

**PENAMBAHAN BIAYA PADA PENUKARAN TELKOMSEL
POIN DITINJAU MENURUT KONSEP *GHARAR***

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

DESY SASMITA

Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Langsa

Program Strata Satu (S-1)

Prodi : Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)

Nim : 2012012046



**FAKULTAS SYARI'AH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
2017 M / 1438 H**

**PENAMBAHAN BIAYA PADA PENUKARAN TELKOMSEL
POIN DITINJAU MENURUT KONSEP *GHARAR***

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

DESY SASMITA

Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Langsa

Program Strata Satu (S-1)

Prodi : Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)

Nim : 2012012046



**FAKULTAS SYARI'AH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
2017 M / 1438 H**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Langsa Sebagai Salah Satu Beban
Studi Program Sarjana (S-1) dalam Hukum Ekonomi Syari'ah Pada Fakultas
Syari'ah

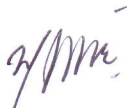
Diajukan oleh:

DESY SASMITA
NIM. 2012012046

Program Studi
HUKUM EKONOMI SYARI'AH
(MUAMALAH)

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Zubir, MA

NIP. 19730924 200901 1 002

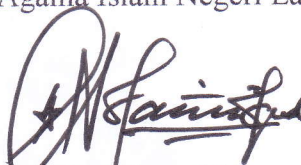
Pembimbing II



Syawaluddin Ismail, Lc, MA

Mengetahui

Dekan Fakultas Syari'ah
Institut Agama Islam Negeri Langsa



Dr. Zulfikar, MA

NIP. 19720909 199005 1 001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul "*Penambahan Biaya Pada Penukaran Telkomsel Poin Ditinjau Menurut Konsep Gharar*" telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Langsa, pada tanggal 26 Juli 2017.

Skripsi telah di terima sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Syari'ah pada Fakultas Syari'ah Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah).

Langsa, 26 Juli 2017 M
2 Dzul Qa'dah 1438 H

Panitia Sidang Munaqasyah
Skripsi Fakultas Syari'ah
Institut Agama Islam Negeri Langsa

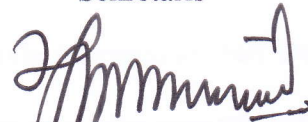
Ketua



Zubir, MA

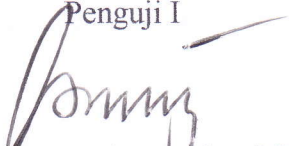
NIP. 19730924 200901 1 002

Sekretaris



Syawaluddin Ismail, Lc, MA

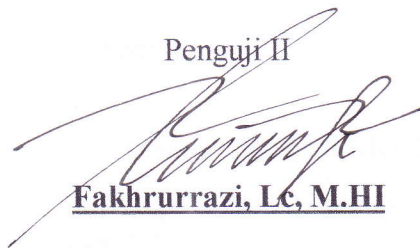
Penguji I



Drs. H. Basri Ibrahim, MA

NIP. 19670214 199802 1 001

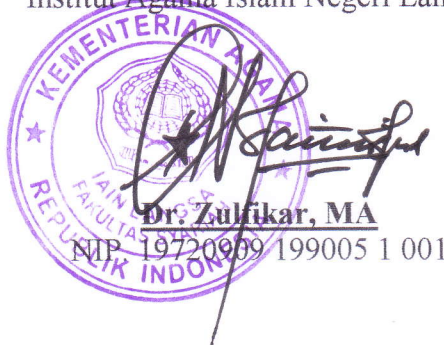
Penguji II



Fakhurrrazi, Lc, M.HI

Mengetahui:

Dekan Fakultas Syari'ah
Institut Agama Islam Negeri Langsa



Dr. Zulfikar, MA
NIP. 19720909 199005 1 001

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desy Sasmita
Tempat/tgl. Lahir : Tanjung Seumantoh/ 08 mei 1994
Nim : 2012012046
Fakultas : Syariah
Jurusan/prodi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Alamat : Desa Tanjung Seumantoh Dusun Keramat Kec. Karang Baru
Kab. Aceh Tamiang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ***“PENAMBAHAN BIAYA PADA PENUKARAN TELKOMSEL POIN DITINJAU MENURUT KONSEP GHARAR”*** adalah benar hasil usaha saya sendiri. Apabila dikemudian hari ternyata, skripsi saya terbukti hasil plagiasi karya orang lain, maka saya siap menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Karang Baru, 20 Mei 2017

Yang membuat pernyataan,



DESY SASMITA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil ‘alamin wassalatu wassalamu ‘ala asrafil ambiyai walmursalin, segala puji hanya untuk Allah SWT yang telah melimpahkan rahmad, taufiq, dan hidayahNya kepada penulis sehingga dalam penyusunan skripsi ini mendapat kemudahan. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi kita Muhammad SAW yang telah membawa ajaran Agama Islam sebagai rahmatan lil ‘alamin sehingga membawa keselamatan bagi umat manusia dan alam semesta ini, dan tidak lupa pula kepada keluarga dan Al-Sahabat Nabi yang telah memperjuangkan Agama Islam hingga saat ini.

Tiada kata yang paling pantas selain mengucapkan Alhamdulillah karena penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan tugas akhir kuliah. Adapun judul skripsi ini adalah ***“Penambahan Biaya Pada Penukaran Telkomsel Poin Ditinjau Menurut Konsep Gharar”***

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan, namun berkat bantuan, bimbingan dan kerjasama yang ikhlas dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Pencapaian tugas akhir ini tidak terlepas dari jasa-jasa orang tua penulis. Ungkapan terimakasih yang tulus ikhlas dari hati

penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta **Ayahanda M. Saidi** dan **Ibunda Salamiah** atas do'a dan yang telah mencurahkan segenap kasih sayang yang tidak terbatas dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan sampai tingkat perguruan tinggi. Ucapan terima kasih yang sebesar besarnya juga penulis ucapkan kepada saudaraku tersayang **Adinda Silfia Penty Andika** dan **Kanda Rizky Kurniawan**, terima kasih atas dukungan, motivasi, dan do'anya demi kelancaran penelitian ini kalian adalah hal terindah dalam hidupku.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua unsur yang telah membantu, memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan kerendahan hati, penulis meminta maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi perbaikan penulis, dan mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa, Bapak **Dr. H. Zulkarnaini, MA.**
2. Dekan Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Langsa, Bapak **Dr. Zulfikar, MA.**
3. Bapak **Zubir, MA** Sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan kasih sayang.
4. Bapak **Syawaluddin Ismail, Lc. MA** selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu, mengajari serta memberikan arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan aturan penulisan

karya ilmiah, beliau pembimbing yang kooperatif dan bertanggung jawab terhadap tugasnya meskipun sibuk beliau tetap melayani bimbingan skripsi ini dengan baik.

5. Seluruh Dosen Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Langsa yang telah banyak memberikan pengetahuan dan mendidik penulis selama berada di perguruan tinggi sehingga penulis memiliki pengetahuan dan wawasan yang sesuai dengan disiplin ilmu yang ditekuni.
6. Kepada Pimpinan Grapari Kota Langsa Bapak **Panca Trisna** dan kedua Stafnya yaitu **Ibu Fattalia** dan **Ibu Lindawati** yang telah membantu memberikan data dan jawaban yang diperlukan selama penelitian berlangsung dan saya ucapkan terimakasih kepada masyarakat sebagai informan yang pernah melakukan penukaran telkomsel poin yaitu **Nurhamidah, Nurwinda, Wahyuni, Donna Solyna, Dan Halimatun Sakdiah.**
7. Kepada 8 serangkai yang selalu mensupport meskipun jarang ketemu, jadilah sahabat yang tak hanya ada disaat bahagia tapi disaat susah juga akan selalu tetap ada, semoga persahabatannya sampai tua.
8. Teman-teman Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Langsa, khususnya Unit 2 Muamalah Angkatan 2012, yang selalu gokil, kompak, dan ribut, semoga kalian cepat nyusul wisudannya.
9. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada **Muhammad Haikal Hafiz Nasution** selaku inspirasi dan penyemangat penulis.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini belum mencapai kesempurnaan dalam arti yang sebenarnya, maka untuk itu penulis mohon kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan karya-karya penulis dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Aamiin ya rabbal'alamiin.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Tanjung Seumantoh, 25 Juni 2017

Penulis

Desy Sasmita

NIM. 2012012046

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
ABSTRAK	vii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
E. Penjelasan Istilah	7
F. Penelitian Terdahulu.....	8
G. Sistematika Pembahasan	10
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Telkomsel Poin.....	12
1. Pengertian Telkomsel Poin	12
2. Hadiah yang ditawarkan Oleh Telkomsel.....	13
3. Mekanisme Pengumpulan Poin Telkomsel.....	15
4. Telkomsel Poin Kategori <i>Tier/</i> Status Pelanggan	17
B. Konsep <i>Gharar</i> dalam Fiqh Muamalah	18
1. Pengertian <i>Gharar</i>	18
2. Dasar Hukum <i>Gharar</i>	20
3. Bentuk-Bentuk <i>Gharar</i>	24
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	28
B. Jenis Penelitian	28
C. Pendekatan Penelitian.....	28
D. Sumber Data Penelitian	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Teknik Analisis Data	32
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	
A. Profil Grapari Kota Langsa	34
1. Sejarah Singkat Grapari Kota Langsa.....	34

2. Visi Dan Misi Grapari Kota Langsa	34
3. Struktur Organisasi Grapari Kota Langsa.....	35
4. Tugas Pokok Dan Fungsi.....	36
5. Alamat Kantor Pelayanan Telkomsel	38
B. Ketentuan Penukaran Telkomsel Poin.....	38
C. Penambahan Biaya Pada Penukaran Telkomsel Poin Ditinjau Menurut Konsep Gharar	48
D. Analisis Penulis	54
 BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran	61
 DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

ABSTRAK

Dewasa ini banyak transaksi atau penukaran yang menggunakan hadiah sebagai alat untuk mendapatkan keuntungan. Beragam hadiah ditawarkan pihak telkomsel kepada konsumen melalui program telkomsel poin. Poin telkomsel didapat dari hasil isi ulang pulsa. Program telkomsel poin disamping untuk promosi produk juga digunakan sebagai strategi menarik minat konsumen agar menggunakan produk layanannya, hal ini sangat menarik sekali karena tujuan utama selain sebagai meningkatkan loyalitas pelanggan tetapi juga memberikan hadiah sebagai ucapan rasa terima kasih kepada konsumen karena telah menggunakan layanan telkomsel. Di dalam Islam, pada dasarnya bermuamalah itu hukumnya mubah (boleh) selama tidak ada hukum yang melarang. Namun kenyataannya masih banyak perusahaan yang memanfaatkan hadiah sebagai trik untuk menarik minat konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: ketentuan dan syarat penukaran telkomsel poin dan bagaimana tinjauan konsep *gharar* dalam penambahan biaya pada penukaran telkomsel poin. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *normative sosiologis*. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan mencari serta menyusun secara sistematis data-data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) ketentuan dan syarat penukaran telkomsel poin dengan hadiah yaitu penggunaan paket dapat digunakan ke seluruh pelanggan telkomsel, Berlaku selama 1 hari, Berlaku nasional kecuali NTT, Papua dan Maluku, Potongan pulsa Rp. 50 (lima puluh rupiah) dan Potongan poin sesuai pilihan hadiah. 2) Berdasarkan tinjauan konsep *gharar* dalam penambahan biaya pada penukaran telkomsel poin dapat ditarik kesimpulan bahwa penukaran telkomsel poin yang mengandung tambahan biaya pada dasarnya didalam hukum Islam adalah haram dan dilarang, selain itu dalam penukarannya terjadi ketidaksesuaian antara harga yang tertera dengan harga saat terjadi penukaran atau transaksi. Meskipun biaya yang dibebankan tidak terlalu besar tetap saja dalam hukum Islam tidak dibenarkan dan disebut dengan *gharar* (ketidakjelasan) atau penipuan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan muamalah terus berkembang sejalan dengan perubahan sosial, tempat, dan waktu. Membuat para produsen saling berlomba-lomba melakukan kreasi baru untuk menarik minat pembeli. Derasnya arus persaingan dalam dunia bisnis memaksa para pelaku bisnis untuk memeras akal guna menemukan strategi manjur dalam bisnisnya.¹

Begitupun dengan Islam, dalam persoalan muamalah syariat Islam lebih banyak memberikan pola-pola, prinsip, dan kaidah umum dibanding memberikan jenis dan bentuk muamalah secara rinci. Atas dasar itu, jenis dan bentuk muamalah yang kreasi dan pengembangannya diserahkan sepenuhnya kepada para ahli di bidang itu. Bidang-bidang seperti inilah yang menurut para ahli ushul fiqh disebut dengan persoalan-persoalan *ta'adduliyyat* (bisa dinalar) atau *ma'qul al-ma'na* (yang bisa dimasuki logika).² Dari pernyataan tersebut telah jelas bahwa Islam tidak mengikat umatnya untuk melakukan kreasi dalam persoalan muamalah selama kreasi tersebut tidak bertentangan dan menyalahi syariat Islam serta bertujuan untuk kemaslahatan umat manusia.

¹Sri Neni Imaniati, *Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam*, (Bandung: Mandarmaju, 2002), h.161.

²Abdullah Siddik al-Haji, *Inti Dasar Hukum Dagang Islam*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1993), h. 17.

Salah satu contoh dari kreasi produsen pada zaman ini adalah memberikan iming-iming hadiah kepada calon pembeli agar barang yang dijualnya bisa menarik hati calon pembeli dan kemudian membeli barang yang dipasarkan tersebut. Hadiah tersebut ada yang diberikan langsung kepada pembeli dan ada juga yang diberikan secara diundi, sehingga konsumen yang menang undian sajalah yang berhak mendapatkan hadiah.

Dewasa ini banyak transaksi atau penukaran yang menggunakan berbagai macam hadiah yang diberikan secara bertahap kepada konsumennya. Disamping untuk promosi barang juga digunakan sebagai strategi untuk menarik minat konsumennya agar menggunakan produk tersebut, hal ini sangat menarik sekali karena tujuan utamanya adalah memberikan hadiah sebagai promosi secara cuma-cuma. Melakukan aneka trik dalam berdagang boleh-boleh saja. Asalkan, cara yang ditempuh benar dan tidak merugikan konsumen.

Telkomsel misalnya yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi memiliki banyak jenis program yang ditawarkan untuk para pelanggan setianya. Salah satu strategi yang dilakukan oleh telkomsel adalah mengeluarkan program telkomsel poin. Dimana dalam telkomsel poin banyak terdapat produk ataupun barang yang bisa didapat melalui penukaran poin. Ada 3 (tiga) tawaran hadiah yang pihak telkomsel berikan yaitu penukaran telkomsel poin dengan produk *telco* (paket SMS, paket Internet, dan paket telpon), penukaran poin telkomsel dengan produk *digital* (NSP, *voucher*, *games*) dan penukaran poin telkomsel dengan *merchant* pilihan seperti undian akhir tahun, *online shopping* dan

banyak lainnya. Setiap melakukan penukaran dengan ketiga produk tersebut maka ada ketentuan dan syarat yang berlaku yang harus dipenuhi, misalnya saja penukaran poin telkomsel dengan paket SMS, untuk penukaran dengan produk ini ketentuan dan syaratnya adalah 50 poin dan Rp.50 (biaya transaksi) dengan 300 SMS, berlaku 1 hari keseluruhan pelanggan telkomsel dimulai pukul 00.00 – 23.59, berlaku nasional kecuali NTT, Maluku, Papua. Tetapi yang terjadi di kota Langsa pelanggan telkomsel yang pernah melakukan penukaran telkomsel poin dengan paket internet, paket SMS dan paket data ketika transaksi penukaran berhasil ternyata biaya potongannya lebih dari biaya yang ada ditentukan seperti yang sudah ditetapkan oleh pihak telkomsel. Dari permasalahan ini ada sebagian pelanggan yang merasa kecewa dan merasa tertipu karena dalam penukarannya harga/ biaya yang tertera dengan biaya yang dipotong berbeda.

