

BAB IV

PAPARA DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Sejarah PT. Madura Jaya (MJtv)

Sejarah awal merintis berdirinya usaha TV Kabel PT. Madura Jaya yang dikenal dengan nama udara MJtv mulai sejak tahun 2007 dan setelah berjalan melalui beberapa prosesur kemudian PT. Madura Jaya (MJtv) memiliki izin resmi sesuai dengan surat keputusan dari kementerian hukum dan hak asasi manusia nomor. AHU-48937.AH.01.01 tahun 2013 dan akta pendirian oleh notaris Churiah Laylia, SH.,M.Kn. Notaris pamekasan dengan Akte Notaris No. 121 dengan pemegang saham sebagai berikut.

1. H. Jumhari
2. Wajib Puji Harto

PT. Madura Jaya (MJtv) merupakan sebuah perusahaan dalam bidang usaha TV Kabel yang berlokasi di Jl. Jokotole Gang.V Nomor.19 Pamekasan. Sejak awal berdirinya PT. Madura Jaya (MJtv) sebagai penyedia layanan jaringan melalui sinyal yang dikirim kepada setiap pelanggan melalui jaringan kabel Falcom RG11 & RG6 dengan berkerja sama dengan provider dari K-Vision, Matrix dan Nex Parabola. Awal mula perusahaan ini hanya memiliki 6 orang karyawan dengan jumlah channel 20 chanel siaran televisi yang disalurkan naik menjadi 30 chanel hingga pada saat ini pada tahun 2022 sudah memiliki sebanyak 18 orang karyawan dengan jumlah channel 40 chanel siaran televisi yang disalurkan.

Menurut H. Jumhari beliau menjelaskan bahwasanya usaha TV kabel ini berdiri atas modal bersama yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan

mencerdaskan kehidupan masyarakat dari berbagai informasi dari siaran televisi dengan kualitas jaringan yang lebih baik kepada setiap pelanggan serta mampu membantu masyarakat yang membutuhkan pekerjaan disini akan kami rangkul sebagai karyawan kami.⁵⁵

Keberadaan adanya TV kabel ini dapat dirasakan dan dapat membantu serta bermanfaat kepada masyarakat pamekasan khususnya pada pelanggan TV Kabel MJtv. Sampai saat ini MJtv sudah memiliki total pelanggan kurang lebih sekitar 3000 pelanggan jaringan TV analog dengan terbagi dari 3 kecamatan yaitu, pademawu, Kota pamekasan dan Galis.

2. Visi dan Misi PT. Madura Jaya (MJtv)

a. Visi PT. Madura Jaya (MJtv)

Menjadi Perusahaan TV kabel yang maju dan unggul serta mampu mencerdaskan masyarakat melalui siaran komunikasi pertelivisian.

b. Misi PT. Madura Jaya (MJtv)

- 1) Memaksimalkan pelayanan yang lebih baik yang mengedapankan kenyamanan pelanggan.
- 2) Menjaga dan merawat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
- 3) Menerapkan nilai-nilai perusahaan yang berprinsip kekeluargaan dalam tata kelola perusahaan yang lebih baik.⁵⁶

3. Struktur Organisasi PT. Madura Jaya (MJtv)

⁵⁵ H. Jumhari, Selaku direktur, *Wawancara langsung* (Barurambat Timur, 22 November 2022)

⁵⁶ H. Jumhari, Selaku direktur, *Wawancara langsung*



Gambar 1.1

Struktur organisasi PT. Madura Jaya (MJtv) Pamekasan

4. Syarat-syarat berlangganan PT. Madura Jaya (MJtv)

Untuk menjadi pelanggan jaringan TV Kabel di PT. Madura Jaya (MJtv) syarat berlangganan bagi calon pelanggan harus menyiapkan fotokopi KTP (kartu tanda penduduk) dan mengisi formulir pendaftaran yang sudah disediakan oleh perusahaan dengan mendaftarkan diri dengan datang langsung ke kantor ataupun bisa melalui petugas atau karyawan, selanjutnya calon pelanggan akan diberikan informasi hak dan kewajiban pelanggan. ketika sudah melengkapi persyaratan, oleh petugas diberi pilihan paket yaitu paket TV Analog 40 channel dengan biaya bulanan Rp. 25.000 dan Paket TV Digital 80 channel dengan biaya Rp. 50.000 setiap bulannya. Selanjutnya data yang sudah diisi akan diserahkan ke bagian administrasi, teknisi segera mengaktifkan jaringan TV kabel.

Setelah proses administrasi selesai maka pelanggan dapat menikmati siaran televisi dengan gambar yang lebih baik, dalam pembayaran tagihan bulanan akan didatangi oleh kolektor setiap bulannya sehingga memudahkan konsumen dalam pembayaran.

5. Sumber dan Jenis Pendapatan

Sumber yang menjadi pendapatan operasional PT. Madura Jaya (MJtv) di dapat dari:

- a. Pendapatan iklan. penyiaran TV kabel media yang sangat menarik bagi pengiklan, yang dapat menjalankan iklan produk atau media sosial, dengan tarif iklan yang berbeda untuk setiap jaringan tergantung pada jenis dan lamanya durasi.
- b. Pendapatan pelanggan baru. biaya yang dikenakan bagi calon pelanggan saat awal pemasangan TV kabel. Biaya pemasangan awal berlangganan sebesar Rp.250.000,- (untuk 1 tv). Biaya tersebut dibayarkan saat siaran sudah diaktifkan.
- c. Pendapatan iuran pelanggan yaitu biaya yang dikenakan bagi pelanggan setiap bulannya sebagai jasa jaringan siaran TV kabel. Biaya yang dikenakan yang dikenakan Rp. 25.000,- perbulan untuk 1 TV analog dan Rp. 30.000,- untuk 2 TV (Paralel).

