

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA WI-FI
ARSYAD.NET PERSPEKTIF HUKUM ISLAM
(Studi Kasus Wi-Fi Arsyad.net di Desa Pancasan, Ajibarang,
Banyumas)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syariah Universitas Negeri Prof. K.H. Saifudin Zuhri
Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S.H)

Oleh:

**DEWI SURYANI
NIM. 2017301028**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROFESOR KIAI HAJI
SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Dewi Suryani
NIM : 2017301028
Jenjang : S-1
Program Studi : Hukum Ekonomi
Syariah Jurusan : Muamalah
Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi dengan judul **“Perlindungan Konsumen Pengguna Wi-Fi Arsyad.net Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Wifi Arsyad.net di Desa Pancasan, Ajibarang, Banyumas)”** adalah murni penelitian/karya tulis saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Jika dikemudian hari pernyataan saya terbukti tidak benar, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 30 Desember 2024

Yang menyatakan,



Dewi Suryani
NIM.2017301028

PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

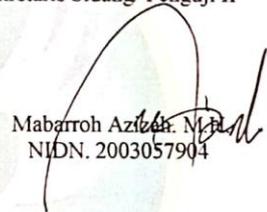
**Perlindungan Konsumen Pengguna Wi-Fi Arsyad.Net Perspektif Hukum Islam
(Studi Kasus Wi-Fi Arsyad.Net Di Desa Pancasan, Ajibarang, Banyumas)**

Yang disusun oleh **Dewi Suryani (NIM. 2017301028)** Program Studi **Hukum Ekonomi Syariah**, Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada tanggal **10 January 2025** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

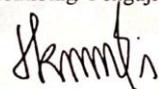
Ketua Sidang/ Penguji I


Muh. Bachrul Ulum, M.H.
NIP. 19720906 200003 1 002

Sekretaris Sidang/ Penguji II

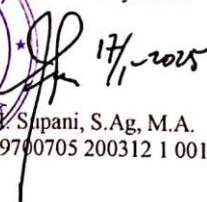

Mabarroh Azizah, M.H.
NIDN. 2003057904

Pembimbing/ Penguji III


Pangestika Rizki Utami, M.H.
NIP. 19910630 201903 2 027

Purwokerto, 14 Januari 2025

Dekan Fakultas Syari'ah



Dewi Supani, S.Ag, M.A.
NIP. 19700705 200312 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Purwokerto, 30 Desember 2024

Hal : Pengajuan Munaqayasah Skripsi Sdr. Dewi Suryani

Lampiran : 4 Eksemplar

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah
UIN Prof. K.H. Saiffudin Zuhri Purwokerto
di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi, maka melalui surat ini saya sampaikan bahwa:

Nama : Dewi Suryani
NIM : 2017301028
Jurusan : Muamalah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Judul : Perlindungan Konsumen Pengguna Wi-Fi Arsyad.net
Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Wifi Arsyad.net di
Desa Pancasan, Ajibarang, Banyumas)

Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto untuk dimunaqosyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.).

Demikian, atas perhatiannya, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto 30 Desember 2024

Pembimbing



Pangestika Rizki Utami, M.H.

NIP.19930719 202321 2 048

MOTTO

"Keberhasilan adalah milik mereka yang berani mencoba dan tidak takut gagal."

"Langkah kecil hari ini adalah fondasi bagi mimpi besar esok hari."



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah *rabbil'alamin*, dengan penuh rasa syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat, karunia dan rahmat-Nya yang tak terhingga kepada penulis, sehingga penulis sampai pada titik ini untuk mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi sederhana ini dengan baik. Dengan skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Kedua orang tua tercinta (**Bpk. Dakhirin dan Ibu. Istiarini**) terima kasih atas cinta tanpa syarat, doa yang tak pernah putus, serta dukungan yang tiada henti. Setiap langkah dan pencapaian ini tidak lepas dari restu dan kasih sayang kalian.

Kakak dan adik tercinta (**Mas. Aji Pangestu, Khofidah Alfin Nisa, Qori Agustin, dan Arsy Azahra**) Yang selalu memberi semangat, kebahagiaan, dan motivasi di setiap langkah saya. Terima kasih atas kehadiran kalian yang melengkapi perjalanan hidup saya.

Tak lupa kepada teman terbaik penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih telah setia kebersamaan selama masa perkuliahan penulis, yang selalu memberikan doa dan motivasi untuk tetap bertahan dalam penyusunan skripsi ini.

Dan yang terakhir kepada semua yang memberikan bantuan, semangat dan doa kepada penulis namun tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis ucapkan banyak terimakasih, semoga mendapatkan imbalan yang terbaik dari Allah SWT.

Aamiin...

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA WI-FI ARSYAD.NET
PERSPEKTIF HUKUM ISLAM
(Studi Kasus Wi-Fi Arsyad.net di Desa Pancasan, Ajibarang, Banyumas)
ABSTRAK**

**Dewi Suryani
NIM. 2017301028**

**Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto**

Pentingnya akses internet dalam mendukung berbagai aktivitas masyarakat, yang menuntut penyedia layanan internet untuk memberikan layanan berkualitas serta perlindungan hukum bagi konsumennya. Perlindungan hukum konsumen berfungsi untuk melindungi subjek hukum dari pelanggaran hak mereka melalui tindakan pencegahan maupun penindakan. Perlindungan hukum bertujuan untuk memastikan masyarakat memiliki keadilan, ketertiban, kepastian hukum, keuntungan yang adil dan kedamaian. Dalam Islam, konsep *ijārah* dan *khiyār* digunakan sebagai landasan perlindungan hak konsumen untuk memastikan keadilan dan kemaslahatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna Wi-Fi Arsyad.net di Desa Pancasan, Ajibarang, Banyumas dari perspektif hukum Islam.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dalam pengumpulan data dilakukan secara langsung di lokasi penelitian dan dengan pendekatan kualitatif. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan dengan satu pemilik Arsyad.net, dan tujuh pengguna Wi-Fi Arsyad.net. Sedangkan sumber data sekundernya berasal dari literatur-literatur yang relevan sesuai dengan judul penelitian. Kemudian metode analisis data yang digunakan yaitu bersifat deskriptif kualitatif meliputi penyajian data dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan Wi-Fi Arsyad.net di Desa Pancasan, Ajibarang, Banyumas belum sepenuhnya terpenuhi. Terdapat kelemahan seperti perjanjian layanan yang hanya dilakukan secara lisan, lambatnya penanganan keluhan teknis, serta kompensasi yang tidak konsisten. Meskipun Arsyad.net memberikan fleksibilitas pembayaran tanpa denda dan menawarkan kompensasi, upaya tersebut masih perlu ditingkatkan. Dalam perspektif hukum Islam, perlindungan konsumen dianalisis melalui konsep *ijārah* dan *khiyār*. Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan Wi-Fi Arsyad.net telah berusaha mengimplementasikan prinsip *ijārah* dalam hukum Islam, di mana manfaat layanan (akses internet) menjadi objek akad, sedangkan biaya langganan merupakan imbalan yang wajib dibayarkan oleh konsumen. Arsyad.net telah mengupayakan implementasi prinsip *ijārah* dan *khiyār*, tetapi kualitas layanan dan pemberian kompensasi masih memerlukan perbaikan agar sesuai dengan hukum Islam dan memenuhi hak-hak konsumen.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Wi-Fi Arsyad.net, Hukum Islam, Ijārah, Khiyār*

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba''</i>	B	Be
ت	<i>Ta''</i>	T	Te
ث	<i>Tsa</i>	S	Es (dengan titik di atas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Kha</i>	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	<i>Kho</i>	Kh	Ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Zal</i>	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	<i>Ra</i>	R	Er
ز	<i>Za</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	S	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	Es dan ye
ص	<i>Sad</i>	S	Es (dengan titik di bawah)
ض	<i>D'ad</i>	D	De (dengan titik di bawah)
ط	<i>Ta</i>	T	Te (dengan titik di bawah)
ظ	<i>Za</i>	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	<i>'ain</i>“...	Koma terbalik ke atas
غ	<i>Gain</i>	G	Ge
ف	<i>Fa</i>	F	Ef
ق	<i>Qaf</i>	Q	Ki

ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	El
م	<i>Mim</i>	M	Em
ن	<i>Nun</i>	N	En
و	<i>Wawu</i>	W	We
ه	<i>Ha'</i>	H	Ha
ال	<i>Lam alif</i>	L	La
ء	<i>Hamzah</i>	”	Apostrof
ي	<i>Ya'</i>	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

عَدَّة	Ditulis	'iddah
--------	---------	--------

C. Ta Marbutah di Akhir Kata Bila Dimatikan Ditulis H

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>	جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>
------	---------	---------------	------	---------	---------------

(Ketentuan ini tidak dapat diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

1. Bila diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karamah al-auliya</i>
----------------	---------	--------------------------

2. Bila ta”marbutah hidup atau dengan harakat, fathah atau aksrah atau dammah ditulis dengan t

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakat al-fitr</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

--	--	--	--

E. Vokal Panjang

1.	Fathah+ alif	Ditulis	A
	جاهلية	Ditulis	<i>Jahiliyah</i>
2.	Fathah+ ya mati	Ditulis	A
	تنس	Ditulis	<i>Tansa</i>
3.	Kasrah+ ya mati	Ditulis	I
	كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4.	Dammah+ wawu mati	Ditulis	I
	فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

1.	Fathah+ya mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata Dipisahkan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a"antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u"iddat</i>

H. Kata Sidang Alif +Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyah

القياس	Ditulis	<i>Al-qiyas</i>
--------	---------	-----------------

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya.

السماء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
--------	---------	-----------------

I. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوالفروض	Ditulis	<i>Ẓawi al-furûd</i>
----------	---------	----------------------

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat, karunia dan rahmat-Nya. Sholawat serta salam penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang senantiasa dinantikan syafaatnya di dunia dan akhirat nanti. Dengan selesainya skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Pengguna Wi-Fi Arsyad.Net Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Wi-Fi Arsyad.Net di Desa Pancasan, Ajibarang, Banyumas)” Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang senantiasa memberikan doa, dukungan, arahan dan dorongan kepada penulis. Dengan ini penulis sampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ridwan, M.Ag. Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Dr. H. Supani, S.Ag, M.A. Dekan Fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr. H. Iqbal Juliansyahzen, S.Sy., M.H. Wakil Dekan I Fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. Marwadi, M.Ag. Wakil Dekan II Fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. Hariyanto, S.H.I., M.Hum. M.Pd. Wakil Dekan III Fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. M. Wildan Humaidi, M.H. Ketua Jurusan HES & HTN Fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Mokhamad Sukron, Lc. M.Hum. Sekretaris Jurusan HES & HTN Fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

8. Ainul Yaqin, M.Sy, Koordinator Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Pangestika Rizki Utami, M.H., selaku dosen pembimbing saya yang telah dengan sabar, bijaksana, dan penuh perhatian memberikan arahan, masukan, serta kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Kepala Perpustakaan beserta Staf Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
12. Kedua orang tua saya, Bapak Dakhirin dan Ibu Istiarini yang selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasi terbesar dalam hidup saya. Terima kasih atas doa, dukungan, serta kasih sayang yang tak pernah henti.
13. Kakak tercinta Aji Pangestu, Khofidah Alfin Nisa dan adik tercinta Qori Agustin, Arsy Azahra, serta keponakanku Elzan Annuril Khai yang selalu memberikan semangat dan dukungan, baik secara moril maupun materiil, di setiap langkah saya.
14. Kepada Eko Dharmesta Sidhi, yang selalu menjadi penyemangat dalam setiap perjuangan saya. Terima kasih atas pengertian, doa, dan dukungan yang tulus selama ini.
15. Kepada teman-teman tersayang, Faiza Larasati, Nanda Mirza Putri, Nurfiyatun, Salsabila 'Azmi yang senantiasa menemani perjalanan saya dengan tawa, cerita, serta motivasi yang tak ternilai harganya.

16. Segenap keluarga besar MuHun Plus yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan dalam berbagai bentuk, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik.
17. Serta semua pihak yang memberikan bantuan, semangat dan doa kepada penulis namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Purwokerto, 30 Desember 2024

Penulis



Dewi Suryani

NIM. 201730108



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Kajian Pustaka.....	10
E. Kerangka Teoritik	13
1. Perlindungan Konsumen.....	13
2. <i>Ijārah</i>	15
3. <i>Khiyār</i>	15
BAB II KAJIAN TEORI	19
A. Perlindungan Konsumen	19
1. Definisi Perlindungan Konsumen	19

2.	Hak dan Kewajiban Konsumen Dalam Hukum Islam dan UUPK.....	20
3.	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Menurut UUPK	24
4.	Asas Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam dan UUPK	26
5.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Hukum Islam dan UUPK.....	30
B.	<i>Khīyār</i>	33
1.	Definisi <i>Khīyār</i>	33
2.	Dasar Hukum <i>Khīyār</i>	34
3.	Macam-macam <i>Khīyār</i>	35
4.	Syarat-syarat <i>Khīyār</i>	40
5.	Tujuan <i>Khīyār</i>	40
C.	<i>Ijārah</i>	42
1.	Definisi <i>Ijārah</i>	42
2.	Dasar Hukum <i>Ijārah</i>	43
3.	Rukun dan Syarat <i>Ijārah</i>	44
4.	Pembatalan dan Berakhirnya <i>Ijārah</i>	45
BAB III METODE PENELITIAN		47
A.	Jenis Penelitian	47
B.	Pendekatan Penelitian	47
C.	Lokasi Penelitian	48
D.	Subjek dan Objek Penelitian	48
1.	Subjek Penelitian	48
2.	Objek Penelitian.....	49
E.	Sumber Data	49
1.	Data Primer	49
2.	Data Sekunder	50

F. Metode Pengumpulan Data	50
1. Observasi.....	50
2. Wawancara.....	52
3. Dokumentasi	53
G. Teknik Analisis Data.....	54
1. Analisis Data.....	55
2. Reduksi Data.....	55
3. Penyajian Data	56
4. Verifikasi/Penarikan Kesimpulan	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Hasil Observasi Arsyad.net.....	58
B. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Wi-Fi Arsyad.Net.....	66
C. Analisis Perlindungan Konsumen Perspektif Hukum Islam.....	75
BAB V PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia saat ini mengalami kemajuan teknologi di era globalisasi. Penggunaan teknologi ini telah mendorong perdagangan dan pertumbuhan ekonomi dengan cepat. Salah satunya karena perkembangan teknologi digital berbasis internet.¹ Perkembangan teknologi digital berbasis internet membuat internet sangat penting untuk berbagai aspek kehidupan manusia. Konsumen kini dapat mengakses barang dan jasa dari seluruh dunia dengan mudah melalui platform digital.

Kehadiran Wi-Fi menjadi faktor penting dalam peningkatan kesejahteraan sosial dan ekonomi secara global. Karena akses yang luas dan mudah, orang dapat dapat mengakses pendidikan, layanan kesehatan, informasi, dan kesempatan ekonomi yang sebelumnya sulit diakses. Praktik bisnis yang mengabaikan kesejahteraan konsumen atau berdampak negatif pada masyarakat dianggap bertentangan dengan nilai-nilai Islam, karena prinsip *maslahah* (kesejahteraan umum) mendorong pelaku usaha untuk berkontribusi positif terhadap kesejahteraan konsumen dan masyarakat luas.²

¹ Yanci Libria Fista, dkk. “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, Vol 12 No 1, hlm 177–189. Diakses dari <https://ejournal.hukumunkris.id/index.php/binamulia/article/view/599>

² Nurhalis, “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999”, Institut Agama Islam Hamzanwadi (IAIH) NW Lombok Timur, 2015, Hlm 3. Diakses dari <https://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalius/article/download/267/237>

Dalam mendukung kesejahteraan ini, sistem perlindungan hukum berperan penting. Subjek hukum dilindungi dari pelanggaran hak mereka melalui upaya pencegahan dan penegakan hukum. Perlindungan hukum dilakukan untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki keadilan, ketertiban, kepastian hukum, keuntungan yang seimbang, dan kedamaian. Ini dicapai dengan menetapkan aturan yang jelas untuk memastikan bahwa ini dilakukan dengan benar. Hukum membantu orang berinteraksi dengan aman dan adil dan menyelesaikan perselisihan dengan cara yang adil. Oleh karena itu, perlindungan hukum adalah bagian penting dari sistem hukum yang berfungsi untuk melindungi hak-hak individu.³

Di Indonesia, hak-hak konsumen dilindungi melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini berfungsi sebagai payung hukum bagi berbagai peraturan lain yang mengatur hak konsumen guna memperkuat pelaksanaan perlindungan konsumen. Dalam undang-undang tersebut konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, perlindungan keselamatan, kebebasan memilih, informasi yang jelas, serta hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan. Undang-undang ini bertujuan untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan bisnis dan konsumen serta memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang merugikan dan tidak bertanggung jawab.⁴

³ Tampubolon, W. S. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Ilmiah Advokasi*, Vol 4 No 1, 2016, hlm. 53. Diakses dari <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/advokasi/article/view/356>

⁴ Akhmad Khumedi Ja'Far. "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam." *Asas: Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam*, vol. 6, no. 1, Jan. 2014. hlm 103. Diakses dari

Perkembangan pesat teknologi komunikasi dan informasi dapat mendukung berbagai aktivitas masyarakat, termasuk pemanfaatannya dalam bisnis, salah satunya adalah kegiatan sewa menyewa yang dalam Islam dikenal sebagai *ijārah*. *Ijārah* merupakan perjanjian yang memindahkan hak penggunaan (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam jangka waktu tertentu dengan membayar sewa atau upah, tanpa mengubah kepemilikan barang tersebut. Akibatnya, dalam akad *ijārah* tidak terjadi perubahan kepemilikan, hanya pemindahan hak penggunaan dari pemilik kepada penyewa. Tujuan akad *ijārah* adalah untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan yang ingin memanfaatkan barang yang disewa dengan membayar secara tangguh. Oleh sebab itu, pelaku usaha harus menyediakan fasilitas yang sesuai, menjaga kualitas, dan meningkatkan layanan mereka untuk memperkuat kepercayaan pelanggan.⁵

Dalam hukum Islam, konsumen berhak memutuskan untuk melanjutkan atau membatalkan perjanjian jual beli (*khiyār*) jika tidak sesuai dengan kesepakatan. Dengan hak khiyar ini, Islam memungkinkan produsen dan konsumen untuk mempertahankan hak-hak mereka sebelum melanjutkan akad atau perjanjian.⁶ Konsep *khiyār* dalam konteks perlindungan konsumen, dapat digambarkan sebagai salah satu upaya dalam hukum Islam yang

<https://www.neliti.com/id/publications/177635/perlindungan-konsumen-dalam-perspektif-hukum-bisnis-islam>

⁵ Rahman Agustian, "Persewaan Internet dengan system smart billing Perspektif Hukum Islam", *Maliyah Jurnal Hukum Bisnis Islam*, Vol.6 No.1, 2016. Diakses dari <https://jurnalafh.uinsa.ac.id/index.php/maliyah/article/view/371>

⁶ Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999", Institut Agama Islam Hamzanwadi (IAIH) NW Lombok Timur, 2015. Diakses dari <https://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalius/article/download/267/237>

bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen serta memperkuat posisi mereka karena konsumen diberi kebebasan untuk melanjutkan atau membatalkan perjanjian sesuai dengan ketentuan syar'i. Teori *khiyār* dapat digunakan sebagai bentuk perlindungan konsumen jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh penyedia barang atau jasa.