Sedangkan dalam Islam transaksi atau tukar menukar harus terlepas atau terbebas dari yang namanya unsur *maisir*, *gharar*, dan *riba*. Dalam Islam konteks obyek transaksi unsur *gharar* terjadi jika terdugung salah satunya yaitu ketidakjelasan atau ketidakpastian tentang jenis pembayaran atau benda yang dijual. Wahbah az-Zuhaili berpendapat, bahwa ketidakpastian tersebut merupakan salah satu bentuk *gharar* yang terbesar larangannya.³ Namun dalam transaksi pemberian sebuah hadiah juga bisa menjadi tipu daya semata manakala dalam penukarannya ada pembayaran lagi yang dibebankan kepada konsumen yang seharusnya biaya itu tidak ada, karena

³ Wahbah Zuhaili, *Fiqh Imam Syafi'i 1*, Terj Muhammad Afifi Abdul Aziz, (Jakarta: Gunung Sehari, 2012), h.642-643.

diawal penukaran ketentuan dan syarat sudah tertera berapa poin yang harus ditukarkan dan berapa biaya yang harus dikeluarkan. Selain dari syarat dan ketentuan yang berlaku tidak ada biaya selain dari biaya ditentukan dan syarat penukaran.

Perhitungan harga pokok merupakan instrumen terpenting untuk mengendalikan sebuah perusahaan. Konsep harga pokok pada umumnya terbagi menjadi dua yaitu harga pokok historis dan harga pokok normatif. Harga pokok historis, yaitu jumlah biaya keseluruhan yang nyata dikeluarkan untuk memproduksi suatu barang ditambah biaya lainnya sehingga barangnya beredar di pasar. Sedangkan harga pokok normatif, yaitu jumlah biaya keseluruhan yang harus dikeluarkan ditambah biaya lainnya sehingga barang beredar di pasar.⁴

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan pengkajian dan penelitian lebih mendalam terhadap penukaran poin telkomsel dengan hadiah yang dalam penukarannya ada penambahan biaya diluar dari harga yang tertera. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul ***“Penambahan Biaya Pada Penukaran Telkomsel Poin Ditinjau Menurut Konsep Gharar”***.

⁴Sutrisno, *Akuntansi Pengumpulan Biaya dan Penentuan Harga Pokok*, Edisi 2, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2000), h.154.

B. Batasan Masalah

Jadi pembahasan yang penulis bahas pada skripsi ini adalah penukaran telkomsel poin dengan salah satu dari ketiga hadiah yaitu paket *telco* (paket SMS, paket telpon dan paket internet). Hanya dari penukaran paket *telco* sajalah yang menjadi permasalahan dalam skripsi ini. Penulis mengambil data dan mewawancarai informan selaku pelanggan telkomsel yang pernah melakukan penukaran poin dengan hadiah pada 1 januari 2015 s/d 31 Desember 2016 karena penukaran dan penambahan biaya yang tidak sesuai dengan yang tertera ditentukan terjadi pada tahun 2016. Dan hadiah yang penulis maksud adalah hadiah yang sudah tertera pada penawaran dari telkomsel poin pada 1 januari 2015 s/d 31 Desember 2016.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Ketentuan dan Syarat Penukaran Telkomsel Poin ?
2. Bagaimana Pandangan Konsep *Gharar* Terhadap Penambahan Biaya Pada Penukaran Telkomsel Poin ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, tujuan penelitian yaitu untuk mengungkapkan dan memperoleh jawaban atas permasalahan yang muncul tentang penambahan biaya pada penukaran telkomsel poin ditinjau menurut konsep *gharar*.

1. Untuk mengetahui ketentuan dan syarat penukaran telkomsel poin
2. Untuk mengetahui bagaimana hukum penambahan biaya pada penukaran telkomsel poin ditinjau dari konsep *gharar*

b. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan, kalau tujuan penelitian dapat tercapai dan rumusan masalah dapat terjawab secara akurat, adapun manfaatnya yaitu:

1. Manfaat Secara Teoritis

Sebagai upaya untuk menambah dan memperluas wawasan dan pengetahuan tentang transaksi atau penukaran barang yang sesuai dengan Islam. Dalam skripsi ini penukaran atau transaksi yang sesuai dengan Islam adalah terbebas dari unsur *gharar* dan sesuai antara ketentuan dan syarat yang berlaku pada saat sebelum dan sesudah transaksi terjadi.

2. Manfaat Secara Praktis

Untuk menambah wawasan penulis mengenai bagaimana seharusnya bermuamalah yang baik dan benar sesuai dengan aturan dalam Islam, dan mengetahui bagaimana seharusnya pelaku usaha atau pebisnis menjalankan usahanya sesuai dengan syariat Islam yang dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Dan tanpa ada niat menipu orang lain meskipun dengan cara memberi iming-iming hadiah kepada pembeli dalam menjalankan strategi promosi dagangannya.

E. Penjelasan Istilah

Penulis memberikan penjelasan terhadap beberapa istilah dalam skripsi ini, istilah-istilah tersebut adalah:

1. Biaya

Biaya adalah pengeluaran yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau perorangan yang bertujuan untuk memperoleh manfaat.⁵ yang dimaksud dalam penelitian ini adalah beban berupa uang atau potongan pulsa yang harus dibayarkan oleh konsumen kepada produsen dalam melakukan penukaran telkomsel poin.

2. Penukaran

yaitu proses, cara, perbuatan menukar (menukari, menukarkan); penggantian.⁶ Yang penulis maksud yaitu proses terjadinya penggantian. Misalkan poin dengan barang, seperti poin dengan baju, poin dengan produk telkomsel, dan lain sebagainya.

3. Telkomsel Poin

Telkomsel Poin adalah suatu penghargaan yang diberikan oleh pihak telkomsel kepada pelanggannya dalam bentuk poin.⁷ serta poin yang didapat bisa ditukarkan dengan hadiah yang ditawarkan oleh pihak telkomsel kepada pelanggan telkomsel.⁸ Hadiah yang penulis maksud yaitu bisa dalam bentuk barang atau paket telpon, paket SMS, paket internet yang mana penukarannya bisa secara langsung dari *handphone*.

⁵Raharjaputra, *Manajemen Keuangan dan Akuntansi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), h. 83.

⁶Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, edisi Kedua, (Jakarta: Balai Pustaka, 1991), h. 1760.

⁷<https://id.m.wikipedia.org/wiki/telkomsel>

⁸Harryfauzan.com/pengertian-poin/, diakses pada tanggal 29 September 2016

4. *Gharar*

Gharar adalah keraguan, tipuan atau tindakan yang bertujuan merugikan pihak lain. Suatu akad yang mengandung unsur penipuan, karena tidak ada kejelasan tentang obyek, pembayaran, dan harganya.⁹

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah deskripsi singkat tentang kajian atau penelitian yang sudah pernah dilakukan seputar masalah yang diteliti. Untuk melihat kajian ini penulis mencantumkan beberapa *Literature* sebagai pendukung dari karya ilmiah beberapa di antaranya yaitu:

1. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Thoha Syarifuddin, Mahasiswa Institut Agama Islam Walisongo Semarang yang berjudul “*Studi Hukum Islam Terhadap Pemberian Hadiah Dalam Pasal 13-14 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen*” 2007, hasilnya ialah bahwa masih banyaknya terjadi kegiatan berdagang yang hanya mencari untung tidak memperhatikan boleh tidaknya menurut hukum yang ada dan hukum yang dibuat oleh pemerintah maupun hukum Islam, Dalam hal ini sering penjual membelikan hadiah dengan cara menyertakan kupon dalam pembelian suatu barang yang kemudian diundi. Untuk menghindari cara-cara penjualan yang

⁹ Haroun, Nasrun. *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2000), h. 78.

merugikan pembeli maka pemerintah mengeluarkan UU no 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen.¹⁰

2. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwi Larasati, Mahasiswa Universitas Telkom Bandung yang berjudul “*Pengaruh Program Telkomsel Poin Sebagai Pelaksanaan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Di Kota Bandung*” 2016, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh CRM secara keseluruhan adalah 50%. Program telkomsel poin mempengaruhi loyalitas pelanggan telkomsel. Telkomsel poin berperan meningkatkan loyalitas pelanggan karena dari tawaran hadiah yang terus menerus di tawarkan oleh pihak telkomsel melalui program telkomsel poin. Jadi poin yang ada tidak terbuang sia-sia dan bisa juga ditukarkan dengan hadiah menarik pada undian akhir tahun.¹¹
3. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agustine Adiastra, Mahasiswa Universitas Airlangga di Surabaya yang berjudul “*Sikap Pelanggan Telkomsel Terhadap Program Promosi Telkomsel Poin*” 2009, hasilnya ialah bahwa sikap pelanggan telkomsel terhadap program promosi telkomsel poin di Surabaya yaitu menyukai program tersebut. Sikap pelanggan positif terhadap

¹⁰Thoha Syarifuddin, *Studi Hukum Islam Terhadap Pemberian Hadiah Dalam Pasal 13-14 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen*, (Skripsi Mahasiswa Institut Agama Islam Walisongo Semarang, 2007).

¹¹Dwi Larasati, *Pengaruh Program Telkomsel Poin Sebagai Pelaksanaan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Kota Bandung*, (Skripsi Mahasiswa Universitas Telkom Bandung, 2016).

program telkomsel poin sehingga pelanggan lebih berpartisipasi dalam program tersebut.¹²

Berdasarkan kajian yang pernah dilakukan oleh para peneliti sejauh ini belum ada yang meneliti mengenai *Penambahan Biaya Pada Penukaran Telkomsel Poin Ditinjau Menurut Konsep Gharar* penelitian ini meneliti lebih kepada penambahan biaya pada penukaran telkomsel.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran umum yang sistematis maka peneliti menuangkan kedalam 5 (lima) bab yang terdiri dari:

- BAB I Membahas tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, penjelasan istilah, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.
- BAB II Membahas tentang tinjauan umum terkait gambaran umum telkomsel poin mengenai pengertian telkomsel poin, hadiah yang ditawarkan oleh telkomsel poin, mekanisme pengumpulan poin telkomsel, telkomsel poin kategori *tier*/status pelanggan. Membahas tentang konsep *gharar* yaitu pengertian *gharar*, dasar hukum *gharar*, dan bentuk-bentuk *gharar*.

¹²Agustine Adiastra, *Sikap Pelanggan Telkomsel Terhadap Program Promosi Telkomsel Poin*, (Surabaya: Skripsi Mahasiswa Universitas Airlangga, 2009).

- BAB III Membahas tentang metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi penelitian, jenis penelitian, pendekatan penelitia, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisi data.
- BAB IV Bagaimana ketentuan dan syarat penukaran telkomsel poin dan bagaimana penambahan biaya pada penukaran telkomsel poin ditinjau menurut konsep *gharar*.
- BAB V Merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Telkomsel Poin

1. Pengertian Telkomsel Poin

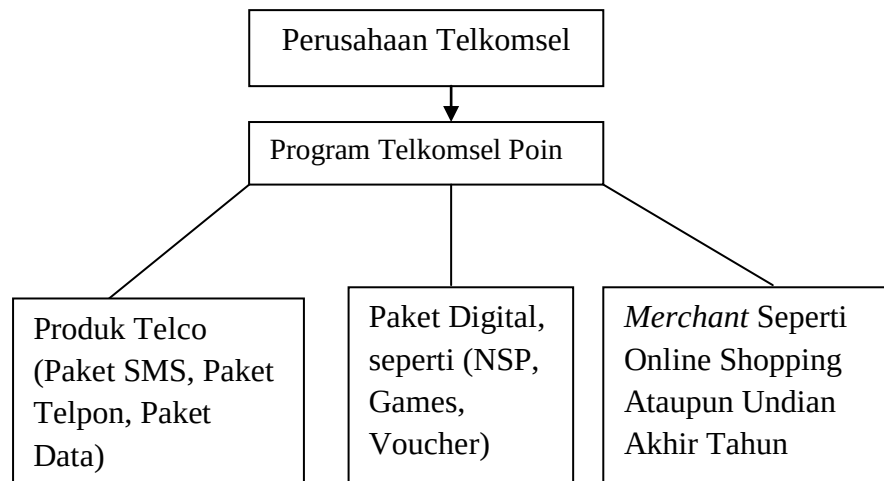
Telkomsel poin merupakan program *loyalitas* (pemberian) yang ditujukan untuk seluruh pelanggan telkomsel, bertujuan untuk memberikan keuntungan kepada pelanggan yang selalu mengisi ulang pulsa, menggunakan paket data, membeli *digital service* seperti beli *games* (permainan), beli paket data/internet, dan lain-lain yang mana dalam penukarannya menggunakan poin yang ada di aplikasi *handphone*.

Pelanggan mulai mendapatkan poin telkomsel setelah mengisi pulsa minimal Rp. 50.000,- dalam satu bulan. Setiap pengisian pulsa berikutnya sebesar Rp. 5.000,- akan mendapatkan 1 poin (untuk simPATI dan Kartu AS) dan 2 poin (untuk Kartu Halo), berlaku kelipatan.

Pelanggan telkomsel dapat menukar poin yang dimiliki dengan berbagai program yang ditawarkan call ke UMB *700# dan bisa juga melalui aplikasi *My Telkomsel*. Bukan cuma hadiah pilihan yang bisa dimenangkan, poin juga dapat ditukar dengan hadiah langsung berupa gratis pulsa, gratis SMS, dan *merchandise* menarik, atau diskon di ratusan *merchant* telkomsel dan dapat diikutsertakan pada program lelang telkomsel poin. Untuk pengecekan pemenang via SMS dengan ketik WIN kirim ke 777. SMS ke 777 dikenakan tarif normal.¹

¹ www.telkomselpoin.co.id

2. Hadiah yang ditawarkan Oleh Telkomsel Poin



Penjelasan

Maksud bagan diatas bahwa program yang dibuat oleh perusahaan telkomsel yang salah satu programnya adalah telkomsel poin yang mana telkomsel poin hanya memiliki 3 macam produk hadiah yang disediakan. Setiap masing-masing hadiah memiliki ketentuan dan syarat yang berlaku dalam penukarannya, tetapi dalam mengumpulkan poinnya mekanismenya sama saja baik itu di kartu Halo, Simpati maupun AS.