6. Daftar chanel siaran TV kabel

Jumlah siaran yang disajikan terdapat 40 chanel yang diberikan, berikut ini daftar chanel yang disediakan oleh PT. Madura Jaya sebagai berikut:

DAFTAR CHANEL TV KABEL		
PT. MADURA JAYA (MJTV) PAMEKASAN		
1. Inews	16. rtv	31. Thrill
2. Antv	17. nickeledeon	32. tvN
3. Tvone	18. Metro TV	33. Saudi TV
4. Indosiar	19. NET	34. Polri TV Presisi
5. GTV	20. WILD	35. CDI

6. RCTI	21. ZEE BIOSKOP	36. TV Dangdut
7. Trans7	22. Champions Tv 1	37. Living Entertainment
8. TransTV	23. Champions TV 3	38. Tv9
9. MNCTV	24. SPOTV Sport	39. Korea Showing
10. SCTV	25. SPOTV	40. PPtv
11. MJTV	26. KIX	
12. NickJr	27. HBO Hits	
13. Kompas TV	28. Saudi	
14. Rojda TV	29. Sport 2	
15. Jtv	30. Celestial Movies	

Tabel 1.1

Daftar chanel yang TV Kabel MJtv

7. Sistem Kontrak Berlangganan Jaringan TV kabel PT. Madura Jaya, Pamekasan.

Berdasarkan beberapa sumber data yang diperoleh peneliti melalui wawancara kepada beberapa partisipan, jurnal maupun buku terkait yang dilakukan pada bulan Juli - November 2022, Penulis melakukan wawancara kepada beberapa pelanggan, teknisi dan direktur PT. Madura Jaya tentang sistem kontrak berlangganan jaringan TV kabel di PT. Madura Jaya Pamekasan yang merupakan transaksi sewa menyewa jaringan TV kabel, sewa menyewa dalam islam dikenal dengan *ijarah*.

a. Tata cara untuk berlangganan TV kabel PT Madura Jaya.

Cara berlangganan jaringan TV kabel MJtv untuk pelanggan baru menurut Ibu Hosniyah selaku salah pelanggan jaringan TV Kabel, mengatakan bahwa:

“Awal ketika ingin berlangganan mengisi formulir pendaftaran ke teknisi, dan akan ditawarkan TV digital atau TV analog dan memberikan penjelasan fasilitas yang tersedia, selanjutnya setelah mengisi formulir dan sepakat untuk berlangganan maka teknisi datang ke rumah untuk memasang Tv kabelnya lalu juga melampirkan KTP saya kepada kantor sebagai identitas diri pelanggan”⁵⁷

Cara berlangganan jaringan TV kabel MJtv untuk pelanggan baru menurut Ibu Maria selaku pelanggan jaringan TV Kabel, mengatakan bahwa:

“Saya datang langsung ke kantor MJtv, disana saya ditemui langsung oleh bagian adminnya. dan kemudian saya mengatakan ingin mendaftar jaringan tv kabel. terus, adminnya menjelaskan persyaratan dengan mengisi formulir dan KTP dan biaya pemasangan baru Rp.250.000 dan iuran bulanan 1 tv Rp.25.000 yang harus dibayar. setelah saya menyetorkan persyaratan untuk biaya pemasangan langsung saya bayar dikantor kepada admin, selanjutnya mrnunggu teknisi untuk dipasang Tv kabelnya.”⁵⁸

Menurut bapak Moh Fadil cara berlangganan TV kabel MJtv selaku pelanggan jaringan TV Kabel, mengatakan juga bahwa:

“Untuk daftar di MJtv, saya daftar langsung ke kantonya dan sama adminnya dijelaskan biaya pasang baru Rp.250.000 sudah termasuk kabel dan iuran bulannya untuk 1 tv Rp. 25.000. lalu saya disuruh mengisi formulir dan KTP setelah itu akan segera dipasang jaringannya oleh teknisi biaya pemasangan baru saya langsung bayar ke teknisi pada saat setelah tv kabel terpasang dirumah.”⁵⁹

Menurut bapak H. Jumhari cara berlangganan TV kabel MJtv selaku direktur TV Kabel, mengatakan juga bahwa:

“Pelanggan baru yang ingin berlangganan langsung datang ke kantor kami ada juga yang melalui teknisi atau kolektor sebelum berlangganan dijelaskan dulu biaya pasang baru Rp.250.000 dan tagihan bulanan untuk 1 tv analog Rp. 25.000 bisa juga paralel jaringan jadi 2 TV jadi iuran bulannya nambah Rp. 10.000,- dengan jumlah channel 40 channel. lalu mengisi formulir yang disediakan dan

⁵⁷ Hosniyah, Selaku pelanggan TV kabel, *Wawancara langsung* (Galis, 22 November 2022)

⁵⁸ Mariya, Selaku pelanggan TV kabel, *Wawancara langsung* (Lawangan Daya, 22 November 2022)

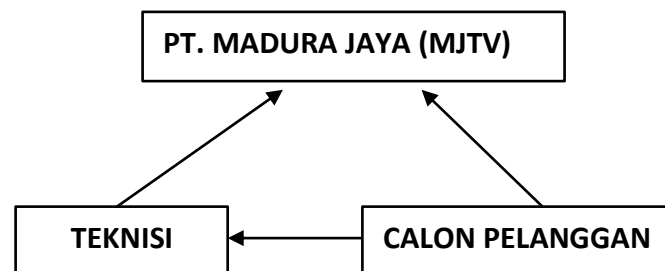
⁵⁹ Moh Fadil, Selaku pelanggan TV kabel, *Wawancara langsung* (Galis, 22 November 2022)

KTP lalu nomor HP pelanggan, untuk TV digital saat ini masi belum aktif.”⁶⁰

Jenis Jaringan	Harga
TV Analog	Rp. 25.000/bulan
TV Digital	Rp. 50.000/bulan

Tabel 1.2
Daftar jenis jaringan dan harga

Pertanyaan yang sama kepada beberapa pelanggan yakni Zainol Arif, Agus dan Rukaidah dengan pertanyaan yang sama, sehingga jawaban dari para pelanggan tersebut yang diberikan rata-rata hampir sama seperti yang diungkapkan oleh Ibu Hosniyah dan Maria dan Moh Fadil.



