

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi pada era modern telah membawa perubahan signifikan dalam kehidupan masyarakat, khususnya dalam bidang ekonomi dan jasa. Salah satu bentuk perkembangan tersebut terlihat dari meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap jasa servis elektronik, seperti perbaikan televisi, telepon genggam, laptop, dan berbagai peralatan elektronik rumah tangga lainnya. Keberadaan jasa servis elektronik menjadi solusi bagi masyarakat untuk memperbaiki barang yang mengalami kerusakan tanpa harus membeli barang baru, sehingga aktivitas jasa ini memiliki peran penting dalam menunjang kebutuhan ekonomi masyarakat.

Hubungan antara pemilik barang dan penyedia jasa servis merupakan hubungan hukum yang didasarkan pada kesepakatan kerja atau akad jasa. Dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah hubungan tersebut termasuk dalam akad *ijarah*, yaitu akad pemindahan manfaat suatu jasa dengan imbalan tertentu. Wahbah az-Zuhaili menjelaskan bahwa *ijarah* adalah akad atas manfaat yang diketahui dan dibolehkan syariat dengan adanya imbalan (*ujrah*) yang disepakati oleh para pihak (Az-Zuhaili, 2005, 111).

Agar akad tersebut bernilai ibadah dan membawa keberkahan, maka setiap bentuk transaksi muamalah harus dilaksanakan dengan prinsip keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab agar tidak merugikan salah satu pihak. Hal ini sejalan dengan perintah Allah SWT dalam Al-Qur'an Surah An-Nisa ayat 29 yang melarang manusia untuk saling memakan harta sesamanya dengan jalan yang batil:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu." (QS. An-Nisa: 29).

Ayat ini menjelaskan larangan bagi kaum muslimin untuk mengambil atau memanfaatkan harta orang lain dengan cara yang tidak benar (*al-bathil*), seperti melalui penipuan, kecurangan, atau perbuatan yang merugikan pihak lain. Islam menegaskan bahwa harta hanya boleh diperoleh melalui cara yang sah, salah satunya melalui perdagangan atau transaksi yang dilakukan atas dasar kerelaan dan kesepakatan bersama (*an taradin minkum*). Prinsip kerelaan ini menunjukkan bahwa setiap transaksi harus dilandasi kejujuran, keadilan, dan tidak menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak. Oleh karena itu, apabila dalam suatu transaksi terdapat tindakan yang menyebabkan kerugian terhadap pihak lain, maka pihak yang melakukan kesalahan tersebut berkewajiban untuk bertanggung jawab dan mengembalikan atau mengganti kerugian tersebut sebagai bentuk pemenuhan hak pihak yang dirugikan dalam kegiatan muamalah. (Ibnu Katsir, *Tafsir al-Qur'an al-'Azhim*).

Implementasi dari prinsip keadilan dan kerelaan tersebut salah satunya dapat ditemukan dalam praktik jasa di masyarakat. Secara khusus, praktik jasa servis elektronik termasuk dalam kategori *Ijarah al-a'mal*, yaitu akad sewa jasa tenaga kerja atau keahlian seseorang untuk melakukan pekerjaan tertentu. Melalui akad ini, nilai-nilai kejujuran yang diamanatkan dalam Qs. An-Nisa ayat 29 diwujudkan dalam bentuk profesionalisme kerja. Dalam akad ini, penyedia jasa berkewajiban melaksanakan pekerjaan secara profesional sesuai kesepakatan, sedangkan pengguna jasa berkewajiban memberikan upah atas jasa yang telah dilakukan. Menurut Hendi Suhendi, *Ijarah al-a'mal* merupakan akad yang objeknya adalah pekerjaan atau jasa, sehingga tanggung jawab pekerja melekat pada hasil pekerjaan yang dilakukannya (Suhendi, 2007, 77).

Namun demikian, dalam praktik jasa servis elektronik sering muncul permasalahan hukum, salah satunya adalah terjadinya kerusakan tambahan setelah barang diperbaiki atau selama proses servis berlangsung. Tidak jarang konsumen mengalami kondisi di mana barang yang awalnya hanya mengalami kerusakan ringan justru mengalami kerusakan lain setelah ditangani oleh

teknisi servis. Situasi ini kemudian menimbulkan pertanyaan mengenai siapa yang bertanggung jawab atas kerusakan tersebut dan apakah penyedia jasa wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen dan hak apa yg didapatkan konsumen pada saat melakukan perbaikan barang elektronik.

Persoalan tanggung jawab, dalam Hukum Ekonomi Syariah, atas kerugian dikenal dengan konsep *dhaman* (ganti rugi atau pertanggungjawaban). *Dhaman* merupakan kewajiban seseorang untuk menanggung kerugian akibat perbuatan, kelalaian, atau kesalahan yang menimbulkan kerusakan pada pihak lain. Menurut Abdul Karim Zaidan, *dhaman* adalah kewajiban mengganti kerugian atas harta atau manfaat yang rusak akibat tindakan seseorang, baik disengaja maupun karena kelalaian (Zaidan, 2011, 110).