Cara melakukan penukaran telkomsel poin dengan produk *telco* seperti bonus SMS, paket internet atau paket telpon yaitu:

1. Dari ponsel, ketik ***700#** lalu ok/call
2. Pilih **3. Produk Telkomsel** untuk menukar telkomsel poin dengan bonus SMS, Nelpn atau paket Data Internet. Bisa memilih pilihan lainnya
3. Selanjutnya, silahkan tentukan apa keuntungan yang ingin didapat dari penukaran telkomsel poin. Contoh saja disini ialah **3. Internet**

4. Pilih paket data yang diinginkan misalnya **2. Internet 340 MB**

5. Pilih **1. Setuju** untuk menukarkan telkomsel poin kamu.

Untuk penukarannya membutuhkan 85 poin dan Rp 10 (sepuluh rupiah) untuk dapat menukarkan telkomsel poin dengan 300 paket SMS, untuk paket internet 600MB membutuhkan 170 poin dan Rp. 10 (sepuluh rupiah) dan untuk paket telpon 70 poin untuk 60 menit nelpun kesesama telkomsel dan Rp. 10 (sepuluh rupiah).

Perlu diketahui, dalam kondisi tertentu (misalnya saat hari raya) biasanya telkomsel memberikan sebuah pilihan keuntungan lain yang cukup menggiurkan untuk dapat kamu tukarkan dengan telkomsel poin. Dan pilihan barang atau hadiahnya sewaktu-waktu bisa berubah.

Begitu juga dengan penukaran telkomsel poin dengan paket *digital* (NSP, *Game*, *Voucher*) dan *Merchant* Seperti *online shopping* ataupun undian akhir tahun, setiap penukaran caranya sama seperti cara penukaran paket *telco* hanya saja pada paket *digital* dan *merchant* seperti *online shopping* ataupun undian akhir tahun tidak ada potongan biaya yang dibebankan kepada konsumen.

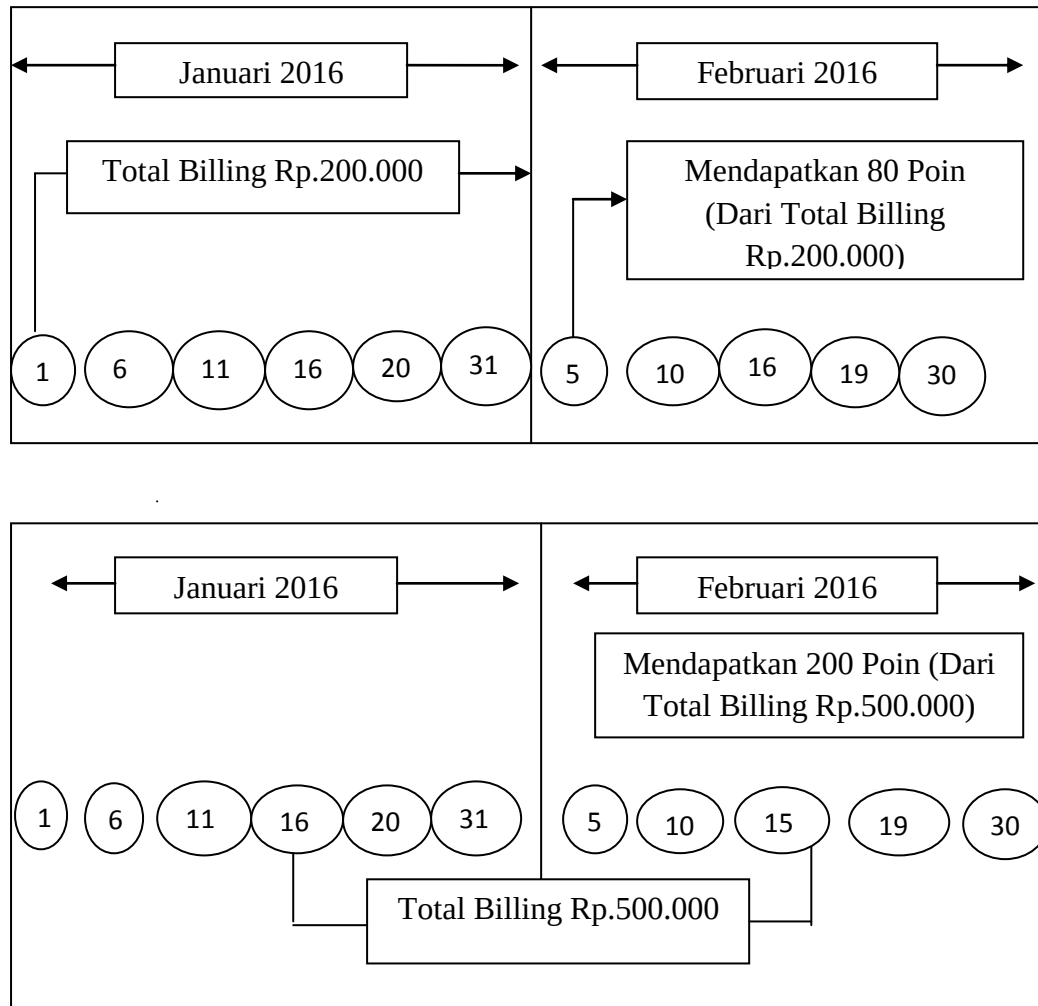
Cara cek poin telkomsel melalui *handphone* yaitu:

- a. Mengirim SMS dengan kata POIN kirim ke nomor 777.
- b. Selain dengan cara SMS, konsumen juga dapat melakukan transaksi dengan My Telkomsel yang dapat diakses melalui *google play*, atau *play store* bagi pengguna *Smart Phone*. Lalu mengakses melalui *700# dan pilih nomor 1.²

² <http://www.telkomsel.co.id> diakses pada tanggal 14 januari 2017.

3. Mekanisme Pengumpulan Poin Telkomsel

a. Kartu Halo

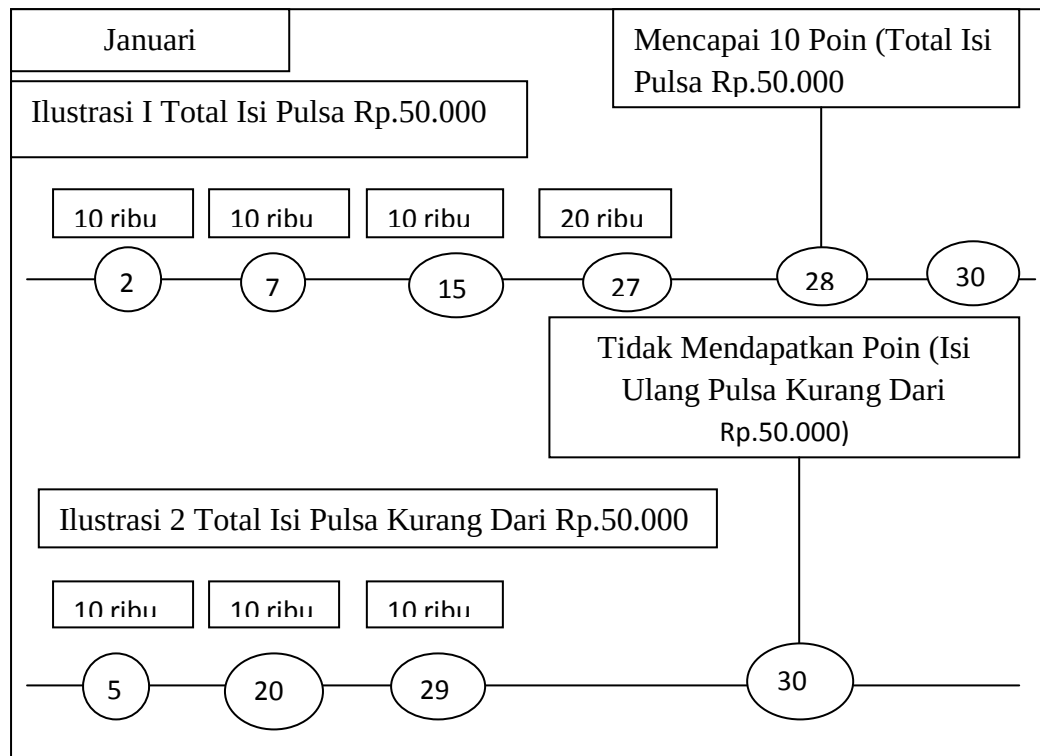


Keterangan:

Perhitungan poin kartu Halo yaitu pelanggan akan mendapatkan 2 (dua) poin untuk setiap kelipatan Rp. 5000 dari total tagihan bulan berjalan, yang tertera pada lembar tagihan (*billing statement*). Khusus untuk pelanggan HALObriid, poin hanya akan diberikan berdasarkan perhitungan tagihan, dan tidak berdasarkan pengisian pulsa yang dilakukan. Contoh: apabila total tagihan pada bulan januari

ke februari lembar tagihan tertera Rp. 200.000 maka pelanggan secara otomatis mendapatkan 80 poin. Tetapi ketika total tagihan tidak mencapai Rp.50.000 ke atas maka tetap tidak mendapatkan 1 poin pun.

b. Kartu Simpati dan AS



Keterangan:

Setiap melakukan isi ulang, maka akan mendapatkan poin telkomsel. Perhitungannya adalah setiap Rp. 5000,- (lima ribu rupiah) mendapatkan satu poin, dengan syarat selama satu bulan, total isi ulang kita adalah Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah). Poin akan diberikan sehari kemudian (H+1) setelah syarat total isi ulang terpenuhi. Misalnya begini, pada bulan januari tanggal 02 kita melakukan isi ulang sebesar 10 ribu rupiah, lalu tanggal 07 kita melakukan isi ulang sebesar 10 ribu rupiah, lalu tanggal 15 melakukan isi ulang sebesar 10 ribu

rupiah dan tanggal 20 pengisian pulsanya 20 ribu rupiah, Maka pada tanggal 28 januari, kita akan mendapatkan 10 poin karena tanggal 27 sudah memenuhi syarat minimal isi ulang dalam sebulan. Jika di akhir bulan isi ulang kita kurang dari 10 ribu artinya pengisian pulsa tidak mencapai Rp.50.000, maka kita tidak akan mendapatkan poin.

c. Masa berlaku poin



Keterangan :

1. Periode pengumpulan Poin tahun 2017 dimulai pada 01 Januari 2017. Poin yang dikumpulkan akan bersifat komulatif
2. Masa berlaku poin periode 2017 adalah sampai dengan 31 Desember 2017.
3. Poin yang di peroleh selama tahun 2017 dapat ditukar sampai dengan 31 Desember 2017
4. Poin akan hangus tanggal 31 Desember 2017 pukul 23:59

4. Telkomsel Poin Kategori *Tier*/ Status Pelanggan

Khusus dalam program Telkomsel Poin, pelanggan akan memiliki *tier* / status pelanggan dengan ketentuan:

1. Pelanggan yang melakukan pengisian ulang pulsa dengan pemakaian diatas Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) dikategorikan sebagai pelanggan *Priority*
2. Pelanggan yang melakukan pengisian ulang pulsa dengan pemakaian dibawah Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) sampai Rp. 150.000 (seratus lima puluh ribu rupiah) dikategorikan sebagai pelanggan *Gold*
3. Pelanggan yang melakukan pengisian ulang pulsa dengan pemakaian dibawah Rp. 150.000 (seratus lima puluh ribu rupiah) sampai Rp. 50.000 (lima puluh ribu rupiah) dikategorikan sebagai pelanggan *Red*
4. Pelanggan yang melakukan pengisian ulang pulsa dengan pemakaian dibawah Rp. 50.000 (lima puluh ribu rupiah) dikategorikan sebagai pelanggan *Mass*.³

B. Konsep *Gharar*

a. Pengertian *gharar*

Gharar menurut bahasa artinya keraguan, tipuan atau tindakan yang bertujuan merugikan pihak lain. Suatu akad mengandung unsur penipuan, karena tidak ada kepastian baik mengenai ada atau tidak ada obyek akad, besar kecil jumlah maupun menyerahkan obyek akad tersebut.⁴

Pengertian *gharar* menurut para ulama fikih Imam al-Qarafi, Imam Sarakhsi, Ibnu Taimiyah, Ibnu Qayyim al-Jauziyah, Ibnu Hazm, sebagaimana dikutip oleh M.Ali Hasan adalah sebagai berikut: Imam al-Qarafi mengemukakan *gharar* adalah suatu akad yang tidak diketahui dengan tegas, apakah efek akad

³ *Ibid.*

⁴ Haroun, Nasrun. *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2000), h. 78.

terlaksana atau tidak, seperti melakukan jual beli ikan yang masih dalam air (tambak). Pendapat al-Qarafi ini sejalan dengan pendapat Imam Sarakhsi dan Ibnu Taimiyah yang memandang *gharar* dari ketidakpastian akibat yang timbul dari suatu akad. Ibnu Qayyim al-Jauziyah mengatakan, bahwa *gharar* adalah suatu obyek akad yang tidak mampu diserahkan, baik obyek itu ada maupun tidak ada, seperti menjual sapi yang sedang lepas. Ibnu Hazm memandang *gharar* dari segi ketidaktahuan salah satu pihak yang berakad tentang apa yang menjadi akad tersebut.⁵

Dari beberapa definisi di atas dapat diambil pengertian bahwa *gharar* yaitu jual beli yang mengandung tipu daya yang merugikan salah satu pihak karena barang yang diperjual-belikan tidak dapat dipastikan adanya, atau tidak dapat dipastikan jumlah dan ukurannya, atau karena tidak mungkin dapat diserahkan.⁶

Pada saat sekarang ini dalam transaksi atau penukaran sering pebisnis menyilipkan hadiah sebagai salah satu strategi untuk menarik minat pembeli contohnya penukaran telkomsel poin. Dengan kita menggunakan kartu telkomsel otomatis kita mendapatkan poin setiap melakukan pengisian pulsa, poin inilah yang dapat ditukarkan dengan berbagai macam barang atau hadiah yang sudah ditentukan oleh pihak telkomsel, yang mana syarat dan ketentuan yang berlaku sudah tertera di aplikasi *handphone*. Dalam Hukum Islam pemberian atau

⁵ M.Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), h. 147-148.

⁶ Ghufon A. Mas'adi, *Fiqh Muamalah Konstektual*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), h. 133.

penukaran sah-sah saja bila dilakukan oleh kedua belah pihak asalkan sesuai dengan Syariat Islam, artinya tidak terjadinya kerugian yang dialami oleh salah satu pihak yang berakad, jika terjadinya kerugian dari salah satu pihak maka sudah termasuk kedalam unsur *gharar* (penipuan).

b. Dasar Hukum *Gharar*

Di dalam Al-Qur'an tidak ada nash yang mengatakan tentang hukum *gharar* akan tetapi secara umum dapat dimasukkan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 188 yang berbunyi:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا
فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: *Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, Padahal kamu mengetahui". (Qs Al-Baqarah: 188).*⁷

Ayat diatas menunjukkan bahwa keputusan hakim itu sesungguhnya tidak dapat merubah sedikitpun hukum sesuatu, tidak membuat sesuatu yang sebenarnya haram menjadi halal atau yang halal menjadi haram, hanya saja sang hakim terikat pada apa yang tampak darinya. Jika sesuai, maka itulah yang dikehendaki, dan jika tidak maka hakim tetap memperoleh pahala dan bagi yang melakukan tipu muslihat memperoleh dosa.⁸

⁷Ar-Rasyid, *Al-Qur'an Al-Karim Dan Terjemahannya Departemen Agama RI*, (Semarang: CV. Raja Bndung, 2002). h.23.

⁸Al-Imam Abul Fida Isma'il Ibnu Kasir Ad-Dimasyaqi, *Tafsir Ibnu Kasir, Penerj Bahrn Abu Bakar*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2007), h.226-227.