Dalam hal perlindungan konsumen, konsep *khiyār* dalam hukum Islam pada bidang muamalah dapat dipahami sebagai langkah untuk melindungi hak konsumen, baik dalam meneruskan maupun membatalkan perjanjian jual beli berdasarkan situasi tertentu. Dengan adanya konsep *khiyār*, konsumen merasa lebih aman saat bertransaksi jual beli karena mereka dilindungi dari kemungkinan buruk yang tidak diinginkan.⁷

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan akses internet, banyak penyedia layanan internet bermunculan termasuk Arsyad.net, penyedia layanan Wi-Fi lokal yang beroperasi di Desa Pancasan, Kecamatan Ajibarang.⁸ Dalam menjalankan usahanya Arsyad.net bekerja sama dengan PT Telkom Indonesia. Sebagai pengguna layanan Wi-Fi, konsumen tentu mengharapkan kualitas layanan yang memadai serta jaminan keamanan dalam penggunaannya. Namun, seperti halnya dalam industri layanan lainnya, potensi permasalahan dalam penyediaan layanan internet juga dapat muncul, baik dari segi teknis maupun dari hak-hak konsumen.

⁷ Fauzan Hanafi, "Penerapan Konsep *Khiyār* dalam Perlindungan Hukum bagi Konsumen Transaksi Jual Beli Online", IAIN Ternate *An-Nizam: Jurnal Hukum dan Kemasyarakatan* Volume: 14 Nomor: 02 Edisi Desember 2020, hlm 96. Diakses dari <https://journal.iain-ternate.ac.id/index.php/annizam/article/view/316>

⁸ Khoerulloh (Pemilik Arsyad.net), Wawancara Pendahuluan pada 16 September 2024

Arsyad.net menawarkan beragam pilihan paket internet dengan harga dan kapasitas pengguna yang berbeda. Arsyad.net menerapkan kebijakan yang menyatakan bahwa pelanggan tidak akan dikenakan denda jika terlambat membayar, tetapi layanan Wi-Fi akan dinonaktifkan sementara hingga pembayaran dilakukan. Namun, jika terjadi gangguan teknis yang berlangsung antara 4 hingga 7 hari, pelanggan berhak mendapatkan kompensasi. Pengaduan masalah dapat diajukan melalui WhatsApp, namun penanganan teknis sering kali lambat karena teknisi masih bekerja sama dengan PT Telkom dan tidak dapat ditangani sepenuhnya oleh pihak Arsyad.net.⁹ Perjanjian yang dilakukan untuk berlangganan di Arsyad.net dilakukan secara lisan tanpa adanya perjanjian tertulis. Perjanjian yang disampaikan pihak Arsyad.net terkait dengan kecepatan internet yang didapatkan, kapasitas pengguna Wi-Fi nya, dan biaya yang harus dibayarkan. Saat ini Arsyad.net telah memiliki 20 pelanggan, di mana pelanggan tersebut masih dilingkup Desa Pancasan. Pihak Arsyad.net menyatakan telah membuat kebijakan yang memperhatikan hak-hak konsumen.¹⁰ Namun, banyak pelanggan yang mengaku kecewa dengan layanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini, konsep *khiyār* dan *ijārah* digunakan sebagai pendekatan dalam perspektif hukum Islam untuk melindungi hak-hak konsumen pengguna layanan Wi-Fi Arsyad.net di Desa Pancasan. Konsep *ijārah* merujuk pada akad sewa-menyewa di mana penyedia layanan Arsyad.net

⁹ Khoerulloh (Pemilik Arsyad.net), Wawancara Pendahuluan pada 16 September 2024

¹⁰ Khoerulloh (Pemilik Arsyad.net), Wawancara Pendahuluan pada 16 September 2024

memberikan manfaat akses Wi-Fi tanpa memindahkan kepemilikan kepada konsumen. Sementara itu, konsep *khiyār* memberikan hak bagi konsumen untuk memutuskan melanjutkan atau membatalkan akad jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian awal. Hak *khiyār* melindungi konsumen dari ketidakpuasan atau kerugian yang mungkin timbul akibat kualitas layanan yang tidak stabil atau tidak sesuai harapan. Dalam hal perlindungan konsumen pengguna Wi-Fi Arsyad.net, *khiyār* memastikan bahwa konsumen dapat mempertahankan haknya jika layanan tidak memenuhi ekspektasi, seperti koneksi tidak stabil atau kualitas layanan yang menurun tanpa pemberitahuan.¹¹

Pada observasi pendahuluan, banyak pelanggan Arsyad.net merasa kecewa dengan layanan yang diberikan, terutama terkait stabilitas dan kecepatan internet yang sering kali tidak sesuai dengan paket yang dijanjikan. Beberapa pelanggan melaporkan gangguan seperti koneksi yang sering terputus tiba-tiba, kecepatan internet yang tidak stabil, serta jangkauan sinyal Wi-Fi yang tidak merata di area rumah mereka. Selain itu, keluhan mengenai lambatnya respon dalam menangani masalah teknis juga menjadi sumber kekecewaan. Meskipun Arsyad.net telah menetapkan kebijakan untuk memberikan kompensasi bagi pelanggan yang mengalami gangguan, ada konsumen yang menyatakan tidak menerima kompensasi tersebut, meskipun gangguan

¹¹ Fauzan Hanafi, "Penerapan Konsep *Khiyār* dalam Perlindungan Hukum bagi Konsumen Transaksi Jual Beli Online", IAIN Ternate *An-Nizam: Jurnal Hukum dan Kemasyarakatan* Volume: 14 Nomor: 02 Edisi Desember 2020, hlm 96. Diakses dari <https://journal.iain-ternate.ac.id/index.php/annizam/article/view/316>

berlangsung lebih dari waktu yang dijanjikan. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan, mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap layanan Arsyad.net, dan mempengaruhi pengalaman pengguna dalam mengakses internet.

Berdasarkan penuturan dari pengguna Wi-Fi Arsyad.net, mereka mengklaim bahwa ada hak-hak yang tidak terpenuhi. Dengan mempertimbangkan pentingnya perlindungan hukum konsumen dalam menghadapi gangguan internet dan ketidaksesuaian kualitas layanan pada pengguna Wi-Fi Arsyad.net, ternyata hak perlindungan konsumen harus dipenuhi sesuai dengan Undang-Undang dan sesuai dengan hukum Islam. Karena menemukan adanya hak-hak konsumen yang belum diterima dan mendatangkan kemudharatan bagi konsumen. Oleh karena itu, latar belakang inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan Konsumen Pengguna Wi-Fi Arsyad.net Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Wi-Fi Arsyad.net di Desa Pancasan, Ajibarang, Banyumas)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka terdapat beberapa isu pokok yang menjadi fokus kajian adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pada pengguna Wi-Fi Arsyad.net di Desa Pancasan, Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas?
2. Bagaimana pandangan hukum Islam pada perlindungan hukum terhadap konsumen pada pengguna Wi-Fi Arsyad.net di Desa Pancasan, Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan jawaban atas masalah yang telah diuraikan dalam rumusan masalah, yaitu:

- a. Untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen pada pengguna Wi-Fi Arsyad.net di Desa Pancasan, Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas
- b. Untuk menganalisis perspektif hukum Islam mengenai perlindungan konsumen pada pengguna Wi-Fi Arsyad.net di Desa Pancasan, Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan manfaat teoritis dengan menjelaskan penerapan hukum Islam dalam melindungi konsumen agar hak-hak mereka terpenuhi. Selain itu, penelitian ini juga berfungsi sebagai sumber data dan memberikan wawasan untuk pengembangan penelitian di masa mendatang.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

- a) Memperluas wawasan dan pemahaman peneliti tentang perlindungan konsumen dalam layanan internet Wi-Fi dari perspektif hukum Islam.
- b) Mengembangkan keterampilan penelitian dan penulisan ilmiah yang dapat berguna untuk penelitian lebih lanjut.

2) Bagi Pihak Arsyad.net

- a) Arsyad.net dapat mengembangkan kebijakan internal yang lebih baik dalam menangani keluhan dan sengketa konsumen, sehingga operasional perusahaan menjadi lebih efisien dan efektif.
- b) Meningkatkan strategi pemasaran yang baik

3) Bagi Pengguna Arsyad.net

- a) Menyediakan informasi yang jelas tentang hak-hak konsumen menurut hukum Islam yang relevan dengan penggunaan layanan Wi-Fi.
- b) Meningkatkan kesadaran konsumen mengenai pentingnya memilih penyedia layanan yang patuh terhadap prinsip-prinsip hukum Islam dan melindungi hak-hak konsumen.

4) Bagi Prodi Hukum Ekonomi Syariah

- a) Menambah referensi akademik yang berkualitas dan relevan dengan bidang studi hukum ekonomi syariah, khususnya dalam hal perlindungan konsumen.
- b) Memotivasi mahasiswa lain untuk melakukan penelitian serupa yang mengkaji aspek-aspek hukum Islam dalam berbagai bidang ekonomi dan teknologi.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah tahap penelitian yang mencakup pengumpulan, penilaian, dan analisis informasi dari berbagai sumber yang berhubungan dengan topik penelitian. Proses ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang topik, mengidentifikasi kekurangan pengetahuan, serta membangun landasan teori yang kuat sebagai dukungan bagi penelitian tersebut.¹²

Kajian pustaka dapat meningkatkan kualitas penelitian secara keseluruhan, karena itu sangat penting untuk penelitian. Kajian ini memberikan dasar yang kokoh untuk memastikan bahwa metode dan pendekatan yang digunakan relevan dan sesuai dengan konteks penelitian, sehingga sangat penting bagi peneliti.¹³

Dalam Pembahasan ini, penelitian yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap pengguna Wi-Fi sudah banyak dilakukan. Tetapi penulis perlu melakukan tinjauan mengenai hasil penelitian dengan penelitian yang lain. Berdasarkan hasil tinjauan penulis, banyak penelitian terkait perlindungan konsumen telah dilakukan oleh berbagai peneliti. Penelitian-penelitian tersebut berbentuk skripsi, buku, tesis, makalah, dan artikel. Oleh karena itu, penulis akan menguraikan hasil tinjauan yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

¹² Widiarsa, "Kajian Pustaka (Literature Review) Sebagai Layanan Intim Pustakawan Berdasarkan Kepakaran Dan Minat Pemustaka", *Media Informasi* Volume 28, No.1, Juni 2019. Hlm 112

¹³ Perdy Karuru, "Pentingnya Kajian Pustaka Dalam Penelitian", *Jurnal Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, Vol 2, No 1, 2013. Hlm 2

Penelitian yang dilakukan oleh Putri Diyantri dari Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru pada tahun 2020 berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Atas Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Telkom Indonesia Riau Witel).” Dalam penelitian ini, dibahas mengenai perlindungan konsumen terhadap masalah gangguan internet dan tantangan perlindungan hukum bagi konsumen. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada penekanan pada perlindungan hukum bagi konsumen, sementara perbedaannya ada pada perspektif analisis yang digunakan. Skripsi Putri Diyantri meneliti perlindungan hukum konsumen dengan menekankan pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang diterapkan dalam konteks gangguan jaringan Indihome di PT Telkom. Penelitian ini bersifat normatif dan berfokus pada regulasi nasional. Sedangkan penelitian yang ditulis penulis meneliti perlindungan hukum konsumen pada Wi-Fi Arsyad.net melalui perspektif hukum Islam. Lokasi penelitian yang dilakukan juga berbeda, pada skripsi Putri Diyantri dilakukan di PT Telkom Indonesia Riau Witel sedangkan pada penelitian yang dilakukan penulis di Arsyad.net yang berlokasi di Desa Pancasan, kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas.¹⁴

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Riasti Elsadira Koesnindar, dkk dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Kenaikan Tagihan Akibat

¹⁴ Putri Diyantri, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Atas Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: PT Telkom Indonesia Riau Witel)”, Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau, 2020

Penambahan Kecepatan Internet Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh Indihome” pada tahun 2022 (Universitas Diponegoro) membahas tentang perlindungan konsumen berkaitan dengan penambahan biaya langganan oleh Indihome tanpa persetujuan pelanggan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya yang juga berfokus pada perlindungan konsumen dalam sektor layanan internet. Namun, ada perbedaan di antara keduanya, karena penelitian sebelumnya menerapkan metode yuridis normatif, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.¹⁵

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Rizki Wahyu Saputra dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram (2022) berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemutusan Sepihak Layanan Indihome Oleh PT Telkom Wilayah Selong”. Penelitian ini juga membahas perlindungan hukum konsumen, namun lebih terfokus pada isu pemutusan sepihak layanan Indihome di daerah Selong.¹⁶ Sementara itu, penelitian ini mengenai permasalahan secara umum dari perspektif hukum Islam terkait konsumen atau pengguna Wi-Fi pada Arsyad.net di Desa Pancasan, Ajibarang, Kabupaten Banyumas.

¹⁵ R.E. Koesnindar, B. Santoso, and I. Irawati “Perlindungan Konsumen Terhadap Kenai-kan Tagihan Akibat Penambahan Kecepatan Internet Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh Indihome” *Diponegoro Law Journal*, vol 11, no 2, Apr 2022

¹⁶ Rizki Wahyu Saputra, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemutusan Sepihak Layanan Indihome Oleh PT Telkom Wilayah Selong” Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2022

E. Kerangka Teoritik

Kerangka teoritik merupakan penentuan teori-teori yang menjadi landasan pemikiran dalam pelaksanaan suatu penelitian. Dalam istilah lain, kerangka ini digunakan untuk menguraikan referensi atau teori yang diterapkan dalam menganalisis permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini, teori-teori yang dapat digunakan dalam kerangka teoritik meliputi:¹⁷

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen mencakup segala upaya yang memastikan kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Hal ini berkaitan dengan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen saat mereka membeli barang atau jasa, sehingga hukum perlindungan konsumen dapat dipandang sebagai regulasi yang mengatur cara perlindungan bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan mereka. Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban baik bagi konsumen maupun produsen, serta cara menjaga hak dan kewajiban tersebut dipenuhi.¹⁸

Di Indonesia, upaya perlindungan konsumen didasarkan pada beberapa asas dan tujuan yang dianggap dapat memberikan garis besar untuk pelaksanaannya di tingkat praktis. Hukum perlindungan konsumen memiliki dasar yang sangat kuat karena memiliki asas dan tujuan yang jelas. Perlindungan konsumen didasarkan pada lima asas pembangunan nasional. Upaya perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada beberapa asas

¹⁷ Jujun S. Soeryasumantri, *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*, (Jakarta: Sinar Harapan, 1978), hlm 316

¹⁸ Anis Mashdurohatun, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori Dan Praktik)*, hlm

dan tujuan yang dianggap dapat memberikan garis besar untuk pelaksanaannya di tingkat praktis. Hukum perlindungan konsumen memiliki dasar yang sangat kuat karena memiliki asas dan tujuan yang jelas, Perlindungan konsumen didasarkan pada lima asas pembangunan nasional. Sesuai dengan Pasal 2 UUPK, perlindungan konsumen dilaksanakan sebagai usaha bersama yang berlandaskan lima asas yang relevan dengan pembangunan nasional.

a) Asas Manfaat

Asas ini menekankan bahwa setiap upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus semaksimal mungkin menguntungkan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b) Asas Keadilan

Asas ini dibuat untuk memungkinkan semua orang berpartisipasi secara penuh. Ini memungkinkan konsumen dan pelaku usaha memperoleh haknya dan memenuhi kewajibannya secara adil.

c) Asas Keseimbangan

Asas ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan material dan spiritual konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.

d) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Tujuan dari asas ini adalah untuk memastikan bahwa konsumen aman dan selamat saat menggunakan barang atau jasa yang mereka.

e) Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa pelaku usaha dan konsumen mematuhi hukum dan memperoleh keadilan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, sementara negara menjamin kepastian hukum.¹⁹

2. *Ijārah*

Secara etimologis, *ijārah* berarti jual beli manfaat. Dalam istilah, *ijārah* adalah perjanjian yang melibatkan pemanfaatan barang atau jasa dengan imbalan tertentu. Kata *ijārah* berasal dari *al-ajru*, yang memiliki makna yang sama dengan *al-‘iwadhū*, yaitu upah atau ganti.

Mayoritas ulama berpendapat bahwa rukun dan syarat *ijārah* terdiri dari empat yaitu aqid (pihak yang berakad), sighthat, upah, dan manfaat. Sementara itu, hanafiyah berpendapat bahwa rukun dan syarat *ijārah* hanya terdiri dari satu, yaitu ijab dan qabul, yang merupakan pernyataan dari pihak penyewa dan penyewa.²⁰

3. *Khiyār*

Menurut bahasa, *khiyār* dapat diartikan sebagai pilihan. Dalam konteks transaksi hukum perdata, khususnya di bidang ekonomi, para ulama telah lama memahami definisi *khiyār*. Konsep ini memberikan kesempatan bagi individu untuk mengambil keputusan mengenai masalah dalam transaksi yang dilakukan. Beberapa ulama mendefinisikan *khiyār* sebagai

¹⁹ Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah: Cet-1), Agustus 2022, hlm 17

²⁰ Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah jilid 4*, Pena Ilmu dan Amal, Jakarta, 2006, hlm 205

usaha untuk mencari kemaslahatan dalam menyelesaikan dua pilihan melanjutkan atau membatalkan transaksi.²¹

Dari segi tujuannya, *khiyār* bertujuan untuk memastikan adanya pertimbangan yang matang, baik dari sisi positif maupun negatif, bagi kedua belah pihak sebelum memutuskan untuk melakukan jual beli. Ini bertujuan untuk menghindari kerugian yang mungkin terjadi di masa depan bagi kedua belah pihak. Oleh karena itu, hak *khiyār* ditetapkan dalam Islam untuk menjamin kerelaan dan kepuasan yang saling menguntungkan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam akad jual beli. *Khiyār* diperlukan dalam transaksi untuk melindungi kepentingan dan kerelaan kedua pihak yang berkontrak serta menjaga mereka dari potensi kerugian yang mungkin timbul.²²

Adapun macam-macam *khiyār* yaitu :

a. *Khiyār* Majelis

Hak untuk memilih bagi kedua belah pihak untuk melanjutkan atau membatalkan akad selama mereka masih berada di tempat yang sama atau belum terpisah.

b. *Khiyār* Syarat

Keadaan yang memungkinkan salah satu pihak yang berakad atau keduanya untuk membatalkan atau menetapkan akad dalam jangka waktu yang telah ditentukan.²³

²¹ Sayyid Sabiq, *Terj Fikih Sunnah jilid 5 ,Tahkik & Takhrij: Muhammad Nasiruddin Al Albani*, (Cakrawala Publishing 2008) hlm 209

²² Orin Oktasari, *Al-Khiyar Dan Implementasinya Dalam Jual Beli Online*, Jurnal Aghinya Stiesnu Bengkulu, Volume 4, 2021

²³ Endang Hidayat, *Fiqh Jual Beli*, (Bandung: Pt Remaja Rosadakarya, 2015), hlm 33

c. *Khiyār* Aib

Hak yang dimiliki pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jika ditemukan cacat pada objek akad yang tidak dijelaskan secara jelas oleh penjual saat akad berlangsung.

d. *Khiyār* Ru'yah

Pembeli memiliki hak untuk membatalkan atau mempertahankan akad ketika mereka melihat objek akad, dengan syarat mereka tidak melakukannya saat akad berlangsung atau tidak melakukannya dalam waktu yang memungkinkan untuk melakukan perubahan.²⁴

Hikmah dari disyariatkannya *khiyār* adalah untuk kemaslahatan pihak-pihak yang melakukan akad, menjaga hubungan yang harmonis, dan menumbuhkan rasa kasih sayang di antara sesama manusia.²⁵

F. Sistematika Pembahasan

Secara umum, penelitian ini disusun secara sistematis dengan tujuan untuk memberikan pembaca pemahaman yang menyeluruh tentang isi tesis. Berikut adalah urutan sistematis penulisan tesis.