Urgensi pertanggungjawaban dalam transaksi jasa ini tidak hanya menjadi perhatian dalam hukum Islam melalui konsep *dhaman*, tetapi juga mendapatkan legitimasi yang kuat dalam sistem hukum positif di Indonesia guna menjamin kepastian hukum bagi masyarakat. Dalam konteks hukum positif di Indonesia, perlindungan terhadap konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Selain itu, konsumen juga berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang serta jaminan atas jasa yang diberikan oleh pelaku usaha.

Meskipun konsep tanggung jawab telah dijelaskan dalam hukum Islam dan hukum positif, praktik di lapangan sering menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara teori dan realitas. Sebagian pelaku jasa servis tidak memberikan ganti rugi atas kerusakan tambahan dengan alasan kerusakan bukan tanggung jawab mereka, sementara di sisi lain konsumen merasa dirugikan karena barang mengalami kondisi yang lebih buruk setelah diservis. Ketidakjelasan kesepakatan di awal servis juga sering menyebabkan konflik antara penyedia jasa dan pelanggan.

Realitas praktik jasa servis elektronik di masyarakat menunjukkan bahwa persoalan tanggung jawab atas kerusakan tambahan masih sering terjadi. Di Kelurahan Ampang sendiri, terdapat 4 penyedia jasa servis elektronik, baik yang berupa bengkel resmi maupun teknisi panggilan. Fenomena ini menunjukkan tingginya ketergantungan masyarakat setempat terhadap jasa tersebut.

Tabel 1.1
Daftar Penyedia Jasa Servis Elektornik di Kelurahan Ampang

NO	NAMA	STATUS
1	CV. FINO JAYA TEKNIK	Resmi
2	MITRA TEKNIK	Tidak resmi
3	PT. PADANG AIR COND	Resmi
4	CAHAYA TEKNIK	Tidak resmi

Sumber: Dokumentasi Penulis

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa konsumen di Kelurahan Ampang, ditemukan adanya permasalahan terkait ketidakjelasan tanggung jawab teknisi terhadap kerusakan barang setelah proses servis dilakukan. Salah satu konsumen, yaitu Ibu Nita menjelaskan, bahwa ia pernah melakukan perbaikan kulkas dua pintu melalui teknisi panggilan. Pada awalnya teknisi menyatakan bahwa kerusakan hanya disebabkan oleh kebocoran freon dan perbaikan disepakati dengan biaya sebesar Rp. 450.000. Setelah perbaikan selesai dan pembayaran dilakukan, kulkas sempat berfungsi normal pada hari pertama, namun pada hari berikutnya kulkas tidak lagi dingin. Ketika teknisi dipanggil kembali, teknisi menyatakan bahwa kompresor mengalami kerusakan dan meminta biaya tambahan sebesar Rp. 1.000.000 tanpa memberikan garansi atas perbaikan sebelumnya. Setelah terjadi perdebatan, disepakati solusi penggantian kompresor bekas dengan tambahan biaya, namun teknisi tidak kembali untuk menyelesaikan pekerjaan sebagaimana yang dijanjikan (Nita, 2026). Kondisi ini menyebabkan konsumen mengalami kerugian tanpa adanya kejelasan pertanggungjawaban.

Kasus serupa juga dialami oleh Ibu Yeni yang melakukan servis pendingin ruangan (AC) karena tidak lagi dingin. Teknisi menyatakan bahwa kerusakan terdapat pada kompresor dan dilakukan penggantian dengan biaya Rp. 1.200.000. Setelah perbaikan selesai, AC kembali tidak berfungsi pada hari berikutnya. Hasil pengecekan ulang menunjukkan adanya kebocoran pada kondensor yang sebelumnya tidak diinformasikan kepada konsumen. Teknisi kemudian meminta biaya tambahan sebesar Rp. 500.000 dan menolak memberikan garansi dengan alasan kerusakan berbeda dari perbaikan awal (Yeni, 2026). Konsumen merasa dirugikan karena sejak awal tidak diberikan informasi menyeluruh mengenai kondisi unit, sehingga terjadi perselisihan terkait tanggung jawab biaya tambahan.

Selain dari sisi konsumen, wawancara dengan pelaku usaha servis elektronik di Kelurahan Ampang juga menunjukkan adanya perbedaan pemahaman mengenai tanggung jawab ganti rugi. Pemilik bengkel CV Fino Jaya Teknik menjelaskan bahwa garansi biasanya hanya diberikan pada komponen yang diganti, seperti kompresor dan freon, sedangkan kerusakan pada komponen lain dianggap sebagai kerusakan baru yang dapat dikenakan biaya tambahan. Namun, apabila kerusakan tambahan terbukti disebabkan oleh kelalaian teknisi, maka pihak bengkel wajib mengganti kerugian tersebut. Sementara itu, pemilik Bengkel Mitra Teknik menyatakan bahwa biaya tambahan tetap dibebankan kepada konsumen kecuali kerusakan terjadi akibat kesalahan pihak bengkel (Fino, 2026).