Gharar dalam konteks bisnis yaitu berbentuk penipuan dan bentuk penipuan semacam ini bisa diwujudkan dengan melakukan manipulasi harga, memasang harga tidak sesuai dengan kriteria yang sebenarnya. Menyembunyikan cacat yang bisa mengurangi nilai obyek transaksi. Dalam hal ini, hadits dari sahabat ‘Uqbah Bin ‘Amir Radhiyaallhu Anhu, Rasulullah Sallahualaihi Wassalam bersabda:

سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ مِنْ أَخِيهِ بَيْعًا فِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَّهُ لَهُ

Artinya: “Tidak dihalalkan bagi pribadi muslim menjual barang yang diketahui terdapat cacatnya, tanpa ia memberikan informasinya”. (Hr. Hakim dan Baihaqi).⁹

و حَدَّثَنِي يَحْيَى بْنُ أَيُّوبَ وَقُتَيْبَةُ وَابْنُ حُجْرٍ جَمِيعًا عَنْ إِسْمَاعِيلَ بْنِ جَعْفَرٍ قَالَ ابْنُ أَيُّوبَ حَدَّثَنَا إِسْمَاعِيلُ قَالَ أَخْبَرَنِي الْعَلَاءُ عَنْ أَبِيهِ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَرَّ عَلَى صُبْرَةٍ طَعَامٍ فَأَدْخَلَ يَدَهُ فِيهَا فَنَالَتْ أَصَابِعُهُ بَلَلًا فَقَالَ مَا هَذَا يَا صَاحِبَ الطَّعَامِ قَالَ أَصَابَتْهُ السَّمَاءُ يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ أَفَلَا جَعَلْتَهُ فَوْقَ الطَّعَامِ كَيْ يَرَاهُ النَّاسُ مِنْ غَشٍّ فَلَيْسَ مِنِّي (رواه مسلم)

Artinya: “Dan telah menceritakan kepada kami Yahya bin Ayyub dan Qutaibah serta Ibnu Hujr semuanya dari Ismail bin Ja'far, Ibnu Ayyub berkata, telah menceritakan kepada kami Ismail dia berkata, telah mengabarkan kepadaku al-Ala' dari bapaknya dari Abu Hurairah bahwa Rasulullah melewati setumpuk makanan, lalu beliau memasukkan tangannya ke dalamnya, kemudian tangan beliau menyentuh sesuatu yang basah, maka pun beliau bertanya: "Apa ini wahai pemilik makanan?" sang pemiliknya menjawab, "Makanan tersebut terkena air hujan wahai Rasulullah."

⁹Ibnu Hajar Al-Asqalani, *Fathul Bari: Syarah Shahih Bukhari. Terj. Abu Ihsan al-Atsari, jilid 8*, (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'I, 2010), h. 252.

Beliau bersabda: ‘ ‘ Mengapa engkau tidak meletakkan bagian yang basah ini di atas hingga manusia dapat melihatnya? Siapa yang menipu maka ia bukan dariku’ .’’ (HR. Muslim).¹⁰

Maksud dari kedua hadist diatas adalah dalam bertransaksi kita sebagai muslim hendaklah memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan mengenai ketentuan dan syarat yang berlaku dalam penukaran. Baik dari segi harganya maupun hadiah (barangnya). Agar tidak terjadinya unsur penipuan, kekecewaan dan pengkhianatan di dalamnya. Akibat dari *gharar* dalam transaksi, yaitu ketidakjelasan (*uncertainty*) maka dapat memicu perselisihan dan pertengkar dalam kontrak bisnis.

Realitas saat ini menunjukkan banyak sekali praktek yang dilakukan oleh perusahaan salah satunya perusahaan telkomsel yang berkaitan dengan transaksi muamalah. Setiap perusahaan harus pandai melakukan *inovasi* dan *modifikasi* baru untuk menarik minat konsumen agar menggunakan layanannya sehingga mampu bertahan ditengah ketatnya persaingan bisnis. Meskipun demikian, perusahaan tidak boleh melakukan praktik yang bertentangan dengan prinsip syariah. Harus bisa membedakan mana yang hak dan mana yang batil agar uang yang didapatkan diridhoi oleh Allah SWT.

Untuk menarik minat konsumen, marak sekali sekarang ini perusahaan-perusahaan melakukan program dengan cara tukar hadiah baik itu dari segi undian maupun tukar secara langsung melalui media elektronik seperti *handphone* dengan cara memberikan tawaran hadiah yang besar.

¹⁰ *Ibid*, h.249.

Kemudian terdapat dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa ayat 29 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ
رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

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 dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (QS. An-Nisa : 29)*¹¹

Menurut Abdullah Yusuf Ali ayat ini mengandung makna: Maksud batil disini adalah memperoleh harta dengan cara yang tidak dibenarkan dalam Islam seperti menipu, ada unsur kedzaliman, dan merugikan pihak lain. Karena sesungguhnya kita boleh melakukan transaksi terhadap harta orang lain dengan jalan perdagangan dengan asas saling ridha dan saling ikhlas. Larangan membunuh diri sendiri mencakup juga larangan membunuh orang lain, sebab membunuh orang lain berarti membunuh diri sendiri, karena umat merupakan suatu kesatuan. Artinya harta yang kita kejar jangan sampai melalaikan diri kita kearah maksiat karena sesungguhnya didalam harta kita ada hak-hak Allah yang harus kita jalankan sesuai syariat Islam.¹²

¹¹Ar-Rasyid, *Al-Qur'an Al-Karim Dan Terjemahannya Departemen Agama RI*, ..., ..., H.65.

¹²Abdullah Yusuf Ali, *Qur'an Terjemahan dan Tafsirnya*, (Jakarta: Pustaka Firdaus, 1993), h.188.

Dalam syariat Islam jual beli *gharar* dilarang, dengan dasar ini sabda Rasulullah Sallahualaihi Wasallam dalam hadits Abu Hurairah yang berbunyi:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ الْحَصَاةِ
وَعَنْ بَيْعِ الْغَرَرِ

Artinya: “Dari Abu Hurairah ra, ia berkata, “Rasulullah telah mencegah (kita) dari (melakukan) jual beli *al-hashah* (dengan cara lemparan batu kecil) dan jual beli *gharar*.” (Hr. Muslim).”¹³

Dari sabda Rasulullah di atas jelas telah dikatakan Rasulullah SAW bahwa jual beli *gharar* itu merupakan hal yang dilarang jadi tidak ada alasan untuk kita untuk melakukan jual beli yang seperti ini. Sangat besar mudharatnya apabila kita sebagai ummat beliau melakukan ataupun melanggar larangan beliau karena ini akan menimbulkan sebuah perpecahan di internal ummat Islam sendiri dan akan menimbulkan kebencian karena telah terjadi kecurangan antara penjual dan pembeli.

c. Bentuk-Bentuk *Gharar*

Menurut ulama fiqih, bentuk-bentuk *gharar* yaitu :

1. Tidak ada kemampuan penjual untuk menyerahkan objek akad pada waktu terjadinya akad, baik objek akad itu sudah ada maupun belum ada. Misalnya: menjual janin yang masih dalam perut binatang ternak tanpa menjual induknya.

¹³ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah: Studi tentang Teori Akad dalam Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2007), h. 191.

2. Menjual sesuatu yang belum berada di bawah penguasaan penjual. Apabila barang yang sudah dibeli dari orang lain belum diserahkan kepada pembeli, maka pembeli itu belum boleh menjual barang itu kepada pembeli lain. Akad semacam ini mengandung *gharar*, karena terdapat kemungkinan rusak atau hilang objek akad, sehingga akad jual beli pertama dan yang kedua menjadi batal.
3. Tidak ada kepastian tentang jenis pembayaran atau jenis benda yang dijual. Wahbah az-Zuhaili berpendapat, bahwa ketidakpastian tersebut merupakan salah satu bentuk *gharar* yang terbesar larangannya.¹⁴
4. Tidak ada kepastian tentang sifat tertentu dari barang yang dijual. Umpamanya: penjual berkata: “Saya jual sepeda yang ada di rumah saya kepada anda”, tanpa menentukan ciri-ciri sepeda tersebut secara tegas. Termasuk ke dalam bentuk ini adalah menjual buah-buahan yang masih di pohon dan belum layak dikonsumsi.
5. Tidak ada kepastian tentang jumlah harga yang harus dibayar. Umpamanya: orang berkata. ”Saya jual beras kepada anda sesuai dengan harga yang berlaku pada hari ini”. Padahal jenis beras juga bermacam-macam dan harganya juga tidak sama.
6. Tidak ada kepastian tentang waktu penyerahan objek akad. Umpamanya: “Saya jual kepadamu jika Zainal datang”. Jual beli semacam ini termasuk *gharar*, karena objek akad dipandang belum ada.

¹⁴ Wahbah Zuhaili, *Fiqh Imam Syafi'i 1*, Terj Muhammad Afifi Abdul Aiz, (Jakarta: Gunung Sehari, 2012), h.643.

7. Tidak ada ketegasan bentuk transaksi, yaitu ada 2 macam atau lebih yang berbeda dalam satu obyek akad tanpa menegaskan bentuk transaksi mana yang dipilih waktu terjadinya akad.¹⁵ Misalnya: Seorang pedagang menawarkan barang dagangannya dengan dua cara; kalau di bayar dengan cicilan selama 1 bulan harganya Rp 100.000,- tetapi kalau dibayar dengan waktu cicilan 3 bulan maka harganya Rp 150.000,-. Pembeli menyetujui untuk membeli barang tersebut, sedangkan nama pembayarannya baru akan di tentukan pada 1 bulan berikutnya dengan berdasarkan kemampuan bayar dari pembeli.¹⁶
8. Tidak ada kepastian objek akad, karena ada 2 objek akad yang berbeda dalam satu transaksi. Umpunya: Salah satu dari potong yang berbeda mutunya dijual dengan harga yang sama.
9. Kondisi objek akad, tidak dapat dijamin kesesuaiannya dengan yang ditentukan dalam transaksi. Umpunya: Menjual seekor kuda pacuan yang sedang sakit, di dalamnya terdapat jual beli *gharar*, karena baik penjual maupun pembeli berspekulasi dalam transaksi ini.¹⁷
10. Jual beli *hashah* misalnya: bentuknya menurut para ulama yaitu, agar si pembeli berkata, “kain mana saja yang terkena oleh kerikil yang saya lempar, maka kain tersebut menjadi milikku. ”pendapat lain mengatakan,

¹⁵M.Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2004), h. 149.

¹⁶Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 34.

¹⁷M.Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, ..., ...,h. 148-149.

“jika kerikil tersebut jatuh dari tanganku, maka jual beli harus dilakukan.”

Ini adalah perjudian.¹⁸

11. Jual beli *munababzah*, yaitu jual beli dengan cara lempar-melempari, seperti seseorang melempar bajunya, kemudian yang lain pun melempar bajunya maka jadilah jual beli.¹⁹
12. Jual beli *mulasamah* yaitu jual beli yang terjadi pada zaman jahiliyah yaitu seseorang menyentuh kain tanpa membentangkannya atau membelinya di malam hari, padahal tidak diketahui isinya. Jual beli ini disepakati tentang keharamannya. Sebab keharamannya yaitu ketidaktahuan akan sifatnya.²⁰

¹⁸Ibnu Rusyd, *Bidayatul Mujtahid, Jilid 2, Terj Abu Usamah Fakhtur Rokhman*, (Jakarta: Pustaka AZZAM, 2007), h. 297.

¹⁹Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah, Terj Nor Hasanuddin*, (Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2006), h. 141.

²⁰Ibnu Rusyd, *Bidayat Al-Mujtahid Wa Nihayatul Muqtasid, jilid 2*, (Semarang : Toha Putra), h.111.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah sekumpulan, kegiatan, dan prosedur yang di gunakan untuk menganalisis teori dan penyelidikan yang di lakukan secara sistematis untuk menyelidiki dan mengungkap masalah tertentu yang memerlukan jawaban.¹ Oleh karena itu ada beberapa tahapan metode yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah ini di antaranya yaitu:

A. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan di Grapari Kota Langsa, Jalan Lintas Sumatera, Gampong Jawa, Kota Langsa- Aceh, Kode Pos 24353 dan pengguna Telkomsel yang pernah melakukan penukaran telkomsel poin dengan hadiah.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), dimana peneliti mengobservasi fenomena/ keadaan dan melihat adanya ketidaksesuaian antara teori dan fakta yang ada di Grapari Kota Langsa dan pelanggan telkomsel yang pernah melakukan penukaran telkomsel poin.

C. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif kualitatif*. *Deskriptif kualitatif* yaitu penelitian yang sifat datanya diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara, pemotretan, dan catatan dilapangan. Penelitian ini menggunakan

¹ M Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), h. 53.

pendekatan *normatif sosiologis*. *Normatif sosiologis* merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat yang mengakibatkan munculnya suatu hukum.

D. Sumber Data Penelitian

Data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu berasal dari hasil wawancara dengan informan kunci yaitu melalui teknik wawancara langsung dengan pimpinan Grapari Kota Langsa yaitu **Panca Trisna** dan 2 (dua) orang staf Grapari Kota Langsa yaitu **Fattalia** dan **Lindawati**. Moelong mengutarakan bahwa sumber data utama dalam penelitian *kualitatif* adalah kata-kata atau tindakan-tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.²

1. Data *primer* yaitu data utama yang langsung diperoleh dari sumber utama atau informan kunci, dengan melakukan wawancara secara langsung dengan informan. Dalam penelitian ini sumber utamanya adalah pimpinan Grapari Kota Langsa, 2 (dua) orang staf Grapari dan 5 (lima) pelanggan telkomsel yang pernah melakukan penukaran telkomsel poin.
2. Data *sekunder* yaitu data pendukung yang diambil dari buku *Fiqh Muamalah*, dan dari web resmi telkomsel di www.telkomsel.com.
3. Data *tersier* yaitu data pelengkap yang di gunakan sebagai pendukung kedua data tersebut di atas yaitu kamus dan bahan referensi lainnya.

² Lexy J. Moeleng, *Metode Penelitian Kualitatif 1*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 20114), h. 157.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik dalam penelitian *kualitatif*, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alami), sumber data *primer* dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi non partisipasi (*non participant observation*), wawancara semi terstruktur dan dokumentasi.³

Untuk mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan tiga teknik yaitu: observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Menurut Nasution dikutip oleh Sugiyono menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan.⁴ Penulis menyelesaikan skripsi ini sekaligus melakukan observasi terhadap fakta di lapangan yang terjadi dengan pihak Grapari dalam rentang waktu 6 (enam) bulan. Observasi awal dimulai dengan melihat fenomena yang terjadi dimasyarakat yang menggunakan kartu telkomsel dengan menanyakan secara langsung tentang bermacam hal dalam penukaran telkomsel poin. Selanjutnya penulis menanyakan langsung kepada Pimpinan Grapari (Panca Trisna) untuk mengetahui bagaimanakah sebenarnya ketentuan dalam penukaran telkomsel poin, ternyata yang terjadi dilapangan yang dilakukan oleh pengguna telkomsel dalam melakukan penukaran ada tambahan biaya lagi yang seharusnya biaya itu tidak ada. Sanafiah Faisal yang dikutip oleh Sugiyono mengklasifikasikan observasi menjadi dua yaitu observasi partisipasi (*participant observation*), dan observasi non partisipasi (*non participant*

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 403.

