

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

Dalam menjalankan usaha, diperlukan perhatian lebih terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang telah diberikan oleh pihak pengusaha karena pada dasarnya tujuan dari suatu usaha adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi usaha yang dijalankan, karena pelanggan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing.

Oleh karena itu dibutuhkan manajemen dalam pengelolaan usaha yang baik sehingga operasional usaha dapat berjalan dengan baik dan tepat sasaran. Akan tetapi, terkait pengimplementasian, sering kali terjadi permasalahan khususnya dalam usaha perbaikan/servis *handphone*, baik itu kesepakatan yang sudah dibuat tidak dijalankan, maupun rukun akad(perjanjian) dari *ijārah bi al-'amāl* tersebut tidak terpenuhi.

Perjanjian merupakan akad yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, bila seseorang mengadakan janji kemudian ada orang lain yang menyetujui tersebut, serta menyatakan pula suatu janji yang berhubungan dengan janji yang pertama.¹

¹ Wawancara langsung dengan Wahyu, *Salah Satu Teknisi/montir Salman Cell Sungai Lulut, Kecamatan Banjarmasin Timur*, 6 Desember 2022

Terjadinya perikatan dua buah janji (*'ahdu*) dari dua orang yang mempunyai hubungan antara yang satu dengan yang lain disebut perikatan (*'aqad*).

Perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya terhadap orang lain. Ini berarti dari satu perjanjian lahirnya kewajiban atau prestasi dari satu atau lebih pihak kepada satu atau lebih pihak lainnya, yang berhak atas prestasi tersebut. Rumusan tersebut memberikan konsekuensi hukum bahwa dalam suatu perjanjian akan selalu ada dua pihak, dimana satu pihak adalah pihak yang wajib berprestasi dan pihak lainnya adalah pihak yang berhak atas prestasi tersebut.

Adapun perjanjian servis *Handphone* antara pelanggan dengan pihak servis Salman Cell yaitu

1. Perjanjian perbaikan

Perjanjian perbaikan yaitu pihak Salman Cell berjanji akan memperbaiki *Handphone* sesuai dengan keluhan pelanggan atau konsumen dengan baik. Perbaikan tersebut sesuai dengan permintaan konsumen baik layanan servis, *sparepart* serta jual beli alat-alat kebutuhan *Handphone*. Selain itu, perbaikan merupakan tanggung jawab penuh pihak Salman Cell atas kerusakan *Handphone* hingga *Handphone* tersebut kembali baik sesuai dengan permintaan konsumen.²

2. Perjanjian Pembayaran

Pembayaran merupakan sejumlah biaya (*ujrah*) yang diberikan konsumen kepada pihak pelayanan jasa, dalam hal ini yaitu jasa perbaikan atau servis *handphone*. Pihak konsumen berjanji akan membayar biaya atas perbaikan

² Wawancara langsung dengan Wahyu, *Salah Satu Teknisi/montir Salman Cell Sungai Lulut, Kecamatan Banjarmasin Timur*, 6 Desember 2022

Handphone sesuai dengan permintaan pihak Salman Cell atas jasa perbaikan tersebut.³

Dalam usaha servis *Handphone* sebelum memasuki perjanjian(akad) ada tahapan tahapan yang dilakukan oleh Salman Cell yang mana ini telah menjadi prosedur, yakni:⁴

- a. Tahap pemeriksaan. Pada tahap ini *Handphone* dilakukan pengecekan oleh jasa yang bekerja di Salman Cell yang bersangkutan. Pengecekan tersebut dilakukan untuk mengetahui kerusakan apa yang dialami oleh Hp tersebut, bisa jadi hp tersebut ditinggal terlebih dahulu untuk mengetahui lebih jelas/detail kerusakan apabila konsumen tidak mengetahui kerusakannya dan setelah mengetahui kerusakannya(diperbaiki saja atau mengganti spare part) maka pihak *Mu'jir* memberikan informasi terkait hpnya.
- b. Tahap Akad. Pada tahap ini *Mu'jir* dan *musta'jir* melakukan dil-dilan terkait penentuan tindakan yang akan di ambil dan berkaitan dengan upah.
- c. Tahap Perbaikan. Namun jika ditemukan jenis kerusakan yang tidak dapat diperbaiki, maka dilakukan tahap selanjutnya
- d. Tahap pergantian komponen yang rusak tersebut dengan komponen yang baru.
- e. Tahap pembayaran. Yaitu konsumen wajib membayar kepada pihak bengkel atas perbaikan-perbaikan yang telah dilakukan baik pergantian barang-barang baru maupun ongkos biaya perbaikan.