Bab pertama berisi pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

Bab kedua berisi kajian teori yang menjelaskan definisi dan konsep perlindungan konsumen, peraturan perundang-undangan terkait perlindungan

²⁴ Ghufron A. Masadi, *Fiqh Muamalah Konstekstual*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2010). Hlm 112

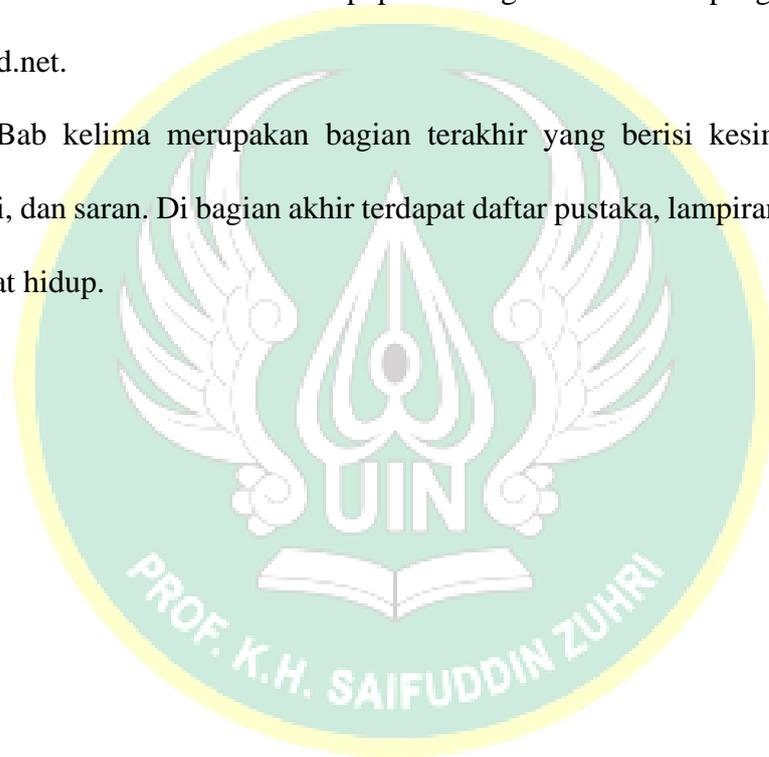
²⁵ Fathurrahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian Dalam Transaksi Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hlm 48

konsumen di Indonesia, asas-asas dan prinsip perlindungan konsumen. Bab ini juga mencakup tinjauan umum mengenai *khiyār* dan *ijārah*.

Bab ketiga berisi metode penelitian yang menjelaskan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

Bab keempat berisi hasil penelitian dan pembahasan yang menguraikan perspektif hukum Islam terhadap perlindungan konsumen pengguna Wi-Fi Arsyad.net.

Bab kelima merupakan bagian terakhir yang berisi kesimpulan, implikasi, dan saran. Di bagian akhir terdapat daftar pustaka, lampiran, dan daftar riwayat hidup.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Perlindungan Konsumen

1. Definisi Perlindungan Konsumen

Penjelasan tentang Perlindungan Konsumen ditulis dalam berbagai literatur dan disampaikan oleh para ahli hukum dan pakar. Mochtar Kusumaatmadja menyatakan bahwa definisi perlindungan konsumen terdiri dari keseluruhan prinsip dan kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, serta masalah yang berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup manusia.

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang atau jasa konsumen, sedangkan hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah yang berfungsi untuk mengatur dan melindungi kepentingan konsumen. Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah.²⁶

Perlindungan konsumen merupakan segala bentuk upaya yang dilakukan untuk memastikan adanya jaminan hukum dalam melindungi

²⁶ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm 4

hak-hak konsumen.²⁷ Tujuan dari pelaksanaan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen yang dirancang adalah untuk meningkatkan martabat serta kesadaran konsumen, sekaligus mendorong para pelaku usaha agar menjalankan kegiatan usahanya dengan penuh tanggung jawab. Pengaturan perlindungan konsumen ini dilakukan melalui:

- a. Mengupayakan perlindungan konsumen yang mencakup akses terhadap informasi sekaligus menjamin adanya kepastian hukum.
- b. Melindungi kepentingan konsumen secara khusus, serta memberikan perlindungan kepada seluruh pelaku usaha secara umum.
- c. Meningkatkan kualitas produk dan layanan jasa demi memenuhi kebutuhan masyarakat.
- d. Melindungi konsumen dari praktik usaha yang curang atau bersifat menyesatkan
- e. Mengintegrasikan pelaksanaan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan perlindungan di berbagai bidang lainnya.²⁸

2. Hak dan Kewajiban Konsumen Dalam Hukum Islam dan UUPK

Menurut hukum Islam ada enam hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha, yaitu:²⁹

²⁷ Cerlina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm 41

²⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Kencana, 2013), hlm 32

²⁹ Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta, BPFE, 2004, Hlm 195-234

- a. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan
- b. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat
- c. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa
- d. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan
- e. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk
- f. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar

Dalam Islam, kerugian atau dampak fisik yang dialami konsumen akibat cacat produk atau tindakan penipuan dianggap sebagai perbuatan yang tidak dapat dibenarkan. Oleh karena itu, pelaku usaha atau produsen memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas tindakan tersebut. Ketika tanggung jawab ini dikaitkan dengan penyebab terjadinya ganti rugi (*dhaman*), tanggung jawab tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam lima kategori, yaitu:³⁰

- a. Ganti Rugi Karena Perusakan (*Dhaman Itlaf*)
- b. Ganti Rugi Karena Transaksi (*Dha-man 'Aqdin*)
- c. Ganti Rugi Karena Perbuatan (*Dha-man Wadh'u Yadin*)
- d. Ganti Rugi Karena Penahanan (*Dhaman al-Hailulah*)
- e. Ganti Rugi Karena Tipu daya (*Dha- man al-Maghrur*)

³⁰ Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta, BPFE, 2004, Hlm 235-239

Selain itu konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat memiliki hak-hak yang dijamin oleh undang-undang. Secara umum, terdapat empat hak dasar konsumen, yaitu:

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right 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 heard*)

Keempat hak ini diakui secara internasional. Seiring perkembangan waktu, organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Unions* (IOCU) memperluas hak-hak tersebut dengan menambahkan beberapa hak lainnya, seperti hak atas pendidikan konsumen, hak untuk memperoleh ganti rugi, dan hak atas lingkungan hidup yang lebih baik dan sehat.³¹

Hak secara harfiah merupakan sesuatu yang dapat atau tidak dapat diperoleh oleh seseorang. Dengan kata lain, hak memiliki sifat fleksibel, sehingga tidak selalu wajib dimiliki atau dimanfaatkan. Dalam hal perlindungan konsumen, hukum mengatur bahwa konsumen memiliki hak-hak tertentu yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai dasar hukum perlindungan konsumen mengatur hak-hak tersebut,

³¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan konsumen Indonesia*, (Jakarta: Penerbit Grasindo, 2002), hlm 20

sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 UUPK. Hak-hak konsumen menurut Pasal 4 UUPK adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian dan atau jasa yang digunakan
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi³²

Kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mencakup:

- a. Membaca atau mematuhi panduan informasi serta prosedur penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi menjamin keamanan dan keselamatan.

³² Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang: UB Press, 2011), hlm 45

- b. Bertindak dengan itikad baik saat melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Melakukan pembayaran sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.
- d. Menjalani proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara wajar dan sesuai hukum.

Kewajiban ini bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen memperoleh manfaat maksimal dari perlindungan yang diberikan serta jaminan kepastian hukum bagi dirinya.³³

3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak-hak pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mencakup antara lain:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen

³³ Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah: Cet-1), Agustus 2022, hlm 54

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Hak-hak pelaku usaha bertujuan untuk memberikan kenyamanan dalam menjalankan kegiatan usaha sekaligus menjaga keseimbangan terhadap hak-hak yang dimiliki konsumen.

Adapun kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mencakup beberapa hal berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan

dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan

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

Kewajiban pelaku usaha adalah konsekuensi dari hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. Jika diperhatikan dengan saksama, kewajiban-kewajiban ini merupakan wujud nyata dari hak-hak konsumen yang dilihat dari sudut pandang berbeda, dengan tujuan membangun budaya tanggung jawab di kalangan pelaku usaha.³⁴

4. Asas Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam dan UUPK

Untuk melindungi kepentingan semua pihak dalam perdagangan dan bisnis, hukum Islam menetapkan sejumlah asas sebagai pedoman dalam bertransaksi. Asas-asas tersebut meliputi *at-tauhid*, *istikhlaf*, *al-ihسان*, *al-amanah*, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyār*, *ta'awun*, keamanan dan keselamatan, serta *at-taradhin*. Pondasi utama dari seluruh kegiatan bisnis dalam hukum Islam adalah asas tauhid, yakni pengesaan Allah SWT. Asas ini menjadi dasar yang melahirkan asas *istikhlaf*, yang

³⁴ Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah: Cet-1), Agustus 2022, hlm 59

mengajarkan bahwa segala kepemilikan manusia sejatinya merupakan titipan dari Allah SWT, dengan manusia bertindak sebagai pemegang amanah. Selain itu, asas tauhid juga melahirkan asas ihsan, yang berarti melakukan perbuatan baik yang bermanfaat bagi orang lain tanpa adanya kewajiban tertentu. Ketiga asas utama ini kemudian menjadi landasan bagi asas-asas lainnya, yaitu *at-tauhid*, *istikhlaf*, *al-ihsan*, *al-amanah*, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyār*, *ta'awun*, keamanan dan keselamatan, serta *at-taradhin*.³⁵

Asas hukum memiliki peran penting dalam menentukan isi dari kaidah atau norma yang terdapat dalam suatu peraturan hukum (undang-undang). Pemahaman mengenai asas hukum dan norma hukum dapat dijelaskan dengan menyadari bahwa hukum bukanlah sekadar aturan yang bersifat konkret seperti norma atau kaidah hukum yang menjadi isi setiap undang-undang. Sebaliknya, asas hukum berfungsi sebagai pedoman dalam merumuskan norma hukum konkret saat menyusun undang-undang. Norma, pada dasarnya, adalah sebuah aturan yang didasarkan pada asas tertentu. Aturan tersebut dirumuskan dari asas dalam bentuk bahasa atau pernyataan yang memberikan makna bagi manusia dalam menjalankan tindakannya. Dengan demikian, norma merupakan pedoman atau aturan yang digunakan manusia dalam mengatur perilakunya, dan norma ini sering disebut sebagai aturan.³⁶

³⁵ Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999", Institut Agama Islam Hamzanwadi (IAIH) NW Lombok Timur, 2015, Hlm 328. Diakses dari <https://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalius/article/download/267/237>

³⁶ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, (Yogyakarta: Liberty, 2002), hlm 34

Perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada asas-asas yang diyakini dapat memberikan panduan sekaligus implementasi dalam praktiknya. Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menetapkan bahwa perlindungan konsumen berlandaskan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Penjelasan mengenai asas-asas ini diuraikan sebagai berikut.³⁷

a. Asas Manfaat

Bertujuan untuk menegaskan bahwa setiap upaya dalam pelaksanaan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat maksimal bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas keadilan

Bertujuan untuk memastikan bahwa partisipasi seluruh masyarakat dapat terlaksana secara optimal, serta memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak-haknya dan memenuhi kewajibannya dengan cara yang adil.

c. Asas keseimbangan

Bertujuan untuk memastikan adanya pembagian kepentingan yang seimbang antara konsumen, pelaku usaha, dan

³⁷ Dr. Hulman panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jala Permata Aksara:Jakarta, 2021), hlm 239

pemerintah, baik secara material maupun spiritual. Penerapan asas keseimbangan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dilakukan dengan menetapkan hak dan kewajiban masing-masing pihak, yaitu antara konsumen dan pelaku usaha, sebagaimana dalam perjanjian timbal balik. Hak yang dimiliki oleh satu pihak menjadi kewajiban bagi pihak lainnya, dan begitu pula sebaliknya.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Bertujuan untuk memberikan jaminan bahwa konsumen akan merasa aman dan terlindungi saat menggunakan, mengonsumsi, atau memanfaatkan barang dan/atau jasa. Penerapan asas ini dapat dilihat dalam Pasal 4 huruf (a) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa hak utama dan pertama bagi konsumen adalah hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Hak atas keamanan ini juga diakui sebagai salah satu hak dasar konsumen secara internasional, yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*), di samping hak-hak lainnya seperti hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*), dan hak untuk didengar (*the right to be heard*).

e. Asas kepastian hukum

Bertujuan agar pelaku usaha maupun konsumen mematuhi hukum dan mendapatkan keadilan dalam pelaksanaan perlindungan

konsumen, serta memastikan bahwa negara menjamin adanya kepastian hukum.³⁸

5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Hukum Islam dan UUPK

Di dalam Islam, tanggung jawab pelaku bisnis memiliki dua dimensi, yaitu dimensi vertikal dan dimensi horizontal. Kedua dimensi ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Adanya dimensi tauhid sebagai ciri tanggung jawab secara vertikal kepada Allah SWT.
- b. Adanya dimensi amanah sebagai khalifah di muka bumi bagi para pelaku bisnis.
- c. Sumber daya tersedia berlimpah karena karunia Allah SWT yang dilimpahkan ke muka bumi ini, yang harus digunakan untuk mencapai kesejahteraan bersama antara sesama manusia
- d. Harus saling tolong menolong dan bekerja sama serta membina saling mengasihi di antara semua manusia
- e. Bisnis merupakan sarana ibadah bagi para pelaku bisnis

Dalam sistem hukum yang berlaku saat ini, posisi konsumen sering kali lebih rentan dibandingkan dengan pelaku usaha. Untuk memperkuat posisi konsumen dan memberikan perlindungan yang lebih baik, salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan menerapkan asas tanggung jawab mutlak dalam peraturan yang mengatur kewajiban

³⁸ Dr. Hulman panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jala Permata Aksara:Jakarta, 2021), hlm 240

pelaku usaha. Tanggung jawab mutlak, atau yang dikenal dengan istilah *strict liability*, mengharuskan pelaku usaha untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat produk atau jasa yang dijual, tanpa perlu membuktikan adanya kelalaian atau kesalahan secara langsung. Dalam hal ini, perusahaan dianggap bersalah dan wajib memberikan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan, meskipun tidak ada unsur kesalahan yang disengaja. Setiap pengusaha, baik yang memproduksi barang maupun menyediakan jasa, harus menanggung beban atas segala risiko yang ditimbulkan dari produk atau jasa yang mereka tawarkan kepada konsumen. Apabila produk atau jasa tersebut terbukti cacat atau tidak memenuhi janji yang telah disampaikan, yang mungkin disebabkan oleh kelalaian dalam proses produksi atau penyampaian informasi yang tidak sesuai dengan kenyataan, maka pelaku usaha dapat dianggap telah melanggar kewajibannya dan melakukan perbuatan yang merugikan konsumen. Tindakan semacam ini, yang mengarah pada ingkar janji atau pelanggaran hukum, menegaskan pentingnya perlindungan konsumen melalui mekanisme tanggung jawab yang jelas dan tegas.

Berdasarkan substansi pasal 19 diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat

mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan

- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau pengembalian barang dan atau jasa pemberian santunan yang dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan
- e. Ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.³⁹

Tanggung jawab pelaku usaha timbul karena adanya hubungan antara produsen dengan konsumen tetapi terdapat tanggung jawab masing-masing. Atas dasar keterkaitan yang berbeda maka pelaku usaha melakukan kontak dengan konsumen dengan tujuan tertentu yaitu mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dengan peningkatan produktifitas dan efisiensi. Sedangkan konsumen hubungannya untuk memenuhi tuntutan kebutuhan hidup. Maka dalam hal tersebut di atas pelaku usaha dapat

³⁹ Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm 125

dikenakan pertanggung jawaban apabila barang-barang yang dibeli oleh konsumen terdapat:

- a. Konsumen menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang/jasa yang diproduksi produsen.
- b. Produk cacat dan berbahaya dalam pemakaian secara normal.
- c. Bahaya terjadi tetapi tidak diketahui sebelumnya.⁴⁰

B. *Khiyār*

1. Definisi *Khiyār*

Secara bahasa, *Khiyār* dapat diartikan sebagai suatu pilihan. Dalam konteks transaksi hukum perdata, khususnya di bidang ekonomi, para ulama telah lama mengenal definisi *Khiyār*. Konsep *Khiyār* memberikan hak kepada setiap orang untuk memilih dalam menghadapi masalah yang muncul dalam transaksi yang dilakukan. Sementara itu, menurut beberapa ulama, dalam segi istilah, *Khiyār* dipahami sebagai upaya untuk mencari kemaslahatan dengan menyelesaikan dua pilihan melanjutkan transaksi atau membatalkan transaksi, menurut Sayyid Sabiq.⁴¹

Hak *Khiyār* dalam Islam ditetapkan untuk memastikan kerelaan dan kepuasan kedua belah pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli. Meskipun dari satu sisi *Khiyār* ini dianggap kurang praktis karena dapat

⁴⁰ Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah: Cet-1), Agustus 2022, hlm 76

⁴¹ Sayyid Sabiq, *Terj Fikih Sunnah jilid 5, Tahkik & Takhrij: Muhammad Nasiruddin Al Albani*, (Cakrawala Publishing 2008.) hlm 209

menimbulkan ketidakpastian dalam suatu transaksi, namun dari sisi kepuasan para pihak yang terlibat, *Khiyār* ini merupakan pilihan terbaik.⁴²

2. Dasar Hukum *Khiyār*

Berdasarkan prinsip wajib menegakkan kejujuran dan kebenaran dalam perdagangan, maka haram bagi penjual menyembunyikan cacat barang. Apabila dalam barang yang akan dijual itu terdapat cacat yang diketahui oleh pemilik barang (penjual), maka wajiblah dia menerangkan hal itu dan tidak boleh menyembunyikannya. Menyembunyikan cacat barang dengan sengaja termasuk penipuan dan kecurangan.

Khiyār hukumnya boleh berdasarkan sunnah Rasulullah saw. Diantara sunnah tersebut adalah hadis yang diriwayatkan oleh AlBukhari dari Abdullah bin Al-Harits:

Artinya: Dari Abdullah bin al-harits ia berkata: saya mendengar Hakim bin Hizam r.a dari Nabi saw beliau bersabda: “penjual dan pembeli boleh melakukan khiyar selama mereka berdua belum berpisah. Apabila mereka berdua benar dan jelas, maka mereka berdua diberi keberkahan didalam jual beli mereka, dan apabila mereka berdua berbohong dan merahasiakan, maka dihapuslah keberkahan jual beli mereka berdua. (HR. Al-Bukhari).