⁴ *Ibid*, h. 405.

observation). Observasi partisipasi yaitu suatu pengamatan dimana penulis ikut berpartisipasi dalam suatu kegiatan ataupun suatu fenomena yang terjadi dilapangan, sedangkan observasi non partisipasi yaitu dimana penulis hanya melakukan pengamatan saja tanpa ikut berpartisipasi dalam fenomena atau suatu kegiatan.⁵

Jadi jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipasi yaitu hasil pengamatan yang dilakukan oleh orang lain dan mendapatkan informasi tentang fenomena yang terjadi dari orang lain yang pernah melakukan penukaran telkomsel poin dengan hadiah.

2. Wawancara

Menurut Esterberg wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk menukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di konstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁶ Adapun rentang waktu yang penulis lewati selama wawancara untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang penulis ajukan yaitu dalam rentang waktu 2 (bulan) bulan. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu Pimpinan Grapari Kota Langsa dan 2 (dua) Staf Grapari bagian FOS (*Front Office Supports*) serta 5 (lima) pelanggan telkomsel yang pernah melakukan penukaran telkomsel poin.

Esterberg mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan tidak terstruktur.⁷ Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara semi terstruktur, tujuan peneliti menggunakan wawancara jenis ini yaitu untuk mengemukakan

⁵ *Ibid*, h. 404.

⁶ *Ibid*, h. 410.

⁷ *Ibid*, h. 412.

permasalahan secara lebih mendalam, di mana pihak yang di ajak wawancara tidak hanya di tanya tetapi di tuntut turut di minta pendapat dan ide-idenya.

3. Dokumentasi

Selain kedua teknik tersebut peneliti juga menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi. Dokumentasi merupakan data sekunder atau data kedua sebagai data pendukung dari suatu penelitian, baik itu berbentuk tulisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang maupun buku-buku yang berkaitan dengan judul seperti buku fiqh muamalah, brosur telkomsel, dan lain-lain. Dokumentasi dalam penelitian ini meliputi foto-foto kegiatan, brosur, buku-buku tentang fiqh muamalah, dan sebagainya yang dianggap sesuai untuk mendukung penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen teknik analisis data merupakan pekerjaan mengolah data dan menata data, membaginya menjadi satu-satu yang dapat di kelola, mencari pola, menemukan apa yang penting dan apa yang di pelajari serta memutuskan yang di laporkan peneliti, apa yang di temukannya kepada pihak lain atau orang lain.⁸ Data yang telah dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, selanjutnya akan di analisis melalui beberapa tahapan yaitu data reduction, data display, dan conclution/ verivication.

⁸ M Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h. 89.

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan proses di mana peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan, pada hal-hal yang penting kemudian mencari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.⁹

2. Data Display (Penyajian Data)

Hasil data yang telah di reduksi dalam penelitian ini kemudian di lakukan penyajian data. Dalam penelitian kualitatif data dapat di lakukan dengan uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori dan sejenisnya.¹⁰

3. Conclution Drawing/ Verification

Langkah terakhir dalam penelitan ini yaitu membuat *conclution/ verification*. *Verification* dapat di tempuh dengan cara sebagai berikut:

- a. Metode Triangulasi yakni melakukan verifikasi data dengan berbagai sumber data. Metode ini peneliti lakukan dengan cara mencocokkan data hasil penelitian yang telah di peroleh dari suatu teknik pengumpulan data dengan teknik yang lainnya dan dengan mencocokkan data hasil penelitian yang diperoleh dari satu informan dengan informan yang lain.
 - b. Metode Membercheck, yaitu peneliti melakukan pengecekan keabsahan data dengan mengembalikan hasil temuan kepada sumber data untuk diperiksa keabsahannya. Dalam hal ini data hasil peneliti yang telah di peroleh oleh peneliti di kembangkan kepada informan untuk di cek ulang keabsahannya.¹¹
- Setelah selesai peneliti menulis hasil penelitian ini dengan memberikannya kepada **Panca Trisna** selaku Pimpinan Grapari.

⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitina Bisnis*, ..., ... h. 431.

¹⁰ *Ibid*, h. 434

¹¹ *Ibid*, h. 436

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Profil Grapari Kota Langsa

a. Sejarah Singkat Grapari Kota Langsa

GraPARI Kota Langsa dibangun pertama kali pada bulan Februari 2006 di jalan Lintas Sumatera - B. Aceh, Jl. Jendral Ahmad Yani No 04, Gampong Jawa, Kota Langsa. Kemudian pada bulan November 2015 sampai sekarang GraPARI Kota Langsa berpindah tempat masih dengan jalan yang sama di daerah Jalan Jendral Ahmad Yani, Gampong Jawa, Kota Langsa, hanya saja sekarang pada No 109. Alasan GraPARI Kota Langsa berpindah tempat dikarenakan untuk kantor pelayanan tidak bisa tergabung dengan bagian *dealer (distributor barang)* sehingga membuat kantor pelayanan harus dipindahkan.

GraPARI Kota Langsa terdiri dari 1 (satu) *supervisor*, 2 (dua) FOS (*Front Office Support*), *costumer service* terdiri dari 5 (lima) orang dengan 1 (satu) kasir dan 3 (tiga) *sales shop*, terkadang pekerjaan kasir merangkap ke *sales shop* dan *costumer service*, terdapat 2 (dua) *security* untuk menjaga keamanan di GraPARI Kota Langsa.

b. Visi Dan Misi Grapari Kota Langsa

1. Visi

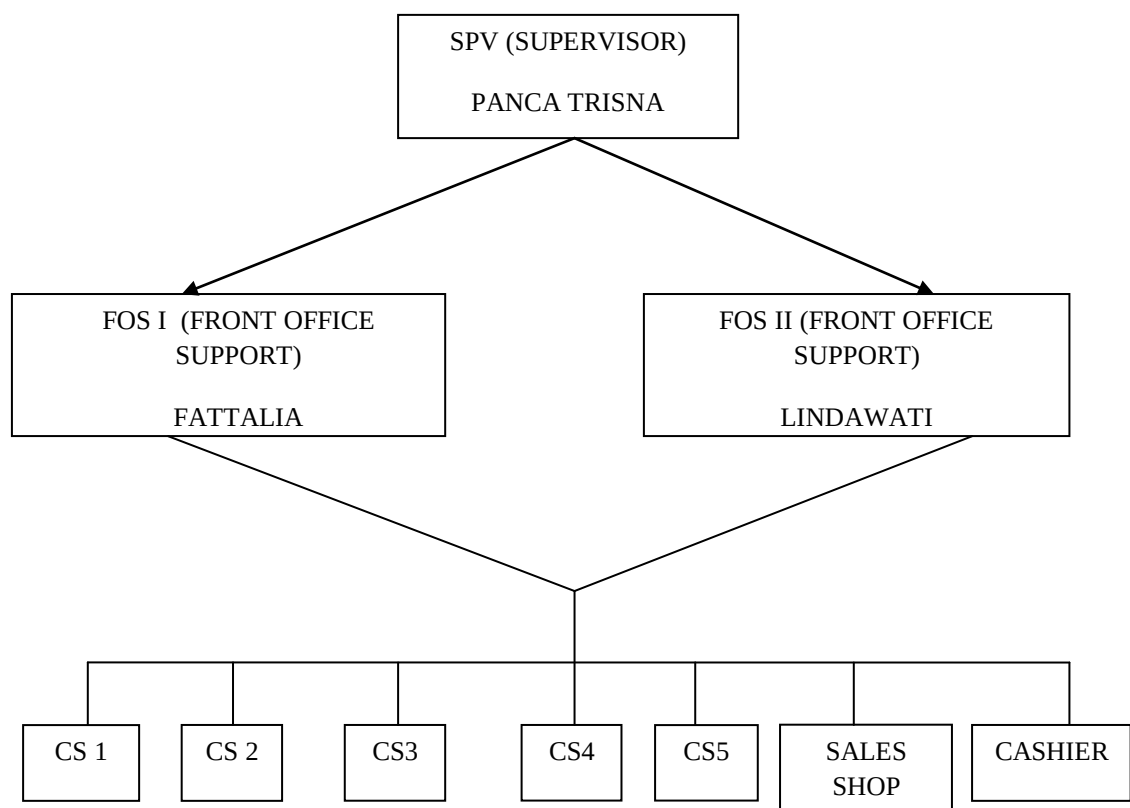
Menjadi penyedia layanan dan solusi bagi konsumen yang membutuhkan mengenai permasalahan *mobile digital*.

2. Misi

1. Memberikan pelayanan berkualitas kepada konsumen yang berkunjung
2. Membantu konsumen dalam menghadapi permasalahan kartu
3. Melayani konsumen dengan sabar, ramah dan sopan.

c. Struktur Organisasi GraPARI Kota Langsa

Struktur organisasi yang dimiliki oleh graPARI Kota Langsa adalah sebagai berikut :



d. Tugas Pokok Dan Fungsi Masing-Masing

a. Supervisor

Tugas dan tanggung jawab supervisor, yaitu:

1. Mengatur kerjanya para pekerjaan bawahannya (staf)
2. Memberi motivasi kepada karyawan
3. Memberikan *breafing*
4. Membuat *skejul* untuk karyawan
5. Membuat *planning* pekerjaan untuk kedepannya
6. Penghubung antara staf dan manager

b. FOS (Front Office Support)

Tugas dan tanggung jawab FOS (*Front Office Support*)

1. Membantu dari pekerjaan *supervisor*
2. Melengkapi berkas-berkas yang diberikan dari *costumer service*
3. Membantu menggantikan posisi *costumer service* apabila salah satu *costumer service* berhalangan hadir

c. Costumer Service

Tugas dan tanggung jawab *costumer service* yaitu

1. Memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berkunjung ke GraPARI
2. Melayani pelanggan dalam pergantian kartu
3. Melayani pelanggan dalam pengisian pulsa
4. Melayani pelanggan dalam pemasangan kartu Halo
5. Melayani pelanggan dalam *complain* dari pelanggan

d. *Shales shop*

Tugas dan tanggung jawab *shales shop*, memberikan pelayanan terhadap pelanggan dalam hal penjualan yang terjadi di dalam grapari, contohnya dalam:

1. Isi ulang pulsa
2. Penjualan perdana Simpati dan As
3. Penjualan modem *flash*
4. Penjualan *voucher* telkomsel

e. *Security*

Tugas dan tanggung jawab *security* adalah:

1. Menjaga keamanan di Grapari Telkomsel cabang Langsa
2. Membantu membukakan dan menutup pintu kepada pelanggan
3. Menemani kasier untuk setoran uang ke bank

f. *Kasier*

Tugas dan tanggung jawab kasir, yaitu:

1. Menjalankan proses pembayaran kartu Halo
2. Melakukan pencatatan atas semua transaksi
3. Membantu pelanggan dalam memberikan informasi mengenai produk
4. Melakukan pembukuan penjualan yang dilaporkan oleh *sales shop*
5. Melakukan pencatatan kas fisik serta melakukan pelaporan kepada atasan.

e. Alamat Grapari Kota Langsa

Kantor pelayanan Telkomsel yang ada di Langsa disebut GraPARI beralamat di Jalan Lintas Sumatera, JL. Ahmad Yani No. 109, Gampong Jawa, Kota Langsa- Aceh, Kode Pos 24353.¹

B. Ketentuan Penukaran Telkomsel Poin

Di era modern seperti sekarang ini banyak cara yang digunakan oleh perusahaan, swalayan, toko maupun penjual grosir untuk menarik minat kosumen dan menjaga konsumen agar selalu setia kepada perusahaan atau bisnis yang disedang dijalankan oleh pebisnis. Salah satu diantaranya adalah dengan mengadakan program pemberian hadiah. Namun pemberian hadiah tersebut juga harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan, dari mereka ada yang membuat kuis sederhana, mengundi kupon serta menukarkan poin yang diberikan oleh perusahaan. Seperti yang dilakukan oleh telkomsel yang menawarkan berbagai macam hadiah dengan syarat menukarkan telkomsel poin yang diberikan oleh pihak telkomsel.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Panca Trisna selaku Pimpinan Grapari, mengenai penukaran telkomsel poin dengan hadiah apa saja dan bagaimana ketentuan dan syarat penukaran telkomsel poin dengan hadiah yang berlaku:

Penukaran telkomsel poin dengan hadiah ada tiga penawaran atau pilihan yang pihak telkomsel berikan kepada pelanggan telkomsel, yaitu:

1. *Redeem Poin* (tukar poin) dengan paket *telco* produk (SMS, telpon, internet).

¹ Apip Pranata, *Arsip Grapari Kota Langsa*, (Kota Langsa, 2006), h. 2-7.

2. *Redeem Poin* (tukar poin) dengan paket *digital* produk (NSP, content, games, voucher e-book).
3. *Redeem Poin* (tukar poin) dengan beragam produk dan diskon menarik dari *merchant* pilihan seperti undian akhir tahun.

Untuk setiap penukaran dari masing-masing hadiah memiliki ketentuan dan syarat yang berlaku. Misalnya tukar poin dengan paket *telco* seperti paket SMS, syarat dan ketentuan yang berlaku yaitu:

1. Penggunaan paket dapat digunakan ke seluruh pelanggan telkomsel
2. Berlaku selama 1 hari
3. Berlaku nasional kecuali NTT, Papua dan Maluku
4. Potongan pulsa Rp. 10 (sepuluh rupiah) dan
5. Potongan poin tergantung dari hadiah yang ditawarkan

Untuk penukaran telkomsel poin dengan paket *digital* syarat dan ketentuan yang berlaku yaitu:

1. Hadiah yang ditawarkan tergantung promo dari pihak telkomsel dan hanya berlaku untuk pelanggan telkomsel dengan kategori gold dan *priority*
2. Penukaran poin yang telah ditukarkan tidak dapat ditarik kembali
3. Biaya ditanggung oleh pihak telkomsel.

Untuk penukaran telkomsel poin dengan undian akhir tahun syarat dan ketentuan yang berlaku yaitu:

1. Model, bentuk, warna dan kemasan hadiah tidak mengikat, tergantung persediaan
2. Tidak ada pelanggan yang mendapat hadiah lebih dari satu
3. Program ini tidak berlaku untuk karyawan telkomsel
4. Pajak dan biaya distribusi ditanggung oleh telkomsel²

Jadi dalam penukaran telkomsel poin hanya bisa ditukarkan dengan tiga macam produk saja seperti penukaran dengan produk *telco*, produk *digital*, dan diskon dari *merchant* pilihan. Setiap penukaran telkomsel poin dengan hadiah yang berbeda maka berbeda pula syarat dan ketentuannya, letak perbedaannya di jumlah poinnya saja. Untuk penukaran telkomsel poin dengan undian akhir tahun ketentuan dan syarat yang berlaku tidak berubah-ubah yang berubah hanya dari bentuk hadiah yang ditawarkan oleh pihak telkomsel saja. Untuk melakukan

² Panca Trisna, Pimpinan Grapari, Wawancara Pribadi, Langsa, 02 Februari 2017.

penukaran poin dengan hadiah penentuan masa kadaluarsa poinnya, Panca Trisna menyatakan bahwa telkomsel poin akan mengalami kadaluarsa dalam tempo satu tahun. Jika dalam satu tahun poin tidak ditukarkan dengan berbagai macam tawaran hadiah maka diakhir tahun poin secara otomatis hangus.