³ Wawancara langsung dengan Udin, *Salah Satu Teknisi/montir Salman Cell Sungai Lulut, Kecamatan Banjarmasin Timur*, 6 Desember 2022

⁴ Wawancara langsung dengan Wahyu, *Salah Satu Teknisi/montir Salman Cell Sungai Lulut, Kecamatan Banjarmasin Timur*, 6 Desember 2022

Perjanjian/ aqad menimbulkan hak dan kewajiban para pihak yang membuatnya. di bawah ini akan dijelaskan mengenai hak-hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian .

1. Kewajiban pihak pemberi layanan.

- a. Wajib memberikan jasa sesuai dengan permintaan konsumen
- b. Memelihara barang atau objek sehingga barang itu dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksudkan.
- c. Memberikan manfaat atas barang atau objek
- d. Bertanggung jawab atas kerusakan apabila dilakukan oleh pihak pemberi layanan
- e. Berhak mendapatkan upah atas layanan jasa.

2. Kewajiban pihak Konsumen

- a. Wajib memberikan pembayaran sesuai dengan perjanjian yang telah ditentukan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi
- c. Mengikuti tahapan dan prosedur yang telah ditentukan

Sedangkan hak pelaku usaha/jasa dan hak konsumen yaitu:

1. Hak pihak pemberi layanan.

- a. Berhak mendapatkan pembayaran sesuai dengan perjanjian
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari konsumen yang tidak beritikad baik
- c. Hak pembelaan diri sepatutnya dalam sengketa konsumen

2. Hak pihak Konsumen

- a. Ia berhak menerima barang atau objek sesuai dengan perjanjian
- b. Membayar harga atau upah yang telah ditentukan.
- c. Ia berhak menerima manfaat dari barang
- d. Menerima ganti kerugian, jika terdapat cacat pada barang
- e. Berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara jujur dan benar.

Dalam implementasi Hal tersebut, pihak servis dan konsumen memiliki kesepakatan atas perbaikan-perbaikan yang dilakukan terhadap *Handphone*. Namun terkadang ada kesepakatan yang tidak dijalankan seperti misalnya tidak terpenuhi ketentuan hak ataupun kewajiban diantara kedua pihak, pihak pekerja tidak menjalankan kewajibannya berupa memperbaiki *Handphone* secara professional, sehingga hal itu akan menimbulkan kerugian kepada konsumen, dan secara tidak langsung kepada pihak pengguna jasa

Permasalahan seperti ini ditemukan pada Servis salaman Cell sungai lutut, tepatnya di kecamatan Banjarmasin. Dari hasil penelusuran Wawancara dari beberapa konsumen dan pemilik/wakil/*Mu'jir* Salman Cell. Dalam implementasi usaha tersebut, para *Mu'jir* menjalankan usaha pelayanan jasa *terkadang* diluar kewajiban dan perintah pelanggan, sehingga banyak para pelanggan merasa dirugikan oleh pihak usaha Servis.

