganti rugi karena perbuatan (*dhaman wadh'u Yadin*)
d. Ganti rugi karena penahanan (*dhamah al-Hailulah*)
e. Ganti rugi karena tipu daya (*dhaman al-Maghrur*)

---

[5]Abd. Shomad,Hukum Islam,(Jakarta:Kencana2010),hlm78

[6]Muhammad, *Etika dan Perlindungan Konsumen Islam*, (Yogyakarta: BPFE 2004)hlm 195

Dari kelima tanggung jawab yang dihubungkan dengan ganti rugi, di Sasa Cell seharusnya ganti rugi karena transaksi (*dhaman 'Aqdin*) maksutnya bahwa terjadinya suatu *aqad* atau transaksi sebagai penyebab ganti rugi atau tanggung jawab.

C. Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 menerapkan peraturan tanggung jawab pengecer dalam praktik jual beli pulsa elektronik yang salah memasukkan kode pengisian

Konsumen adalah setiap orang/badan hukum yang memperoleh atau memakai barang/jasa yang berasal dari pelaku usaha dan tidak untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen sangat terkait dengan masalah ganti kerugian dari konsumen kepada pelaku usaha. Keberadaan konsumen tentunya tidak dapat dipisahkan dengan keberadaan pelaku usaha, interaksi antara keduanya merupakan hal yang mutlak harus diatur dalam Undang-undang. Perlindungan konsumen digunakan kata pelaku usaha yang bermakna lebih luas karena untuk memberi arti sekaligus bagi kreditur, produsen, penyalur, penjual, dan terminologi lain yang lazim diberikan.[7]

Pengertian pelaku usaha secara normatif termuat dalam pasal 1 Angka (3) UUPK yaitu: ''Setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melaui perjanjian menyelanggarakan

[7]Shidarta,Hukum Perjanian Konsumen Indonesia,(Jakarta:Grasindo2000)hlm2

kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.'' Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, koperasi, BUMN, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain. Pengartian Pelaku Usaha dalam Pasal 1 angka 3 undang-undang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, leverensi. Pengecer.[8]

Secara umum, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen merupakan hubungan yang terus-menerus berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena kedunya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain. Pelaku usaha sangat membutuhkan dan sangat bergantung pada dukungan konsumen pelanggan. Tanpa dukungan konsumen tidak mungkin pelaku usaha dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Sebaliknya kebutuhan konsumen sangat tergantung dari sisi pelaku usaha. Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha di Sasa Cell saling berkaitan. Dimana konsumen membutuhkan pulsa untuk kehidupan sehari-hari karena, pulsa merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat. Sesuai dengan rumusan masalah ketiga pelaksanaan tanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen yakni ada kedua pelanggan Sasa Cell yang mengalami permasalahan saat setelah proses transaksi pengisian pulsa dan konsumen memberikan komplain terhadap Sasa Celll, pihak *counter* tidak memberikan respon baik terhadap konsumen. Hal tersebut menjadi nilai

[8]Salim HS,Hukum kontrak,Teori dan Teknik Penyusunan Kotrak.(Jakarta:Sinar Grafika2008,)hlm27

negatif konsumen atas pelayanaan di Sasa Cell. Berdasarkan Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen disebutkan hak konsumen adalah :

a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dimaksudkan menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam pengguanaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat tehindar dari kerugian produk.
b) Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar atau kondisi serta jaminan yang dijanjikan, dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga yang tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi pada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang di perolehnya.
c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa, dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih

produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhanya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhanya atas barang atau jasa yang digunakan, hak ini berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk tertentu apabila iformasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai atau berupa pengaduan atas suatu barang.

e) Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesain sengketa perlidungan konsumen secara patut, dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk dengan melalui jalur hukum.

f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, dimaksudkan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut. konsumen akan akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

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

h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atas barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.

i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undagan lainya.

Apabila konsumen memang benar-benar akan dilindungi maka, tentunya hak-hak dari konsumen tersebut harus dipenuhi secara utuh oleh pemerintah dan terutama oleh para pelaku usaha. Dari beberapa poin di atas konsumen di Sasa Cell sudah mengutarakan Haknya pada poin (D) yakni konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhanya atas barang atau jasa yang digunakan, hak ini berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk tertentu apabila iformasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai atau berupa pengaduan atas suatu barang/ jasa. Dari hal tersebut sebagai pelaku usaha juga harus memenuhi kewajibanya sesuai dengan Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen terkait dengan kewajiban sebagai pelaku usaha apabila ada komplain dari konsumen. Dari aturan pasal 7 UUPK sebagai pelaku usaha harus menyeimbangkan antara hak konsumen dan kewajiban seorang pelaku usaha.

Selanjutnya, terkait dengan penemuan peneliti dari hasil wawancara pada bab sebelumnya atas pernyataan konsumen bahwa *counter* Sasa Cell tidak bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat kesalahan memasukkan kode pengisian pulsa. Tentu saja hal tersebut sangat merugikan konsumen, dimana pulsa yang seharusnya sampai ke konsumen ternyata pulsa tersebut tidak sampai kekonsumen dan ketika konsumen meminta ganti rugi justru pihak Sasa Cell tidak melaksanakanya. Secara umum, prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

a. Prinsip Tanggung jawab Berdasarkan unsur kesalahan
b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab
c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab
d. Prinsip tanggung jawab mutlak
e. Prinsip tanggung jawab dengan pmbatasan.

Dari beberapa prinsip tanggung dalam hukum Sasa Cell belum sepenuhnya memenuhinya terhadap pelayanan yang di berikan ke Konsumen. Di Indonesia yang menjadi sumber hukum perlindungan konsumen adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang selanjutnya disingkat UUPK. Undang-undang perlindungan ini memuat aturan-aturan yang dijadikan sebagai payung hukum bagi peraturan perundang-undangan lain yang menyangkut konsumen, sehingga memeperkuat penegakan hukum bidang konsumen terutama dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konumen diatur mengenai lingkup tanggung jawab pelaku usaha. Dari uraian diawal terkait bentuk tanggung jawab pelaku usaha yang tidak memberikan ganti rugi atas pelaksanaan pengisian pulsa yang salah memasukkan kode saat pengisian yang dilakukan oleh Sasa Celll melanggar Pasal 19 Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konumen diatur mengenai lingkup tanggung jawab pelaku usaha. Dalam pasal tersebut telah dijelaskan :

a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
b. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis Atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi.
d. Pemberian ganti rugi sebagai mana yang dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan

pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen[9] .

Dari kelima poin tersebut dapat disimpulkan jika seorang pelaku usaha tidak memenuhinya maka, Sasa Cell telah melanggar aturan tersebut sebagai pelaku usaha. Sebagai pelaku usaha memberikan gantirugi apabila terjadi permaslahan yang dialami oleh konsumen.

[9]Shidarta,*Hukum Perlindungan Konsumen*,(Jakarta:Grasindo2000),hlm69