Hasil wawancara berikutnya yang penulis peroleh dari Panca Trisna selaku pimpinan Grapari Kota Langsa yaitu:

“Telkomsel merupakan produk *provider* (produk penyedia jasa) dan poin merupakan konsumsi pengguna bagi pelanggan telkomsel. Jadi poin itu sebagai bonus untuk pengguna/ pelanggan telkomsel karena telah setia menjadi pelanggan tetap, sehingga dengan adanya poin yang bisa ditukarkan dengan beragam hadiah, membuat pengguna/ pelanggan telkomsel tidak pindah ke layanan lain. Inilah salah satu strategi dari perusahaan telkomsel.”³

Jadi telkomsel poin merupakan salah satu strategi dari perusahaan telkomsel sendiri untuk meningkatkan loyalitas pelanggan ditengah ketatnya persaingan dunia bisnis sekarang ini.

Beberapa informan selaku pelanggan telkomsel yang berhasil penulis wawancarai mengatakan pernah melakukan penukaran poin telkomsel dengan produk/ hadiah yang ditawarkan oleh telkomsel.

Yang berhasil penulis wawancarai adalah Nurhamidah (23 tahun) sebagai salah satu pelanggan telkomsel yang menggunakan kartu As sudah 6 (enam) tahun, Nurhamidah mengatakan bahwa:

“Telkomsel poin itu merupakan poin yang diberikan oleh telkomsel kepada pengguna kartu telkomsel, menurut saya poin itu sebagai hadiah untuk pelanggan telkomsel. Karena poin itu bisa ditukar dengan barang-barang online, paket internet, paket SMS, dan paket telpon. Asal poin nya mencukupi saja, kalau tidak cukup ya tidak bisa juga, saya pernah

³ *Ibid.*

melakukan penukaran pada tahun 2016 waktu itu saya tukar poin dengan paket SMS dan paket telpon, dengan 50 poin mendapatkan 300 SMS.”⁴

Jadi, penukaran yang Nurhamidah lakukan ini adalah penukaran dengan salah satu produk telkomsel poin melalui *700# pada tahun 2016, Penukaran yang dilakukan Nurhamidah yaitu penukaran dengan produk *telco* seperti paket SMS, paket telpon, paket data, NSP, internet dan *games*. Nurhamidah hanya menukarkan dengan paket SMS dan paket telpon saja.

Hal yang sama juga diutarakan oleh Nurwinda (30 tahun) sebagai salah satu pelanggan telkomsel yang sudah setia menggunakan layanan telkomsel selama 8 (delapan) tahun, Ia juga pernah melakukan penukaran telkomsel poin dengan hadiah melalui *700#, beliau mengatakan:

“Menurut saya telkomsel poin itu didapat dari setiap melakukan isi ulang pulsa yang mencapai Rp.50.000 keatas, saya pengguna kartu Halo dan Simpati Menurut saya poin yang kita dapat itu bisa ditukarkan dengan beragam hadiah ataupun barang yang memang sudah disediakan oleh pihak telkomsel, tinggal memilih saja mau hadiah atau barang yang mana sesuai dengan poin kita mencukupi atau tidak. Saya pernah melakukan penukaran poin dengan paket SMS, waktu itu poin yang ditukar 85 poin dengan 300 SMS. Saya juga pernah tukar poin dengan undian akhir tahun, saya tukar poin pada tahun 2016 kemarin, saya tukar poin dengan Hp Lenovo dengan syarat poin 500 keatas, tujuan saya ikut undian akhir tahun ingin mendapatkan Hp Lenovo karena Hp saya yang android rusak, mungkin saja ini rezeki saya. Awal tahun 2017 kemarin saya cek lagi melalui SMS ketik WIN kirim ke 777 ternyata saya tidak dalam katagori pemenang undian akhir tahun 2016, mungkin poinnya kurang, tetapi meskipun saya tidak menang poinnya tetap hangus karena poin diakhir tahun akan hangus dengan sendirinya”.⁵

⁴Nurhamidah, Pelanggan Telkomsel, Wawancara Pribadi, Tj. Seumantoh , 05 Februari 2017.

⁵Nurwinda, Pelanggan Telkomsel, Wawancara Pribadi, Benua Raja Kuala Simpang, 29 Maret 2017.

Dari hasil wawancara dengan Nurwinda bahwa Ia pernah melakukan penukaran poin dengan produk *telco* yaitu paket SMS dan undian akhir tahun pada tahun 2016.

Penulis juga mewawancarai salah satu pelanggan telkomsel yang melakukan penukaran telkomsel poin dengan paket *digital* dan paket telpon melalui Aplikasi My Telkomsel yaitu Wahyuni (24 tahun), Ia mengatakan bahwa:

“Saya pernah melakukan penukaran telkomsel poin dengan paket digital dan paket telpon pada tahun 2016, kalau ingin melakukan penukaran poin dengan paket telpon harus ada 50 poin baru dapat telpon gratis 60 menit kesesama telkomsel. Saat saya melakukan penukaran poin dengan paket telpon ketentuan dan syaratnya yaitu: berlaku selama 1 hari, tertera waktu pemakaiannya, berlaku nasional kecuali NTT, Papua dan Maluku, dikenakan biaya Rp. 10. Nah, ketika sudah berhasil terjadinya transaksi penukaran poin tidak ada biaya lagi atau tidak ada potongan pulsa lagi, karena saya langsung cek pulsa setelah selesai penukaran terjadi, hanya Rp.10 saja yang dipotong. Artinya ketentuan dan syarat yang ditampilkan di Aplikasi My Telkomsel tersebut telah sesuai”.⁶

Jadi, hasil wawancara dengan Wahyuni, bahwa penukaran poin dengan paket telpon melalui Aplikasi My Telkomsel ketentuan dan syarat yang tertera sudah sesuai dengan pemotongan saat penukaran terjadi.

Hasil wawancara dengan Donna Solyna (27 tahun) sebagai pelanggan telkomsel yang pernah melakukan penukaran telkomsel poin dengan paket internet dan *merchant* seperti undian akhir tahun, Ia mengatakan bahwa:

“Saya pernah tukar telkomsel poin dengan produk yang ditawarkan, Saya pernah menukarkan dengan paket internet dan hadiah undian akhir tahun pada tahun 2016 seperti kamera, namun hadiah tersebut dapat diperoleh apabila beruntung, tetapi tanpa ada biaya hanya untung-untungan saja, kalau beruntung poin di potong secara otomatis oleh pihak telkomsel jika tidak beruntung maka poinnya tetap dipotong, karena undian pemenangnya akan diumumkan diakhir tahun jadi poin pada akhir tahun

⁶ Wahyuni, Pelanggan Telkomsel, Wawancara Pribadi, kota Langsa 01 Februari 2017.

akan otomatis hangus. Waktu itu saya tukar 200 poin dengan kamera. Tidak ada biaya yang dikenakan lagi pada saat itu, penukarannya juga secara otomatis”.⁷

Penukaran yang dilakukan oleh Donna Solyna ini merupakan penukaran undian berhadiah pada akhir tahun, yang mana dalam perolehan hadiah nya harus menunggu lagi diakhir tahun. Artinya ketika poin yang Ia tukarkan cukup dengan syarat penukaran maka Ia mendapatkan kamera. Pada saat itu hadiah/ barang yang disediakan oleh pihak telkomsel pada tahun 2016 bermacam-macam, ada kamera dengan penukaran 200 poin, jam tangan dengan 450 poin, sepatu 500 poin, tas 400 poin dan HP dengan berbagai merek dengan jumlah 500 poin, dan banyak lainnya. Pada saat penukaran syarat dan ketentuan yang berlaku yaitu pemenang yang mendapatkan undian yang pertama untuk tahun 2016 tidak akan mendapatkan undian lagi pada undian kedua tahun 2017. Untuk mengetahui menang atau tidaknya diakhir tahun 31 Desember nanti bisa dicek melalui SMS ketik WIN lalu kirim ke 777.

Untuk memperoleh poin, Panca Trisna mengatakan:

“Untuk memperoleh poin, pengguna harus melakukan isi ulang pulsa, untuk kartu As dan Simpati pengisian pulsa minimal Rp.50.000 dalam satu bulan. Setiap pengisian pulsa berikutnya sebesar Rp.5.000,- akan mendapatkan 1 poin (untuk simPATI dan Kartu AS) dan 2 poin (untuk KartuHalo), berlaku kelipatan. Poin tersebut akan terus bertambah selama konsumen melakukan pengisian ulang pulsa.”⁸

Jadi setiap kita melakukan isi ulang pulsa, maka akan mendapatkan Poin. Perhitungannya adalah setiap dalam satu bulan minimal Rp.50.000 (lima puluh

⁷ Donna Solyna, Pelanggan Telkomsel, Wawancara Pribadi, Tj. Seumantoh, 05 Februari 2017.

⁸ Panca Trisna, Pimpinan Grapari, Wawancara Pribadi, Kota Langsa, 02 Februari 2017.

ribu rupiah) pengisian pulsa, pengisian pulsa berikutnya sebesar Rp. 5.000 (lima ribu rupiah) baru akan mendapatkan 1 poin (untuk simPATI dan Kartu AS) dan 2 poin (untuk KartuHalo), berlaku kelipatan. Poin akan diberikan sehari kemudian (H+1) setelah syarat total isi ulang terpenuhi. Misalnya begini, pada bulan April tanggal 10 kita melakukan isi ulang sebesar Rp.10.000 (sepuluh ribu rupiah), lalu tanggal 15 kita melakukan isi ulang sebesar Rp.20.000 (dua puluh ribu rupiah), lalu tanggal 27 melakukan isi ulang sebesar Rp.20.000 (dua puluh ribu rupiah). Maka pada tanggal 28 April, kita akan mendapatkan 10 poin karena tanggal 27 sudah memenuhi syarat minimal isi ulang Rp.50.000 (lima puluh ribu rupiah) dalam sebulan. Jika di akhir bulan isi ulang kita kurang dari Rp.10.000 (sepuluh ribu rupiah), maka kita tidak akan mendapatkan poin. Sedangkan perhitungan poin kartu Halo yaitu pelanggan akan mendapatkan 2 (dua) poin untuk setiap kelipatan Rp. 5000 (lima ribu rupiah) dari total tagihan bulan berjalan, yang tertera pada lembar tagihan (*billing statement*). Khusus untuk pelanggan HALObriD, poin hanya akan diberikan berdasarkan perhitungan tagihan, dan tidak berdasarkan pengisian pulsa yang dilakukan. Contoh: apabila total tagihan pada lembar tagihan tertera Rp. 100.000 maka pelanggan secara otomatis mendapatkan 40 poin.

Prosedur penukaran telkomsel poin dengan hadiah:

1. Dari ponsel, ketik ***700#** lalu ok/call
2. Pilih **3. Produk Telkomsel** untuk menukar Telkomsel POIN dengan bonus SMS, Nelpon atau paket Data Internet. Selanjutnya, silahkan tentukan apa

keuntungan yang ingin didapat dari penukaran Telkomsel POIN. Contoh saja disini ialah **3. Internet**

3. Pilih paket data yang diinginkan misalnya **2. Internet 340 MB**
4. Pilih **1. Setuju** untuk menukarkan Telkomsel POIN kamu.

Untuk penukarannya membutuhkan 85 poin dan Rp 10 (sepuluh rupiah) untuk dapat menukarkan telkomsel poin.

Perlu diketahui, dalam kondisi tertentu (misalnya saat hari raya) biasanya Telkomsel memberikan sebuah pilihan keuntungan lain yang cukup menggiurkan untuk dapat kamu tukarkan dengan telkomsel poin. Dan pilihan barang atau hadiahnya sewaktu-waktu bisa berubah.⁹

Prosedur penukaran telkomsel Poin dengan salah satu hadiah melalui Aplikasi My Telkomsel yaitu:

1. Misalkan kita menginginkan hadiah, produk atau reward dari Telkomsel berupa paket hiburan, internet, telpon, dan SMS. Terdapat banyak pilihan reward yang dapat ditukar dengan poin yang kita miliki. Pilih salah satu, kemudian lakukan penukaran poin dengan cara tap menu/ tombol Redeem.
2. Akan ada pemberitahuan bahwa penukaran poin Telkomsel sedang di proses. Jika sukses atau gagal, ada SMS pemberitahuan berikutnya.
3. Ada biaya potongan pulsa sebesar Rp. 10 (sepuluh rupiah)¹⁰

Berdasarkan hasil pengamatan dari pelanggan yang pernah melakukan penukaran telkomsel poin dengan hadiah untuk produk telkomsel pada awalnya

⁹ Data Penukaran Telkomsel Poin dengan Hadiah Pada Tahun 2017.

¹⁰ *Ibid.*

setiap penukaran akan dikenakan potongan pulsa sebesar Rp. 50. Sedangkan saat ini hanya Rp. 10, potongan pulsa selalu berubah-ubah, begitu juga dengan hadiah dan poin yang ditawarkan selalu berubah-ubah. Untuk hadiah online sesuai kebijakan yang ditentukan oleh pemilik perusahaan yang bekerja sama dengan telkomsel. Dan untuk penukaran poin telkomsel dengan undian akhir tahun dimulai dari 5 poin telkomsel ditukar dengan 1 kupon. Biaya nya selalu berubah-ubah sesuai dari produk yang pihak telkomsel tawarkan.

Menariknya penukaran telkomsel poin juga dapat dilakukan di salah satu Conter yang berada di area medan, salah satu pelanggan telkomsel yang pernah melakukan penukaran poin dengan Casing HP yaitu saudari Halimatun Sakdiah, berikut hasil wawancara yang berhasil penulis peroleh dari Halimatun Sakdiah:

“Penukaran telkomsel poin tidak mesti melalui grapari ataupun aplikasi, bisa juga dilakukan di conter, saya lupa nama conternya tapi daerah medan, penukarannya sudah beberapa bulan yang lalu pada tahun 2016, saya tukar poin dengan Casing Hp yang memang sudah tersedia di conter tersebut. Waktu itu penukarannya dengan 80 poin, tidak ada biaya yang dibebankan. Barang yang disediakan banyak, yang penting poin kita mencukupi dengan barang yang kita inginkan maka sah-sah aja untuk mendapatkannya.”¹¹

Telkomsel poin tidak hanya berlaku di Grapari atau langsung ke telkomsel akan tetapi juga berlaku di conter-conter yang bekerja sama dengan telkomsel. Penukaran yang Halimatun sakdiah lakukan adalah penukaran poin dengan casing HP dengan pemotongan 80 poin, pada saat penukaran syaratnya poin harus mencukupi, poin belum kadaluarsa, ketika poin sudah dipotong oleh pihak conter maka tidak bisa ditarik atau diminta kembali dan tidak dipungut biaya apapun.

¹¹ Halimatun Sakdiah, Pelanggan Telkomsel Yang Pernah Melakukan Penukaran Poin Dengan Hadiah Di Sebuah Conter Dimedan, wawancara pribadi, kota langsa, 01 Februari 2017.

Saat melakukan penukaran hadiah/ barang tidak hanya casing HP tetapi banyak hadiah yang ditawarkan seperti mainan Hp, loudspeaker dengan bermacam bentuk, casing robot, dan charger. Masing-masing hadiah mempunyai ketentuan poin yang berbeda-beda.