Dari hadis tersebut jelaslah bahwa *khiyār* dalam akad jual beli hukumnya dibolehkan. Apalagi apabila dalam barang yang dibeli terdapat cacat (aib) yang bisa merugikan kepada pihak pembeli. Hak *khiyār* ditetapkan oleh syari’at Islam bagi orang-orang yang melakukan transaksi perdata

⁴² Nizaruddin, *Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Idea Press, 2013), hlm 122

agar tidak dirugikan dalam transaksi yang mereka lakukan, sehingga kemaslahatan yang dituju dalam suatu transaksi tercapai dengan sebaik-baiknya. Status *khiyār*, menurut ulama fiqih adalah disyari'atkan atau dibolehkan karena masing-masing pihak yang melakukan transaksi supaya tidak ada pihak yang merasa tertipu.⁴³

3. Macam-macam *Khiyār*

Salah satu prinsip dalam jual beli menurut syari'at Islam adalah adanya hak bagi kedua belah pihak yang terlibat dalam transaksi untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi tersebut. Hak ini dikenal dengan istilah *khiyār*. Tujuan dari pemberian hak ini adalah untuk kemaslahatan kedua belah pihak, menjaga kerukunan, hubungan baik, serta mempererat cinta kasih antar sesama manusia. Tanpa adanya hak *khiyār*, seseorang yang merasa menyesal setelah melakukan pembelian bisa terjerumus dalam kemarahan, kedengkian, dendam, perselisihan, dan tindakan buruk lainnya yang dilarang dalam agama. Syari'at bertujuan untuk melindungi umat manusia dari keburukan-keburukan tersebut, sehingga syari'at menetapkan hak *khiyār* sebagai langkah untuk memastikan keselamatan, kerukunan, dan keharmonisan dalam hubungan antar sesama. Berdasarkan hal tersebut, terdapat beberapa jenis *khiyār* yang penting untuk dipahami, antara lain:⁴⁴

⁴³ Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, (Jakarta: Prenada Media. Cet. Ke-1, 2005), hlm 80

⁴⁴ Hamzah Ya'qub, *Kode Etik Dagang Menurut Islam (Pola Pembinaan Hidup dalam Berekonomi)*, (Bandung: CV.Diponegoro, 1992), hlm 101

a. *Khiyār* Majelis

Secara bahasa, majlis berasal dari bentuk masdar mimi dari kata julus yang berarti tempat duduk. Sedangkan menurut para ahli fiqih, majlis akad adalah tempat dimana kedua pihak yang berakad berada, mulai dari proses akad dimulai hingga akad tersebut dianggap sah dan berlaku. Dengan demikian, majlis akad merupakan tempat berkumpulnya kedua pihak yang terlibat dalam akad, terlepas dari kondisi mereka saat itu.

Secara istilah, *khiyār* majelis adalah hak yang diberikan oleh syara kepada setiap pihak yang terlibat dalam transaksi, selama kedua pihak masih berada di tempat transaksi. *Khiyār* majelis berlaku dalam berbagai jenis transaksi jual beli, seperti jual beli makanan dengan makanan, akad pemesanan barang, dan perjanjian syirkah.⁴⁵

b. *Khiyār* syarat

Khiyār syarat adalah jenis *khiyār* di mana seseorang membeli sesuatu dari pihak lain dengan ketentuan bahwa ia memiliki hak untuk memilih dalam jangka waktu tertentu. Meskipun waktu tersebut bisa lama, pihak yang bersangkutan dapat memilih untuk melanjutkan transaksi atau membatalkannya. Dari definisi ini, dapat dipahami bahwa *khiyār* syarat adalah suatu bentuk pilihan yang diberikan kepada kedua pihak dalam akad jual beli untuk memutuskan apakah akan

⁴⁵ Wahbah Zuhaili, *Al-Fiqhu As-Syafi'i Al-Muyassar*, Terj. Muhammad Afifi, Abdul Hafiz, *Fiqih Imam Syafi'i*, (Jakarta: Almahira, Cet. Ke-1, 2010), hlm 676.

melanjutkan atau membatalkan transaksi dalam waktu yang telah disepakati. Ahmad bin Hambali tidak menetapkan batas waktu tertentu, selama kedua pihak setuju dan dapat menentukan waktu sesuai keinginan mereka. Sementara itu, Abu Hanifah dan Syafi'i membatasi waktu *khiyār* syarat tidak boleh lebih dari tiga hari. Ulama mazhab Maliki berpendapat bahwa durasi *khiyār* syarat tergantung pada jenis barang yang diperjualbelikan, sesuai dengan kebiasaan yang berlaku.

c. *Khiyār* aib

Khiyār aib adalah hak bagi kedua belah pihak yang terlibat dalam akad jual beli untuk membatalkan atau melanjutkan transaksi, jika terdapat cacat pada barang yang diperjualbelikan yang tidak diketahui oleh pemiliknya pada saat akad dilakukan. Adapun syarat-syarat berlakunya *khiyār* aib, menurut para ahli, adalah sebagai berikut: cacat pada barang tersebut harus diketahui baik sebelum maupun setelah akad, namun sebelum proses serah terima barang dan pembayaran harga, atau cacat yang dimaksud merupakan cacat yang sudah ada sebelumnya (cacat lama). Syarat-syarat tersebut yaitu: ⁴⁶

- 1) Pembeli tidak mengetahui adanya cacat pada barang saat akad berlangsung.
- 2) Pada saat akad, penjual tidak menetapkan ketentuan bahwa barang yang cacat tidak dapat dikembalikan.

⁴⁶ Fathurrahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian Dalam Transaksi Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hlm 46

3) Cacat pada barang tersebut tetap ada sampai akad dibatalkan. Sedangkan untuk mengembalikan barang yang dijual, beberapa syarat harus dipenuhi, yaitu cacat itu tidak hilang sampai dilakukan pembatalan akad. Sedangkan ntuk mengembalikan barang yang dijual harus dipenuhi beberapa syarat yaitu:

- a) Secara umum, sesuai dengan kebiasaan, barang yang dijual diharapkan bebas dari cacat (aib).
- b) Cacat tersebut tidak dapat dihilangkan kecuali dengan usaha yang sangat sulit. Jika cacat tersebut dapat diatasi dengan mudah, maka barang tersebut tidak perlu dikembalikan.
- c) Cacat (aib) tersebut harus ada pada barang yang dijual dan barang tersebut masih berada di tangan penjual.
- d) Penjual tidak boleh menetapkan bahwa ia tidak bertanggung jawab atas cacat barang yang dijual. Jika penjual mensyaratkan bahwa ia bebas dari tanggung jawab atas cacat barang, maka barang tersebut tidak dapat dikembalikan.
- e) Cacat (aib) tersebut tidak boleh hilang sebelum akad dibatalkan. Apabila aib tersebut hilang sebelum akad di fasakh maka akad tidak fasakh, karena aib hilang sebelum barang dikembalikan.

d. *Khayār ru'yah*

Khayār ru'yah adalah hak bagi pembeli untuk membatalkan atau melanjutkan transaksi setelah ia melihat objek akad, dengan syarat ia

belum melihatnya pada saat akad dilakukan atau sebelumnya, serta dalam jangka waktu yang masih memungkinkan adanya perubahan pada objek tersebut. Syarat-syarat untuk diterimanya *khiyār* ru'yah bagi yang membolehkannya adalah:⁴⁷

- 1) Barang yang akan ditransaksikan adalah barang yang secara fisik ada dan dapat dilihat, baik berupa harta tetap maupun harta bergerak.
- 2) Barang dagangan yang ditransaksikan dapat dibatalkan dengan cara mengembalikan barang tersebut saat transaksi berlangsung.
- 3) Jika barang dagangan tidak dilihat oleh pembeli pada saat transaksi atau sebelumnya, sementara barang tersebut tetap tidak berubah, maka akad jual beli bisa saja terjadi meskipun pembeli belum melihat barang tersebut, hanya mengetahui sifat-sifatnya. Setelah akad terjadi, jika pembeli melihat barang tersebut dan ternyata tidak sesuai dengan sifat yang dijelaskan oleh penjual, pembeli berhak untuk melanjutkan atau membatalkan akad tersebut. Hak untuk membatalkan akad ini karena pembeli melihat barang setelah transaksi disebut dengan *khiyār* ru'yah (*khiyār* penglihatan atau *khiyār* setelah melihat barang).

⁴⁷ Sayidah Nisrul Halimatus Sakdiah, "Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Jual Beli Barang Kadaluwarsa Yang Tidak Dapat Dikembalikan", *Jurnal Hukum Bisnis Islam*, Volume 11, Nomor 02, Desember 2021, hlm 244

4. Syarat-syarat *Khiyār*

Menurut Abd al-Rahman al-Jazairi, hak *khiyār* dapat muncul dalam suatu akad apabila syarat-syarat berikut terpenuhi:

- a. Terdapat perjanjian antara penjual dan pembeli dengan cara tertentu.
- b. Barang atau jasa yang diperjualbelikan memiliki cacat yang menyebabkan penolakan.
- c. Adanya ganti rugi yang dibayarkan atas barang-barang yang menjadi atau seharusnya menjadi milik bersama antara kedua pihak.
- d. Namun, terkadang ganti rugi tersebut tidak selalu menunjukkan perpindahan kepemilikan.⁴⁸

5. Tujuan *Khiyār*

Tujuan dari *khiyār* menurut syara' adalah memberikan hak kepada kedua belah pihak agar tidak mengalami kerugian atau penyesalan di kemudian hari akibat hal-hal tertentu yang timbul dari transaksi yang mereka lakukan, baik terkait dengan harga, kualitas, atau kuantitas barang. Selain itu, hak *khiyār* juga bertujuan untuk memastikan bahwa akad yang dilakukan benar-benar atas dasar kerelaan penuh dari kedua pihak, karena kesukarelaan tersebut merupakan dasar sahnya suatu akad. Dengan adanya *khiyār*, diharapkan kedua belah pihak, baik penjual maupun pembeli, tidak akan menyesal atau dirugikan setelah transaksi berlangsung akibat faktor-faktor tertentu dalam proses jual beli.⁴⁹

⁴⁸ Panji Adam, *Fikih Muamalah*, hlm 178-179

⁴⁹ Fathurrahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian Dalam Transaksi Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hlm 48

Berakhirnya *khiyār* jika terjadi hal hal seperti berikut;

- a. Ketika akad memiliki batas waktu tertentu, hak *khiyār* berakhir bersamaan dengan berakhirnya masa berlaku akad tersebut.
- b. Jika akad bersifat mengikat, hak *khiyār* dapat diakhiri melalui pembatalan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam akad.
- c. Hak *khiyār* juga berakhir pada akad yang bersifat mengikat apabila akad tersebut cacat (fasid), ada syarat *khiyār* atau *khiyār* karena cacat barang, akad tidak dilaksanakan oleh pihak-pihak yang terlibat, atau tujuan akad telah tercapai.
- d. Hak *khiyār* berakhir jika salah satu pihak yang melakukan akad meninggal dunia..

Hikmah dari adanya konsep *khiyār* adalah menciptakan kemaslahatan bagi pihak-pihak yang bertransaksi. Dengan adanya hak ini, hubungan baik, kerukunan, serta rasa kasih sayang antar manusia dapat terpelihara. Jika seorang pembeli kecewa dengan barang yang dibeli tetapi tidak memiliki hak *khiyār*, hal tersebut dapat menimbulkan penyesalan, kemarahan, kedengkian, atau bahkan perselisihan yang dilarang oleh agama. Syariat Islam menetapkan hak *khiyār* untuk melindungi manusia dari dampak buruk tersebut serta menjaga keselamatan, kerukunan, dan keharmonisan dalam hubungan transaksi antar manusia.⁵⁰

⁵⁰ Hamzah Ya'qub, *Kode Etik Dagang Menurut Islam (Pola Pembinaan Hidup dalam Berekonomi)*, (Bandung: CV.Diponegoro, 1992), 10

C. *Ijārah*

1. Definisi *Ijārah*

Secara bahasa, *ijārah* berarti jual beli atas kemanfaatan. Sedangkan menurut istilah, *ijārah* adalah akad yang memberikan hak atas kemanfaatan dengan imbalan yang disertakan. *Ijārah* berasal dari kata *al-ajru* yang memiliki makna serupa dengan *al-‘iwadhu*, yaitu upah atau ganti. Imam Syafi’i mendefinisikan *ijārah* sebagai akad yang memberikan hak atas suatu manfaat yang jelas kemubahannya, disertai dengan serah terima dan ganti (imbalan). Imam Malik menambahkan bahwa objek sewa dalam *ijārah* harus berupa sesuatu yang mubah. Sementara itu, Sutan Remy mendefinisikan *ijārah* sebagai akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, disertai dengan pembayaran upah, tanpa adanya perpindahan kepemilikan barang tersebut.⁵¹

Menurut fatwa Dewan Syari’ah Nasional No.09/DSN/MUI/IV/2000, *ijārah* adalah akad pemindahan hak untuk memanfaatkan suatu barang atau jasa dalam jangka waktu tertentu dengan pembayaran sewa atau upah, tanpa diikuti dengan perpindahan kepemilikan barang tersebut. Dengan demikian, dalam akad *ijārah*, yang terjadi bukanlah perubahan kepemilikan, melainkan hanya pemindahan hak guna dari pihak yang menyewakan kepada pihak penyewa.⁵²

⁵¹ Betti Anggraini, Dkk, *Akad Tabarru’ dan Tijarah Dalam Tinjauan Fiqih Muamalah* (Bengkulu: Sinar Jaya Berseri, 2022), hlm 63

⁵² Tehuayo, “Sewa Menyewa (Ijarah) Dalam Sistem Perbankan Syariah”, *Tahkim*, Vol. XIV No. 1, Juni 2018, hlm 87

Berdasarkan berbagai pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa ijarah merupakan transaksi jual beli atas manfaat barang atau jasa, sementara kepemilikan utama atas barang atau jasa tersebut tetap berada pada pemiliknya.

2. Dasar Hukum *Ijārah*

Untuk dapat memanfaatkan objek tertentu tidak harus disertai dengan pemindahan hak kepemilikan. Pemanfaatan suatu objek tertentu tanpa disertai adanya pemindahan hak kepemilikan disebut dengan ijarah. Landasan hukum Ijarah dapat dirujuk pada fatwa DSN-MUI No. 09/DSN-MUI/IV/2000 tentang pembiayaan Ijarah. Adapun dasar hukum mengenai sewa menyewa (*Ijārah*) dalam hukum islam terdapat di dalam surah Al-baqarah ayat 233:

وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُم بِالْمَعْرُوفِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Artinya:

“Apabila kamu ingin menyusukan anakmu (kepada orang lain), tidak ada dosa bagimu jika kamu memberikan pembayaran dengan cara yang patut. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa sesungguhnya Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan”.

Sedangkan landasan sunnahnya dapat dilihat pada sebuah hadis yang diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim dari Ibnu Abbas bahwa Nabi Muhammad SAW telah bersabda: “Berebakamlah kamu, lalu berikanlah

olehmu upah kepada tukang bekam itu. Hadis yang diriwayatkan oleh Abu Daud dan An Nasa'I dari Abi Waqqash r.a berkata: “dahulu kami menyewa tanah dengan jalan membayar dari tanaman yang tumbuh. Lalu Rasulullah melarang kami cara itu dan memerintahkan kami agar membayarnya dengan uang Emas atau perak”.

Dengan demikian menyewakan pohon untuk dimanfaatkan buahnya tidak sah. Termasuk pula menyewakan sapi atau domba untuk diambil susunya. Hal ini logis mengingat obyek dari perjanjian sewa menyewa adalah manfaat atas suatu barang, bukan kepemilikan atas suatu barang. Yang lebih pas dalam kontek ini hendaknya dengan menggunakan perjanjian jual beli.⁵³

3. Rukun dan Syarat *Ijarah*

Rukun-rukun dan syarat-syarat ijarah adalah sebagai berikut:

- a. Mu'jir atau musta'jir, yaitu orang yang melakukan akad sewa-menyewa atau upah-mengupah. Mu'jir adalah orang yang memberikan upah dan yang menyewakan, musta'jir adalah orang yang menerima upah untuk melakukan sesuatu dan yang menyewa sesuatu, disyaratkan pada mu'jir atau musta'jir adalah baligh, berakal, cakap megendalikan harta, dan saling meridhai.
- b. Sighat ijab qabul antara mu'jir atau musta'jir, ijab qabul sewa-menyewa dan upah-mengupah

⁵³ Puji Kurniawan, “Analisis Kontrak Ijarah”, *Jurnal El-Qanuny*, Volume 4 Nomor 2 Edisi Juli-Desember 2018, hlm 203

- c. Ujrah disyaratkan diketahui jumlahnya oleh kedua belah pihak, baik dalam sewa-menyewa maupun dalam upah-mengupah.
- d. Barang yang disewakan atau sesuatu yang dikerjakan dalam upah-mengupah, disyaratkan pada barang yang disewakan dengan beberapa syarat berikut ini:
 - 1) Hendaklah barang yang menjadi objek akad sewa-menyewa dan upah-mengupah dapat dimanfaatkan kegunaannya.
 - 2) Hendaklah benda yang menjadi objek sewa-menyewa dan upah-mengupah dapat diserahkan kepada penyewa dan pekerja berikut kegunaannya (khusus dalam sewa-menyewa).
 - 3) Manfaat dari benda yang disewakan adalah perkara yang mubah (boleh) menurut syara bukan hal yang dilarang (diharamkan).
 - 4) Benda yang disewakan disyaratkan kekal 'ain (zatnya) hingga waktu yang ditentukan menurut perjanjian dalam akad.⁵⁴

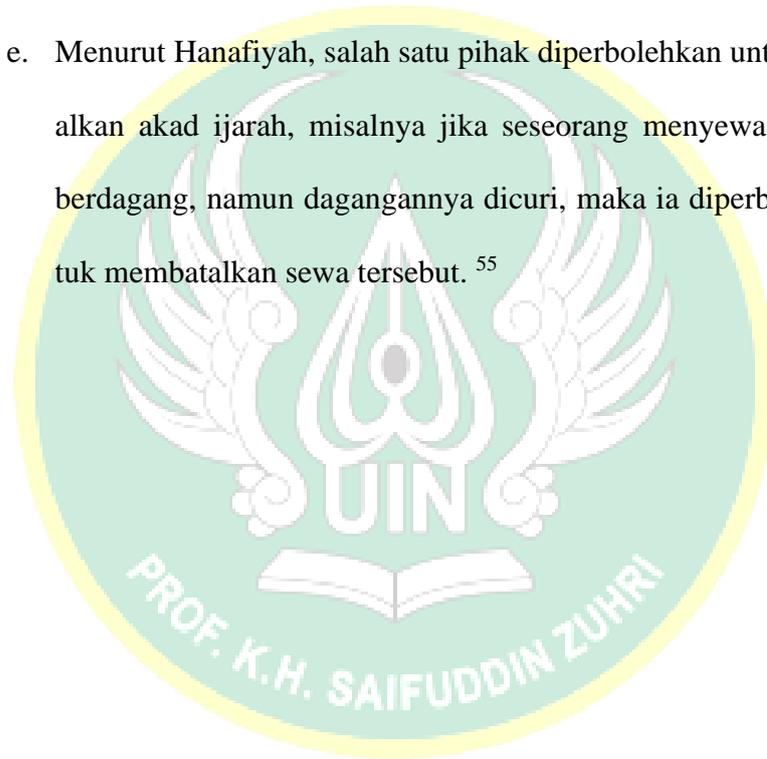
4. Pembatalan dan Berakhirnya *Ijārah*

Ijārah adalah jenis akad yang umumnya tidak memungkinkan adanya fasakh dari salah satu pihak, karena ijarah merupakan akad pertukaran, kecuali jika terdapat kondisi tertentu yang mengharuskan fasakh. *Ijārah* akan batal (fasakh) jika terdapat hal-hal berikut:

- a. Terjadinya cacat pada barang sewaan yang terjadi saat barang tersebut ada di tangan penyewa.