1. Kasus 1(pertama)

Konsumen BL(*Musta'jir*)

Pada tanggal 25 januari 2022 BL(*musta'jir*) memiliki HP samsung A03 Core yang rusak dibagian lcdnya yang tidak mau nyala, namun masih bisa hidup lalu dia *musta'jir* pengen memperbaiki, dikarenakan si BL(*msuta'jir*) sebelumnya tidak

pernah memperbaiki HP, maka dia bertanya dengan temanya, "apakah ada patuhan servis HP", temannya menjawab, "iya ada di daerah sungai lulut nama tempatnya Salman Cell, si *musta'jir* meminta temanya mengantarnya ke tempat servic patuhan temanya, sesampai ke tempat *Mu'jir*, si *Mu'jir* pun bertanya ada keperluan apa, si *Musta'jir* pun menjawab "*Musta'jir* mau memperbaiki hpnya yang rusak di bagian lcdnya namun sebelum nya mau minta cekkan terlebih dahulu agar bisa mengetahui estimasi harganya agar bisa mempertimbangkan mau di baiki atau tidak. apakah masih memungkinkan di perbaiki atau di ganti lcdnya, si *Mu'jir* menjawab "oo bisa tapi HPnya ditinggal dulu, karena *Mu'jir* masih ada kerjaan yang diperkirakan malam baru selesai", *musta'jir* mendengar perkataan *Mu'jir*, si *musta'jir* tidak keberatan dengan Hal itu dan meninggalkan tempat tersebut, sebelum meninggalkan si *Mu'jir* berkata besok kemari lagi.

Setelah esokan Harinya pada tanggal 26 januari 2022 sekitaran Jam 5 sore *musta'jir* mendatangi tempat *Mu'jir*, dan bertanya dengan *Mu'jir*, "bagaimana *Mu'jir* HP saya masih bisa diperbaiki atau perlu diganti lcdnya", *Mu'jir* menjawab dengan santainya "ini HPnya sudah baik lcdnya diganti, ujrahnya se 450.000 Rupiah ini sudah termasuk ganti Lcd", mendengar ucapan *Mu'jir* si *musta'jir* pun terkejut. Yang awalnya ingin kengetahui terlebih dahulu apa kerusakan yang terdapat pada HPnya, malah di perbaiki/dikerjakan tanpa pengetahuan/konfirmasi terlebih dahulu kepada *musta'jir*⁵

2. Kasus 2(Ke dua)

Konsumen DH(*Musta'jir*)

⁵ Wawancara langsung dengan BL, *Salah Satu Konsumen Salman Cell Sungai Lulut, Kecamatan Banjarmasin Timur*, 16 Juli 2022

Pada tanggal 10 maret 2022 *musta'jir* memiliki HP oppo reno 6 pro 5G yang rusak berniat untuk memperbaiki, mendatangi tempat servis Salman Cel sungau lulut *musta'jir* mendatangi tempat servis Salman Cell di rekomendasikan oleh temannya, *Mu'jir* pun bertanya "ada yang bisa saya bantu", *mustajir* menjawab, "mau memperbaiki HP yang mati bisa?", *Mu'jir* menjawab, "ooh bisa HPnya di tinggal dulu besok baru datang kemari", si *musta'jir* pun mengikuti apa yang di ucapkan *Mu'jir*. Kesokan harinya *musta'jir* kembali ke tempat servic dan menanyakan kondisi HPnya kepada *Mu'jir*, si *Mu'jir* menjawab, "HPnya tidak bisa diperbaiki", karna si *must'jir* tidak begitu ngerti dengan HP diapun manut aja, karena HPnya tidak biasa di perbaiki *musta'jir* meninggalkan tempat servic, sebelum meninggalkn tempat servic, *musta'jir* membayar ujah kepada *Mu'jir*. Karena *musta'jir* masih menginginkan HPnya Hidup kembali, diapun membawa ke tempat servic lainnya, ketika pengecekan HP *musta'jir* Ternyata sperpatnya ada yang hilangan.⁶

3. Kasus 3(Ke tiga)

Konsumen RJ(*Musta'jir*)

Pada tanggal 15 desember 2021 *musta'jir* memiliki Hp Nokia 150 yang rusak di bagian kartu membuat hp tidak berfungsi seperti pada umumnya menelpon ngirim sms, kemudian si pemilik hp meminta anaknya untuk membawa ke tempat servis Hp unutup di perbaiki, si anak membawa hp tersebut ke tempat Salman Cell sungai lulut, krena anaknya memiliki kenalan di Salman Cell, setelah memberikan keluhan yang di alami oleh hp nya maka si pemilik tempat servis(*Mu'jir*)

⁶ Wawancara langsung dengan DH, *Salah Satu Konsuen Salman Cell Sungai Lulut, Kecamatan Banjarmasin Timur, 20 Juni 2022*

memberikan pertanyaan, "Hp nya di tingga dulu lah, esok datangi ja pulang", karena merasa aman dan percaya di Salman Cell, maka mengiyakan untuk ditinggal dan kembali lagi ke esokan harinya dan memberikan upah di awal sebesar Rp 50.000.