Hasil wawancara dari kedua staf Grapari Langsa yaitu dengan Lindawati dan Fatalia yang dirangkumkan menjadi:

“Bahwa syarat dan ketentuan dalam penukaran telkomsel poin dengan hadiah berbeda-beda. Untuk setiap penukaran telkomsel poin dengan paket SMS, paket internet dan paket telpon di kenakan biaya Rp.10 dan itu berlaku secara nasional tidak bergantung kepada area dan jarak dan tidak ada potongan pulsa lagi. Setiap kartu masing-masing memiliki produk yang sama dan perolehan poin yang sama juga, potongan Rp.10 bukanlah pajak atau biaya administrasi melainkan sebagai biaya transaksi, karena pajak dan biaya distribusi ditanggung oleh pihak telkomsel. Dalam penukaran tidak ada biaya atau potongan pulsa lagi selain dari ketentuan dan syarat yang ditentukan oleh pihak telkomsel. Ketentuan biaya Rp.10 ini bisa saja berubah-ubah sesuai dengan promo yang ditawarkan oleh pihak telkomsel itu sendiri, misalnya pada tahun 2016 ketentuan biayanya Rp.50. Tidak semua produk yang ditawarkan diketentuannya dikenakan potongan pulsa seperti undian akhir tahun, voucher atau promo lainnya, hanya paket SMS, paket telpon dan paket internet saja yang dalam penukarannya ditentukan potongan pulsa. Poin di dapat dari isi ulang pulsa, pulsa yang mencapai Rp. 50.000 dalam 1 bulan akan mendapat kan 10 poin tetapi jika kurang dari Rp. 50.000 maka 1 poin pun tidak didapatkan. Untuk penukaran poin dengan undian akhir tahun perolehan hadiahnya didapat diakhir tahun dan pengambilan hadiahnya di grapari terdekat”.¹²

Syarat dan ketentuan yang dimaksud berbeda-beda adalah untuk penukaran telkomsel poin dengan undian akhir tahun yaitu model, bentuk, warna dan kemasan hadiah tidak mengikat, tergantung persediaan, program ini tidak berlaku untuk karyawan telkomsel, pajak dan biaya distribusi ditanggung oleh

¹² Lindawati Dan Fattalia, FOS (*Front Office Support*) Grapari Langsa, Wawancara Pribadi, Kota Langsa, 31 Maret 2017.

telkomsel. Sedangkan untuk syarat dan ketentuan penukaran telkomsel poin dengan produk telco yaitu pada tahun 2016 penggunaan paket dapat digunakan ke seluruh pelanggan telkomsel, berlaku selama 1 hari, berlaku nasional kecuali NTT, Papua dan Maluku, potongan pulsa Rp. 50 (lima puluh rupiah) dan potongan poinnya 50 poin untuk 300 SMS dan 70 poin untuk 30 menit paket telpon. potongan pulsananya hanya Rp. 50 (lima puluh rupiah) dan pada tahun 2017 potongan pulsananya Rp. 10 (sepuluh rupiah). Jika melakukan penukaran poin dengan undian akhir tahun maka perolehan hadiahnya tidak didapat secara langsung melainkan di akhir tahun pengumuman pemenangnya 31 Desember 2016, tidak dipungut biaya apapun, itupun jika menang jika tidak menang maka poin tetap hangus karena setiap akhir tahun poin otomatis habis 31 Desember 2016.

C. Penambahan Biaya pada Penukaran Telkomsel Poin Ditinjau Menurut Konsep *Gharar*

Dalam penukaran telkomsel poin para pengguna telkomsel bisa mendapatkan berbagai macam pilihan hadiah, jika poin yang didapat sudah mencukupi yang ditetapkan oleh pihak telkomsel ditentukan dan syarat. Menurut Hukum Islam sebenarnya boleh-boleh saja penukaran telkomsel poin dengan berbagai macam barang, asalkan penukaran yang terjadi sesuai dengan syari'at Islam tanpa adanya kecurangan yang terjadi.

Untuk mengetahui penipuan atau kecurangan yang terjadi pada pelanggan telkomsel mengenai adanya tambahan biaya pada penukaran telkomsel poin, maka penulis melakukan wawancara langsung kepada informan pertama selaku

pimpinan Grapari kota Langsa yaitu Panca Trisna mengenai penambahan biaya pada penukaran telkomsel poin, Ia mengatakan:

“Penambahan biaya untuk penukaran telkomsel poin dengan hadiah memang pernah terjadi ditahun sebelumnya itupun hanya pada produk telco saja, tetapi untuk tahun 2017 ini biaya yang dibebankan untuk pelanggan dalam penukaran tidak dikenakan lagi. Terakhir terjadinya beban biaya diluar dari ketentuan yang berlaku itu pada 2016 saja, untuk tahun 2017 sudah diberlakukan penukaran dengan menggunakan Aplikasi My Telkomsel. Pada Aplikasi My Telkomsel penukaran secara otomatis tanpa harus melakukan pilihan-pilihan pada setiap nomornya. Jadi lebih memudahkan konsumen untuk melakukan pengecekan pulsa, penukaran telkomsel poin dan lain sebagainya.”¹³

Panca Trisna membenarkan adanya penambahan biaya pada penukaran telkomsel poin dengan cara manual yaitu melalui *700#, namun untuk pengguna aplikasi My Telkomsel penambahan biaya tidak diberlakukan.

Dan informan berikutnya yang pernah melakukan penukaran telkomsel poin yaitu Nurhamidah, Ia mengatakan:

“saya melakukan penukaran dengan paket SMS ketentuan yang berlaku pada saat terjadinya penukaran yaitu potongan pulsa Rp.50, tetapi ketika transaksi terjadi saya cek pulsa ternyata pulsa saya habis Rp.350, artinya pulsa saya dipotong tanpa pemberitahuan terlebih dahulu dari pihak telkomsel sebesar Rp.300, berarti tidak sesuai dengan ketentuan dan syarat yang berlaku. Tetapi ketika saya melakukan penukaran poin dengan paket telpon ketentuan dan syarat yang berlaku ialah potongan pulsa Rp. 50 dengan 70 poin mendapatkan 30 menit nelpon siang. Ketika transaksi terjadi pulsanya tidak dipotong lagi hanya Rp.50 saja berarti sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.”¹⁴

Jadi, penambahan biaya yang terjadi pada saat penukaran yang dialami oleh Nurhamidah adalah penukaran dengan paket SMS. Untuk penukaran

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Nurhamidah, Wawancara Pribadi.

telkomsel poin dengan paket telpon ketentuan dan syarat yang berlaku telah sesuai dengan biaya yang dipotong. Namun, dari hasil wawancara dengan Nurhamidah terlihat jelas bahwa beliau tidak setuju dengan ketentuan yang telah diberikan oleh pihak telkomsel karena adanya ketidaksesuaian antara ketentuan jumlah yang ditetapkan dengan jumlah biaya pemotongan saat melakukan transaksi penukaran telkomsel poin tersebut.

Sementara itu informan yang pernah mengalami adanya tambahan biaya pada saat penukaran telkomsel poin dengan paket SMS yaitu saudari Nurwinda, Ia mengatakan bahwa:

“Saya pernah melakukan penukaran poin dengan paket SMS, waktu itu poin yang ditukar 85 poin dengan 300 SMS, ketentuan yang berlaku saat itu pemotongannya hanya Rp.50 saja, tetapi ketika saya tukar pulsa dipotong tanpa saya tahu sebesar Rp.200, saya tahunya saya cek pulsa. Padahal ketentuan diawalnya hanya Rp.50 saja. Berarti pulsa saya terpotong Rp.250 meskipun jumlah yang di potong tidaklah banyak tetapi tetap saja saya merasa ditipu karena pihak telkomsel tidak transparan dalam hal ini, karena ditentukan penukarannya hanya Rp.50 saja, Sejak saat itu saya tidak mau melakukan penukaran poin lagi, Karena merasa kecewa saja.”¹⁵

Dari hasil wawancara dengan Nurwinda bahwa Ia pernah melakukan penukaran poin dengan produk *telco* yaitu paket SMS, pada saat penukaran poin dengan paket SMS Ia merasa kecewa karena telkomsel dalam hal ini tidak transparan ataupun tidak jujur dalam menunjukkan ketentuan ataupun syarat dalam penukaran poin dengan paket SMS, artinya apa yang di lampirkan dalam ketentuan dan syarat tidak semua nya sesuai.

¹⁵ Nurwinda, Wawancara Pribadi.

Begitu juga yang diungkapkan oleh informan pengguna telkomsel yaitu Donna Solyna yang pernah melakukan penukaran telkomsel poin dengan paket internet yang adanya tambahan biaya diluar dari ketentuan dan syarat yang berlaku:

”saya pernah melakukan penukaran telkomsel poin dengan paket internet, waktu saya tukar poin dengan paket internet pulsa saya dipotong Rp. 200, padahal ketentuannya hanya Rp.50 saja. Berarti tidak sesuai dengan ketentuan dan syarat yang berlaku.”¹⁶

Ketika Donna Solyna melakukan penukaran poin dengan paket internet Ia dikenakan biaya tak terduga diluar dari biaya ketentuan dan syarat yang ditetapkan. Jika melakukan penukaran poin dengan paket *telco* produk dikenakan biaya Rp.50 (sepuluh rupiah) maka Donna Solyna dikenakan biaya lebih dari biaya yang ditetapkan, Ia dikenakan potongan pulsa Rp.200 (dua ratus rupiah).

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan seperti Nurhamidah, Donna Solyna dan Nurwinda yang pernah melakukan penukaran telkomsel poin dengan produk *telco* yaitu Paket SMS, Paket Telpon, dan paket Internet. merasa kecewa dan merasa tertipu karena dalam hal ini pihak telkomsel tidak jujur dalam menjalankan program telkomsel poin, karena pada saat transaksi berhasil biaya yang ditentukan tidak sesuai dengan biaya saat proses penukaran telah terjadi. Nurhamidah dikenakan biaya tambahan sebesar Rp.300 (tiga ratus rupiah), sedangkan Donna Solyna dan Nurwinda dikenakan biaya Rp.200 (dua ratus rupiah). Untuk penukaran telkomsel poin dengan Paket Internet melalui Aplikasi My Telkomsel tidak ada biaya tambahan yang dibebankan oleh pelanggan hanya

¹⁶ Donna Solyna, Wawancara Pribadi.

biaya transaksi saja yang dibebankan untuk pelanggan sebesar Rp. 50 (lima puluh rupiah) yang tertera di syarat dan ketentuan penukaran, seperti yang pernah dialami oleh salah satu informan yang penulis wawancarai yaitu Wahyuni.

Untuk penukaran telkomsel poin dengan paket *digital* dalam penukarannya tidak ada biaya yang dibebankan oleh pelanggan, hanya saja poin harus mencukupi untuk bisa melakukan penukaran. Dalam hal ini penukaran telkomsel poin dengan paket digital sudah sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku tidak ada unsur penipuan didalamnya. Hanya saja jika ingin poin bertambah maka harus melakukan isi ulang pulsa yang banyak.

Sedangkan untuk penukaran telkomsel poin dengan hadiah undian akhir tahun Seperti yang dialami oleh Nurwinda, ia menukarkan 500 poin untuk hadiah Hp Lenovo pada tahun 2016 kemarin, tetapi Ia tidak menang undian akhir tahun dan poinnya tetap terpotong karena pengumuman pemenangnya di umumkan pada akhir tahun sehingga poin hangus dengan sendirinya. Dari hasil pengalamannya Ia tidak dipungut biaya apapun dalam penukaran ini. Tujuan Ia mengikuti undian ini adalah untuk mendapatkan hadiah yang di inginkan artinya Ia sudah menaruh harapan dalam penukaran ini. Untuk penukaran semacam ini termasuk kedalam salah satu bentuk judi dimana dapat menjadikan seseorang bergantung pada keberuntungan dan angan-angan kosong bukan bergantung pada usaha dan kerja keras juga tidak menghargai cara-cara yang telah ditentukan oleh Allah dan diperintahkan untuk dilakukan.

Dalam Hukum bisnis syari'ah haruslah memenuhi ciri-ciri sebagai berikut: Hukum asal muamalah adalah mubah (boleh), tujuannya untuk kemaslahatan manusia, objeknya haruslah halal dan thayyib, terhindar dari *gharar*.

Selain dalam berbisnis, syari'ah juga menghendaki agar para pelaku usaha senantiasa berakhlak yang baik, yang dimaksud akhlak baik ialah jujur, keterbukaan, kasih sayang, tanggung jawab, professional, dan suka sama suka (ridha).

Berdasarkan permasalahan inilah program penukaran telkomsel poin dengan hadiah masuk kedalam katagori ciri-ciri bisnis yang tidak memenuhi syarat dalam hukum Islam. Seperti pada produk *telco* dalam Hukum Islam termasuk kedalam penukaran yang menafikan kejujuran dan amanah dan disebut penipuan atau dengan kata lain disebut dengan *gharar*, karena dalam penukarannya tidak ada kepastian tentang jenis pembayarannya. Wahbah az-Zuhaili berpendapat, bahwa ketidakpastian tersebut merupakan salah satu bentuk *gharar* yang terbesar larangannya.¹⁷ Letak *Gharar* dalam konteks bisnis ini berbentuk penipuan yang diwujudkan dengan melakukan manipulasi harga, memasang harga tidak sesuai dengan kriteria yang sebenarnya. Menyembunyikan cacat yang bisa mengurangi nilai obyek transaksi.

Islam mengharamkan penipuan dalam semua aktifitas manusia, termasuk dalam kegiatan bisnis. Memberikan penjelasan dan informasi yang tidak benar, mengakibatkan kerugian bagi pihak pelanggan telkomsel.

¹⁷ Wahbah Zuhaili, *Fiqh Imam Syafi'i 1*, Terj Muhammad Afifi Abdul Aziz, (Jakarta: Gunung Sehari, 2012), h.643 .

Maka Islam sangat mengecam penipuan dalam bentuk apapun dalam berbisnis. Lebih jauh lagi transaksi yang hendak dilakukan harus dijelaskan kekurangan dan cacat pada hadiah tersebut. Jika menyembunyikannya, maka itu adalah kezhaliman. Padahal, jika kejujuran dalam bertransaksi di junjung tinggi dan dilaksanakan akan menciptakan kepercayaan antara pembeli dan penjual, yang akhirnya menciptakan keharmonisan dalam masyarakat.

D. Analisis Penulis

1. Analisis Terhadap Ketentuan dan Syarat Penukaran Telkomsel Poin

Pada bab sebelumnya, telah penulis paparkan temuan data berupa hasil wawancara dengan pihak Grapari Kota Langsa yaitu Pimpinan Grapari, dan kedua Staf Grapari bagian FOS (*Front Office Support*) yang mempunyai tugas masing-masing dan bertugas melayani permasalahan konsumen yang tidak bisa *Costumer Service* tangani. Temuan data pada bab sebelumnya akan penulis bahas dan analisis pada bagian ini untuk melihat polemik tentang ketentuan dan syarat penukaran telkomsel poin apakah ketentuan dan syarat yang berlaku telah sesuai dalam praktik pelaksanaan penukarannya dan apakah dalam penukarannya mengandung unsur penipuan yang dapat merugikan pelanggan atau tidak. Selain itu juga dapat menimbulkan kesadaran untuk pihak telkomsel supaya memperbaiki baik itu dari segi program hadiah maupun dari segi pelayanannya, agar pelanggan tidak berpindah ke layanan lain dan supaya pelanggan tetap mempercayai setiap program-program yang dibuat oleh telkomsel.