⁵⁴ Puji Kurniawan, "Analisis Kontrak Ijarah", *Jurnal El-Qanuny*, Volume 4 Nomor 2 Edisi Juli-Desember 2018, hlm 242-243

- b. Kerusakan barang sewaan, seperti rumah yang roboh dan sebagainya.
- c. Kerusakan barang yang disewakan untuk suatu tujuan, seperti baju yang disewakan untuk dijahitkan.
- d. Pemenuhan manfaat yang telah disepakati dalam akad, berakhirnya masa yang telah ditentukan, dan selesainya pekerjaan.
- e. Menurut Hanafiyah, salah satu pihak diperbolehkan untuk membatalkan akad ijarah, misalnya jika seseorang menyewa toko untuk berdagang, namun dagangannya dicuri, maka ia diperbolehkan untuk membatalkan sewa tersebut.⁵⁵



⁵⁵ Mawar Jannati. "Penerapan Al Ijarah Dalam Bermuamalah", *Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, vol 2, no 2, aug. 2021, hlm 236-247

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Menurut Dedy Mulyana, penelitian lapangan adalah tipe penelitian yang mengkaji fenomena dalam konteks lingkungan alaminya. Oleh karena itu, data primer yang digunakan diperoleh langsung dari lokasi penelitian, sehingga informasi yang didapatkan mencerminkan realitas fenomena yang ada. Peneliti memilih pendekatan penelitian lapangan untuk mengumpulkan data secara mendetail, mulai dari fenomena kecil yang menjadi fokus permasalahan hingga fenomena yang lebih luas, serta untuk mencari solusi demi kebaikan bersama.⁵⁶ Mengenai jenis penelitian atau model penelitian yang dilakukan peneliti yaitu terjun langsung ke Lokasi penelitian yang bertempat di Desa Pancasan, Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif menekankan analisis proses berfikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antara fenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah. Penelitian kualitatif tidak berarti tanpa menggunakan dukungan dari data kuantitatif, tetapi lebih ditekankan pada kedalaman berfikir formal dari peneliti dalam menjawab permasalahan yang dihadapi. Penelitian kualitatif

⁵⁶ Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm 160

bertujuan mengembangkan konsep sensitivitas pada masalah yang dihadapi, menerangkan realitas yang berkaitan dengan penelusuran teori dari bawah dan mengembangkan pemahaman akan satu atau lebih dari fenomena yang dihadapi.⁵⁷

Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan cara memberikan pemaparan berupa penggambaran yang jelas tentang fenomena atau gejala sosial tersebut dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah teori.⁵⁸ Penelitian kualitatif ini dilakukan dengan mendeskripsikan keadaan atau fakta sebenarnya dilapangan dengan melihat perlindungan konsumen pada pengguna Wi-Fi Arsyad.net di Desa Pancasan, Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merujuk pada tempat atau area di mana suatu penelitian dilakukan. Penelitian ini dilakukan di Desa Pancasan, Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas. Waktu penelitian adalah 4 bulan yaitu pada bulan September sampai Desember 2024.

D. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah konsumen pengguna layanan Wi-Fi Arsyad.net di Desa Pancasan, Kecamatan Ajibarang, Kabupaten

⁵⁷ Iman Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik* Ed.1 Cet.4,(Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016),hlm.80.

⁵⁸ V.Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian – Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press,2015), hlm. 21-22.

Banyumas. Subjek dipilih karena mereka secara langsung mengalami dan memiliki pengalaman terkait kualitas layanan, pelaksanaan hak-hak konsumen, serta kebijakan yang diterapkan oleh Arsyad.net. Data utama dikumpulkan melalui wawancara dengan tujuh pengguna layanan Wi-Fi Arsyad.net dan satu pemilik Arsyad.net.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tentang suatu hal objektif tentang suatu variabel tertentu. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penggunaan layanan Wi-Fi Arsyad.net, dilihat dari perspektif hukum Islam.

E. Sumber Data

1. Data Primer

Merupakan sumber data utama yang didapatkan secara langsung dari objek penelitian tanpa melalui pihak ketiga.⁵⁹ Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan tujuh pengguna layanan Wi-Fi Arsyad.net di Desa Pancasan, yaitu Ibu Rini, Ibu Marni, Ibu Parni, Ibu Karomah, Ibu Siswanti, Meisya, dan Ibu Ida. Mereka adalah pelanggan aktif Arsyad.net yang sengaja dipilih karena memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan ini, termasuk menghadapi berbagai masalah selama berlangganan. Selain itu,

⁵⁹ Prof. Dr. Suteki, S.H., M.Hum. dan Galang Taufani, S.H., M.H., *Metodelogi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Praktik)*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2018), hlm 214

wawancara juga dilakukan dengan pihak Arsyad.net yaitu Bapak Khoerullah.

2. Data Sekunder

Merupakan sumber data tambahan yang didapatkan secara tidak langsung melalui penelitian kepustakaan dan dokumentasi yang berkaitan dengan subjek dan masalah yang diteliti.⁶⁰ Data sekunder berfungsi sebagai pelengkap untuk mendukung data primer. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, Data ini diperoleh melalui kajian literatur dan analisis dokumen yang berkaitan dengan objek dan masalah yang sedang diteliti.⁶¹ Data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data yang berasal dari buku-buku, jurnal, Undang-undang, serta penelitian yang terkait dengan tema mengenai perlindungan konsumen yang nantinya menguatkan sumber data penelitian.

F. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi Merupakan metode pengamatan langsung terhadap suatu keadaan atau fenomena. Tujuan dari observasi adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai objek atau situasi tertentu, serta mengumpulkan data yang akurat tentang perilaku, interaksi, atau karakteristik yang berkaitan dengan objek tersebut.

⁶⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta:Kencana, 2005), hlm 141

⁶¹ Prof. Dr. Suteki, S.H., M.Hum. dan Galang Taufani, S.H., M.H., *Metodelogi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Praktik)*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2018), hlm 215

Peneliti yang melakukan observasi disebut pengamat (*observer*), sedangkan yang diobservasi disebut terobservasi (*observee*).⁶²

Terdapat berbagai jenis observasi, yaitu:

a. Observasi Partisipatif

Dalam metode ini, peneliti turut serta dalam aktivitas sehari-hari individu yang diamati atau yang menjadi sumber data penelitian. Observasi ini terbagi menjadi empat jenis: partisipasi pasif, moderat, aktif, dan penuh.

b. Observasi Terus Terang atau Tersamar

Pada jenis ini, peneliti secara terbuka mengungkapkan kepada sumber data bahwa mereka sedang melakukan penelitian, atau sebaliknya, tidak menyatakan tujuannya secara langsung.

c. Observasi Tidak Terstruktur

Observasi ini dilakukan tanpa persiapan sistematis tentang aspek-aspek yang akan diamati, sehingga bersifat fleksibel dan spontan.⁶³

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi partisipatif untuk memahami secara mendalam fenomena yang diteliti. Peneliti berpartisipasi aktif dalam aktivitas sehari-hari subjek penelitian, sehingga memungkinkan pengumpulan data yang lebih akurat dan mendalam.

⁶² Prof. Dr. H. Abdurrahmat Fathoni, M.Si, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), hlm 104

⁶³ Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif* (Syakir Media Press, Cetakan I), Desember 2021

2. Wawancara

Merupakan metode pengumpulan data melalui interaksi antara pewawancara dan narasumber. Dalam proses ini, posisi kedua pihak tetap berbeda, berbeda dengan dialog yang memungkinkan pertukaran posisi. Narasumber dibedakan menjadi dua jenis yaitu responden yang memberikan data tentang diri mereka sendiri dan informan yang memberikan informasi mengenai pihak lain atau responden. Informan sebaiknya dipilih dari individu yang mengetahui banyak tentang keadaan responden. Terdapat dua jenis wawancara, yaitu:⁶⁴

a. Wawancara mendalam

Peneliti berinteraksi secara langsung dengan informan dan berdiskusi secara terbuka tanpa menggunakan panduan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, serta menggali informasi secara mendalam. Pendekatan ini menciptakan suasana yang lebih dinamis, dan proses ini dilakukan secara berulang.

b. Wawancara terarah

Dalam wawancara terarah, peneliti mengajukan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya kepada informan. Hal ini berbeda dari wawancara mendalam karena peneliti terikat pada pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya, yang menyebabkan suasana tidak terlalu hidup.⁶⁵

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*. (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm 386

⁶⁵ Iryana Risky Kawasati, "Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif", *Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sorong*

Dalam penelitian ini pihak yang diwawancarai adalah pemilik dan pengguna layanan Wi-Fi Arsyad.net di Desa Pancasan, Ajibarang, Banyumas. Metode wawancara ini digunakan untuk mengumpulkan informasi dan memahami lebih lanjut tentang layanan Arsyad.net, pengalaman konsumen, serta masalah yang dihadapi oleh pengguna.

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis wawancara, yaitu wawancara mendalam dan wawancara terarah. Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali informasi secara lebih rinci dengan memberikan kebebasan kepada informan dalam menjelaskan pandangannya. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif terkait pengalaman mereka. Sementara itu, wawancara terarah dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya agar data yang dikumpulkan tetap fokus pada isu penelitian. Kedua jenis wawancara ini membantu peneliti memperoleh data yang kaya dan relevan untuk menjawab tujuan penelitian secara efektif.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan arsip, seperti buku yang membahas pendapat, teori, dalil hukum, dan informasi lainnya. Jenis dokumen yang termasuk dalam kategori ini termasuk dokumen fisik dan digital, seperti buku, artikel, laporan, majalah, jurnal, catatan, foto, video, serta gambar. Fungsi

metode ini sebagai sumber informasi yang merekam dan menyajikan data serta peristiwa dalam berbagai bentuk. Dokumentasi sangat penting untuk menyimpan dan menyampaikan informasi, baik digital maupun cetak.⁶⁶ Teknik ini juga sangat berpengaruh untuk menggali informasi terkait bagaimana perlindungan konsumen pengguna Wi-Fi Arsyad.net di Desa Pancasan, Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas.

G. Teknik Analisis Data

Setelah data primer dan sekunder dikumpulkan, analisis dilakukan untuk memastikan kelengkapan, kejelasan, dan relevansinya dengan data lain. Penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif untuk menjelaskan masalah dengan menganalisis data yang mereka peroleh sebelum sampai pada kesimpulan. Agar hasil analisis mudah dipahami oleh orang lain, mereka disusun secara teratur.⁶⁷

Analisis data merupakan proses untuk mencari dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara sistematis. Proses ini meliputi pengorganisasian data ke dalam kategori, merinci data ke dalam unit-unit, menyintesis informasi, menyusun pola, memilih data yang penting untuk dipelajari, serta menarik kesimpulan yang mudah dipahami baik oleh peneliti maupun orang lain.

⁶⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cet ke-19 (Bandung:Alfabeta:2013), hlm 240

⁶⁷ Taufiqur Rahman, *Kiat-Kiat Menulis Karya Ilmiah Remaja* (Semarang: CV Pilar Nusantara, 2018), hlm 83.

Analisis data kualitatif bersifat induktif, artinya analisis dimulai dari data yang dikumpulkan, kemudian dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis tersebut, peneliti mencari data tambahan secara berulang-ulang untuk mengevaluasi apakah hipotesis diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Jika hipotesis diterima setelah pengumpulan data yang konsisten melalui teknik triangulasi, maka hipotesis tersebut dapat berkembang menjadi sebuah teori.⁶⁸

Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data biasanya dimulai dari:

1. Analisis Data

Analisis dilakukan selama pengumpulan data, biasanya melalui triangulasi. Ini termasuk menentukan fokus penelitian, membuat kesimpulan awal dari data yang dikumpulkan, membuat rencana untuk pengumpulan data berikutnya, dan menetapkan sasaran pengumpulan data.⁶⁹

2. Reduksi Data

Dalam proses ini, peneliti memilih data untuk dikodekan, menentukan data yang diambil dan dibuang, yang merupakan gambaran tentang informasi yang sedang berkembang.

⁶⁸ Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif* (Syakir Media Press, Cetakan I), Desember 2021

⁶⁹ Sumandi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2010), hlm 39

3. Penyajian Data

Pada bagian ini merupakan penyajian sekumpulan informasi memungkinkan tindakan dan kesimpulan. Semua data lapangan disusun sesuai dengan masalah penelitian, dipilih sesuai kebutuhan, dan kemudian dikelompokkan menurut batasan masalah. Dengan bantuan data lainnya, diharapkan data yang detail dan substantif dapat diperoleh melalui penyajian ini.

Penyajian data bertujuan untuk mengorganisir data hasil reduksi dengan menyusunnya dalam pola hubungan, sehingga lebih mudah dipahami dan digunakan untuk merencanakan langkah penelitian selanjutnya. Pada tahap ini, peneliti berupaya untuk mengatur data yang relevan agar menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna yang jelas. Proses ini melibatkan penyajian data, menghubungkan fenomena yang ada, serta memberikan pemahaman tentang apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian. Penyajian data yang baik adalah langkah penting dalam mencapai analisis kualitatif yang valid dan dapat diandalkan.

4. Verifikasi/Penarikan Kesimpulan

Merupakan bagian dari proses keseluruhan. Sepanjang proses, kesimpulan diverifikasi dengan meninjau ulang catatan lapangan.⁷⁰ Langkah berikutnya adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan

⁷⁰ Sumandi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm 40

yang ada dan melakukan verifikasi data. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, kesimpulan awal yang disampaikan masih bersifat sementara dan dapat berubah jika ditemukan bukti baru yang mendukung hasil pengumpulan data di tahap berikutnya. Proses untuk memperoleh bukti-bukti tersebut disebut sebagai verifikasi data. Jika kesimpulan awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat, yang konsisten dengan kondisi yang ditemukan ketika peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel. Pada tahap verifikasi ini, peneliti sebaiknya tetap terbuka terhadap masukan data, meskipun data tersebut awalnya tampak tidak bermakna. Namun demikian, peneliti harus mampu membedakan antara data yang relevan dan bermakna dengan data yang tidak diperlukan atau tidak memiliki makna. Data yang memiliki nilai untuk analisis lebih lanjut, seperti yang sah, berbobot, dan kuat, harus dipisahkan dari data yang lemah, tidak mendukung, atau menyimpang dari pola umum.⁷¹

Metode analisis data yang digunakan oleh penulis yaitu bersifat deskriptif kualitatif, dimana penulis menjelaskan terlebih dahulu permasalahan yang terjadi menggunakan cara analisis data-data yang telah didapat sehingga mendapatkan kesimpulan. kemudian disusun secara runtut yang menghasilkan penelitian yang mudah dipahami orang lain.

⁷¹ Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif* (Syakir Media Press, Cetakan I), Desember 2021, hlm 181

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Observasi Arsyad.net

Arsyad.net merupakan penyedia layanan internet berbasis Wi-Fi yang berlokasi di Desa Pancasan, Kecamatan Ajibarang, Kabupaten Banyumas. Usaha ini dimiliki secara individu oleh Khoerulloh dan mulai beroperasi sejak tahun 2019 dengan visi utama untuk mendukung konektivitas digital masyarakat di wilayah tersebut. Arsyad.net dalam menjalankan usahanya bermitra dengan PT Telkom Indonesia melalui perjanjian kontrak. Bentuk kerjasama ini memberikan dasar hukum sekaligus dukungan teknis yang memungkinkan Arsyad.net menyediakan layanan internet di Desa Pancasan, Ajibarang, Banyumas. Layanan ini dipasarkan secara sederhana melalui metode dari mulut ke mulut, memungkinkan hubungan yang lebih personal antara penyedia layanan dan pelanggan. Dengan pendekatan ini, Arsyad.net dapat menjangkau berbagai lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil yang sulit mendapatkan akses internet.

Secara teknis, pemasangan wifi dilakukan melalui dua metode utama yaitu melalui kabel dan perangkat pemancar wifi seperti modem. Salah satu fitur unggulan dari layanan ini adalah kehadiran platform web khusus yang dirancang untuk mempermudah pengguna dalam mengelola koneksi internet mereka. Melalui platform ini, pelanggan dapat mengganti kata sandi wifi secara mandiri, memantau perangkat mana saja yang terhubung

ke jaringan, serta melakukan pengaturan tambahan untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan penggunaan. Platform ini juga dilengkapi dengan fitur notifikasi jika ada perangkat yang mencurigakan terhubung, memberikan lapisan keamanan tambahan kepada pengguna.

Cara kerja layanan ini cukup sederhana. Setelah pengguna mendaftar dan memilih paket layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, tim teknis dari Arsyad.net akan melakukan instalasi perangkat di lokasi pelanggan. Proses instalasi melibatkan pemasangan kabel atau penempatan modem pada lokasi strategis untuk memastikan jangkauan sinyal yang optimal. Setelah instalasi selesai, pelanggan akan diberikan akses ke platform web untuk mengelola jaringan mereka. Keberadaan Arsyad.net tidak hanya bertujuan untuk memberikan kemudahan akses internet, tetapi juga untuk mendukung aktivitas pendidikan, pekerjaan, dan hiburan yang memanfaatkan teknologi digital. Hal ini selaras dengan tren global yang menempatkan internet sebagai kebutuhan dasar dalam kehidupan modern.⁷²

Seiring dengan perkembangan usahanya, Arsyad.net telah menghadapi berbagai tantangan, termasuk memastikan stabilitas jaringan, menangani keluhan pelanggan, dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Namun, dengan pendekatan yang fokus pada kebutuhan pelanggan serta fleksibilitas dalam penyediaan layanan, Arsyad.net terus berupaya untuk memperluas jangkauan dan

⁷² Khoerulloh (Pemilik Arsyad.net), Wawancara ada 16 September 2024

meningkatkan kualitas layanan, menjadikannya sebagai salah satu pilihan utama penyedia internet lokal di Desa Pancasan dan sekitarnya.