Temuan tersebut menunjukkan adanya ketidakseragaman praktik tanggung jawab dalam jasa servis elektronik, khususnya terkait batasan antara kerusakan awal dan kerusakan tambahan. Ketidakjelasan ini berpotensi menimbulkan ketidakadilan bagi salah satu pihak, baik konsumen maupun penyedia jasa. Dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah, kondisi tersebut perlu dianalisis melalui konsep akad *Ijarah al-a'mal* dan prinsip *dhaman* untuk menentukan batas tanggung jawab pekerja terhadap objek pekerjaan.

Selain itu, perlindungan terhadap konsumen dalam praktik jasa servis elektronik di masyarakat, seringkali belum terlaksana secara optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya ketidakjelasan informasi yang diberikan oleh penyedia jasa, tidak adanya jaminan atau garansi atas hasil perbaikan, serta penolakan tanggung jawab ketika terjadi kerusakan tambahan pada barang milik konsumen. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan hukum yang berlaku dengan praktik yang terjadi di lapangan. (Ahmadi Miru, 2015 ,45)

Perlindungan konsumen dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah juga merupakan bagian penting dalam menjaga keadilan dan keseimbangan dalam transaksi muamalah. Prinsip kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab menjadi nilai dasar yang harus diterapkan oleh setiap pelaku usaha. Oleh karena itu, apabila terjadi kerugian akibat kelalaian atau kesalahan dalam jasa servis elektronik, maka penyedia jasa tidak hanya bertanggung jawab secara hukum positif, tetapi juga secara moral dan syariah melalui konsep *dhaman*. (Mardani, 2012, 102)

Berdasarkan uraian tersebut, penting untuk mengkaji praktik ganti rugi dalam jasa servis elektronik tidak hanya dari sudut pandang akad *Ijarah al-a'mal* dan konsep *dhaman*, tetapi juga dikaitkan dengan prinsip perlindungan konsumen guna mengetahui sejauh mana hak-hak konsumen telah terpenuhi dalam praktik tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam praktik ganti rugi atas kerusakan tambahan dalam jasa servis elektronik ditinjau dari perspektif Hukum Ekonomi Syariah melalui penelitian yang berjudul: **“Tanggung Jawab Penyedia Jasa terhadap Kerusakan Tambahan dalam Praktik Servis Elektronik di Kelurahan Ampang dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis paparkan di atas,

maka rumusan masalah yang penulis kaji dalam pembahasan ini adalah bagaimana implementasi tanggung jawab penyedia jasa terhadap kerusakan tambahan dalam praktik servis elektronik di Kelurahan Ampang ditinjau dari prinsip *dhaman* dalam Hukum Ekonomi Syariah?

1.3 Pertanyaan Penelitian

Adapun yang menjadi pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mekanisme pertanggungjawaban yang dilakukan oleh penyedia jasa servis elektronik di Kelurahan Ampang ketika terjadi kerusakan tambahan pada barang milik konsumen?
2. Bagaimana tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap praktik ganti rugi atas kerusakan tambahan tersebut berdasarkan akad *Ijarah al-a'mal* dan konsep *dhaman*?
3. Bagaimana tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah terhadap pemenuhan hak-hak konsumen dalam praktik jasa servis elektronik di Kelurahan Ampang?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan mekanisme pertanggungjawaban yang dilakukan oleh penyedia jasa servis elektronik di Kelurahan Ampang ketika terjadi kerusakan tambahan pada barang milik konsumen.
2. Untuk menganalisis tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap praktik ganti rugi atas kerusakan tambahan tersebut berdasarkan akad *Ijarah al-a'mal* dan konsep *dhaman*.
3. Untuk menganalisis tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah terhadap pemenuhan hak-hak konsumen dalam praktik jasa servis elektronik di Kelurahan Ampang.

1.5 Signifikansi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan secara teoritis karena adanya ketidakjelasan batasan tanggung jawab dalam literatur *Ijarah al-a'mal* ketika berhadapan dengan dinamika teknologi modern. Secara teoretis, konsep *dhaman* (ganti rugi) seringkali hanya dibahas pada kerusakan objek utama, namun masih terdapat ruang kosong (gap) dalam menjelaskan status hukum kerusakan tambahan yang muncul akibat kompleksitas perangkat elektronik. Penelitian ini mendesak dilakukan untuk memberikan kejelasan teoretis mengenai sejauh mana tanggung jawab pekerja (*ajir*) berlaku ketika sebuah perbaikan justru melahirkan masalah baru, sehingga hukum ekonomi syariah tetap relevan menjawab problematika kontemporer.