Keesokannya pada tanggal 16 desember 2021 datang kembali pada jam 10:25 dan dia bertanya kepada si *Mu'jir* bagaimana keadaan hp milik orang tuanya apakah sudah baik, si *Mu'jir* pun memberi keterangan bahwa hpnya tidak bisa di perbaiki karena suku cadang(spare part) sudah tidak ada lagi yang beredar di pasaran, *Mu'jir* pun sudah melakukan trik atau cara lain agar bisa hidup namun tidak berhasil, *musta'jir* yang mendengarkan pernyataan *Mu'jir* pun pasrah dan menarik hpnya kembali, dan dengan seponatan *Mu'jir* mengatakan bayaran upah yang harus di bayar *Musta'jir* sebesar Rp 50.000. *Musta'jir* pun mempertanyakan Uang(upah) awal yang dibayarkan, di karenakan penjaga yang berbeda dihari yang berbeda maka *Mu'jir* mempertanyakan bukti pembayaran awalnya apakah ada, *musta'jir* kebingungan, karena tidak mau meributkan maka diapun membayar kembali upah sesebesar Rp 50.000.⁷

B. Rekapitulasi Data Dalam Bentuk Matrik

Maksudnya adalah untuk menyajikan secara ringkas seluruh hasil penelitian yang diperoleh secara kasus perkasus, mengenai gambaran praktik perbaikan hanphone menurut akad *Ijarah* dan sistem perjanjian dan tanggung jawab pihak Salman Cell dalam usaha servis Hanphone. Untuk Lebih jelas selanjutnya dapat dilihat matrik berikut :

⁷ Wawancara langsung dengan RJ, *Salah Satu Konsumen Salman Cell Sungai Lulut, Kecamatan Banjarmasin Timur, 5 Agustus 2022.*

Matrik
 PRAKTIK AKAD *IJARAH* PADA JASA SERVIS *HANDPHONE*

Tabel 4.1 Gambaran Umum

no	kasus	praktik perbaikan hanphone menurut akad <i>Ijarah</i>	sistem perjanjian dan tanggung jawab pihak Salman Cell dalam usaha servis Hanphone
1	pertama	<i>Mu'jir</i> menyepakti ke inginan <i>musta'jir</i>	<i>Mu'jir</i> dan <i>musta'jir</i> melakukan peerjannjian secara lisan, yang mana <i>musta'jir</i> meminta cekan terlebih dahulu ternyata langsung di perbaiki dan tanggung jawab dari pihak <i>Mu'jir</i> membeli barang tersebut.
2	Kedua	<i>Mu'jir</i> menyepakti ke inginan <i>musta'jir</i>	<i>Mu'jir</i> dan <i>musta'jir</i> melakukan peerjannjian secara lisan. Ynag mana pihak <i>Mu'jir</i> melakukan Kecurangan berupa pencurian spare part. Pihak <i>musta'jir</i> mengetahui ketika mendatangi tempat servis lainya dan tanggung jawab

			pihak <i>Mu'jir</i> tidak ada
3	Ketiga	<i>Mu'jir</i> menyepakti ke inginan <i>musta'jir</i> , namun dalam pelaksanaanya terjadi Ketidak jelasan akad antara <i>Mu'jir</i> dan <i>must'jir</i> , tentang pembayaran.	<i>Mu'jir</i> dan <i>musta'jir</i> melakukan peerjannjian secara lisan. Yang mana pihak <i>musta'jir</i> melakukan pembayaran dua kali di awal dan di akhir yang mana hal itu seharusnya tidak terjadi dan tanggung jawab pihak <i>Mu'jir</i> tidak ada.