Arsyad.net menawarkan layanan internet dengan kecepatan yang bervariasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang berbeda, mulai dari 10 Mbps hingga 30 Mbps. Setiap pelanggan atau perangkat minimal mendapatkan alokasi kecepatan sebesar 2 Mbps, yang dapat diakses tanpa batasan kuota (*unlimited*). Untuk memberikan fleksibilitas kepada pelanggannya, Arsyad.net menyediakan tiga pilihan paket utama yaitu Paket A dengan kecepatan 10 Mbps seharga Rp 200.000,- (Dua ratus ribu rupiah) per bulan yang optimal untuk 5-8 pengguna, Paket B dengan kecepatan 15 Mbps seharga Rp 250.000,- (Dua ratus lima puluh ribu rupiah) per bulan yang ideal untuk 10-12 pengguna, dan Paket C dengan kecepatan 25 Mbps seharga Rp 375.000,- (Tiga ratus tujuh puluh lima ribu rupiah) per bulan yang mampu mendukung 15-20 pengguna secara stabil. Variasi ini memungkinkan pelanggan memilih paket yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka, baik untuk penggunaan pribadi maupun keluarga. Proses pendaftaran pelanggan dapat dilakukan baik secara langsung maupun melalui aplikasi *whatsapp*. Setelah pendaftaran, instalasi dilakukan oleh teknisi yang akan memasang perangkat di rumah pelanggan dengan biaya pemasangan yang relatif terjangkau. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan

kemudahan bagi pelanggan baru sekaligus memastikan layanan dapat digunakan dengan optimal sejak awal.⁷³

Keunikan lain dari layanan Arsyad.net adalah fleksibilitasnya. Layanan ini tidak bersifat mengikat, memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk berhenti berlangganan kapan saja tanpa dikenakan denda. Pembayaran hanya dilakukan di awal periode langganan, tanpa tambahan biaya, dan pelanggan dapat memilih metode pembayaran yang nyaman, baik melalui transfer bank maupun penjemputan langsung oleh pihak Arsyad.net. Untuk menjaga kelancaran layanan, batas waktu pembayaran ditetapkan pada tanggal 20 setiap bulannya. Jika terjadi keterlambatan pembayaran, layanan akan dinonaktifkan secara otomatis, namun tanpa pemberlakuan denda. Kebijakan ini mencerminkan komitmen Arsyad.net untuk memberikan layanan yang transparan dan terjangkau, sekaligus mendorong pelanggan untuk tepat waktu dalam memenuhi kewajiban pembayaran. Selain itu, Layanan pengaduan di Arsyad.net dapat dilakukan dengan mudah melalui *whatsapp*, yang memungkinkan pelanggan untuk melaporkan masalah teknis atau kendala yang dihadapi. Namun, penanganan masalah tersebut terkadang baru dapat dilakukan pada siang atau sore hari setelah pengaduan masuk. Hal ini disebabkan oleh Arsyad.net tidak dapat menangani secara langsung karena teknisi yang bekerja sama dengan PT Telkom Indonesia, sehingga beberapa permasalahan teknis tidak bisa sepenuhnya ditangani oleh pihak Arsyad.net secara mandiri. Untuk itu, pihak

⁷³ Khoerulloh (Pemilik Arsyad.net), Wawancara pada 16 September 2024

Arsyad.net berusaha memberikan solusi terbaik meskipun ada keterbatasan dalam hal waktu respons dan sumber daya yang tersedia.⁷⁴

Arsyad.net memiliki kebijakan kompensasi bagi pelanggan yang mengalami gangguan layanan lebih dari 4 hari, di mana pelanggan berhak mendapatkan kompensasi antara Rp 25.000,- (Dua puluh lima ribu rupiah) hingga Rp 50.000,- (Lima puluh ribu rupiah) tergantung pada lamanya gangguan yang dialami. Namun, apabila gangguan tersebut berlangsung kurang dari 4 hari, pelanggan tidak diberikan kompensasi. Kebijakan ini menunjukkan upaya Arsyad.net untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen dan memastikan bahwa pelanggan tidak merasa dirugikan jika terjadi masalah dengan layanan internet. Meski demikian, komitmen untuk memberikan kompensasi hanya pada gangguan yang berlangsung lebih dari 4 hari dapat menjadi perhatian, terutama bagi pelanggan yang sering mengalami gangguan meskipun dalam durasi yang lebih singkat.

Selain itu, perjanjian dengan pelanggan dilakukan secara lisan, yang mencakup kesepakatan tentang kecepatan internet yang disediakan, kapasitas pengguna yang dapat mengakses layanan, serta biaya layanan yang harus dibayar oleh pelanggan. Meskipun perjanjian lisan ini diterima oleh sebagian besar pelanggan, namun keberadaan dokumen tertulis dapat memberikan kepastian lebih bagi kedua belah pihak, baik bagi konsumen maupun penyedia layanan. Dengan semakin berkembangnya usaha, hal ini

⁷⁴ Khoerulloh (Pemilik Arsyad.net), Wawancara Pendahuluan pada 16 September 2024

menjadi tantangan bagi Arsyad.net untuk menciptakan perjanjian yang lebih formal guna menghindari potensi miskomunikasi di masa depan.

Saat ini, Arsyad.net memiliki sekitar 20 pelanggan yang tersebar di wilayah Desa Pancasan. Meskipun telah membuat kebijakan yang bertujuan untuk menjaga hak konsumen, beberapa pelanggan masih merasa kurang puas dengan kualitas layanan yang diberikan, terutama terkait dengan masalah kecepatan internet yang tidak selalu sesuai dengan yang dijanjikan. Keluhan pelanggan ini menjadi tantangan bagi Arsyad.net untuk lebih fokus pada peningkatan kualitas layanan, baik dari segi teknis maupun pelayanan pelanggan. Untuk mempertahankan keberlanjutan bisnis dan memenuhi ekspektasi masyarakat, Arsyad.net perlu terus berinovasi dan memperbaiki manajemen operasionalnya, serta memastikan bahwa pelanggan mendapatkan layanan yang stabil dan memadai sesuai dengan kesepakatan.⁷⁵

Berdasarkan wawancara dengan pelanggan Wi-Fi Arsyad.net Ibu Rini, sering kali terjadi gangguan sinyal yang datang secara mendadak tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya. Kondisi ini tidak hanya mengganggu kenyamanan, tetapi juga menghambat aktivitas yang membutuhkan koneksi internet, seperti bekerja, belajar, atau berkomunikasi. Gangguan tersebut sering kali berlangsung cukup lama, sehingga berdampak pada produktivitasnya. Ketiadaan informasi atau pemberitahuan terkait penyebab gangguan dan estimasi perbaikan menambah kecewa pengguna, yang mengharapkan

⁷⁵ Khoerulloh (Pemilik Arsyad.net), Wawancara pada 16 September 2024

layanan lebih responsif dan proaktif dalam menangani masalah ini. Situasi ini mencerminkan perlunya perbaikan dalam sistem komunikasi antara penyedia layanan dan konsumennya untuk meminimalkan dampak gangguan terhadap kegiatan sehari-hari.⁷⁶

Pada wawancara kepada Ibu Siswanti, ditemukan bahwa ia sering menghadapi gangguan sinyal yang lambat meskipun telah berlangganan paket internet 25 Mbps dengan biaya Rp 375.000,- (Tiga ratus tujuh puluh lima ribu rupiah) per bulan. Paket ini dipilih dengan harapan dapat memenuhi kebutuhan internetnya yang cepat dan stabil. Namun, kenyataannya, kecepatan internet yang didapatkan tidak sesuai dengan ekspektasi, bahkan setelah beberapa waktu gangguan tersebut tetap terjadi tanpa perubahan signifikan. Akibat dari ketidakpuasan ini, Ibu Siswanti memutuskan untuk menurunkan langganannya ke paket yang lebih terjangkau, yaitu Rp 200.000,- (Dua ratus ribu rupiah) per bulan dengan kecepatan 10 Mbps. Ia merasa tidak ada perbedaan berarti antara performa paket dengan kecepatan lebih tinggi dan paket dengan kecepatan lebih rendah, sehingga memilih untuk mengurangi pengeluaran tanpa mengorbankan kualitas layanan yang sama-sama mengecewakan.⁷⁷

Hal serupa juga dialami oleh Ibu Parni, pelanggan lainnya, yang mengeluhkan masalah koneksi WiFi di rumahnya. Ia kerap mengalami sinyal lambat dan koneksi yang sering putus-putus, meskipun menggunakan

⁷⁶ Ibu Rini, Wawancara pada September 2024

⁷⁷ Ibu Siswanti, Wawancara pada September 2024

layanan internet secara rutin. Masalah ini membuat aktivitas sehari-hari yang bergantung pada internet, seperti bekerja, belajar, atau mengakses informasi, menjadi terhambat. Keluhan seperti ini menunjukkan adanya ketidakpuasan yang meluas di kalangan pelanggan Arsyad.net, yang disebabkan oleh kualitas layanan yang tidak konsisten dan kurangnya solusi efektif dari pihak penyedia layanan.⁷⁸

Dalam wawancara dengan Ibu Marni, ia mengeluhkan bahwa koneksi internet yang digunakan sering kali terputus secara tiba-tiba tanpa pemberitahuan. Selain itu, ia juga menyoroti ketidakstabilan kecepatan internet yang cenderung menurun drastis, terutama pada jam-jam sibuk. Ketidakstabilan ini membuatnya kesulitan menyelesaikan berbagai aktivitas online, seperti bekerja, berkomunikasi, atau sekadar mengakses informasi. Gangguan ini tidak hanya mengurangi kenyamanan, tetapi juga memengaruhi produktivitas harian Ibu Marni secara signifikan. Ia juga berbagi pengalaman ketika jaringan Wi-Fi yang ia gunakan tidak dapat diakses selama lima hari berturut-turut. Meskipun sudah melakukan pengaduan ke pihak Arsyad.net, respons yang diterima sangat lambat, dan masalah tersebut baru ditangani setelah waktu yang cukup lama. Lebih lanjut, Ibu Marni merasa kecewa karena meskipun kebijakan Arsyad.net menyatakan bahwa pelanggan yang mengalami gangguan lebih dari empat hari berhak mendapatkan kompensasi, hal itu tidak ia terima. Situasi ini tidak hanya menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan, tetapi juga mengurangi

⁷⁸ Ibu Parni, Wawancara pada September 2024

tingkat kepercayaan terhadap komitmen Arsyad.net dalam memenuhi hak-hak pelanggannya. Kondisi seperti ini mencerminkan perlunya perbaikan mendesak dalam sistem manajemen keluhan dan pemberian kompensasi agar pengalaman pelanggan dapat ditingkatkan.⁷⁹

B. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Wi-Fi Arsyad.Net

Perlindungan hukum konsumen merupakan upaya yang dilakukan untuk menjamin hak-hak konsumen agar terlindungi dari praktik-praktik yang merugikan dalam transaksi barang dan/atau jasa. Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), perlindungan konsumen didefinisikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang merugikan hak-hak konsumen.⁸⁰

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis normal ditemukan pada UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), UUPK menyatakan, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan /atau jasa yang tersedia

⁷⁹ Ibu Marni, Wawancara pada September 2024

⁸⁰ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm 4

dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan pelanggan, ditemukan beberapa permasalahan mendasar seperti ketidakstabilan koneksi internet, layanan yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal, serta lambatnya penanganan keluhan teknis. Dalam perspektif hukum positif, perlindungan konsumen dijamin melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan informasi yang jelas mengenai layanan yang diterima. Namun, Arsyad.net hanya membuat perjanjian lisan tanpa adanya dokumen tertulis. Hal ini bertentangan dengan prinsip kepastian hukum dan dapat menyebabkan kesalahpahaman antara penyedia layanan dan konsumen.

Perjanjian lisan dalam transaksi layanan internet dapat menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen. Tanpa dokumentasi tertulis, sulit bagi konsumen untuk membuktikan kesepakatan yang telah dibuat, terutama jika terjadi permasalahan mengenai kualitas layanan atau kewajiban penyedia layanan. Menurut Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), syarat sahnya suatu perjanjian meliputi adanya kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perjanjian, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Perjanjian lisan dapat memenuhi

unsur-unsur tersebut, namun dalam praktiknya, perjanjian tertulis lebih disarankan untuk memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak.⁸¹

Selain itu, ketidakstabilan koneksi internet yang dialami pelanggan menunjukkan adanya masalah dalam kualitas layanan yang diberikan oleh Arsyad.net. Kualitas layanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan berpotensi melanggar hak konsumen atas kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan layanan. Penelitian mengenai kualitas layanan jaringan internet menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kecepatan akses, stabilitas koneksi, dan respons penyedia layanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Lambatnya penanganan keluhan teknis juga menjadi masalah signifikan. Dalam era digital, konsumen mengharapkan respons yang cepat dan efektif terhadap masalah yang mereka hadapi. Penelitian mengenai penanganan keluhan konsumen menunjukkan bahwa respons yang cepat dan solusi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas.

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Fokus perlindungan ini bertujuan memastikan hak-hak konsumen terpenuhi dan tidak terjadi kerugian akibat layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian. Hak-hak konsumen menurut pasal 4 yaitu:⁸²

⁸¹ Adisya Frandika, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce)*, Skripsi, Universitas Muslim Indonesia, 2021. Hlm 14

⁸² Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah: Cet-1), Agustus 2022, hlm 53

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

Konsumen Wi-Fi Arsyad.net berhak mendapatkan layanan yang nyaman dan aman sesuai dengan paket yang ditawarkan. Namun, berdasarkan observasi, beberapa pelanggan merasa kecewa karena koneksi sering tidak stabil, terputus, dan kecepatan tidak sesuai paket yang dipilih. Hal ini menunjukkan bahwa hak konsumen atas kenyamanan belum sepenuhnya terpenuhi.

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan sesuai dengan nilai tukar dan jaminan yang dijanjikan

Arsyad.net menawarkan beberapa paket kecepatan internet, namun ketidaksesuaian antara janji kecepatan dan kenyataan dapat melanggar hak ini. Konsumen membayar berdasarkan paket tertentu tetapi tidak selalu menerima layanan sesuai janji, sehingga hak mereka untuk mendapatkan nilai yang sepadan terabaikan.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa

Perjanjian antara Arsyad.net dan pelanggan dilakukan secara lisan, yang berpotensi menimbulkan ketidakjelasan informasi. Konsumen berhak mendapatkan penjelasan tertulis yang rinci mengenai layanan, termasuk kompensasi atas gangguan. Tanpa dokumentasi tertulis, konsumen kesulitan menuntut hak mereka jika terjadi pelanggaran.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan jasa yang digunakan

Arsyad.net menyediakan layanan pengaduan melalui *whatsapp*, tetapi respon terhadap keluhan teknis sering kali lambat karena keterbatasan sumber daya. Lambatnya penanganan gangguan ini menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan hak mereka untuk menyampaikan keluhan secara efektif belum sepenuhnya terpenuhi.

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa

Jika pelanggan mengalami kerugian akibat layanan, mereka berhak mendapatkan penyelesaian yang adil. Arsyad.net menetapkan kebijakan kompensasi untuk gangguan selama 4-7 hari. Namun, ada pelanggan mengaku tidak menerima kompensasi tersebut, sehingga perlindungan konsumen masih perlu ditingkatkan.

6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen

Arsyad.net telah memenuhi hak konsumen untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen dengan menyediakan informasi yang edukatif dan bermanfaat terkait produk atau layanan yang ditawarkan, sehingga konsumen dapat membuat keputusan yang tepat berdasarkan pengetahuan yang memadai. Namun, upaya ini masih dapat ditingkatkan lebih lanjut melalui penyediaan materi edukasi yang lebih mendalam, interaktif, dan berkelanjutan guna memastikan konsumen lebih terinformasi dan mengambil Keputusan yang tepat.

7. Hak untuk diperlakukan secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif

Kebijakan Arsyad.net memberikan fleksibilitas dalam pembayaran tanpa denda, yang menunjukkan perlakuan yang relatif adil. Namun, permasalahan seperti keterlambatan penanganan keluhan dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi sebagian pelanggan, sehingga penyedia layanan perlu meningkatkan keadilan dalam pelayanan.⁸³

Hak-hak konsumen Wi-Fi Arsyad.net sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK belum sepenuhnya terpenuhi. Ketidaksesuaian kecepatan layanan, keterlambatan penanganan gangguan, dan ketiadaan perjanjian tertulis menjadi permasalahan utama. Untuk meningkatkan perlindungan konsumen, Arsyad.net perlu memastikan layanan berkualitas, memberikan informasi yang jelas, dan menyediakan mekanisme penyelesaian masalah yang lebih efektif.

Pada penerapan kewajiban pelaku usaha sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini, Arsyad.net sebagai penyedia layanan Wi-Fi harus beritikad baik dalam menjalankan usahanya dan memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kualitas layanan yang ditawarkan. Hal ini penting, mengingat konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang akurat terkait layanan yang mereka pilih, seperti kecepatan internet dan kapasitas pengguna. Arsyad.net wajib memperlakukan konsumen dengan cara yang

⁸³ Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah: Cet-1), Agustus 2022, hlm 53

benar dan tidak diskriminatif serta menjaga kualitas layanan yang sesuai dengan standar yang dijanjikan, termasuk memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji layanan sebelum berlangganan. Dalam hal terjadi gangguan layanan, Arsyad.net telah menetapkan kebijakan kompensasi bagi konsumen yang terdampak, meskipun ada ketentuan mengenai durasi gangguan yang berpengaruh terhadap pemberian kompensasi. Hal ini menunjukkan bahwa Arsyad.net sudah memenuhi kewajiban untuk memberikan kompensasi jika layanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan, meskipun penerapan kebijakan tersebut masih dapat diperbaiki agar lebih adil bagi konsumen.⁸⁴

Namun, di sisi lain, perjanjian lisan yang diterapkan oleh Arsyad.net dalam transaksi dengan pelanggan dapat memunculkan potensi ketidakpastian, yang seharusnya dapat diatasi dengan adanya perjanjian tertulis untuk menjamin hak-hak konsumen lebih jelas. Jika merujuk pada kewajiban pelaku usaha, seperti yang diatur dalam Pasal 7, Arsyad.net perlu memastikan bahwa semua perjanjian dengan konsumen tercatat secara formal, yang akan membantu kedua belah pihak dalam menjaga kejelasan hak dan kewajiban mereka, serta mengurangi potensi sengketa di masa depan.⁸⁵

Untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen, Arsyad.net perlu mempertimbangkan untuk membuat perjanjian tertulis

⁸⁴ Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah: Cet-1), Agustus 2022, hlm 17

⁸⁵ Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah: Cet-1), Agustus 2022, hlm 17

yang jelas dan transparan dengan pelanggan. Perjanjian tertulis dapat menjadi bukti yang sah dalam hal terjadi sengketa dan memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak. Selain itu, peningkatan kualitas layanan dan penanganan keluhan yang cepat dan efektif akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mematuhi ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat sejumlah asas yang terkandung di dalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dalam arti material dan spiritual. Asas keamanan dan kesehatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Kemudian asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan

memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.⁸⁶

Berdasarkan analisis terhadap Arsyad.net, layanan Wi-Fi ini memberikan manfaat besar bagi masyarakat Desa Pancasan melalui penyediaan akses internet yang terjangkau, mendukung aktivitas pendidikan, pekerjaan, dan hiburan berbasis digital. Namun, manfaat tersebut belum optimal karena adanya permasalahan seperti kecepatan internet yang tidak konsisten dan lambatnya penanganan keluhan pelanggan. Dalam kaitannya dengan asas keadilan, kebijakan tanpa denda bagi konsumen yang terlambat membayar memberikan kemudahan, tetapi keadilan belum sepenuhnya tercapai karena gangguan layanan di bawah empat hari tidak mendapatkan kompensasi, meskipun hal ini mempengaruhi hak konsumen. Selain itu, kebijakan perjanjian lisan yang diterapkan menimbulkan ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, sehingga keberadaan kontrak tertulis sangat penting untuk menciptakan hubungan yang lebih seimbang.

Dari sisi keamanan dan keselamatan konsumen, Arsyad.net perlu memastikan stabilitas koneksi serta melindungi informasi pelanggan agar konsumen merasa lebih aman menggunakan layanan tersebut. Gangguan teknis yang sering terjadi menunjukkan perlunya peningkatan infrastruktur dan respons teknis yang lebih cepat. Dalam hal kepastian hukum, ketergantungan pada perjanjian lisan tanpa dukungan dokumentasi tertulis

⁸⁶ Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2008. hlm 29

melemahkan posisi konsumen dan berpotensi menimbulkan sengketa. Oleh karena itu, dokumen tertulis yang transparan perlu diimplementasikan untuk memberikan perlindungan hukum yang lebih baik sesuai dengan asas kepastian hukum. Secara keseluruhan, Arsyad.net sudah berupaya memenuhi asas-asas tersebut, tetapi masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki, peningkatan layanan melalui implementasi asas-asas perlindungan konsumen masih diperlukan untuk memenuhi ekspektasi pengguna dan menjaga kepercayaan publik.

C. Analisis Perlindungan Konsumen Perspektif Hukum Islam

Dalam Islam, perlindungan terhadap konsumen merupakan bagian integral dari prinsip keadilan dan tanggung jawab dalam aktivitas muamalah. Islam memandang bahwa setiap bentuk transaksi harus dilandasi oleh kejujuran, saling menghormati, dan keterbukaan antara pihak-pihak yang terlibat. Hal ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban yang adil, sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Konsumen, sebagai pihak yang menggunakan barang atau jasa, memiliki hak untuk mendapatkan manfaat sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pelaku usaha.⁸⁷ Sebaliknya, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas, memastikan kualitas produk atau layanan, dan menjalankan transaksi dengan penuh tanggung jawab.