Secara praktis, penelitian ini mendesak untuk diangkat karena adanya fenomena ketidakadilan yang sistematis dalam praktik jasa servis elektronik di Kelurahan Ampang. Munculnya pola penolakan ganti rugi oleh teknisi dengan dalih kerusakan berbeda atau faktor usia barang telah menciptakan posisi tawar yang sangat lemah bagi konsumen. Jika praktik ini dibiarkan tanpa adanya tinjauan hukum yang jelas, maka prinsip *an-taradin* (kerelaan bersama) dalam muamalah akan tercederai, dan potensi konflik antara konsumen dan pelaku usaha akan terus meningkat. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat penting sebagai upaya untuk merumuskan standar pertanggungjawaban yang adil guna melindungi hak-hak masyarakat dari praktik muamalah.

1.5 Studi Literatur

Untuk menghindari kesalahpahaman dan supaya tidak terjadi pengulangan penelitian, maka penulis mencantumkan karya ilmiah sebelum penulis:

1. Skripsi yang ditulis oleh Nurul Hidayah (2020) Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dengan judul "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Tanggung Jawab Jasa Servis Handphone Atas Kerusakan Barang Konsumen". Skripsi ini membahas tentang tanggung jawab pelaku usaha jasa servis handphone terhadap kerusakan barang milik konsumen yang

terjadi pada saat proses perbaikan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, terdapat hal yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana bentuk tanggung jawab jasa servis terhadap kerusakan barang konsumen dan bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap praktik tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam praktik jasa servis handphone sering terjadi kerusakan tambahan yang disebabkan oleh kelalaian teknisi, sehingga pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen. Dalam perspektif hukum Islam, tanggung jawab tersebut termasuk dalam konsep *dhaman* (tanggung jawab atas kerugian) yang mewajibkan pihak yang menyebabkan kerugian untuk mengganti kerugian yang dialami oleh pihak lain. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama membahas tentang tanggung jawab dan ganti rugi dalam jasa servis terhadap kerusakan barang konsumen. Perbedaan utama penelitian ini terletak pada fokus kajian dan objek penelitian. Penelitian yang ditulis oleh Nurul Hidayah membatasi diri pada servis handphone. Sementara itu, penelitian ini lebih luas dan kompleks karena mencakup elektronik rumah tangga dan adanya kerusakan tambahan setelah selesainya servis. Selain itu, penelitian ini juga menyertakan analisis UU Perlindungan Konsumen yang belum dibahas secara mendalam atau dengan sudut pandang yang sama dalam penelitian terdahulu.

2. Skripsi yang ditulis oleh Rizki Amalia (2021) Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan judul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Tanggung Jawab Jasa Servis Elektronik Atas Kerusakan Barang Konsumen (Studi Kasus di Kota Banda Aceh)”. Skripsi ini membahas tentang tanggung jawab pelaku usaha jasa servis elektronik terhadap kerusakan barang milik konsumen yang terjadi selama proses perbaikan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, terdapat hal yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana praktik tanggung jawab pelaku usaha jasa servis elektronik terhadap kerusakan

barang konsumen serta bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap praktik tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam praktik jasa servis elektronik masih terdapat kasus kerusakan tambahan yang dialami oleh barang konsumen akibat kelalaian teknisi. Dalam perspektif hukum Islam, pelaku usaha yang menyebabkan kerusakan barang konsumen karena kelalaian wajib memberikan ganti rugi (*Dhaman*) kepada pemilik barang sebagai bentuk tanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama membahas tentang tanggung jawab dan ganti rugi dalam jasa servis elektronik terhadap kerusakan barang konsumen dalam perspektif hukum Islam. Perbedaan utama penelitian ini terletak pada fokus penelitian dan lokasi penelitian. Selain itu, penelitian penulis memberikan penekanan lebih tajam pada aspek perlindungan konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 dan analisis mendalam mengenai batasan tanggung jawab pada kerusakan tambahan yang muncul pasca perbaikan, yang dalam penelitian Rizki Amalia belum dibahas secara spesifik.

3. Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Iqbal (2020) Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya dengan judul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Servis Handphone atas Kerusakan Barang Konsumen (Studi Kasus di Surabaya)”. Skripsi ini membahas tentang tanggung jawab pelaku usaha jasa servis handphone terhadap kerusakan barang milik konsumen selama proses perbaikan berlangsung. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, terdapat hal yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana praktik tanggung jawab pelaku usaha jasa servis handphone terhadap kerusakan barang konsumen serta bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap praktik tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam praktik jasa servis handphone masih ditemukan kasus kerusakan tambahan yang dialami oleh barang konsumen akibat kelalaian teknisi dalam melakukan perbaikan. Dalam perspektif

hukum Islam, pelaku usaha yang menyebabkan kerusakan barang milik konsumen karena kelalaian wajib memberikan ganti rugi (*Dhaman*) kepada pemilik barang sebagai bentuk tanggung jawab atas kerugian yang terjadi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama membahas mengenai tanggung jawab pelaku usaha jasa servis terhadap kerusakan barang konsumen dalam perspektif hukum Islam. Perbedaan utama penelitian ini terletak pada fokus kajian dan objek penelitian. Penelitian yang ditulis oleh Muhammad Iqbal membatasi diri pada servis handphone. Sementara itu, penelitian ini lebih luas dan kompleks karena mencakup elektronik rumah tangga dan adanya kerusakan tambahan setelah selesainya servis. Selain itu, penelitian ini juga menyertakan analisis UU Perlindungan Konsumen yang belum dibahas secara mendalam atau dengan sudut pandang yang sama dalam penelitian terdahulu.

4. Skripsi yang ditulis oleh Ahmad Fauzi (2019) Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Servis Elektronik Atas Kerusakan Barang Konsumen (Studi Kasus di Kota Pekanbaru)”. Skripsi ini membahas tentang bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa servis elektronik terhadap kerusakan barang milik konsumen selama proses perbaikan berlangsung. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, terdapat hal yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha jasa servis elektronik terhadap kerusakan barang konsumen serta bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap praktik tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam praktik jasa servis elektronik terdapat beberapa kasus kerusakan tambahan pada barang konsumen yang disebabkan oleh kelalaian teknisi dalam melakukan perbaikan. Dalam perspektif hukum Islam, pelaku usaha yang menyebabkan kerusakan barang milik konsumen karena kelalaian wajib memberikan ganti rugi

(*dhaman*) kepada pemilik barang sebagai bentuk tanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama membahas mengenai tanggung jawab dan ganti rugi dalam jasa servis elektronik terhadap kerusakan barang konsumen dalam perspektif hukum Islam. Perbedaan utama penelitian ini terletak pada fokus penelitian dan lokasi penelitian. Selain itu, penelitian penulis memberikan penekanan lebih tajam pada aspek perlindungan konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 dan analisis mendalam mengenai batasan tanggung jawab pada kerusakan tambahan yang muncul pasca perbaikan, yang dalam penelitian Ahmad Fauzi belum dibahas secara spesifik.

5. Skripsi yang di tulis oleh Maisa Farah Fadilla pada tahun 2023 dari Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, UIN Imam Bonjol Padang, berjudul “Penerapan Konsep *Ijarah* dalam Usaha Bengkel Mobil (Studi Kasus Bengkel Mandiri Jaya di Kelurahan Jati Baru Kecamatan Padang Timur Kota Padang)”. Penelitian ini membahas tentang penerapan akad *ijarah* dalam praktik usaha bengkel mobil sebagai salah satu bentuk hubungan hukum antara penyedia jasa dan konsumen. Fokus penelitian ini diarahkan pada bagaimana pelaksanaan akad jasa dalam kegiatan perbaikan kendaraan mulai dari adanya kesepakatan awal, pelaksanaan kerja, hingga pemenuhan kewajiban oleh para pihak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik jasa bengkel pada dasarnya merupakan bentuk *ijarah*, karena terdapat unsur pemanfaatan jasa tenaga kerja dengan imbalan tertentu. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa hubungan hukum yang lahir dari akad tersebut menimbulkan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Pihak penyedia jasa berkewajiban melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kesepakatan yang telah di buat, sedangkan kensumen berkewajiban membayar upah atas jasa yang telah di berikan. Penelitian ini juga menegaskan bahwa kejelasan akad dan pelaksanaan pekerjaan secara professional merupakan unsur penting

dalam menjaga kepercayaan serta menghindari timbulnya perselisihan antara penyedia jasa dan konsumen. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama membahas hubungan hukum antara penyedia jasa dan konsumen dalam perspektif hukum ekonomi syariah, khususnya berkaitan dengan akad *ijarah* dalam praktik jasa perbaikan. Selain itu, kedua penilitan ini juga menyoroti adanya hak dan kewajiban yang timbul antara para pihak dalam pelaksanaan jasa. Perbedaannya terletak pada focus kajian penelitian. Penelitian Maisa farah fadilla lebih berfokus pada penerapan konsep *ijarah* dalam usaha bengkel mobil secara umum, sedangkan penelitian yang penulis lakukan lebih memfokuskan pada tanggung jawab penyedia jasa elektronik terhadap kerusakan tambahan barang milik konsumen setelah proses perbaikan berlangsung, yang kemudian di analisis menggunakan akad *ijarah al-a'mal* daan konsep *dhaman* dalam hukum ekenomi syariah.