C. Analias Data

1. Layanan Jasa Servis Salman Cell Sungai lutut

Islam mewajibkan setiap umatnya bekerja untuk mencari rezeki dan pendapatan untuk mempertahankan hidupnya. Islam memberi berbagai kemudahan hidup dan jalan mendapatkan berbagai rezeki yang diberi oleh Allah SWT. Islam mewajibkan kerja untuk tujuan mendapatkan kebutuhan hidup secaralangsung mendorong kemajuan sosial dan ekonomi. Islam mengambil perhatian yang sungguh-sungguh terhadap kemajuan umat, karena itu Islam sangat menekankan kemajuan umat, dengan melakukan berbagai kegiatan yang dibolehkan oleh syara' untuk dapat memenuhi kebutuhan.

Bekerja/Usaha merupakan suatu kegiatan penting bagi kehidupan manusia karena dengan bekerja/Usaha maka orang tersebut bisa mendapatkan upah untuk

memenuhi hidupnya. Upah atau gaji merupakan hasil yang diperoleh oleh seseorang setelah melakukan suatu pekerjaan.⁸ Upah menurut fiqh muamalah biasanya dikenal dengan istilah *ujrah*, secara umum lafadz *ujrah* mempunyai arti suatu imbalan atas pemanfaatan dari suatu benda atau imbalan atas suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang atau aktivitas tertentu lainnya. *Ijārah bi al-'amāl* merupakan suatu sewa menyewa yang bersifat pekerjaan atau jasa, dalam *ijārah* ini bersifat pekerjaan atau jasa dalam artian dengan cara mempekerjakan seseorang untuk melakukan suatu Manfaat.⁹

Manajemen dalam menjalankan usaha layanan jasa servis *Handphone* harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen, sehingga para konsumen merasa puas atas pelayanan tersebut. Hal ini dikarenakan *Handphone* merupakan suatu kebutuhan bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas kehidupan sehari-hari.

Keterkaitan antara akad *Ijarah* dengan sistem pengupahan Pelayanan jasa servis *Handphone* di Salman Cell sungai lutut, yaitu pada praktik akadnya, seperti kasus yang di atas, dimana apabila akad belum ada keterikatatan atau belum ada kesepakatan antara kedua belah pihak, yang mana kesepakatan itu menimbulkan kerelaan apa yang akan terjadi pengambilan keputusan terhadap kedua belah pihak dan secara otomatis akan berkaitan dengan *ujrah*(upah).

Praktik akad *Ijarah* terhadap pelayanan jasa servis *Handphone* Salman Cell Sungai Lulut di kecamatan Banjarmasin timur, Seperti kasus yang dipaparkan

⁸ Wawancara langsung dengan Udin, *Salah Satu Teknisi/montir Salman Cell Sungai Lulut, Kecamatan Banjarmasin Timur*, 6 Desember 2022

⁹ Nasroen Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Medika Pratama, 2007), hlm. 251.

di atas ada yang tidak sesuai akad *Ijarah* yang semestinya yang mana dalam kasus diatas menimbulkan ketidakpercayaan lagi terhadap konsumen seperti:

Dalam kasus pertama menurut penulis terjadinya wanprestasi yaitu antara pihak *Mu'jir* yang tidak melakukan apa yang telah disepakati di awal perjanjian antara kedua belah pihak yang mana *musta'jir* meminta terlebih dahulu pengecekan sebelum perbaikan karena *musta'jir* pengen tahu terlebih dahulu estimasi harga agar *musta'jir* dapat memutuskan apakah mengambil langkah memperbaiki atau tidak akan tetapi, pihak *Mu'jir* malah melakukan perbaikan langsung tanpa berkoordinasi dengan *musta'jir* dengan secara sepihak yang mengakibatkan wanprestasi.

Dalam kasus ke dua menurut penulis telah terjadi pencurian atau kecurangan yang dilakukan oleh pihak *Mu'jir* terhadap spare part *handphone* milik *musta'jir* hal ini di ketahui ketika *musta'jir* ke tempat servis yang lain. Dan *musta'jir* telah memberikan upah kepada *Mu'jir* dan itu di terima. Padahal menurut yang dikatakan wahyu apabila perbaikan gagal maka si *musta'jir* tidak harus membayar, dan di tambah lagi terjadinya pencurian, maka dalam kasus ini terjadi kecurangan.