⁸⁷ Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999", Institut Agama Islam Hamzanwadi (IAIH) NW Lombok Timur, 2015, Hlm 5. Diakses dari <https://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalius/article/download/267/237>

Prinsip keadilan dalam Islam tidak hanya mengatur aspek materi, tetapi juga memperhatikan dimensi spiritual dan moral. Setiap akad yang dilakukan harus berdasarkan kesepakatan bersama, tanpa adanya unsur paksaan atau penipuan. Dengan demikian, transparansi menjadi salah satu pilar utama dalam menjaga keadilan dalam transaksi. Selain itu, Islam juga menganjurkan pelaku usaha untuk mengutamakan kesejahteraan umum dengan memastikan produk atau jasa yang ditawarkan tidak hanya menguntungkan secara ekonomi, tetapi juga memberikan manfaat bagi masyarakat secara keseluruhan. Penerapan prinsip-prinsip ini dalam transaksi ekonomi bertujuan untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara konsumen dan pelaku usaha. Hubungan yang didasarkan pada kepercayaan dan saling menghormati akan menciptakan keberkahan dalam usaha serta mencegah konflik atau perselisihan di kemudian hari. Oleh karena itu, dalam hukum Islam, perlindungan konsumen tidak hanya dimaknai sebagai upaya untuk melindungi hak-hak konsumen, tetapi juga sebagai wujud tanggung jawab moral dan sosial yang harus dijunjung tinggi oleh setiap pelaku usaha.⁸⁸

Dalam setiap aktivitas bisnis, terdapat hubungan saling ketergantungan antara pelaku usaha dan konsumen yang berlandaskan kepentingan bersama. Pelaku usaha berupaya meraih keuntungan atau laba sebagai imbalan atas usaha dan sumber daya yang mereka investasikan, sementara

⁸⁸ St Nur Syahidah Dzatun Nurain, "Prinsip Keadilan Sosial Dalam Islam: Studi Teks Al-Qur'an dan Hadis", *Jurnal Interdisiplin Sosiologi Agama (JINSA)* Vol. 04, No. 1 Januari-Juni 2024, hlm 37

konsumen berharap mendapatkan kepuasan dari kebutuhan dan keinginan mereka yang terpenuhi melalui produk atau jasa yang disediakan. Namun, dinamika ini sering kali menghadapi tantangan, terutama ketika ketidaksetaraan ekonomi dan sosial. Ketidaksetaraan ini menciptakan celah yang merugikan, di mana masyarakat sebagai konsumen yang jumlahnya jauh lebih banyak menjadi pihak yang paling terdampak oleh praktik-praktik bisnis yang tidak adil.

Dalam hal ini, kesenjangan antara pelaku usaha dan konsumen menjadi semakin nyata. Konsumen sering kali berada di posisi yang lebih rentan akibat kurangnya daya tawar, akses informasi yang terbatas, serta ketidakta-huan akan hak-hak mereka. Hal ini membuat mereka lebih mudah dieksploitasi oleh pelaku usaha yang memiliki kekuatan sosial dan ekonomi lebih besar. Eksploitasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti penawaran produk dengan kualitas rendah, harga yang tidak wajar, hingga informasi yang menyesatkan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk menciptakan perlindungan yang kuat bagi konsumen, yang tidak hanya bertujuan untuk melindungi mereka dari praktik-praktik yang merugikan, tetapi juga untuk memberdayakan mereka agar lebih berdaya dalam hubungan bisnis.⁸⁹

Dalam perspektif hukum Islam, perlindungan konsumen erat kaitannya dengan prinsip keadilan, keseimbangan, dan kejujuran dalam transaksi, yang bertujuan menciptakan harmoni dan keadilan antara para

⁸⁹ Hotman dan wiwik, "Perlindungan Konsumen Perpeektif Hukum Ekonomi Syari'ah, jurnal Hukum Ekonomi Syari'ah", Vol. 1, No. 1, 2021, hlm. 7. Diakses dari <https://e-journal.ejournal.metrouniv.ac.id/muamalah/article/view/3477>

pihak yang terlibat. Prinsip-prinsip ini tercermin dalam teori *ijārah*, yang menekankan akad sewa-menyewa untuk pemanfaatan barang atau jasa tanpa memindahkan kepemilikan. Secara umum, *ijārah* dalam hukum Islam diartikan sebagai akad sewa-menyewa yang berfokus pada pemindahan manfaat suatu barang atau jasa kepada pihak lain dengan imbalan tertentu, tanpa adanya perubahan kepemilikan atas barang tersebut. Konsep ini menekankan bahwa manfaat dari barang atau jasa yang disewakan harus jelas dan dapat digunakan oleh pihak penyewa selama periode yang telah disepakati. Dalam *ijārah*, hubungan antara penyewa dan penyedia jasa diatur oleh prinsip-prinsip keadilan dan tanggung jawab bersama, yang bertujuan untuk menciptakan transaksi yang saling menguntungkan dan menghindari perselisihan.⁹⁰

Dalam hal ini, Arsyad.net sebagai penyedia layanan internet menawarkan manfaat berupa akses internet kepada konsumennya. Konsumen, sebagai pihak penyewa, membayar imbalan atau ujuh dalam bentuk biaya langganan sesuai paket yang disepakati. Hal ini mencerminkan implementasi prinsip *ijarah*, di mana manfaat layanan (akses internet) menjadi objek akad, sedangkan biaya langganan merupakan imbalan yang wajib dibayarkan oleh konsumen. Adapun dalam akad ini, terdapat beberapa elemen utama yang mendasari hak dan kewajiban para pihak yaitu, objek akad dalam kasus ini adalah akses internet yang disediakan oleh Arsyad.net, yang

⁹⁰ Tehuayo, "Sewa Menyewa (*ijārah*) Dalam Sistem Perbankan Syariah" Tahkim, Vol. XIV No. 1, Juni 2018, hal 87. Diakses dari <https://jurnal.iainambon.ac.id/index.php/THK/article/view/576>

harus sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati, seperti kecepatan internet dan kapasitas pengguna yang dapat dilayani. Penyedia wajib menjaga agar manfaat layanan ini tetap optimal selama masa berlangganan. Konsumen wajib membayar biaya langganan secara tepat waktu sesuai dengan kesepakatan. Besaran ujah ditentukan berdasarkan jenis paket layanan yang dipilih, seperti kecepatan internet dan jumlah penggunanya. Penyedia layanan memiliki kewajiban untuk memastikan kualitas layanan tetap stabil dan sesuai dengan janji, misalnya menjaga kecepatan dan koneksi internet yang sesuai dengan spesifikasi paket. Di sisi lain, konsumen memiliki hak untuk menikmati manfaat layanan tersebut tanpa gangguan serta berhak mengajukan komplain jika kualitas layanan tidak terpenuhi.

Prinsip *ijārah* menuntut transparansi dan akuntabilitas dari kedua belah pihak. Penyedia layanan harus memberikan informasi yang jelas tentang manfaat layanan dan batasannya, sementara konsumen wajib mematuhi ketentuan pembayaran dan penggunaan layanan.⁹¹ Dengan demikian, hubungan antara Arsyad.net dan konsumennya dapat terjalin dalam kerangka hukum Islam yang mengedepankan keadilan, saling percaya, dan kesepakatan yang saling menguntungkan.

Dalam *ijārah*, pihak penyedia layanan berkewajiban untuk memberikan manfaat sesuai dengan yang diperjanjikan, baik dari segi kualitas maupun kontinuitas layanan. Hal ini menjadi dasar bagi konsumen untuk

⁹¹ Indah Puspita Sari, DKK. Mekanisme Ijarah dalam Perspektif Syariah: Kejelasan, Keadilan, dan Implikasi Hukum, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Volume 8 Nomor 3 Tahun 2024

memperoleh hak mereka secara adil. Namun, berdasarkan penelitian terhadap layanan Wi-Fi Arsyad.net, ditemukan beberapa kendala dalam perlindungan konsumen, seperti ketidaksesuaian antara kualitas layanan yang diberikan dengan perjanjian awal serta kurangnya kejelasan dan konsistensi dalam pemberian kompensasi terhadap gangguan teknis.

Ketidaksesuaian ini menunjukkan bahwa hak konsumen, sebagaimana diatur dalam prinsip *khiyār* dalam hukum Islam, belum sepenuhnya terpenuhi. Prinsip *khiyār* memberikan hak kepada konsumen untuk membatalkan akad jika manfaat yang dijanjikan tidak terealisasi. Dalam hal ini, ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas layanan atau kegagalan memenuhi ekspektasi yang dijanjikan dapat dianggap sebagai bentuk pelanggaran terhadap akad *ijārah*. Oleh sebab itu, penerapan teori *ijārah* dan *khiyār* tidak hanya berfungsi sebagai landasan hukum untuk melindungi konsumen, tetapi juga sebagai mekanisme untuk memastikan bahwa penyedia layanan mematuhi tanggung jawab mereka dengan transparansi dan akuntabilitas.⁹²

Salah satu prinsip utama dalam transaksi jual beli menurut syariat Islam adalah memberikan hak kepada kedua belah pihak untuk menentukan apakah ingin melanjutkan atau membatalkan transaksi. Hak ini dikenal sebagai *khiyār*. Tujuan utama dari pemberian hak *khiyār* adalah menciptakan kemaslahatan bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi, memelihara

⁹² Orin Oktasari, Al-Khiyar Dan Implementasinya Dalam Jual Beli Online, Jurnal Aghinya Stiesnu Bengkulu, Volume 4, 2021

hubungan baik, dan memperlakukan rasa kasih sayang di antara sesama manusia. Dalam beberapa kasus, seseorang mungkin merasa menyesal setelah membeli suatu barang. Tanpa adanya hak *khiyār*, hal ini dapat memicu rasa tidak puas, kemarahan, kedengkian, bahkan perselisihan yang dilarang oleh agama. Hak khiyar ini ditetapkan oleh syariat sebagai bentuk perlindungan agar manusia terhindar dari kerugian moral maupun material, sekaligus untuk menjamin keselamatan, kedamaian, serta keharmonisan dalam hubungan sosial.⁹³

Dalam konteks layanan Wi-Fi Arsyad.net, penerapan konsep *khiyār* dapat dimaknai sebagai bentuk perlindungan konsumen. Pelanggan memiliki hak untuk memutuskan melanjutkan atau menghentikan langganan jika kualitas layanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan, seperti kecepatan internet yang tidak stabil atau gangguan teknis yang berkepanjangan tanpa solusi yang memadai. Hal ini sejalan dengan tujuan syariat Islam yang mengutamakan kerelaan dan keadilan bagi kedua belah pihak dalam setiap akad atau perjanjian.

Dalam Islam, konsumen memiliki hak-hak yang harus terpenuhi, hak ini disebut dengan hak *khiyār*. Konsumen memiliki berbagai hak yang harus dijamin untuk memastikan mereka tidak mengalami kerugian dalam penggunaan barang atau jasa. Pertama, penting bagi konsumen untuk mendapatkan informasi transparan tentang risiko yang mungkin timbul dari

⁹³ Hamzah Ya'qub, *Kode Etik Dagang Menurut Islam (Pola Pembinaan Hidup dalam Berekonomi)*, Bandung: CV.Diponegoro, 1992, hlm. 101.

barang atau jasa yang mereka gunakan, sehingga mereka dapat meminimalkan potensi kerugian. Kedua, konsumen memiliki hak atas informasi yang akurat dan rinci mengenai produk atau jasa yang ditawarkan. Informasi ini mencakup detail seperti spesifikasi, manfaat, risiko, serta kondisi penggunaan, yang memungkinkan konsumen membuat keputusan yang lebih terinformasi. Ketiga, konsumen berhak atas kebebasan memilih barang atau jasa yang mereka perlukan tanpa tekanan atau paksaan, sesuai dengan kecenderungan manusia untuk memilih berdasarkan preferensi dan kebutuhan individu. Keempat, konsumen memiliki hak untuk didengar. Ini berarti bahwa dalam situasi keluhan atau insiden yang tidak terduga, konsumen dapat menyampaikan ketidakpuasan mereka kepada pelaku usaha. Hak ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang sehat antara konsumen dan produsen, sehingga perbaikan dapat dilakukan. Kelima, konsumen berhak atas pelayanan yang tepat, jujur, dan tidak diskriminatif. Prinsip ini menegaskan bahwa setiap konsumen harus mendapatkan layanan yang maksimal, sehingga tercipta kepuasan yang saling menguntungkan. Dengan demikian, pelaku usaha tidak hanya memenuhi kewajiban mereka, tetapi juga membantu membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan.⁹⁴

Dalam hak menerima informasi, hal ini bisa disampaikan secara langsung maupun tidak langsung, baik melalui iklan yang dibuat oleh produsen atau pengusaha maupun dengan menampilkannya pada label yang

⁹⁴ Hotman dan wiwik, *Perlindungan Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syari'ah*, *jurnal Hukum Ekonomi Syari'ah*, Vol. 1, No. 1, 2021, hlm. 7. Diakses dari <https://e-journal.ejournal.metrouniv.ac.id/muamalah/article/view>

melekat pada kemasan barang. Pada layanan Arsyad.net, informasi yang disampaikan kepada konsumen mencakup detail mengenai kecepatan internet, kapasitas pengguna, dan biaya langganan yang harus dibayarkan. Informasi ini diharapkan menjadi pedoman bagi konsumen dalam memilih paket layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Namun, dalam praktiknya, seringkali terdapat ketidaksesuaian antara informasi yang dijanjikan dengan kondisi sebenarnya. Misalnya, kecepatan internet yang diterima konsumen tidak selalu mencapai angka yang dijanjikan, atau kapasitas pengguna yang disarankan tidak mencerminkan performa layanan saat digunakan. Ketidaksesuaian ini menyebabkan hak-hak konsumen, seperti hak atas informasi yang jelas, jujur, dan tepat, tidak sepenuhnya terpenuhi. Akibatnya, konsumen merasa dirugikan dan kepercayaan terhadap penyedia layanan berkurang. Untuk itu, penting bagi Arsyad.net untuk memperbaiki transparansi informasi dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang telah disampaikan kepada konsumen. Hal ini tidak hanya untuk memenuhi kewajiban hukum tetapi juga untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan.

Layanan Wi-Fi Arsyad.net di Desa Pancasan, Ajibarang, mencerminkan hubungan bisnis yang melibatkan hak dan kewajiban kedua pihak penyedia layanan dan konsumen. Dalam hukum Islam, transaksi seperti ini diatur dengan beberapa prinsip utama seperti at-tauhid (keimanan kepada Allah), al-amanah (kejujuran), ash-shiddiq (kejujuran), dan al-'adl (keadilan). Namun, berdasarkan analisis pada layanan Wi-Fi Arsyad.net ada

beberapa isu terkait perlindungan konsumen yang belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip ini. Misalnya, adanya keluhan konsumen mengenai stabilitas jaringan, lambatnya respons teknis, dan kompensasi yang tidak konsisten menunjukkan pelanggaran terhadap asas keamanan dan kepastian hukum. Hukum Islam menganjurkan penggunaan prinsip *khiyār*, yaitu hak konsumen untuk membatalkan atau melanjutkan akad jika layanan yang diterima tidak sesuai. Penerapan prinsip ini pada layanan Wi-Fi Arsyad.net dapat memberikan rasa aman dan keadilan bagi konsumen, memastikan mereka terlindungi dari potensi kerugian. Selain itu, akad *ijārah* (sewa-menyewa) yang menjadi dasar hubungan penyedia layanan dan konsumen menuntut adanya transparansi dan kesepakatan yang jelas, yang sayangnya tidak tercermin dalam praktik perjanjian lisan yang dilakukan Arsyad.net. Oleh karena itu, untuk melindungi konsumen sesuai dengan hukum Islam, perlu ada perbaikan dalam transparansi layanan, penanganan keluhan teknis, serta konsistensi kompensasi. Hal ini sejalan dengan asas *at-taradh* (kerelaan bersama) yang mendorong tercapainya keadilan dalam transaksi bisnis.⁹⁵

Dalam Islam, kerugian atau bahaya fisik yang dialami konsumen akibat cacat produk atau penipuan merupakan tindakan yang tidak dibenarkan karena bertentangan dengan prinsip keadilan dan kejujuran dalam transaksi muamalah. Islam mewajibkan pelaku usaha atau produsen

⁹⁵ Amanda tikha santriati, & Dwi runjani juwita. “Perlindungan Hak Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999”, *Opinia de journal*, vol 2 no 2, hlm 40. Diakses dari <https://doi.org/10.35888/opinia.v2i2.30>

untuk bertanggung jawab atas segala bentuk kerugian yang ditimbulkan. Konsep tanggung jawab ini erat kaitannya dengan dhaman, yaitu kewajiban mengganti kerugian yang ditimbulkan oleh cacat atau ketidaksesuaian produk dengan kesepakatan awal. Dalam hal ini, dhaman bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen sekaligus memberikan efek jera kepada pelaku usaha agar tidak lalai dalam menjaga kualitas produk yang ditawarkan.⁹⁶ Dalam layanan Arsyad.net, penyedia berkomitmen memberikan kompensasi sebesar Rp 25.000,- (Dua puluh lima ribu rupiah) sampai Rp 50.000,- (Lima puluh ribu rupiah) kepada pelanggan yang mengalami gangguan, kerusakan, atau kecacatan layanan internet. Kompensasi ini dijanjikan untuk gangguan yang berlangsung lebih dari empat hari sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, terdapat keluhan dari salah satu konsumen yang menyatakan bahwa mereka mengalami gangguan layanan selama lebih dari empat hari tetapi tidak menerima kompensasi sebagaimana dijanjikan. Situasi ini menciptakan ketidakpuasan dan menimbulkan persepsi bahwa Arsyad.net kurang transparan atau konsisten dalam menjalankan kebijakan kompensasinya.

⁹⁶ Amanda tikha santriati, & Dwi runjani juwita. "Perlindungan Hak Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999", *Opinia de journal*, vol 2 no 2, hlm 40. Diakses dari <https://doi.org/10.35888/opinia.v2i2.30>

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis tentang perlindungan konsumen pengguna Wi-Fi Arsyad.net perspektif Hukum Islam, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan Wi-Fi Arsyad.net di Desa Pancasan, Ajibarang, Banyumas belum sepenuhnya terpenuhi, terutama dalam implementasi hak-hak konsumen yang dijamin oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam praktiknya, terdapat beberapa kekurangan, seperti ketidakjelasan perjanjian layanan yang hanya dilakukan secara lisan, lambatnya penanganan keluhan teknis, serta kompensasi yang tidak selalu diterapkan dengan konsisten. Meski demikian, kebijakan yang memberikan fleksibilitas pembayaran tanpa denda dan kompensasi bagi pelanggan yang mengalami gangguan menunjukkan upaya awal untuk melindungi konsumen, meskipun belum optimal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan perlindungan konsumen belum sepenuhnya terpenuhi oleh Arsyad.net, namun dapat ditingkatkan dengan membuat perjanjian tertulis yang dapat menjadi bukti yang sah dalam hal terjadi sengketa dan memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak.
2. Pandangan hukum islam pada perlindungan hukum terhadap konsumen pada pengguna Wi-Fi Arsyad.net diterapkan melalui konsep *ijārah* (akad

sewa-menyewa) dan *khiyār* (hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan akad). *Ijārah* menegaskan perlunya manfaat yang jelas dari barang atau jasa yang disewa, sementara *khiyār* memberikan konsumen hak untuk membatalkan akad jika layanan yang diberikan tidak sesuai kesepakatan. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun Arsyad.net telah menetapkan kebijakan yang memperhatikan hak konsumen, implementasi masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal transparansi, kecepatan respon terhadap keluhan, dan dokumentasi formal perjanjian. Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan Wi-Fi Arsyad.net telah berusaha mengimplementasikan prinsip *ijarah* dalam hukum Islam, di mana manfaat layanan (akses internet) menjadi objek akad, sedangkan biaya langganan merupakan imbalan yang wajib dibayarkan oleh konsumen. Namun, terdapat kendala dalam pelaksanaan, seperti ketidaksesuaian kualitas layanan dengan perjanjian awal dan kurangnya kejelasan serta konsistensi dalam pemberian kompensasi atas gangguan teknis.