Gambar 1.2

Skema cara berlangganan TV kabel PT. Madura Jaya (MJtv)

Dari Hasil jawaban wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa para pelanggan MJtv cukup mengerti dalam bagaimana sistem berlangganan TV kabel di PT. Madura Jaya (MJtv), mulai dari persyaratan, tata cara hingga hak dan kewajiban serta pernyataan oleh para pelanggan dan direktur tidak jauh berbeda, sehingga hasil kesimpulan bahwa calon pelanggan sudah memahami sistem kontrak berlangganan TV kabel PT. Madura Jaya (MJtv).

⁶⁰ H. Jumhari, Selaku direktur, *Wawancara langsung* (Barurambat Timur, 22 November 2022)

b. Metode Pembayaran tagihan TV kabel

Selanjutnya, cara untuk membayar iuran tagihan berlangganan dalam PT. Madura Jaya (MJtv) menurut Ibu Hosniyah, berdasarkan hasil wawancara selaku salah satu pelanggan MJtv, mengatakan bahwa:

“Bayaran buat bulanan langganan di MJtv itu setiap awal bulan ada karyawan atau kolektor dari MJtv yang nagih datang langsung kerumah menggunakan kwitansi yang telah dicetak sesuai dengan jumlah tagihan.”⁶¹

Pernyataan senada menurut Ibu Rukaidah, selaku pelanggan dari MJtv, mengatakan bahwa:

“Cara bayarnya ke tukang tagihnya (kolektor). Karena setahu saya memang harus bayar langsung tunai. Setiap bulan kolektornya itu datang kerumah untuk nagih uang tagihan pelanggan TV kabel MJtv”⁶²

Pernyataan senada juga disampaikan menurut bapak Zainol Arif, selaku pelanggan dari MJtv, mengatakan bahwa:

“Saya bayarnya ketika kolektor dari Mjtv datang kerumah, biasanya awal bulan atau pertengahan dan saya diberi kwitansi bukti pembayaran sebagai bukti lunas tagihan bulan ini sehingga kalau ada gangguan hanya nunjukan kwitansi.”⁶³

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh bapak Agus, selaku pelanggan dari MJtv, mengatakan bahwa:

“Biasanya tiap bulan saya bayar ke kolektor yang menagih uang iuran berlangganan kerumah saya sesuai dengan jumlah tagihan di kwitansi,”⁶⁴

Dalam proses sistem pembayaran yang berlaku di MJtv untuk iuran tagihan berlangganan jaringan TV kabel, H. Jumhari mengatakan bahwa:

⁶¹ Hosniyah, Selaku pelanggan TV kabel, *Wawancara langsung* (Galis, 22 November 2022)

⁶² Rukaidah, Selaku pelanggan TV kabel, *Wawancara langsung* (Jl. Jingga, 23 November 2022)

⁶³ Zainol Arif, Selaku pelanggan TV kabel, *Wawancara langsung* (Pademawu Timur, 19 Agustus 2022)

⁶⁴ Agus, Selaku pelanggan TV kabel, *Wawancara langsung* (Barurambat Timur, 22 November 2022)

“Pada awalnya pembayaran tagihan TV kabel kami masi menggunakan kwitansi manual tulis tangan yang dilakukan oleh kolektor, saat ini sistem pembayaran ditagih oleh kolektor yang rutin setiap bulan menagih ke rumah-rumah pelanggan dan ada juga pelanggan yang bayar langsung ke kantor MJtv”⁶⁵

Dari pernyataan diatas dalam disimpulkan bahwa sistem pembayaran untuk tagihan bulanan berlangganan TV kabel MJtv masi menggunakan penagihan manual yaitu didatangi langsung oleh kolektor ke masing-masing rumah pelanggan dengan tanda terima berupa kwitansi pembayaran. Namun juga ada sebagian pelanggan yang memilih membayar langsung ke kantor PT. Madura Jaya (MJtv) .

c. Pendapat pelanggan tentang pelayanan dan tanggapan dari PT. Madura Jaya (MJtv) .

Sebagai perusahaan penyedia layanan jaringan TV kabel tentunya tingkat pelayanan yang baik menjadi prioritas utama. Pelayanan pada pelanggan menurut Hosniyah pelanggan dari MJtv, yang menilai bahwa:

“Pelayanannya kurang maksimal, kadang ketika gangguan jaringan saya tidak bisa melihat siaran televisi, menghubungi ke teknisi kadang agak lama untuk bisa diperbaiki secara cepat”⁶⁶

Pernyataan senada dari ibu Maria yang mengatakan:

“Kwalitas jaringan yang buruk yang tidak bisa saya lihat dengan jelas, padahal saya sudah rutin membayar iuran bulanan ke kolektor. Saya sudah melaporkan keluhan ini ke teknisi dan saya harap ada penanganan dari teknisi TV kabel supaya sama sama enak dan nyaman.”⁶⁷

⁶⁵ H. Jumhari, Selaku direktur, *Wawancara langsung* (Barurambat Timur, 22 November 2022)

⁶⁶ Hosniyah, Selaku pelanggan TV kabel, *Wawancara langsung* (Galis, 22 November 2022)

⁶⁷ Mariya, Selaku pelanggan TV kabel, *Wawancara langsung* (Lawangan Daya, 22 November 2022)

Pernyataan pelayanan MJtv menurut Moh Fadil selaku pelanggan bahwa:

“Sering terjadi gangguan jaringan yang terkadang disebabkan oleh adanya kabel putus ataupun alat yang longgar dan usang. Dan saya sudah melaporkan hal ini kepada petugas dari PT. Madura Jaya. saya merasa dirugikan karena penanganan yang terkadang tidak langsung ditindak lanjuti.”⁶⁸