1.6 Kerangka Teori

1.5.1 Akad *Ijarah al-a'mal*

Ijarah merupakan salah satu bentuk akad dalam muamalah yang berkaitan dengan pemanfaatan jasa atau manfaat suatu barang dengan imbalan tertentu. Secara bahasa, *ijarah* berasal dari kata *al-ajr* yang berarti upah, imbalan, atau balasan atas suatu pekerjaan. Dalam terminologi fikih muamalah, *ijarah* didefinisikan sebagai akad pemindahan hak guna atau manfaat atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran upah atau imbalan tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut (Nadzilla, dkk, 2024, 10).

Dalam praktiknya, akad *ijarah* terbagi menjadi dua bentuk, yaitu *ijarah al-manfa'ah* dan *Ijarah al-a'mal*. *Ijarah al-manfa'ah* merupakan akad sewa menyewa atas manfaat suatu barang, seperti menyewa rumah atau kendaraan. Sedangkan *Ijarah al-a'mal* merupakan akad yang berkaitan dengan pemanfaatan jasa atau tenaga kerja seseorang dengan imbalan tertentu. Dengan kata lain, *Ijarah al-a'mal* adalah akad antara pemberi pekerjaan dan

pekerja untuk memanfaatkan jasa atau keahlian yang dimiliki oleh pekerja tersebut dalam melakukan suatu pekerjaan (Karim 2014, 97).

Akad *Ijarah al-a'mal* banyak ditemukan dalam berbagai aktivitas ekonomi masyarakat, seperti jasa tukang bangunan, jasa transportasi, jasa laundry, maupun jasa servis elektronik. Dalam hubungan tersebut terdapat dua pihak yang terlibat, yaitu pihak yang memberikan pekerjaan (*musta'jir*) dan pihak yang memberikan jasa atau tenaga kerja (*ajir*). Pihak *musta'jir* berkewajiban memberikan upah sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui bersama, sedangkan pihak *ajir* berkewajiban melaksanakan pekerjaan secara profesional dan bertanggung jawab sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan (Rafiqie, dkk, 2023, 115).

Dalam hukum ekonomi syariah, pelaksanaan akad *ijarah* harus memenuhi rukun dan syarat tertentu agar akad tersebut dianggap sah. Rukun *ijarah* meliputi pihak yang berakad, objek akad berupa manfaat atau jasa yang diberikan, serta adanya ijab dan qabul yang menunjukkan kesepakatan kedua belah pihak. Selain itu, objek jasa yang diperjanjikan harus jelas, dapat dilaksanakan, dan tidak bertentangan dengan ketentuan syariah. Kejelasan mengenai jenis pekerjaan, waktu pelaksanaan, serta besaran upah menjadi hal yang penting agar tidak menimbulkan perselisihan di kemudian hari (Ascarya 2011, 103).

Dalam praktik jasa servis elektronik, akad yang terjadi antara konsumen dan teknisi atau penyedia jasa dapat dikategorikan sebagai akad *Ijarah al-a'mal*. Konsumen sebagai pihak yang membutuhkan jasa perbaikan memberikan pekerjaan kepada teknisi untuk memperbaiki barang elektronik yang mengalami kerusakan, sedangkan teknisi menerima pekerjaan tersebut dengan imbalan berupa biaya servis yang telah disepakati. Oleh karena itu, teknisi memiliki kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan secara profesional serta menjaga barang milik konsumen selama proses perbaikan berlangsung (Rafiqie, dkk, 2023, 116)..

Apabila dalam proses pengerjaan terjadi kelalaian atau kesalahan yang menyebabkan kerusakan tambahan pada barang milik konsumen, maka hal tersebut dapat menimbulkan tanggung jawab bagi pihak penyedia jasa. Dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah, tanggung jawab tersebut berkaitan dengan konsep *dhaman*, yaitu kewajiban untuk menanggung kerugian yang timbul akibat tindakan atau kelalaian yang merugikan pihak lain. Oleh karena itu, konsep *dhaman* menjadi penting untuk dikaji dalam memahami tanggung jawab penyedia jasa dalam akad *Ijarah al-a'mal*, khususnya dalam praktik jasa servis elektronik.

1.5.2 *Dhaman* (Ganti Rugi)

Konsep tanggung jawab atas kerugian dalam Hukum Ekonomi Syariah dikenal dengan istilah *dhaman*. Secara bahasa, *dhaman* berarti tanggungan, jaminan, atau kewajiban untuk menanggung sesuatu. Sedangkan secara istilah dalam fikih muamalah, *dhaman* diartikan sebagai kewajiban seseorang untuk menanggung kerugian atau mengganti kerusakan yang disebabkan oleh perbuatannya terhadap hak atau harta orang lain. Dengan kata lain, *dhaman* merupakan bentuk pertanggungjawaban yang harus dilakukan oleh seseorang apabila tindakan atau kelalaiannya menimbulkan kerugian bagi pihak lain (Haroen 2007, 250).