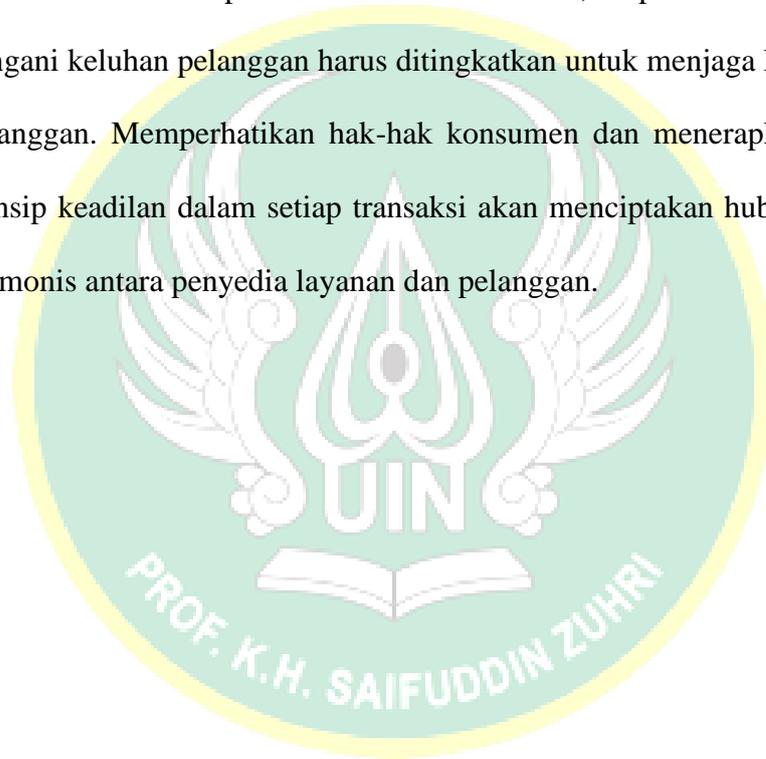
B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis mengajukan beberapa saran, antara lain:

1. Bagi konsumen diharapkan konsumen dapat lebih proaktif dalam memperluas pengetahuan mengenai produk yang digunakan dan mencari informasi yang relevan. Konsumen juga perlu meningkatkan kesadaran terhadap hak-haknya serta bersikap lebih aktif dalam memperjuangkan hak-hak tersebut,

tidak hanya diam apabila mengalami kerugian terhadap dirinya sebagai konsumen.

2. Bagi pihak Arsyad.net perlu meningkatkan kualitas layanannya, terutama dalam stabilitas koneksi internet dan penanganan gangguan teknis. Mengingat banyaknya keluhan dari pelanggan, penting bagi Arsyad.net untuk menyediakan perjanjian tertulis yang transparan, sehingga dapat memberikan kepastian hukum kepada konsumen. Selain itu, responsivitas dalam menangani keluhan pelanggan harus ditingkatkan untuk menjaga kepercayaan pelanggan. Memperhatikan hak-hak konsumen dan menerapkan prinsip-prinsip keadilan dalam setiap transaksi akan menciptakan hubungan yang harmonis antara penyedia layanan dan pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif* (Syakir Media Press, Cetakan I), Desember 2021
- Adisya Frandika, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce)*, Skripsi, Universitas Muslim Indonesia, 2021
- Akhmad Khumedi Ja'Far. "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam." *Asas: Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam*, vol. 6, no. 1, Jan. 2014. Diakses dari <https://www.neliti.com/id/publications/177635/perlindungan-konsumen-dalam-perspektif-hukum-bisnis-islam>
- Amanda tikha santrianti, & Dwi runjani juwita. "Perlindungan Hak Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999", *Opinia de journal*, vol 2 no 2. Diakses dari <https://doi.org/10.35888/opinia.v2i2.30>
- Anis Mashdurohatun, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori Dan Praktik*
- Betti Anggraini, Dkk, *Akad Tabarru' dan Tijarah Dalam Tinjauan Fiqih Muamalah* (Bengkulu: Sinar Jaya Berseri, 2022)
- Cerlina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008)
- Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004)
- Dr. Hulman panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jala Permata Aksara: Jakarta, 2021)
- Endang Hidayat, *Fiqh Jual Beli*, (Bandung: Pt Remaja Rosadakarya, 2015), hlm 33
- Fathurrahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian Dalam Transaksi Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013)
- Fauzan Hanafi, "Penerapan Konsep *Khiyār* dalam Perlindungan Hukum bagi Konsumen Transaksi Jual Beli Online", IAIN Ternate *An-Nizam: Jurnal Hukum dan Kemasyarakatan* Volume: 14 Nomor: 02 Edisi Desember 2020. Diakses dari <https://journal.iain-ternate.ac.id/index.php/annizam/article/view/316>
- Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, (Jakarta: Prenada Media. Cet. Ke-1, 2005)

- Ghufron A. Masadi, *Fiqh Muamalah Konstektual*, (Jakarta: Prenada
- Hamzah Ya'qub, *Kode Etik Dagang Menurut Islam (Pola Pembinaan Hidup dalam Berekonomi)*, Bandung: CV.Diponegoro, 1992
- Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008)
- Hotman dan wiwik, *Perlindungan Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syari'ah*, *jurnal Hukum Ekonomi Syari'ah*, Vol. 1, No. 1, 2021. Diakses dari <https://e-journal.ejournal.metrouniv.ac.id/muamalah/article/view>
- Iman Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik* Ed.1 Cet.4, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016)
- Indah Puspita Sari, DKK. Mekanisme Ijarah dalam Perspektif Syariah: Kejelasan, Keadilan, dan Implikasi Hukum, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Volume 8 Nomor 3 Tahun 2024
- Iryana Risky Kawasati, "Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif", *Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sorong*
- Jujun S. Soeryasumantri, *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*, (Jakarta: Sinar Harapan, 1978)
- Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang: UB Press, 2011), hlm 45
- Mawar Jannati. "Penerapan Al Ijarah Dalam Bermuamalah", *Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, vol 2, no 2, aug. 2021
- Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2008
- Nizaruddin, *Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Idea Press, 2013)
- Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Institut Agama Islam Hamzanwadi (IAIH) NW Lombok Timur*, 2015, Hlm 3. Diakses dari <https://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalius/article/download/267/237>
- Orin Oktasari, *Al-Khiyar Dan Implementasinya Dalam Jual Beli Online*, *Jurnal Aghinya Stiesnu Bengkulu*, Volume 4, 2021
- Perdy Karuru, "Pentingnya Kajian Pustaka Dalam Penelitian", *Jurnal Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, Vol 2, No 1, 2013
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta:Kencana, 2005), hlm 141

- Prof. Dr. H. Abdurrahmat Fathoni, M.Si, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006)
- Prof. Dr. Suteki, S.H., M.Hum. dan Galang Taufani, S.H., M.H., *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Praktik)*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2018)
- Puji Kurniawan, “Analisis Kontrak Ijarah”, *Jurnal El-Qanuny*, Volume 4 Nomor 2 Edisi Juli-Desember 2018
- Putri Diyantri, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Atas Gangguan Jaringan Internet Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: PT Telkom Indonesia Riau Witel)”, Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau, 2020
- R.E. Koesnindar, B. Santoso, and I. Irawati “Perlindungan Konsumen Terhadap Kenaikan Tagihan Akibat Penambahan Kecepatan Internet Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh Indihome” *Diponegoro Law Journal*, vol 11, no 2, Apr 2022
- Rahman Agustian, “Persewaan Internet dengan system smart billing Perspektif Hukum Islam”, *Maliyah Jurnal Hukum Bisnis Islam*, Vol.6 No.1, 2016. Diakses dari <https://jurnalafh.uinsa.ac.id/index.php/maliyah/article/view/371>
- Rizki Wahyu Saputra, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemutusan Sepihak Layanan Indihome Oleh PT Telkom Wilayah Selong” Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2022
- Sayidah Nisrul Halimatus Sakdiah, “Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Jual Beli Barang Kadaluwarsa Yang Tidak Dapat Dikembalikan”, *Jurnal Hukum Bisnis Islam*, Volume 11, Nomor 02, Desember 2021
- Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah jilid 4*, Pena Ilmu dan Amal, Jakarta, 2006
- Sayyid Sabiq, *Terj Fikih Sunnah jilid 5, Tahkik & Takhrij: Muhammad Nasiruddin Al Albani*, (Cakrawala Publishing 2008)
- Shidarta, *Hukum Perlindungan konsumen Indonesia*, (Jakarta: Penerbit Grasindo, 2002)
- Siah Khosyiah, *Fiqh Muamalah Perbandingan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014)
- St Nur Syahidah Dzatun Nurain, “Prinsip Keadilan Sosial Dalam Islam: Studi Teks Al-Qur’an dan Hadis”, *Jurnal Interdisiplin Sosiologi Agama (JINSA)* Vol. 04, No. 1 Januari-Juni 2024

- Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, (Yogyakarta: Liberty, 2002), hlm 34
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cet ke-19 (Bandung:Alfabeta:2013), hlm 240
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*. (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm 386
- Sumandi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2010),
- Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm 125
- Tampubolon, W. S. “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Ilmiah Advokasi*, Vol 4 No 1, 2016, hlm. 53. Diakses dari <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/advokasi/article/view/356>
- Taufiqur Rahman, *Kiat-Kiat Menulis Karya Ilmiah Remaja* (Semarang: CV Pilar Nusantara, 2018)
- Tehuayo, “Sewa Menyewa (*ijārah*) Dalam Sistem Perbankan Syariah” *Tahkim*, Vol. XIV No. 1, Juni 2018, hal 87. Diakses dari <https://jurnal.iainambon.ac.id/index.php/THK/article/view/576>
- V.Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian – Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press,2015)
- Wahbah Zuhaili, *Al-Fiqhu As-Syafi’i Al-Muyassar*, Terj. Muhammad Afifi, Abdul Hafiz, *Fiqih Imam Syafi’i*, (Jakarta: Almahira, Cet. Ke-1, 2010)
- Widiarsa, “Kajian Pustaka (Literature Review) Sebagai Layanan Intim Pustakawan Berdasarkan Kepakaran Dan Minat Pemustaka”, *Media Informasi* Volume 28, No.1, Juni 2019
- Yanci Libria Fista, dkk. “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, Vol 12 No 1, hlm 177–189. Diakses dari <https://ejournal.hukumunkris.id/index.php/binamulia/article/view/599>
- Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah: Cet-1), Agustus 2022
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Kencana, 2013)

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

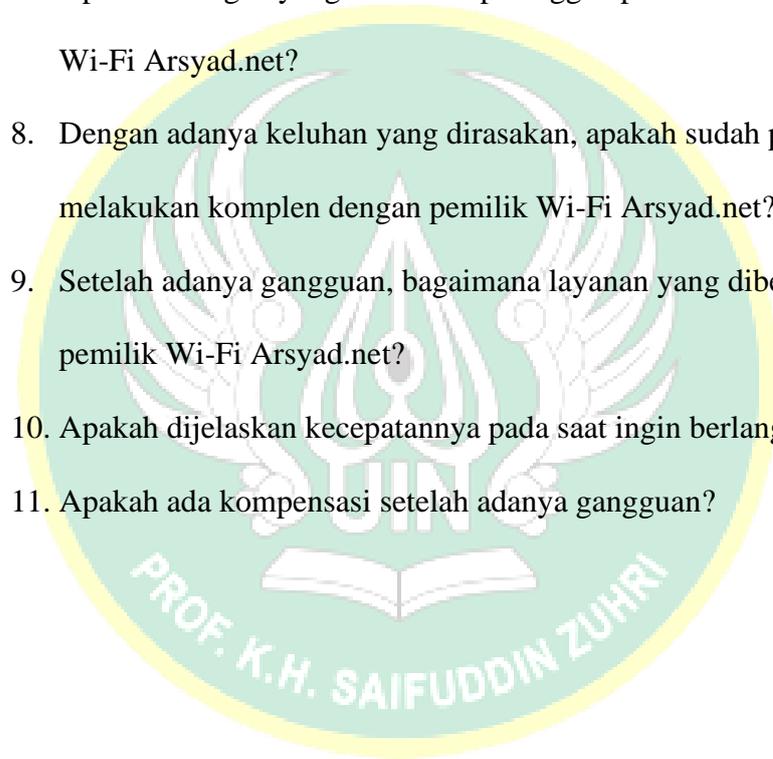
A. Pertanyaan untuk pemilik Wi-Fi Arsyad.net

1. Apakah dalam menjalankan usaha Wi-Fi ada izin resminya?
2. Berapa pelanggan tetap yang berlangganan di Wi-Fi Arsyad.net?
3. Apakah ada batasan orang untuk berlangganan Wi-Fi Arsyad.net?
4. Berapa kecepatan yang didapatkan oleh pelanggan Wi-Fi Arsyad.net?
5. Apa latar belakang terjadinya gangguan?
6. Mengapa pada saat terjadinya gangguan terjadi begitu lama?
7. Bagaimana cara untuk menangani keluhan konsumen?
8. Kapan didirikannya Wi-Fi Arsyad.net?
9. Apa faktor munculnya Wi-Fi Arsyad.net?
10. Tujuannya didirikan Arsyad.net?
11. Apakah ada kompensasi kepada pelanggan pada saat terjadinya gangguan?
12. bagaimana strategi pemasaran Wi-Fi Arsyad.net?
13. Apa saja kelebihan yang dimiliki Wi-Fi Arsyad.net?
14. Apa saja kekurangan yang dirasakan oleh pemilik Wi-Fi Arsyad.net?

B. Pertanyaan untuk pelanggan Wi-Fi Arsyad.net

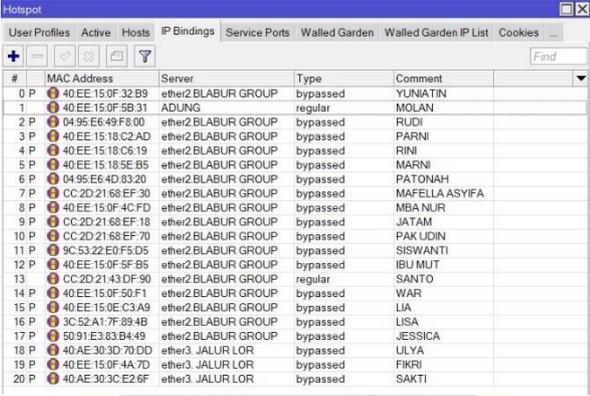
1. Apakah saudara pelanggan Wi-Fi Arsyad.net?
2. Sudah berapa lama berlangganan Wi-Fi Arsyad.net?

3. Apakah ada perjanjian dalam transaksinya?
4. Dalam berlangganan menggunakan paket yang berapa?
5. Bagaimana layanan yang diberikan pada saat ingin berlangganan Wi-Fi Arsyad.net?
6. Apa kelebihan yang dirasakan pelanggan pada saat berlangganan Wi-Fi Arsyad.net?
7. Apa kekurangan yang dirasakan pelanggan pada saat berlangganan Wi-Fi Arsyad.net?
8. Dengan adanya keluhan yang dirasakan, apakah sudah pernah melakukan keluhan dengan pemilik Wi-Fi Arsyad.net?
9. Setelah adanya gangguan, bagaimana layanan yang diberikan oleh pemilik Wi-Fi Arsyad.net?
10. Apakah dijelaskan kecepatannya pada saat ingin berlangganan?
11. Apakah ada kompensasi setelah adanya gangguan?



Lampiran 2

LAMPIRAN



#	MAC Address	Server	Type	Comment
0 P	40:EE:15:0F:32:B9	ether2:BLABUR GROUP	bypassed	YUNATIN
1	40:EE:15:0F:5B:31	ADUNG	regular	MOLAN
2 P	04:95:E6:49:F8:00	ether2:BLABUR GROUP	bypassed	RUIDI
3 P	40:EE:15:18:C2:AD	ether2:BLABUR GROUP	bypassed	PARNI
4 P	40:EE:15:18:C6:19	ether2:BLABUR GROUP	bypassed	RINI
5 P	40:EE:15:18:5E:B5	ether2:BLABUR GROUP	bypassed	MARNI
6 P	04:95:E6:4D:83:20	ether2:BLABUR GROUP	bypassed	PATONAH
7 P	CC:2D:21:68:EF:30	ether2:BLABUR GROUP	bypassed	MAFELLA ASYIFA
8 P	40:EE:15:0F:4C:FD	ether2:BLABUR GROUP	bypassed	MBA NUR
9 P	CC:2D:21:68:EF:18	ether2:BLABUR GROUP	bypassed	JATAM
10 P	CC:2D:21:68:EF:70	ether2:BLABUR GROUP	bypassed	PAK UDIN
11 P	9C:53:22:E0:F5:D5	ether2:BLABUR GROUP	bypassed	SISWANTI
12 P	40:EE:15:0F:5F:B5	ether2:BLABUR GROUP	bypassed	IBU MUT
13	CC:2D:21:43:DF:90	ether2:BLABUR GROUP	regular	SANTO
14 P	40:EE:15:0F:50:F1	ether2:BLABUR GROUP	bypassed	WAR
15 P	40:EE:15:0E:C3:A9	ether2:BLABUR GROUP	bypassed	LIA
16 P	3C:52:A1:7F:89:4B	ether2:BLABUR GROUP	bypassed	LISA
17 P	50:91:E3:83:B4:49	ether2:BLABUR GROUP	bypassed	JESSICA
18 P	40:AE:30:3D:70:DD	ether3:JALUR LOR	bypassed	LILYA
19 P	40:EE:15:0F:4A:7D	ether3:JALUR LOR	bypassed	FIKRI
20 P	40:AE:30:3C:E2:6F	ether3:JALUR LOR	bypassed	SAKTI

Daftar Pelanggan Arsyad.net



Wawancara dengan pemilik Arsyad.net
Pancasan, 16 Sept 2024



Pemasangan Kabel Wi-Fi oleh Pemilik Arsyad.net

Lampiran 3

WAWANCARA DENGAN PENGGUNA WI-FI ARSYAD.NET



Lampiran 4

ALAT PEMANCAR WI-FI



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Dewi Suryani
2. NIM : 2017301028
3. Tempat, tanggal lahir : Banyumas, 2 Juli 2002
4. No. Hp : 08998235921
5. Alamat Rumah : Pancasan, RT 02 Rw 06
6. Nama Ayah : Dakhirin
7. Nama Ibu : Istiarini

B. Riwayat Pendidikan

1. SD/MI, tahun lulus : Mi Ma'arif NU 2 Pancasan (2014)
2. SMP/MTS, tahun lulus : SMPN 2 Ajibarang, (2017)
3. SMA/SMK, tahun lulus : SMK Ma'arif Nu 1 Cilongok (2020)
4. S-1, tahun masuk : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
Purwokerto (2020)

Purwokerto, 30 Desember 2024


Dewi Suryani
NIM. 2017301028