Pernyataan juga disampaikan Zainol Arif selaku pelanggan yaitu:

“Pelayanannya sudah lumayan bagus, karena ketika saya melaporkan saat gangguan jaringan langsung direspon baik oleh kolektor dan mengatakan akan disampaikan ke petugas teknis. Dan alhamdulillah bisa cepat diatasi”⁶⁹

Pelayanan MJtv juga diutarakan Agus yang mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya pelayanannya baik, Cuma memang kadang-kadang kalau saya melapor gangguan ke teknis tidak langsung di datangi, mungkin karena masih banyak pekerjaan yang lain. biasanya setelah itu langsung diatasi”⁷⁰

Pelayanan MJtv menurut bapak Andi teknis dari MJtv, mengatakan bahwa:

“Pelayanan kami usahakan semaksimal mungkin, ketika ada laporan gangguan yang masuk kami biasanya melalui whatApps Group MJtv kami selalu siap melakukan perbaikan jaringan. Karena bagi kami kepuasan dan kenyamanan pelanggan itu yang paling utama. Keterlambatan penanganan hal itu karena kami masi melakukan perbaikan pada pelanggan yang sudah melapor terlebih dahulu”⁷¹

Selanjutnya Pernyataan juga disampaikan oleh direktur PT. Madura jaya yang mengatakan bahwa.

⁶⁸ Moh. Fadil, Selaku pelanggan TV kabel, *Wawancara langsung* (Galis, 22 November 2022)

⁶⁹ Zainol Arif, Selaku pelanggan TV kabel, *Wawancara langsung* (Pademawu Timur, 22 November 2022)

^A Agus, Selaku pelanggan TV kabel, *Wawancara langsung* (Barurambat Timur, 22 November 2022)

⁷¹ Andi, Selaku teknis, *Wawancara langsung* (Barurambat Timur, 23 November 2022)

“Pelanggan sudah punya nomor teknisi ataupun kolektor kami memberikan kontak layanan gangguan yang bias dihubungi oleh pelanggan yaitu nomor HP teknisi dan kolektor yang kami taruk di lembaran kwitanasi pembayaran bahkan di teks bergerak chanel MJtv kami juga memberikan informasi kontak gangguan selain itu kami juga memiliki telpon kantor khusus yang bias dihubungi kapan saja.”⁷²

Dari beberapa pernyataan yang disampaikan dapat dianalisis bahwa pelayanan yang diterima oleh pelanggan MJtv cukup memuaskan, namun berbeda dengan yang diutarakan Mariya, Moh Fadil, Agus yang mengatakan bahwa teknisi MJtv kurang cepat dalam menangani terkait gangguan yang terjadi pada pelanggan, namun menurut bapak Zainol arif pelayanannya sudah baik. Peneliti menarik kesimpulan bahwa hal tersebut masih wajar karena banyaknya pekerjaan dan jenis gangguan yang berbeda beda yang membuat proses perbaikan tidak menentu tetapi secepat mungkin harus diatasi. dan perlu diketahui bahwasanya PT. Madura Jaya sudah memberikan kontak nomor untuk pelanggan melaporkan saat terjadi gangguan jaringan yaitu sudah tertera di kwitansi pembayaran dan di teks bergerak pada layar chanel MJtv sehingga bias lebih cepat dilaporkan untuk bias segera diperbaiki.

d. Bentuk gangguan yang dikeluhkan pelanggan.

Adanya gangguan yang dikeluhkan pelanggan sehingga membuat peneliti mencari tahu bentuk gangguan yang biasa terjadi pada TV kabel PT. Madura Jaya (MJtv), Bapak Andi selaku teknisi mengatakan bahwa :

“Gangguan yang dialami pelanggan selama ini seperti, gambar tidak jernih, chanel hanya sebagian yang muncul, dan ada juga yang tidak ada jaringan sehingga tidak keluar gambar sama sekali. itu biasanya

⁷² H. Jumhari, Selaku direktur, *Wawancara langsung* (Barurambat Timur, 22 November 2022)

karena ada kabel yang harus diganti, bias juga konektor ke TV nya yang harus diganti.”⁷³

Selanjutnya gangguan jaringan tersebut diungkapkan oleh Ibu Rukaidah dan Ibu Hosniyah yang mengatakan bahwa:

“Kalau gangguan itu biasanya gambarnya bintik bintik seperti semut itu tapi hanya sebagian chanel tidak semuanya. Pernah juga tidak ada gambar sama sekali setelah di cek sama teknisi ternyata ada kabel jalur yang putus yang membuat gangguan itu”⁷⁴

“Ganguannya itu gambarnya tidak jelas, tidak bisa dilihat buram apalagi pas musim hujan. Selain itu juga biasanya chanel 20 keatas saja yang jaringannya jelek dan biasanya itu karena ada alat yang sudah harus diganti kalau mati lampu di itu bisa sampai semua chanel mati tidak ada jaringan dan harus menunggu sehingga saya dan anak-anak tidak bisa melihat TV.”⁷⁵

Pernyataan yang sama disampaikan juga oleh bapak Zainol Arif bahwa:

“Gangguan jaringan kadang-kadang tidak ada gambar sedikitpun namun kadang juga hanya beberapa channel yang tidak mengeluarkan gambar yang jelas, utamanya di channel nomor 15 keatas, jadi saya tidak menikmati dari 40 channel yang disediakan oleh Mjtv.”⁷⁶

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa bentuk gangguan jaringan yang terjadi kepada pelanggan diantaranya gambar tv tidak jernis, tidak ada gambar sama sekali dan ada juga yang mengatakan gangguan di chanel 15 keatas. jadi dalam gangguan yang terjadi pada pelanggan bermacam macam bentuk dan hal itu diluar dugaan sehingga dalam penanganannyapun pastinya berbeda juga. terjadinya gangguan yang terjadi pada pelanggan karena disebabkan oleh beberapa faktor dan gangguan tersebut diluar dugaan dari pihak PT. Madura Jaya (MJtv)

⁷³ Andi, Selaku teknisi, *Wawancara langsung* (Barurambat Timur, 23 November 2022)

⁷⁴ Rukaidah, Selaku pelanggan TV kabel, *Wawancara langsung* (Jl. Jingga, 23 November 2022)

⁷⁵ Hosniyah, Selaku pelanggan TV kabel, *Wawancara langsung* (Galis, 22 November 2022)

⁷⁶ Zainol Arif, Selaku pelanggan TV kabel, *Wawancara langsung* (Pademawu Timur, 22 November 2022)

e. Bentuk tanggung jawab PT. Madura Jaya (MJtv) Pamekasan.

Peneliti juga menanyakan bentuk tanggung jawab PT. Madura Jaya (MJtv) jika terjadi gangguan jaringan TV kabel.

Pernyataan disampaikan oleh ibu mariya, selaku pelanggan:

“kalau sudah laporan langsung diperbaiki oleh teknisinya walau kadang harus menunggu giliran”⁷⁷

Selanjutnya pernyataan disampaikan oleh bapak Agus selaku pelanggan:

“kalau gangguan untuk perbaikan jarigan, tidak dikenakan biaya tambahan apapun”⁷⁸

Selanjutnya pernyataan yang sama disampaikan oleh ibu Hosniyah selaku pelanggan:

“Melakukan perbaikan jaringan, tidak diminta biaya tambahan walau kadang ganti kabel atau alat yang lain”⁷⁹

Selanjutnya pernyataan yang juga disampaikan oleh H. Jumhari selaku direktur:

“ketika terjadi gangguan langsung segera diatasi secepat mungkin dan gangguan jaringan itu biasanya karena faktor alam ataupun hewan seperti kabel dimakan tikus, semut dan jika itu terjadi karena memang disebabkan dari perangkat yang rusak atau tidak berfungsi dengan baik kami menggantinya dan diperbaiki tanpa ada baiaya yang dibebankan kepada pelanggan tapi sebelum itu kami menayakan bukti kwitansi.”⁸⁰

Dari pernyataan diatas dalam disimpulkan bahwa PT. Madura Jaya bertanggung jawab atas terjadinya gangguan jaringan yang terjadi pada

⁷⁷ Mariya, Selaku pelanggan TV kabel, *Wawancara langsung* (Lawangan Daya, 22 November 2022)

⁷⁸ Agus, Selaku pelanggan TV kabel, *Wawancara langsung* (Barurambat Timur, 22 November 2022)

⁷⁹ Hosniyah, Selaku pelanggan TV kabel, *Wawancara langsung* (Galis, 22 November 2022)

⁸⁰ H. Jumhari, Selaku direktur, *Wawancara langsung* (Barurambat Timur, 22 November 2022)

pelanggan yaitu tidak membebankan biaya tambahan kepada pelanggan ketika harus mengganti alat sehingga dalam hal ini sudah memenuhi sesuai dengan prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*) yang menjelaskan bahwa produsen atau pelaku usaha bertanggung jawab tanpa membebankan kepada konsumen atau pelanggan.

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari paparan data diatas dengan wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat dirumuskan beberapa temuan mengenai topik penelitian analisis hukum islam dan undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap implementasi akad ijarah TV kabel di PT. Madura Jaya Pamekasan. Hasil temuan tersebut sebagai berikut antara lain:

1. Untuk berlangganan pelanggan dengan melalui teknisi atau langsung ke kantor PT. Madura Jaya (MJtv) Pamekasan.
2. Pembayaran tagihan sewa TV kabel dibayar langsung kepada kolektor yang datang kerumah pelanggan atau bisa ke kantor PT. Madura Jaya (MJtv) Pamekasan.
3. Sering kali terjadi gangguan jaringan yang dialami dan dikeluhkan oleh pelanggan PT. Madura Jaya (MJtv) Pamekasan pada saat belangsungnya sewa menyewa.
4. Faktor yang menyebabkan terjadinya gangguan jaringan bisa karena faktor alam ataupun hewan seperti kabel dimakan tikus, semut yang menyebabkan kerusakan pada perangkat, kabel jaringan putus, mati listrik.

5. Kontak layanan pengaduan gangguan sudah tertera dalam kwitansi pembayaran dan di teks bergerak pada layar TV kabel MJtv.
6. PT. Madura Jaya (MJtv) Pamekasan kurang memberikan informasi yang jelas pada saat awal akad.
7. PT. Madura Jaya (MJtv) Pamekasan bertanggung atas gangguan jaringan yang dialami oleh pelanggan dengan cepat memperbaiki dan mengganti alat atau perangkat jaringan tanpa membebankan biaya tambahan kepada pelanggan.

C. Pembahasan

Peneliti akan menguraikan analisis hukum islam dan undang nomor 8 tahun 1999 terhadap implementasi akad ijarah TV kabel di PT. Madura Jaya Pamekasan yang menjadi topik penelitian dalam skripsi ini, sebagai berikut:

1. Analisis hukum islam terhadap implementasi akad ijarah TV kabel di PT. Madura Jaya Pamekasan.

Usaha TV kabel yang dipaparkan pada bagian bab 2 dalam pembayaran sesuai dengan akad ijarah sangat penting untuk diperhatikan dengan seksama. Karena, setiap hal yang dilakukan baik di bidang pelayanan maupun jasa tidak luput dari angka resiko, kewajiban serta hak dalam berakad.

Aturan muamalah yang paling utama adalah akad dan yang berhubungan dengan sewa menyewa. Melihat dari sistematika sewa menyewa dalam sebuah kegiatan muamalah ini dapat di mulai dari adanya akad yang dimana sebuah kesepakatan bersama dari sebuah barang dan jasa

yang di bayar dengan kurun waktu tertentu melalui imbalan baik berupa jasa atau upah.⁸¹

Sesuai dengan macam- macam dari ijarah yaitu *ijarah bil manfaat* dan *ijarah bil amal*. Maka, hasil penelitian termasuk *ijarah bil manfaat*. Karena, suatu objek yang diakadkan sangat memberikan manfaat atas suatu barang dan jasa. Sehingga, bentuk objek perjanjian yang diambil dari peneliti yaitu perjanjian secara manfaat yang merupakan perjanjian berupa jaringan siaran televisi. Akad dari pelanggan dalam menerima sewa menyewa (ijarah) dari pihak PT. Madura Jaya (MJtv) yang telah di sepakati secara bersama dengan rentang waktu tertentu. Sehingga, pelanggan PT. Madura Jaya (MJtv) dapat menerima manfaat dari barang sewa yang kemudian pelanggan diwajibkan dengan membayar biaya sewa sebagai bentuk imbalan setiap bulannya atas barang yang disewakan oleh PT. Madura Jaya (MJtv).

Sesuai dengan hasil penelitian dari masalah sewa menyewa (ijarah) dalam suatu usaha yang berasal dari jaringan TV kabel merupakan salah satu sewa jasa dari berbagai macam chanel yang ada di televisi untuk bisa memberikan tangkapan dengan perangkat yang bisa di salurkan kepada pelanggan TV kabel dengan kualitas yang lebih bagus dan jernih.

Namun, sering terjadi permasalahan di lapangan yang dimana berlangsungnya sewa menyewa seperti gangguan jaringan saat berlangsungnya sebuah akad. Terjadinya gangguan ini dalam beberapa kali yang menyebabkan konsumen PT. Madura Jaya (MJtv) merasa di rugikan. Sesuai dengan hasil temuan dari lapangan (hasil wawancara) yang dimana

⁸¹ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah : Fiqh Muamalah* (Jakarta:Kencana, 2012), 247.

gangguan TV kabel ini terjadi sampai lebih dari tiga hari dalam satu bulan. Namun, pelanggan telah membayar iuran sewa dengan tepat waktu. Ketidnyamanan yang di rasakan oleh pelanggan TV kabel ini dapat menyebabkan kerugian biaya oleh pihak pelanggan PT Madura Jaya (MJtv).

Sesuai dengan sabda Allah SWT dan Rasul-nya dalam Al-quran telah melarang melakukan kezaliman untuk transaksi atau bermuamalah. Kita harus mengetahui terlebih dahulu, bahwasannya zalim secara istilah merupakan sebuah perbuatan yang tidak adil sehingga menyebabkan salah satu pihak di rugikan. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah *Asy-suu'ara'* ayat 183 Allah berfirman:

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَنْشِيَآءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ۚ (١٨٣)

Artinya: *“Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.”*

(QS. Asy-syu'ara' :183)

Hal itu dijelaskan dalam firman Allah SWT yang baru saja dikutip. Kita tidak boleh melanggar hak masing-masing sebagai sesama manusia, dan Allah SWT melarang kita yang hidup di bumi ini untuk merusaknya. Dari penjelasan atas sistem kontrak berlangganan jaringan TV kabel tersebut, PT. Madura Jaya (MJtv) Pamekasan. Memang benar ada gangguan jaringan pelanggan mengakibatkan kerugian bagi mereka karena tidak lagi mendapatkan keuntungan dari obyek yang disewakan. Namun, direktur dan teknisi mengklaim bahwa gangguan itu terjadi di luar perkiraan oleh PT. Madura Jaya Pamekasan.

Selanjutnya dijelaskan juga oleh H. Jumhari bahwa bentuk gangguan yang terjadi pada TV kabel PT. Madura Jaya (MJtv) dapat disebabkan dari keadaan cuaca yang sangat tidak mendukung, adanya kabel jaringan yang putus akibat terkena pohon yang tumbang atau rabas-rabas pohon, konektor rusak yang dimana hal ini bisa di atasi sesuai dengan keluhan atau laporan dari pihak pelanggan, satelit eror, cuaca yang ekstrim saat musim hujan. Jadi, tidak semua gangguan yang terjadi pada TV kabel ini disebabkan kelalaian dari pihak PT. Madura Jaya (MJtv).⁸²

Pada dasarnya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan laporan gangguan (kendala) dari pelanggan saat terjadi gangguan jaringan pada sinyal televisi dengan mengupayakan penanganan yang cukup dan cepat. Maka penulis dapat menyimpulkan bahwa PT. Madura Jaya (MJtv) tidaklah termasuk pihak yang melakukan kezaliman yang dengan sengaja untuk merugikan pelanggannya.

Islam juga mengatur interaksi interpersonal melalui muamalah, yang mengajak manusia untuk selalu jujur, amanah, dan taat pada komitmennya. Dalam Islam, larangan juga telah diatur, contohnya termasuk penyangkalan dan pelanggaran yang dilakukan saat melakukan kegiatan muamalah. Kegiatan muamalah seperti sewa menyewa kita sebagai umat muslim harus mengedepankan anjuran yang terdapat dalam ajaran hukum Islam. Supaya dalam perjanjian sewa-menyewa terdapat daya ikat antara para pihak yang baik, maka haruslah perjanjian tersebut telah memenuhi rukun dan syarat dalam sewa menyewa (*ijarah*) yakni yang diuraikan dibawah ini:

⁸² H. Jumhari, Selaku direktur, *Wawancara langsung* (Barurambat Timur, 22 November 2022)

1. Para pihak yang melakukan akad (*Aqidan*)

a. Sukarela (*An-taradin*)

Kedua belah pihak yang berakad menyatakan kerelaannya melakukan akad al-ijarah.⁸³ Menurut peneliti antara pelanggan dan juga pihak PT. Madura Jaya (MJtv) dalam melakukan transaksi oleh kedua belah pihak melakukannya atas kehendak sendiri dan tanpa dipaksa untuk melakukan kontrak oleh pihak lain karena keduanya saling membutuhkan. Hal itu dibuktikan dengan adanya tindakan dari pelanggan yang menelpon atau datang ke kantor PT. Madura Jaya untuk melakukan perjanjian atau sebuah akad, sehingga PT. Madura Jaya (MJtv) menerima dan melayani dengan baik juga menunjukkan keridhoannya dalam berakad sewa menyewa berlangganan jaringan TV kabel (*ijarah*). Seperti di dalam surah An-nisa ayat 29 yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا 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)

b. Baligh dan berakal

Mu'jir atau *musta'jir*, *Mu'jir* adalah orang yang memberikan upah dan yang menyewakan, *musta'jir* adalah orang yang menerima upah untuk melakukan sesuatu dan yang menyewa sesuatu.

⁸³ Abdul Rahman, dkk. *Fiqh Muamalat* (Jakarta:Kencana, 2010), 279.

Pemberi sewa dan penyewa yaitu PT. Madura Jaya (MJtv) *mu'jir* dan Pelanggan *musta'jir* (orang yang berakal dan baligh) hal itu dibuktikan ketika PT. Madura Jaya (MJtv) meminta pada pelanggannya untuk menyertakan KTP sebagai bentuk bukti data diri bahwa telah baligh dan berakal serta dapat memahami sistem kontrak berlangganan TV kabel.

2. Sesuatu yang disewakan (*Ma'qud alaih*)

a. Obyek ijarah mempunyai manfaat dari penggunaan barang atau jasa. objek akad ijarah yang disewakan dalam hal ini adalah jaringan siara TV kabel.

b. Obyek al-ijarah itu sesuatu yang dihalalkan oleh syara. Jaringan TV kabel sesuatu yang bukan diharamkan karena dapat memberikan manfaat kepada pelanggan lewat siaran televisi yang berisi informasi yang secara tidak langsung bias menambah pengetahuan umum serta juga bermanfaat sebagai hiburan.

Objek sewa sebagai alat yang pada hakekatnya tidak dapat berbuat apa-apa, maka barang sewa tidak dapat dinilai kebolehan atau keharamannya karena pada hakekatnya alat itu tidak berguna. Namun, apakah substansi tersebut dapat bermanfaat bagi manusia ataukah hanya berfungsi sebagai media untuk mencapai tujuan dalam perkara agama yang baik. Hukum kemudian akan dianggap diperbolehkan (mubah).

c. Objek akad ijarah merupakan milik *mu'jir* (pemberi sewa) ataupun atau atas kuasa pemiliknya. Objek yang disewakan

berupa jaringan TV kabel ini merupakan milik sepenuhnya dari PT. Madura Jaya (MJtv) Pamekasan.

- d. Obyek al-ijarah itu boleh diserahkan dan dipergunakan secara langsung dan tidak bercacat. Walaupun terkadang terjadi gangguan jaringan dirumah pelanggan, namun hal tersebut diluar jangkauan dan perkiraan dari pihak PT. Madura Jaya (MJtv), sehingga gangguan tersebut bukanlah cacat, karen itu hal yang wajar, dan juga ketiak terjadi gangguan pihak PT. Madura Jaya (MJtv) dapat bertanggung jawab yaitu berupa perbaikan segera oleh karyawan teknisi bahkan mengganti alat yang rusak tanap membebankan biayanya kepada pelanggan.

Oleh karena itu penanganan yang di berikan oleh PT. Madura Jaya (MJtv) kepada pelanggan yang mengalami gangguan jaringan bapak Andi selaku teknisi mengatakan bahwa ketika ada laporan gangguan dari pelanggan langsung membagi tugas kepada teknisi yang lain untuk melakukan perbaikan di beberapa area yang berbeda untuk mengatasinya. hal itu juga senada yang disampaikan oleh direktur PT. Madura Jaya yang selalu mewanti wanti supaya cepat melakukan penanganan ketika ada laporan dari pelanggan karena PT. Madura Jaya merupakan perusahaan yang berjalan dalam bidang jasa.

- e. Yang disewakan itu bukan suatu kewajiban bagi si penyewa. Objek sewa *ijarah* tidak termasuk dalam kewajiban dari pelanggan PT. Madura Jaya (MJtv).

f. Upah/sewa dalam akad *al-ijarah* harus jelas, tertentu dan sesuatu yang bernilai harta. Biaya dalam sewa saat berlangganan jaringan TV kabel sudah disetujui pada awal kontrak antara para pihak yakni PT. Madura Jaya (MJtv) diwakili teknisi ataupun langsung ke bagian administrasi dan disepakati juga oleh calon pelanggan. biaya sewa atau tagihan iuran berlangganan berupa uang tunai kepada kolektor yang datang kerumah pelanggan atau langsung ke bagian administrasi. Dalam hal tersebut uang merupakan sesuatu yang bernilai ekonomis.

3. Ijab dan qabul (*sighat*)

Apabila ada kesepakatan dan kesepakatan antara para pihak untuk melaksanakan syarat-syarat sewa, baik yang dinyatakan secara lisan maupun melalui pernyataan lain, maka sewa akan berlaku dan sah.

Diantara dua orang yang menyewa suatu barang atau benda digunakan ungkapan istilah *Sighat* “Ijab dan Kabul”. Ijab adalah bagian pertama dari pernyataan yang dibuat oleh pihak yang mengadakan akad yang menyatakan kesediaan pihak tersebut untuk mengadakan akad dengan pihak yang memulainya. Kabul adalah tanggapan dari pihak lain untuk mengakui kesepakatan dan menjelaskannya lebih lanjut.⁸⁴ Dalam hal kontrak berlangganan jaringan TV kabel kedua belah pihak antara pelanggan dengan pihak PT. Madura Jaya (MJtv) saling bertemu di kantor dengan calon pelanggan ataupun dilapangan yang biasanya antara pihak PT. Madura Jaya (MJtv) yang diwakili teknisi bertemu dengan

⁸⁴ Diky Faqih Maulana, Analisis Terhadap Kontrak Ijarah Dalam Praktik Perbankan Syariah, *Jurnal Muslim Heritage*. Vol. 6 No, 1 Juni 2021. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 189.

calon pelanggan untuk menyetujui kontrak. Setelah itu pihak PT. Madura Jaya (MJtv) mewajibkan pelanggannya menyetorkan fotocopy KTP untuk mengisi formulir pendaftaran calon pelanggan, dalam formulir itu meminta memuat nama, alamat, pekerjaan, nomor HP pelanggan dan tanda tangan persetujuan pelanggan. Setelah itu teknisi akan segera mengaktifkan jaringan TV kabel pelanggan. Dengan ini pelanggan dan PT. Madura Jaya (MJtv) telah melakukan Ijab qabul berupa ucapan dan tulisan yang dibuktikan dengan tanda tangan kedua belah pihak. Keluhan gangguan yang dirasakan pelanggan PT. Madura Jaya (MJtv) seperti:

Bentuk Gangguan Jaringan PT. Madura Jaya (MJtv) Pamekasan	
1. Jika kantor pusat padam, semua jaringan TV kabel mati	1 Sebagian chanel TV hilang
2. Gambar TV buram bersemut semut	2 Gambar TV goyang-goyang gelombang
3. Tidak ada gambar sama sekali	

Tabel 1.3

Daftar gangguan jaringan pada pelanggan

Maka menurut peneliti atas pemaparan di atas terhadap sistem kontrak berlangganan sewa menyewa jaringan TV kabel PT. Madura Jaya (MJtv) bahwa kedua belah pihak antara PT. Madura Jaya (MJtv) maupun pelanggan telah menyetujui kontrak berlangganan jaringan TV kabel dengan sukanya tidak ada saling menekan atau memaksa. Selain itu mengenai dengan akad, objek sewa, dan sumpah telah dapat diketahui bahwasanya dalam kontrak berlangganan

jaringan TV kabel menggunakan akad *ijarah* objek sewa berupa jaringan TV kabel, meskipun ada masalah pada salah satu syarat *ma'qud alaih* (objek sewa) berupa gangguan jaringan dan karena itu objek sewa tidak termasuk pada objek *ijarah* yang cacat, hal itu hanya gangguan diluar jangkauan serta perkiraan pihak PT. Madura Jaya (MJtv), hal yang wajar terjadi dan diatasi atau diperbaiki secepat mungkin tanpa membebankan biaya tambahan kepada pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab dari PT. Madura Jaya (MJtv). Peneliti menganggap dari uraian diatas kemudian dapat menarik kesimpulan bahwa hal tersebut berdasarkan penjelasan diatas sudah memenuhi rukun dan syarat sewa menyewa *Ijarah*.

2. Analisis undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap implementasi akad ijarah TV kabel di PT. Madura Jaya, Pamekasan.

Salah satu peran hukum adalah melindungi warga negara, terutama mereka yang rentan karena hubungan hukum yang tidak adil. Peraturan serupa ada untuk melindungi konsumen dari pelaku bisnis yang tidak jujur.⁸⁵ Dalam ketentuan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah diatur hal-hal seperti hak dan kewajiban konsumen dan juga pelaku usaha, serta bentuk tanggung jawab pelaku usaha apabila terjadi sesuatu yang dapat merugikan konsumen atau pelanggan. .

Sesuai dengan Pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak-hak sebagai berikut: hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta memperolehnya sesuai dengan nilai tukar, syarat-syarat, dan jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai syarat dan jaminan

⁸⁵ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang:UB Press, 2011), 42.

barang dan/atau jasa; dan hak atas ganti rugi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.⁸⁶

Ketentuan Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang kewajiban pelaku usaha merupakan landasan bagi prinsip pertanggung jawaban. Dinyatakan bahwa mereka harus “memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan tentang penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan”.⁸⁷ Dalam ketentuan ayat ini menjelaskan bahwa PT. Madura Jaya (MJtv) sebagai pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas seperti hak dan kewajiban pelanggan dan pelaku usaha serta pemeliharaan perbaikan sehingga dengan begitu konsumen dapat mendapat kenyamanan serta kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Namun pihak PT. Madura Jaya (MJtv) khususnya teknisi tidak menjelaskan secara detail kepada pelanggan. Seharusnya pihak PT. Madura Jaya (MJtv) harus memberikan informasi yang jelas tentang informasi kelebihan dan kelemahan saat pemakaian objek sewa termasuk juga informasi kontak layanan yang bisa dihubungi pelanggan saat terjadi gangguan jaringan.

Dalam pasal 19 ayat 1 dan 2 menjelaskan terkait tanggung jawab pelaku usaha yaitu:

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

⁸⁶ Cindy Aulia Khotimah, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce), *Business Law Review: Volume One*, 15.

⁸⁷ Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 43.

mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁸⁸

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen dalam sewa menyewa jaringan TV kabel di PT. Madura Jaya (MJtv) pamekasan kurang memerhatikan pasal 7 tentang kewaiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas. Sedangkan berdasarkan pasal 4 tentang hak konsumen dan pasal 19 tentang tanggung jawab pelaku usaha karena dalam implementasinya sudah memberikan pelayanan sebaik mungkin walaupun terjadi gangguan jaringan yang tidak bias dihindari, namun PT. Madura Jaya (MJtv) secepat mungkin melakukan perbaikan dan bertanggung jawab tanpa membebankan biaya perbaikan kepada pelanggan bahkan ketika harus mengganti alat atau perangkat yang rusak hal ini sudah sesuai dengan prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*).

⁸⁸ Pasal 19 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.