Agar tercapainya semua hal itu maka tidaklah mudah. Pihak telkomsel harus melakukan upaya yang keras terkait sebuah program tersebut agar tidak

terjadinya tumpang tindih di masyarakat mengenai penukaran telkomsel poin dengan hadiah. Seperti halnya pandangan yang diungkapkan oleh Nurhamidah yang mengatakan bahwa penukaran poin telkomsel dengan hadiah salah satu hadiahnya adalah paket SMS tidak sesuai dengan ketentuan yang tertera saat melakukan transaksi penukaran poin telkomsel. Karena biaya yang dibebankan oleh konsumen hanya Rp.50 tetapi ketika sudah terjadinya transaksi biaya yang dibebankan kepada konsumen mencapai Rp.300 diluar dari ketentuan yang berlaku. Begitu juga yang di alami oleh saudari Nurwinda dan Donna solyna yang dalam penukarannya dikenakan biaya tambahan sebesar Rp.200 dengan ketentuan yang seharusnya berlaku hanya Rp. 50 . Pandangan dari pimpinan Grapari Langsa dan Staf Grapari bagian FOS (*Front Office Supports*) mengatakan bahwa ketentuan penukaran telkomsel poin dengan hadiah masing-masing memiliki ketentuan biaya yang sudah ditampilkan setiap saat melakukan penukaran telkomsel poin, dan biaya yang di maksud ditentukan adalah sebagai biaya transaksi selain dari biaya yang tertera tidak ada biaya lain.

Untuk setiap penukaran dari masing-masing hadiah memiliki ketentuan dan syarat yang berlaku. Misalnya tukar poin dengan paket telco seperti paket SMS, syarat dan ketentuan yang berlaku yaitu:

1. Penggunaan paket dapat digunakan ke seluruh pelanggan telkomsel
2. Berlaku selama 1 hari
3. Berlaku nasional kecuali NTT, Papua dan Maluku
4. Potongan pulsa Rp. 50 (sepuluh rupiah) dan
5. Potongan 50 poin untuk 300 SMS dan 70 poin untuk 30 menit paket telpon.¹⁸

Menurut penulis awalnya penukaran telkomsel poin dengan hadiah itu tidak merugikan, karena hanya tukar poin dengan hadiah yang terserah kita pilih

¹⁸ Panca Trisna, Pimpinan Grapari, Wawancara Pribadi, Langsa, 02 Februari 2017.

yang mana, asal poin mencukupi. Ternyata setelah dikaji lagi penukaran telkomsel poin dengan hadiah mengandung unsur penipuan, yang mana dalam penukarannya biaya yang dibebankan oleh konsumen ternyata tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini membuat pelanggan setia telkomsel merasa kecewa dengan program yang dibuat oleh telkomsel, dari permasalahan ini membuat pelanggan hilang kepercayaan terhadap layanan telkomsel.

Ketentuan yang tertera seharusnya sesuai saat penukaran terjadi, agar pelanggan merasa program telkomsel benar-benar memberikan *reward* (hadiah) secara sukarela kepada pelanggan setianya sebagai ucapan rasa terimakasih karena sudah menggunakan layanannya.

2. Analisis Terhadap Penambahan Biaya Pada Penukaran Telkomsel Poin Ditinjau Menurut Konsep *Gharar*

Berdasarkan temuan data pada bab sebelumnya, pada bagian ini penulis akan menganalisis tentang konsep *gharar* mengenai penambahan biaya pada penukaran telkomsel poin. Islam mengatur segenap perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, demikian pula dalam masalah konsumsi, Islam mengatur bagaimana manusia bisa melakukan kegiatan-kegiatan konsumsi yang membawa manusia berguna bagi kemaslahatan hidupnya. Islam telah mengatur jalan hidup manusia lewat al-Qur'an dan al-Hadits, supaya manusia dijauhkan dari sifat yang hina karena perilaku konsumsinya. Perilaku konsumsi yang sesuai dengan ketentuan Allah subhanahu wa ta'ala dan Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam akan menjamin kehidupan manusia lebih baik dan sejahtera. Meskipun penukaran telkomsel poin merupakan salah satu cara guna mendapatkan suatu

hadiah yang dijanjikan sebelumnya, namun dalam konsep pelaksanaannya, kita harus dapat menilai apakah penukaran telkomsel poin tersebut digolongkan kedalam penukaran yang dibenarkan atau dilarang oleh hukum Islam.

Jika penukaran tersebut didapatkan dari jual beli suatu benda yang disertai hadiah, yang mana hadiah itu sebagai pemberian tanpa di pungut biaya lagi, maka pemberian hadiah seperti ini dibolehkan.

Dalam menghukumi penukaran telkomsel poin penulis menyamakan dengan *gharar* karena pada saat penukaran terjadi ketentuan biayanya sudah jelas diperlihatkan tetapi ketika penukaran tersebut sudah terjadi biaya yang tadinya sudah ditentukan berapa ternyata melebihi dari harga ditentukan, artinya terjadinya ketidakjelasan atau ketidaksesuaian baik mengenai besar kecil jumlah maupun harga yang ditampilkan.

Pengharaman bentuk semacam ini karena ada beberapa sebab; Pertama, sesungguhnya nilai berhadiah ini setelah dihitung-hitung adalah uang konsumen sendiri yang dihitung dari penambahan biaya yang tidak disebutkan dalam transaksi. Padahal dalam pemberian hadiah pemberi tidak boleh mengambil ganti rugi. Kedua, selain itu dengan adanya hadiah yang ditawarkan oleh pihak telkomsel menjadikan konsumen bersifat pemboros dikarenakan untuk dapat menukarkan dengan barang yang ditawarkan oleh pihak telkomsel konsumen harus memiliki poin yang sesuai dengan penukaran barang yang ditawarkan oleh pihak telkomsel, hal inilah yang membuat konsumen secara khusus mengisi pulsa yang banyak agar poinnya bertambah.

Meski cara ini direlakan oleh semua konsumen, namun hal ini tetap tidak bisa dijadikan alasan pembenaran. Sebab dalam penukarannya meskipun terjadi dengan unsur kerelaan dua belah pihak. Akan tetapi kerelaan di sini tidak menafikkan kezaliman yang terjadi, dan hanya diketahui oleh orang-orang yang mau berpikir saja. Jumlah hadiah ini bukanlah diambil dari keuntungan telkomsel melainkan dari potongan pulsa pelanggan yang pemotongan pulsanya terjadi setelah melakukan penukaran poin. Sebab, sebelum mengeluarkan hadiah, telkomsel terlebih dahulu mengambil bagian laba tersendiri dari modal. Karena *mafsadah-nya* sudah jelas lebih banyak daripada *mashlahahnya*, maka dengan menggunakan salah satu metode ushul fiqh, yaitu *sadd aldzari'ah* (menutup jalan yang bisa mengantarkan orang ke dalam hal-hal yang dilarang oleh agama), dapat dipakai sebagai dalil untuk mengharamkan penukaran telkomsel poin dengan hadiah.

Seharusnya para pebisnis memiliki sifat dan prinsip kejujuran yang ditanamkan dalam membangun usahanya. Kejujuran merupakan bekal utama untuk meraih keberkahan. Namun, kata jujur tidak semudah mengucapkannya, sangat berat memegang prinsip ini dalam kehidupan. Seseorang bisa meraup keuntungan berlimpah dengan lipstick kebohongan dalam bertransaksi. Sementara, orang yang jujur harus menahan dorongan *materialisme* dari cara-cara yang tidak semestinya. Perlu perjuangan keras untuk membumikan kejujuran dalam setiap langkah kehidupan.

Kejujuran tidak akan pernah melekat pada diri orang yang tidak memiliki nilai keimanan yang kuat. Seseorang yang tidak pernah merasa bahwa ia selalu dalam kontrol dan pengawasan Allah SWT.

Dengan kata lain, hanyalah orang-orang beriman yang akan memiliki nilai kejujuran. Untuk itu, Rasulullah memberikan apresiasi khusus bagi orang yang jujur, “Seorang pedagang yang amanah dan jujur akan disertakan bersama para Nabi, siddiqin (orang jujur) dan syuhada”.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Setiap melakukan penukaran telkomsel poin maka akan ada ketentuan dan syarat yang berlaku.

Untuk penukaran telkomsel poin dengan paket *telco* seperti paket SMS, syarat dan ketentuan yang berlaku yaitu:

- a. Penggunaan paket dapat digunakan ke seluruh pelanggan telkomsel
- b. Berlaku selama 1 hari
- c. Berlaku nasional kecuali NTT, Papua dan Maluku
- d. Potongan pulsa Rp. 10 (sepuluh rupiah) dan
- e. Potongan 50 poin untuk 300 SMS dan 70 poin untuk 30 menit paket telpon

Untuk penukaran telkomsel poin dengan paket *digital* syarat dan ketentuan yang berlaku yaitu:

- a. Hadiah yang ditawarkan tergantung promo dari pihak telkomsel dan hanya berlaku untuk pelanggan telkomsel dengan kategori gold dan priority
- b. Penukaran poin yang telah ditukarkan tidak dapat ditarik kembali
- c. Biaya ditanggung oleh pihak telkomsel.

Untuk penukaran telkomsel poin dengan undian akhir tahun syarat dan ketentuan yang berlaku yaitu:

- a. Model, bentuk, warna dan kemasan hadiah tidak mengikat, tergantung persediaan
- b. Tidak ada pelanggan yang mendapat hadiah lebih dari satu

- c. Program ini tidak berlaku untuk karyawan telkomsel
 - d. Pajak dan biaya distribusi ditanggung oleh telkomsel
2. Berdasarkan tinjauan dari konsep *gharar* bahwa penukaran telkomsel poin dengan berbagai penawaran yang disediakan oleh pihak telkomsel lebih banyak *mudharatnya* daripada *maslahahnya*, karena dari tiga macam bentuk hadiah yang ditawarkan dua diantaranya mengandung unsur *gharar* dan *maysir* (judi). Untuk penukaran pada produk *telco* mengandung unsur *gharar* karena penambahan biaya terjadi tanpa sepengetahuan pelanggan dan penambahan biaya terjadi diluar dari ketentuan dan syarat yang berlaku, sehingga penukaran ini menimbulkan ketidakjelasan harga yang ditampilkan dengan harga sesungguhnya, hal inilah yang membuat para pelanggan merasa kecewa dan rugi bahkan merasa tertipu. Untuk penukaran telkomsel poin dengan undian akhir tahun mengandung unsur judi atau *maysir* karena membuat seseorang bergantung pada keberuntungan dan angan-angan kosong bukan bergantung pada usaha dan kerja keras.

B. Saran

1. Diharapkan kepada telkomsel dalam membuat sebuah program untuk pelanggan setianya, haruslah lebih transparan kepada pelanggan, apa yang tertera di syarat dan ketentuan benar-benar faktanya bukan sebagai pengelabuan saja untuk pelanggan demi meningkatkan *loyalitas*. Agar masa yang akan datang tidak terjadi lagi hal-hal yang dapat merugikan pihak konsumen sebagai pengguna layanan telkomsel.

2. Untuk konsumen diharapkan lebih berhati-hati dan memilah-milah dalam mengikuti program, walaupun dalam hal ini tidak terlalu merugikan konsumen namun didalamnya terdapat unsur ketidakjelasan yang membuat kecewa dari pelanggan yang sudah setia menggunakan layanan telkomsel.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adiastra, Agustine. *Sikap Pelanggan Telkomsel Terhadap Program Promosi Telkomsel Poin*. Surabaya: Skripsi Mahasiswa Universitas Airlangga, 2009.
- Al-Asqalani, Ibnu Hajar. *Fathul Bari: Syarah Shahih Bkhari. Ter. Abu Ihsan Al-Atsari, Jilid 8*. Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2010.
- Ad-Dimasyaqi, Al-Imam Abul Fida Isma'il Ibnu Kasir. *Tafsir Ibnu Kasir, Penerj Bahrn Abu Bakar*, Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2007.
- Ali, Abdullah Yusuf. *Qur'an Terjemahan Dan Tafsirnya*. Jakarta: Pustaka Firdaus, 2009.
- Ali, Abdullah Yusuf. *Qur'an Terjemahan dan Tafsirnya*, Jakarta: Pustaka Firdaus, 1993.
- Al-Haji, Abdullah Siddik. *Inti Dasar Hukum Dagang Islam*, Jakarta: Balai Pustaka, 1993.
- Anwar, Syamsul. *Hukum Perjanjian Syariah: Studi tentang Teori Akad dalam Fiqh Muamalah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2007.
- Ar-Rasyid, *Al-Qur'an Al-Karim Dan Terjemahannya Departemen Agama RI*, Semarang: CV. Raja Bndung, 2002.
- Bungin, M Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.

Bungin, M Burhan. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.

Data Penukaran Telkomsel Poin dengan Hadiah Pada Tahun 2017.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, edisi Kedua, Jakarta: Balai Pustaka, 1991.

Hasan, M. Ali. *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.

Hasan, M.Ali. *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2004.

Haroun, Nasrun. *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Gaya Media Pratama, 2000.

Karim, Adiwarmen A. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.

Larasati, Dwi. *Pengaruh Program Telkomsel Poin Sebagai Pelaksanaan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel*. Skripsi Mahasiswa Universitas Telkom Bandung, 2016.

Mas'adi, Ghufroon A. *Fiqh Muamalah Kontektual*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002.

Moeleng, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif 1*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2014.

Neni Imaniati, Sri. *Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam*, Bandung: Mandarmaju, 2002.

Pranata, Apip. *Arsip Grapari Kota Langsa*, Kota Langsa, 2006.

Raharjaputra, *Manajemen Keuangan dan Akuntansi*, Jakrta: Salemba Empat, 2009.

Rusyd, Ibnu. *Bidayatul Mujtahid, Jilid 2, Terj Abu Usamah Fakhtur Rokhman*, Jakarta: Pustaka AZZAM, 2007.

Sabiq, Sayyid. *Fiqh Sunnah, Terj Nor Hasanuddin*, Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2006.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Sutrisno, *Akuntansi Pengumpulan Biaya dan Penentuan Harga Pokok, Edisi 2*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2000.

Syarifuddin, Thoha. *Studi Hukum Islam Terhadap Pemberian Hadiah Dalam Pasal 13-14 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen*, Skripsi Mahasiwa Institut Agama Islam Walisongo Semarang, 2007.

Zuhaili, Wahbah. *Fiqh Imam Syafi'i 1, Terj Muhammad Afifi Abdul Aziz*, Jakarta: Gunung Sehari, 2012.

Internet

Harryfauzan.com/pengertian-poin/, diakses pada taggal 29 September 2016

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/telkomsel>

www.telkomselpoin.co.id

Wawancara

Donna Solyna, Pengguna Telkomsel

Halimatun Sakdiah, Pengguna Telkomsel

Lindawati dan Fattalia, staf di Grapari bagian Fos (*Front Office Support*)

Nurhamidah, Pengguna Telkomsel

Nurwinda, Pengguna Telkomsel

Panca Trisna, Pimpinan Grapari

Wahyuni, Pengguna Telkomsel