Dalam kasus ke tiga menurut penulis telah terjadi pembayaran dua kali yaitu pada pembayaran diawal dan pembayaran diakhir, yang mana pihak *musta'jir* memberikan pembayaran diawal dan ketika mau mengambil hp di minta lagi upah pembayarannya oleh pihak *Mu'jir*, yang seharusnya hal ini tidak terjadi, seperti yang dikatakan wahyu yaitu salah satu *Mu'jir* di Salman Cell. Karena perbaikan tidak berhasil maka pembayaran diakhir tidak dilakukan sama sekali

atau tidak ada pembayaran. Akan tetapi, dalam kasus ini pihak *musta'jir* melakukan meminta pembayaran dua kali di awal dan diakhir, yang menimbulkan kezaliman.

Dari kasus pertama, ke dua dan ke tiga, menurut penulis telah terjadi wanprestasi, kecurangan dan dua kali pembayaran, yang mana hal itu membuat pihak konsumen (*musta'jir*) merasa di rugikan yang menimbulkan ke tidak ridhoan/keiklasan kepada pihak si *musta'jir*, hal ini berkaitan dengan syarat sah nya akad *Ijarah* yaitu: orang yang melakukan akad (*Aqid*) a. Adanya keridhaan dari kedua belah pihak yang berakad, b. Dalam melakukan akad tidak boleh ada unsur penipuan baik *Mu'jir* dan *musta'jir* c. *Ma'qud 'allah* bermanfaat dengan jelas, d. *Ma'qud alaih* harus dapat memenuhi Syara, dan Kemanfaatan benda dibolehkan menurut syara.

Menurut penulis dari tiga kasus di atas telah terjadi kelalaian dalam sistem perjanjian, pihak *Mu'jir* tidak melakukan pencatatan ketika melakukan akad (transaksi) dengan pihak *musta'jir* (konsumen) yang menimbulkan wanprestasi, pembayaran upah dua kali padahal barang tidak dapat diperbaiki yang mana seharusnya apabila barang tidak bisa diperbaiki maka tidak ada pembayaran upah dan yang lebih parah lagi terjadi pencurian (kecurangan) kepada barang *musta'jir*(konsumen) hal ini sangat merugikan konsumen dan dilarang dalam ajaran islam (akad *Ijarah*).

Menurut penulis dari tiga kasus di atas pihak *Mu'jir* telah melanggar syarat sahnya akad yaitu yang seharusnya dalam syarat sahnya akad tidak boleh ada unsur penipuan ternyata ada penipuan/kecurangan/pencurian seperti di kasus ke

dua, dan dalam syarat sahnya akad harus ada keridhoan antara kedua belah pihak yang mana keridhoan/kerelaan ini bisa terjadi apabila kedua belah pihak telah melakukan kesepakatan, namun dalam praktiknya seperti kasus pertama, ke dua dan ke tiga, hal itu menimbulkan ketidak ridhoan/keiklasan mengakibatkan batalnya akad. Padahal dalam islam(akad *Ijarah*) kita di anjurkan atau diharuskan seperti yang di sebutkan dalam firman Allah:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۗ أَحَلَّتْ لَكُمْ بِهِمَةَ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحَكَّمٌ مَا يُرِيدُ ﴿١٠﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu¹¹ Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.¹²

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿١٣﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu¹⁴; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.¹⁵

¹⁰ Q.S. Al-maidah/5:1

¹¹ Aqad (perjanjian) mencakup: janji prasetya hamba kepada Allah dan Perjanjian yang dibuat oleh manusia dalam pergaulan sesamanya.

¹² Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan terjemanya...., hlm.82

¹³ Q.S An-Nisaa' /4:29

¹⁴ Larangan membunuh diri sendiri mencakup juga larangan membunuh orang lain, sebab membunuh orang lain berarti membunuh diri sendiri, karena umat merupakan suatu kesatuan.

¹⁵ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemanya*, (Jakarta : Yayasan Penyelenggaraan Penerjemaan Al-Qur'an, 1986), hlm.132

2. Sistem Perjanjian Dan Tanggung Jawab Pihak Salman Cell

Menurut Wahyu(*Mu'jir*) pemilik Salman Cell mengakui Pada awal membangun usaha servis *Handphone* ini sering terjadi kelalaian demi kelalaian yang dilakukan, namun dengan berjalannya waktu dan berkembangnya usaha ini(salaman cell) selalu memperbaiki kekurangn-kekurangan yang pernah di alami masa sebelumnya, seperti menjaga kepercayaan konsumen, melakukan tanggung jawab terhadap keluhan yang dialami oleh konsumen.¹⁶

Dalam pematokan soal harga biasanya dilihat dari seberapa tingkat resiko terhadap perbaikan *handphone* tersebut, Salman Cell biasanya di bagi menjadi 2 bagian, yang pertama: resiko perbaikan ringan seperti memperbaiki tombol yang longgar, ganti lubang charger dan sejenisnya maka akan di patok sekitaran harga Rp. 20.000.00 sampai Rp50.000.00, yang ke dua: Resiko perbaikan besar/berat seperti perbaikan Lcd, CPU dan sejenisnya di patok dari harga Rp 90.000.00 sampai seterusnya, biasanya pihak Salman Cell apabila resiko perbaikan besar maka akan memberi garansi 1 minggu kepada konsumen apabila setelah memakai layanan servis di Salman Cell terdapat kendala yang di rasa akibat kelalaian teknisi Salman Cell.¹⁷

Menurut penulis sistem perjanjian yang diterapkan oleh pihak *Mu'jir* tanpa menggunakan bukti atau pencatatan atas apa yang telah disepakati menimbulkan kerugian disalah satu pihak ditambah lagi tanggung jawab pihak *Mu'jir* pada kasus 2 (dua) dan 3 (tiga) tidak ada sama sekali tanggung jawabnya, dalam kasus

¹⁶ Wawancara langsung dengan Wahyu, *Salah Satu Teknisi/montir Salman Cell Sungai Lulut, Kecamatan Banjarmasin Timur*, 6 Desember 2022

¹⁷ Ibid

pertama pihak *Mu'jir* bertanggung jawab dengan cara membeli hp milik mustajir, dalam kasus di atas sangat merugikan pihak konsumen (*musta'jir*).

Menurut penulis apa yang telah di jelaskan oleh *Mu'jir* di atas sudah sesuai dalam penetapan upah, yang mana dalam penetapan upah adanya kesepakatan dari awal melakukan perjanjian jelas ada kerelaan antara *musta'jir* dan *Mu'jir* dalam menetapkan upahnya untuk diberikan. Selain itu upah yang diberikan juga harus sepadan dengan pekerjaan tersebut. Pembayaran Upah oleh *Mu'jir* terhadap *musta'jir* hendaklah jelas diberikan dengan bukti seperti nota, ataupun kwitansi serta ciri yang dapat menghilangkan ketidak jelasan dan disebutkan besaran dan bentuk upahnya.

Dalam hal ini Salman Cell bertindak sebagai tempat usaha yang menerapkan/menawarkan pekerjaan jasa, yang mana dalam menentukan upah telah ditentukan oleh pihak Salman Cell, dan pada hal ini tergantung kepada konsumen apakah konsumen mau mengambil penawaran yang telah diberikan oleh pihak Salman Cell atau tidak.

Dalam pelayanan yang diberikan oleh Salman Cell ada beberapa tahapan yang dilakukan, yaitu: tahapan pemeriksaan, tahapan akad, tahapan perbaikan/penggantian komponen dan tahapan pembayaran, dalam hal ini prosedur atau tahapan yang dilakukan menurut penulis telah sesuai dengan akad *Ijarah*.

Menurut Penulis bentuk tanggung jawab apa yang telah terjadi pada kasus-kasus diatas, dalam kasus pertama tanggung jawab yang diberikan pada konsumen dengan membeli *handphone* milik *musta'jir*, tindakan yang diambil oleh *Mu'jir*

disepakati oleh *musta'jir*, namun dalam kasus ke dua dan ke tiga tanggung jawab yang diberikan pihak *Mu'jir* kepada *musta'jir* sama sekali tidak ada hal itu sangat merugikan pihak *musta'jir*.

Sampai lah pada sekarang yang mana Salman Cell memiliki prosedur yang sudah sesuai dengan akad *Ijarah* syariat Islam, seperti tahapan-tahapan yang diuraikan diatas seperti Tahap pemeriksaan/pengecekan, Tahap Akad, Tahap perbaikan, tahap pergantian komponen dan tahap pembayaran.

3. Berakhirnya Perjanjian (akad)

Perjanjian (akad) telah diatur dalam pasal 1313 KUH Perdata yang berbunyi: “perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Yang mana menimbulkan 3 (tiga) unsur. Yaitu:

1. Ada orang yang menuntut yang disebut *musta'jir*
2. Ada orang yang di tuntutan yang disebut *Mu'jir*
3. Ada sesuatu yang dituntut, yaitu prestasi

Ijarah sebagai suatu akad atas beban objeknya adalah manfaat dan jasa yang didalamnya tidak boleh adanya unsur-unsur yang dapat merusak kontrak tersebut yaitu :

1. Keterpaksaan

Bila ada keterpaksaan dari salah satu pihak tentu saja ini sama saja dengan memakan sesuatu dengan cara yang batil dan melukai salah satu pihak.

- 2) Adanya unsur penipuan, penyesatan dengan sengaja oleh salah satu pihak terhadap pihak lain dengan memberikan informasi secara palsu dan tidak memberikan keterangan secara jelas.
- 3) Penyamaran cacat objek, penyamaran ini dimaksudkan agar salah satu pihak tidak mengetahui salah satu kekurangan dari objek tersebut.
- 4) Tidak adanya keseimbangan objek dan harga.

Dalam hubungan interaksi antar sesama manusia, haruslah berjalan dengan baik yang tunduk kepada syari'ah Islam atau yang keluar dari ketentuan kepadanya yang tidak terbatas. Adapun transaksi-transaksi yang dilarang dalam Islam antara lain:

- 1) Barang yang menjadi objek perniagaan adalah barang yang diharamkan dan dilarang dalam Islam.
- 2) Adanya unsur riba dalam transaksi tersebut.
- 3) Adanya unsur ketidakjelasan (Gharar).
- 4) Adanya unsur penipuan, kecurangan.

Berakhirnya suatu perjanjian di sebabkan anatara lain¹⁸

1. Tenggang masa waktu akad.
2. Cacat atau di batalkan oleh salah satu pihak yang ber akad.
3. Akad sifatnya mengikat, di anggap berakhir apabila:
 - a) Akad fasad, adanya unsur unsur penipuan, salah satu rukun atau syarat tidak terlaksana.
 - b) Berlakunya khiyar syarat, aib, atau rukyat

¹⁸ Abdul Rahman Ghazapy, Ghurfron Ihsan dan Sapiudin Shidiq, *Fiqh Muamalat..* hlm.58.

c) Akad tidak di jalankan oleh salah satu pihak

d) Sampai tujuan akad

Menurut penulis dari kasus di atas terdapat hal-hal yang tidak memenuhi perjanjian. Kasus pertama tidak memenuhi perjanjian dikarenakan pihak mujir mengabaikan apa di ucapka *musta'jir* yang mana itu telah di sepakati sebelumnya denga pihak *Mu'jir* meng iyakan. Dalam kasus ke dua adanya pencurian terhadap barang milik *musta'jir* yang mana ini membuat perjanjian rusak/batal. Dalam kasus ke tiga terjadinya ketidak jelasan (gharar) terkait upah. Dari tiga kasus tersebut unsur-unsur yang bisa membuat akad itu batal, seperti adanya unsur gharar, unsur kecurangan, dan adanya unsur riba. Dalam hal ini bisa saja akad batal.