Konsep *dhaman* dalam Islam bertujuan untuk menjaga hak-hak individu serta menciptakan keadilan dalam hubungan muamalah. Islam sangat menekankan pentingnya tanggung jawab dalam setiap aktivitas ekonomi agar tidak ada pihak yang dirugikan. Oleh karena itu, apabila seseorang melakukan tindakan yang menyebabkan kerusakan terhadap harta milik orang lain, maka ia berkewajiban untuk mengganti kerugian tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam hukum Islam. Prinsip ini sejalan dengan tujuan syariat Islam yang ingin mewujudkan kemaslahatan dan menghindarkan manusia dari kerugian atau ketidakadilan (Karim 2014, 145).

Dhaman dapat muncul dalam berbagai bentuk transaksi, seperti jual beli, sewa menyewa, maupun akad jasa. Dalam akad yang berkaitan dengan

jasa, seperti akad *Ijarah al-a'mal*, penyedia jasa memiliki kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab serta menjaga barang milik pihak yang menggunakan jasanya. Apabila dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut terjadi kerusakan yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan pekerja, maka pekerja tersebut berkewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada pemilik barang sesuai dengan tingkat kerusakan yang terjadi (Ascarya 2011, 125).

1.5.3 Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang bertujuan untuk menjamin adanya kepastian hukum terhadap hak-hak konsumen dalam penggunaan barang dan/atau jasa. Dalam hukum positif di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan jaminan atas hak konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, serta ganti rugi apabila mengalami kerugian.

Dalam kaitannya dengan praktik jasa servis elektronik, teori perlindungan konsumen digunakan untuk melihat sejauh mana hak-hak konsumen telah terpenuhi, khususnya dalam hal tanggung jawab penyedia jasa terhadap kerusakan tambahan yang terjadi pada barang milik konsumen. Hal ini menjadi penting karena dalam praktik di lapangan seringkali terjadi ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga diperlukan perlindungan hukum yang jelas. Dengan demikian, penggunaan teori perlindungan konsumen dalam penelitian ini melengkapi analisis Hukum Ekonomi Syariah melalui konsep *Ijarah al-a'mal* dan *dhaman*, sehingga menghasilkan kajian yang lebih komprehensif baik dari perspektif syariah maupun hukum positif.

1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara atau pendekatan yang dilakukan oleh peneliti untuk menemukan jawaban atas pertanyaan penelitian yang diajukan. Metode ini bertujuan untuk menghasilkan pengetahuan baru atau

mengonfirmasi pengetahuan yang sudah ada (Nasution 2003, 5).

1.7.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif untuk mengkaji praktik ganti rugi atas kerusakan tambahan dalam jasa servis elektronik di Kelurahan Ampang serta meninjaunya berdasarkan perspektif Hukum Ekonomi Syariah. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan mendalam mengenai suatu fenomena yang terjadi di masyarakat berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh data yang berkaitan dengan praktik jasa servis elektronik serta mekanisme pemberian ganti rugi atas kerusakan tambahan yang dialami konsumen. Melalui penelitian lapangan ini, peneliti dapat menggali informasi secara lebih mendalam mengenai pengalaman, pemahaman, serta pandangan para pelaku usaha servis elektronik dan konsumen terkait tanggung jawab dan pemberian ganti rugi dalam praktik jasa servis tersebut. Penelitian kualitatif (Moleong 2017, 6) juga bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara menyeluruh melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam konteks yang alamiah.

Lapangan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelaku usaha jasa servis elektronik dan konsumen yang pernah menggunakan jasa servis elektronik di Kelurahan Ampang. Kelurahan Ampang dipilih sebagai lokasi penelitian karena adanya masalah nyata di sana, dimana terjadi ketidakjelasan pertanggungjawaban atas kerusakan tambahan servis elektornik. Selain itu, di wilayah tersebut terdapat beberapa usaha jasa servis elektronik baik yang resmi maupun tidak resmi (servis panggilan).

1.7.2 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi atau keterangan terkait dengan masalah yang diteliti. Berdasarkan cara

memperolehnya, sumber data secara umum dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama yang berkaitan dengan objek penelitian mengenai permasalahan yang akan dibahas (Sugiyono 2016, 137). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari pelaku usaha jasa servis elektronik dan konsumen yang pernah menggunakan jasa servis elektronik di Kelurahan Ampang. Data ini digunakan untuk mengetahui praktik jasa servis elektronik serta mekanisme tanggung jawab dan pemberian ganti rugi atas kerusakan tambahan yang terjadi setelah proses servis dilakukan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti tidak secara langsung dari sumber pertama, melainkan melalui dokumen, arsip, buku, jurnal, laporan penelitian, maupun sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian. Menurut Sugiyono, data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen (Sugiyono, 2016, 137). Data sekunder digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data primer agar analisis penelitian menjadi lebih komprehensif.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari buku-buku fikih muamalah, jurnal ilmiah, skripsi terdahulu, peraturan perundang-undangan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan akad *Ijarah al-a'mal*, konsep *dhaman*, perlindungan konsumen, dan praktik tanggung jawab penyedia jasa servis elektronik. Data tersebut digunakan sebagai landasan teoritis dalam menganalisis praktik tanggung jawab dan ganti rugi atas kerusakan tambahan dalam jasa servis elektronik di Kelurahan Ampang.

1.7.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi langsung antara peneliti dan responden untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian (Adi 2004, 72). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung dengan pelaku usaha jasa servis elektronik dan konsumen yang pernah menggunakan jasa servis elektronik di Kelurahan Ampang.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen tertulis, gambar, maupun catatan yang berkaitan dengan penelitian (Sugiyono 2016, 99). Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan berbagai data yang diperlukan seperti catatan hasil wawancara, foto lokasi penelitian, serta dokumen lain yang berkaitan dengan praktik jasa servis elektronik di Kelurahan Ampang. Dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh dari hasil wawancara.

1.7.4 Informan Penelitian

Informan merupakan subjek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena atau permasalahan yang diteliti dalam penelitian kualitatif (Suyanto 2005, 171). Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang relevan dengan praktik jasa servis elektronik serta mekanisme tanggung jawab dan pemberian ganti rugi atas kerusakan tambahan yang terjadi setelah proses servis dilakukan.

Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono, *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan mempertimbangkan kriteria tertentu yang dianggap dapat memberikan informasi yang paling relevan terhadap objek penelitian (Sugiyono, 2010, 53). Melalui teknik ini, peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam praktik jasa servis

elektronik di Kelurahan Ampang. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pelaku usaha jasa servis elektronik dan konsumen yang pernah menggunakan jasa servis elektronik di Kelurahan Ampang. Pelaku usaha servis elektronik dipilih sebagai informan karena mereka memiliki pengetahuan mengenai proses perbaikan barang elektronik serta kebijakan yang diterapkan terkait tanggung jawab dan pemberian ganti rugi kepada konsumen. Sementara itu, konsumen dipilih sebagai informan untuk mengetahui pengalaman mereka dalam menggunakan jasa servis elektronik, khususnya yang berkaitan dengan kerusakan tambahan dan mekanisme ganti rugi yang diberikan oleh penyedia jasa.

1.7.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari, mengorganisasi, dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga dapat dipahami dengan mudah serta dapat menghasilkan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Proses analisis data dilakukan dengan cara mengelompokkan data, menguraikannya ke dalam bagian-bagian tertentu, serta memilih data yang dianggap penting untuk dipelajari sehingga dapat menghasilkan suatu pemikiran atau kesimpulan yang dapat menjawab permasalahan penelitian (Sugiyono 2010, 244).

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis melalui beberapa tahap sesuai dengan metode penelitian kualitatif. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu proses memilih, menyederhanakan, serta memfokuskan data yang diperoleh dari lapangan agar hanya data yang berkaitan dengan penelitian yang dianalisis lebih lanjut. Reduksi data bertujuan untuk menyeleksi informasi yang relevan dengan objek penelitian dan menghilangkan data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, data hasil wawancara dari pelaku usaha jasa servis elektronik dan konsumen di Kelurahan Ampang akan diseleksi sehingga hanya data yang berkaitan dengan praktik jasa servis elektronik, kerusakan tambahan pada

barang, serta mekanisme tanggung jawab dan pemberian ganti rugi yang dianalisis lebih mendalam (Sugiyono 2016, 137).

Tahap selanjutnya adalah penyajian data, yaitu proses menyusun data yang telah direduksi dalam bentuk narasi deskriptif agar lebih mudah dipahami. Menurut Miles dan Huberman, penyajian data bertujuan untuk memberikan gambaran yang terstruktur mengenai fenomena yang diteliti sehingga memudahkan peneliti dalam melihat hubungan antara data yang satu dengan yang lainnya (Miles dan Huberman 1994, 10). Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif yang menjelaskan praktik jasa servis elektronik serta bentuk tanggung jawab penyedia jasa terhadap kerusakan tambahan yang dialami konsumen di Kelurahan Ampang.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis serta melakukan verifikasi untuk memastikan bahwa kesimpulan tersebut sesuai dengan data yang diperoleh di lapangan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengkaji praktik ganti rugi dalam jasa servis elektronik yang ditemukan di lapangan kemudian meninjaunya berdasarkan prinsip hukum ekonomi syariah, khususnya melalui teori akad *Ijarah al-a'mal* dan konsep *dhaman* (ganti rugi). Dengan demikian, hasil analisis diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kesesuaian praktik ganti rugi dalam jasa servis elektronik di Kelurahan Ampang dengan prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah.