

**IDENTIFIKASI *GARAR* PADA PELAYANAN
SERVIS *AIR CONDITIONER* DAN RELASINYA DENGAN
PENETAPAN UPAH MENURUT KONSEP *UJRAH*
(Studi Kasus CV. Sumber Rezeki Satui)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

PUTRI BALQIS FARAH DIBA
NIM. 220102203

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM BANDA ACEH
TAHUN 2026 M /1447 H**

**IDENTIFIKASI GARAR PADA PELAYANAN
SERVIS AIR CONDITIONER DAN RELASINYA DENGAN
PENETAPAN UPAH MENURUT KONSEP *UJRAH*
(Studi Kasus CV. Sumber Rezeki Satui)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Program Sarjana (S1)
Dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syari'ah

Diajukan Oleh:

PUTRI BALQIS FARAH DIBA

NIM. 220102203

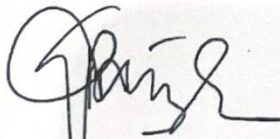
Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah

Disetujui untuk diuji/di *munaqasyah* kan oleh:


Pembimbing I,

Pembimbing II,



Prof. Dr. H. Muhammad Maulana, M.Ag.

NIP. 197204261997031002



Hajarul Akbar, M.Ag.

NIP. 198809272023211021

**IDENTIFIKASI GARAR PADA PELAYANAN
SERVIS AIR CONDITIONER DAN RELASINYA DENGAN
PENETAPAN UPAH MENURUT KONSEP UJRAH
(Studi Kasus CV. Sumber Rezeki Satui)**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Hukum
Ekonomi Syari'ah (Muamalah)

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 13 Januari 2026
24 Rajab 1447 H

Di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi:

Ketua,

Prof. Dr. H. Muhammad Maulana, M.Ag.
NIP. 197204261997031002

Sekretaris,

Hajarul Akbar, M.Ag.
NIP. 198809272023211021

Penguji I,

Muhammad Ghalib, M.M.
NIP. 197005122014111001

Penguji II,

Shabarullah, M.H.
NIP. 199312222020121011



Mengetahui,

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda-Aceh

Prof. Dr. Kamaruzzaman, M.Sh
NIP. 197809172009121006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Putri Balqis Farah Diba
Nim : 220102203
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

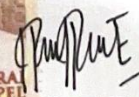
Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan;**
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain;**
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya;**
- 4. Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data;**
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.**

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 30 Oktober 2025
Yang Menyatakan:




Putri Balqis Farah Diba
NIM. 220102203

ABSTRAK

Nama : Putri Balqis Farah Diba
NIM : 220102203
Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/ Hukum Ekonomi Syari'ah
Judul Skripsi : Identifikasi *Garar* Pada Pelayanan Servis *Air Conditioner* Dan Relasinya Dengan Penetapan Upah Menurut Konsep *Ujrah*
Tanggal Sidang : 13 Januari 2026
Tebal Skripsi : 111 Halaman
Pembimbing I : Prof. Dr. H. Mahammad Maulana, M.Ag.
Pembimbing II : Hajarul Akbar, M.Ag.
Kata Kunci : *Garar*, Servis *Air Conditioner*, Upah, Konsep *Ujrah*.

Penelitian ini membahas identifikasi unsur *garar* dalam pelayanan servis *Air Conditioner* (AC) serta relasinya dengan penetapan upah menurut konsep *ujrah*. Praktik pelayanan servis AC sering kali mengandung ketidakjelasan terkait jenis kerusakan, estimasi biaya, durasi pengerjaan, serta kejelasan hasil kerja teknisi, sehingga berpotensi mengandung unsur *garar* yang dapat merugikan salah satu pihak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk-bentuk *garar* yang muncul dalam transaksi jasa servis AC dan menilai kesesuaiannya dengan prinsip akad *ijārah* (*ujrah*) yang disyaratkan dalam hukum Islam. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dengan teknisi AC dan konsumen, serta kajian literatur dari kitab fiqh muamalah, ketentuan *ujrah*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik *garar* dalam pelayanan servis AC muncul pada aspek ketidakjelasan objek kerja (kerusakan AC), ketidakjelasan biaya tambahan, serta ketidakjelasan standar hasil layanan. Unsur-unsur *garar* ini dapat diminimalisir melalui transparansi biaya, pemeriksaan awal (diagnosa), dan kesepakatan yang jelas sebelum pengerjaan dimulai. Dalam perspektif konsep *ujrah*, penetapan upah harus memenuhi syarat kejelasan (*ma' lūm*) baik dari sisi nominal, jenis pekerjaan, maupun hasil yang harus diselesaikan, agar sesuai dengan prinsip keadilan dan menghindari perselisihan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan standar operasional layanan jasa servis AC, edukasi kepada konsumen, serta penerapan prinsip-prinsip akad *ujrah* untuk memastikan transaksi yang lebih adil, transparan, dan bebas dari unsur *garar*.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan alhamdulillah beserta syukur kepada Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini sebagaimana mestinya. Sholawat beserta salam kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW beserta para sahabatnya, yang mana oleh beliau telah membawa cahaya kebenaran yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan mengajarkan manusia tentang etika serta akhlakul karimah sehingga manusia dapat hidup berdampingan secara dinamis dan ketentraman.

Dengan segala kelemahan dan kekurangan penulis akhirnya penulis dapat menyelesaikan sebuah skripsi karya ilmiah dengan judul **“Identifikasi Garar Pada Pelayanan Servis Air Conditioner Dan Relasinya Dengan Penetapan Upah Menurut Konsep Ujrah”**. Penulisan karya ilmiah ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga dalam penyusunan skripsi penulisan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Maulana, M.Ag. selaku pembimbing I serta dosen mata kuliah metodologi penelitian hukum yang telah mengarahkan penulisan dari awal penelitian ini. Dan Bapak Hajarul Akbar, M.Ag. Selaku pembimbing II, yang telah banyak membantu, meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan yang terbaik, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
2. Bapak Prof. Dr. Kamaruzzaman, M.sh selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry beserta seluruh stafnya.
3. Ketua Program studi Hukum Ekonomi Syari’ah Bapak Dr. Iur Chairul Fahmi, M.A dan seluruh staf prodi Hukum Ekonomi Syari’ah. Serta kepada Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Fakultas Syari’ah dan

Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

4. Teristimewa dan dengan setulus-tulusnya, penulis mempersembahkan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Mukhtarrudin dan Ibunda Hema Ratna, yang jasa dan pengorbanannya tidak pernah dapat tertandingi maupun tergantikan. Terima kasih atas cinta, kasih sayang, doa, serta motivasi yang tiada henti menguatkan penulis dalam setiap langkah perjalanan ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada adik tercinta, Muhammad Rizki Akbar, yang selalu memberikan dukungan, baik bantuan, perhatian, maupun semangat yang tidak pernah putus. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan dan doa. Segala bentuk kebaikan dan kehadiran mereka menjadi kekuatan besar yang membantu penulis bertahan hingga dapat menyelesaikan perjuangan ini.
5. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada satu sosok yang begitu spesial dalam perjalanan ini. Seseorang yang selalu hadir, memberikan dukungan tanpa pernah lelah, dan menjadi penguat ketika langkah terasa berat. Terima kasih atas setiap perhatian, setiap dorongan, dan setiap ketulusan yang diberikan, baik dalam suka maupun duka. Kehadiran Anda menjadi pengingat bahwa saya tidak pernah menjalani proses ini seorang diri. *May you always be blessed with health, happiness, and endless grace. May every kindness and support you have given return to you in far more beautiful ways. Your presence has truly been one of the greatest gifts in this journey.*
6. Seluruh sahabat dan teman seperjuangan yang telah membantu, mendukung, dan memberikan energi positif sepanjang proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas setiap perhatian, dorongan semangat, dan kehadiran yang selalu menguatkan di saat penulis merasa lelah maupun ragu. Setiap bentuk kebaikan, kebersamaan, dan ketulusan yang diberikan telah menjadi bagian penting yang membantu penulis bertahan hingga akhirnya mampu

menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

7. Kepada seluruh pihak yang terlibat dalam wawancara yaitu pihak CV Sumber Rezeki Satui Cabang Banda Aceh dan Para Konsumen yang telah membantu penulis untuk memberikan izin dan informasi pada saat penelitian dilakukan.
8. Dan yang terakhir kepada diri sendiri, Putri Balqis Farah Diba. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk hati yang telah bertahan, untuk jiwa yang tidak menyerah meski langkah terasa berat, dan untuk keberanian menyelesaikan apa yang pernah dimulai. Tidak mudah tiba di titik ini, saya tahu betapa banyak rasa putus asa yang pernah singgah, betapa seringnya diri ini merasa tidak mampu. Namun lihatlah, kamu masih berdiri, masih berjuang, masih memilih untuk hidup dan merayakan dirimu sendiri. Terima kasih karena tetap mencoba, meskipun berkali-kali hampir berhenti. Terima kasih karena tidak lelah berusaha menjadi versi terbaik dari dirimu, walau jalan menuju ke sana tidak selalu terang. Saya bangga pada perempuan ini, pada diriku sendiri. Pada setiap air mata yang tak terlihat orang lain, pada setiap proses yang mungkin tak pernah dipuji, dan pada setiap keberhasilan kecil yang akhirnya mengantarkan saya sampai di sini. *God, thank You for letting me be this woman an independent woman who keeps fighting. There may be far greater souls out there, but today, I allow myself to be proud of this one precious achievement.*

Besar harapan agar penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi kita semua, semoga Allah membalas setiap kebaikan dan dukungan yang diberikan kepada penulis dengan balasan yang sebaik-baiknya. Amiin ya Rabb al-‘alamin.

Akhir dari tulisan ini penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini terdapat kendala maupun kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis berharap adanya kritis, saran serta usulan yang dapat membangun, mengingat tidak akan ada perubahan dan kemajuan tanpa adanya saran yang dapat membangun.

Banda Aceh, 22 Oktober 2025

Penulis,

Putri Balqis Farah Diba

NIM. 220102203



PEDOMAN TRANSLITERASI

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P Dan K
Nomor: 158 Tahun 1987-Nomor: 0543b/U/1987

1. Konsonan

Fenom konsonan bahasa arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda tangan sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alīf	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan	ط	ṭā'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ب	Bā'	B	Be	ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ت	Tā'	T	Te	ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
س	Śa'	Ś	es (dengan titik di atas)	غ	Gain	G	Ge
ج	Jīm	J	Je	ف	Fā'	F	Ef

ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)	ق	Qāf	Q	Ki
خ	Khā'	Kh	ka dan ha	ك	Kāf	K	Ka
د	Dāl	D	De	ل	Lām	L	El
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)	م	Mūm	M	Em
ر	Rā'	R	Er	ن	Nūn	N	En
ز	Zai	Z	Zet	و	Wau	W	We
س	Sīn	S	Es	ه	Hā'	H	Ha
ش	Syīn	Sy	es dan ye	ء	Hamzah	'	Apostrof
ص	Ṣād	Ṣ	es (dengan titik di bawah)	ي	Yā'	Y	Ye
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)				

2. Vokal

Vokal bahasa arab sama dengan bahasa Indonesia, yang mana terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, tranliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I

◌ُ	<i>Dammah</i>	U
----	---------------	---

b) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ◌ِ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ ◌ِ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كَيْفَ = kaifa, هَوْلٌ = haula

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
◌َ ا/ي	<i>Fathah</i> dan alif atau ya	Ā
◌ِ ي	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
◌ِ و	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ = qāla
 رَمَى = ramā
 قِيلَ = qīla
 يَقُولُ = yaqūlu

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua. Yaitu:

- a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir huruf ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

الأَطْفَالِ رَوْضَةٌ -*raud ah al-atfāl*

الْمُنَوَّرَةُ الْمَدِينَةُ -*al-Madīnah al-Munawwarah*

طَلْحَةُ -*ṭalḥah*

5. *Syaddah* (Tasydid)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydīd*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا -*rabbanā* نَزَّلَ -*nazzala*

الْبِرُّ -*al-birr* الْحَجُّ -*al-ḥajj*

نُعِمُّ -*nu'ima*

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu (ال), namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang diikuti oleh huruf *qamariyyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah* ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ	-ar-rajulu	السَّيِّدَةُ	-as-sayyidatu
الشَّمْسُ	-asy-syamsu	القَلَمُ	-al-qalamu
البَدِيعُ	-al-badī'u	الْجَلَالُ	-al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa *alīf*

Contoh:

تَأْخُذُونَ	-ta'	النَّوْءُ	-an-nau'
-------------	------	-----------	----------

khuzūna

شَيْءٌ	-syai 'un	إِنَّ	-inna
أُمِرْتُ	-umirtu	أَكَلَنْ	-akala

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	- <i>Wa inna Allāh lahuwa khair ar-rāziqīn</i>
فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	- <i>Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn</i>
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ	- <i>Fa auf al-kaila wa al-mīzān</i>
	- <i>Fa auful-kaila wal- mīzān</i>
	- <i>Ibrāhīm al-Khalīl</i>
	- <i>Ibrāhīmul Khalīl</i>
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	- <i>Bismillāhi majrahā wa mursāh</i>
وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ	- <i>Wa lillāhi 'ala an-nāsi ḥijju al-baiti</i>
مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا	- <i>Man istaṭā 'a ilahi sabīla</i>

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ -*Wa mā Muhammadun illā rasul*

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ -*Inna awwala baitin wud*
i 'a linnāsi

اللَّذِي بِيَكَّةَ مُبَارَكًا -*lallaẓī bibakkata mubārakkan*

الْفُرْآنَ فِيهِ أَنْزَلَ الَّذِي رَمَضَانَ شَهْرُ
-Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fih al
Qur'ānu

-Syahru Ramaḍ ānal-laẓi unzila fihil
qur'ānu

الْمُبِينِ بِالْأَفْقِ رَأَهُ وَلَقَدْ -*Wa laqad ra'āhu bil-ufuq al-mubīn*

-Wa laqad ra'āhu bil-ufuqil-mubīni -

الْعَالَمِينَ رَبِّ إِلَهَ الْحَمْدُ -*Alhamdu lillāhi rabbi al-'ālamīn*

-Alhamdu lillāhi rabbil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

قَرِيبٌ وَقَدْ فُتِحَ اللَّهُ مِنْ نَصْرٍ -*Naṣrun minallāhi wa faḥun qarīb*

جَمِيعًا الْأَمْرُ لِلَّهِ -*Lillāhi al-amru jamī'an*

عَلِيمٌ شَيْءٍ بِكُلِّ وَاللَّهِ -*Wallāha bikulli syai'in 'alīm*

10. Tajwid

Bagi yang menginginkan kefasihan dalam bacaan pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid, karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman

tajwid.

Catatan:

Modifikasi

- 1) Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan.

Contoh: Şamad Ibn Sulaimān.

- 2) Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrūt; dan sebagainya.

- 3) Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia tidak ditransliterasikan. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



DAFTAR LAMPIRAN

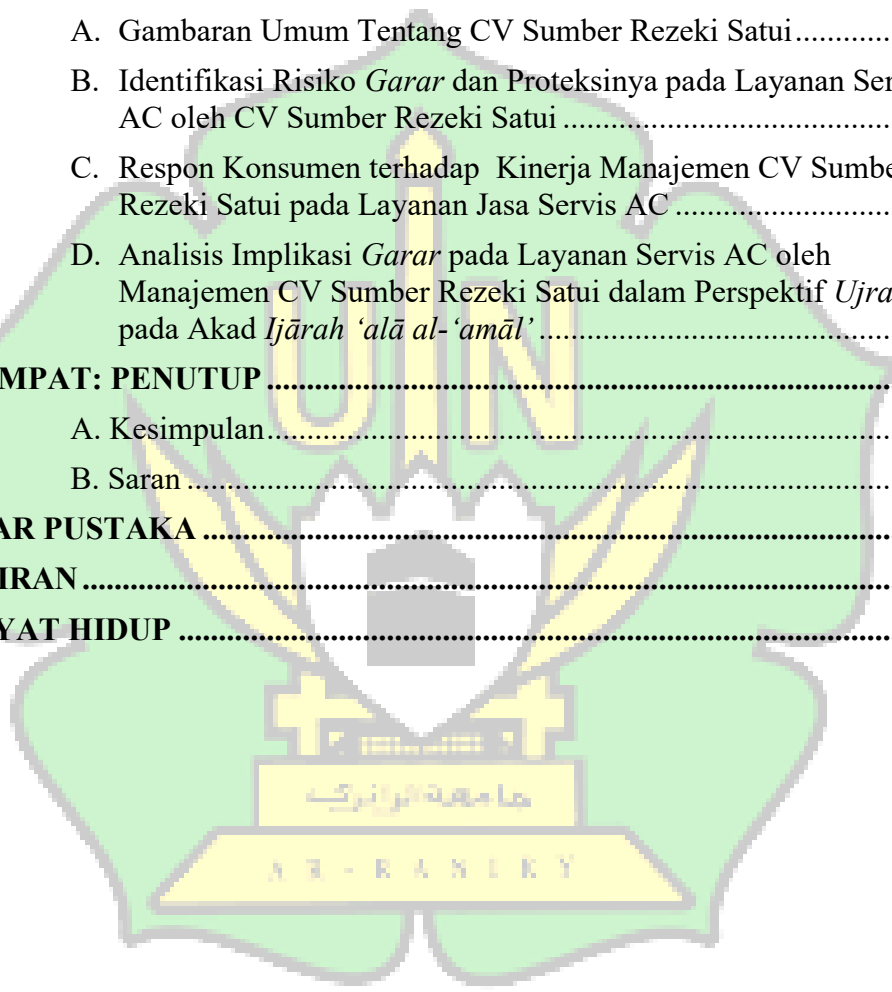
Lampiran 1 : SK Penetapan Pembimbing Skripsi.....	83
Lampiran 2 : Surat Permohonan Melakukan Penelitian.....	84
Lampiran 3 : Protokol Wawancara.....	85
Lampiran 4 : Dokumentasi.....	86



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERNYATAAN SIDANG	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR ISI	xix
BAB SATU: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Penjelasan Istilah.....	10
E. Kajian Pustaka.....	12
F. Metode Penelitian.....	16
G. Sistematika Penulisan.....	21
BAB DUA: KONSEP UJRAH MENURUT FIQH MUAMALAH DAN IDENTIFIKASI GARAR	22
A. Konsep <i>Ujrah</i> dalam Fiqh Muamalah	22
1. Pengertian <i>Ujrah</i> dan Dasar Hukumnya	22
2. Syarat <i>Ujrah</i> Dalam Transaksi <i>Ijārah ‘Alā Al-‘Amāl’</i>	28
3. Pendapat Ulama tentang <i>Ujrah</i> dalam Pelayanan Jasa sebagai Konsekuensi Akad <i>Ijārah ‘Alā Al-‘Amāl’</i>	31
4. Sistem Penetapan <i>Ujrah</i> Dalam Pelayanan Jasa	35
B. Konsep <i>Garar</i> dalam Fiqh Muamalah	39
1. Pengertian <i>Garar</i> dan Dasar Hukum.....	39

2. Pendapat Ulama Tentang Larangan <i>Garar</i> Dalam Transaksi Bisnis	43
3. Jenis-jenis <i>Garar</i> Dalam Transaksi Barang dan Jasa	45
BAB TIGA: PROBLEMATIKA PELAYANAN JASA SERVIS AC DAN IMPLIKASINYA TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF AKAD IJĀRAH ALA AL-‘AMĀL	54
A. Gambaran Umum Tentang CV Sumber Rezeki Satu	54
B. Identifikasi Risiko <i>Garar</i> dan Proteksinya pada Layanan Servis AC oleh CV Sumber Rezeki Satu	56
C. Respon Konsumen terhadap Kinerja Manajemen CV Sumber Rezeki Satu pada Layanan Jasa Servis AC	63
D. Analisis Implikasi <i>Garar</i> pada Layanan Servis AC oleh Manajemen CV Sumber Rezeki Satu dalam Perspektif <i>Ujrah</i> pada Akad <i>Ijārah ‘alā al-‘amāl’</i>	67
BAB EMPAT: PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	83
RIWAYAT HIDUP	89



BAB SATU

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Upah menjadi salah satu sumber pendapatan yang secara finansial dari pihak pekerja yang menggunakan *hard skill* dan *soft skill* yang dapat dimanfaatkan oleh pihak lain atas kemampuan tersebut, sehingga kemampuannya ini dihargai secara finansial. Berbagai upaya dilakukan untuk mewujudkan transparan dalam sistem upah, untuk menghindari munculnya eksploitasi dari pihak pengguna jasa dari pihak pekerja, sehingga berbagai asosiasi digunakan untuk membuat standarisasi upah, sehingga dengan standar tertentu akan memastikan tingkat upah bagi komunitas pelaku usaha sejenisnya, sebagaimana pada pelayanan *Air Conditioner* (AC) baik untuk pemasangan baru, servis, atau pembersihan rutin. Pihak komunitas ini telah menetapkan standar upah yang tertentu. Namun ada juga pihak-pihak tertentu yang melakukan operasional usahanya yang tidak didasarkan pada *peach ujarah* yang dilakukan oleh komunitas pelaku usaha sejenis ini.

Sistem upah itu sendiri secara *fiqhiyah* merupakan *feedback* atau merupakan hasil dari penggunaan akad *ijārah ‘alā al-‘amāl’*.¹ *ijārah ‘alā al-‘amāl’* merupakan kompensasi bagi pekerja atau buruh untuk melakukan suatu pekerjaan dalam jangka waktu tertentu, seperti membuat membuat perabot rumah tangga, pelayanan servis *Air Conditioner* (AC), membangun rumah, menggarap lahan perkebunan tertentu dan sebagainya. Kesepakatan pemberian upah atas jasa dalam akad *ijārah ‘alā al-‘amāl’* ini bersifat mengikat para pihak dan dapat diwariskan apabila salah satu pihak yang menyepakati meninggal dunia.²

¹ Rachmat Syafe'i, *Fiqih Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), hlm. 122.

² Harun, *Fiqh Muamalah*, (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017), hlm.

Konsep akad *ijārah 'alā al-'amāl'* ini telah banyak dipraktikkan di berbagai sektor oleh pihak masyarakat yang bergerak di bidang jasa. Salah satu transaksi yang menggunakan akad *ijārah 'alā al-'amāl'* pada transaksi pelayanan servis *Air Conditioner* (AC). Dalam konsep akad *ijārah 'alā al-'amāl'* ini terdiri dari dua pihak yaitu *mu'jir* (penyedia jasa) dan *musta'jir* (pengguna jasa), yang harus mencapai kesepakatan agar tidak menimbulkan perselisihan yang dapat menimbulkan pertentangan dan perselisihan dalam pekerjaan dan penetapan upah.

Secara konseptual para ulama telah menjelaskan secara detail tentang akad *ijārah 'alā al-'amāl'* ini. Berikut ini penulis paparkan hanya pendapat dikalangan mazhab muktabar yaitu, menurut pendapat Ulama Hanafiah, transaksi yang dilakukan oleh para pihak untuk memperoleh manfaat dari suatu jasa, baik menggunakan *hard skill* dan *soft skill* dan mendapatkan *feedback* berupa harta yang telah memenuhi rukun dan syarat-syaratnya. *Feedback* diberikan apabila pekerjaan tersebut telah diselesaikan yang sesuai dengan kesepakatan oleh para pihak.³

Menurut pendapat Ulama Malikiyah bahwa akad *ijārah 'alā al-'amāl'* ini merupakan sewa menyewa yang jangka waktu dan upah yang diberikan haruslah sesuai dengan kesepakatan para pihak. Maka *musta'jir* dan *mu'jir* haruslah memiliki kesepakatan diawal tentang jangka waktu dan upah yang diberikannya.⁴

Menurut pendapat Ulama Syafi'iyah bahwa akad *ijārah 'alā al-'amāl'* ini merupakan tujuan suatu transaksi yang dilakukan oleh para pihak dan telah diperbolehkan oleh hukum *syara'* serta memanfaatkan hasil yang diperoleh dan kemudian *musta'jir* mendapatkan upah dari hasil pekerjaannya. Namun sangat penting jangka waktu dalam akad *ijārah 'alā al-'amāl'* ini karena mempunyai

³ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), hlm. 228.

⁴ Abdul Azis Dahlan, *Ensiklopedi Hukum Islam*, cet. 1, Jil. IV (Jakarta: Ictiar Baru van Hoeve, 1996), hlm. 662.

konsekuensi terhadap penetapan pekerjaan dan upah yang diberikan oleh pihak *mu'jir* pada pihak *musta'jir*.⁵

Menurut pendapat Ulama Hanabilah bahwa akad *ijārah 'alā al-'amāl*' ini memiliki jangka waktu tertentu dan dengan upah yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yang membuat kesepakatan. Namun apabila terjadinya risiko dalam bekerja, maka hal tersebut tidak membatalkan kesepakatan yang dibuat oleh para pihak.⁶

Sistem operasional pada akad *ijārah 'alā al-'amāl*' ini memiliki kejelasan dalam hal spesifikasi pekerjaannya, seperti tentang jangka waktu pengerjaannya dan jumlah upah yang harus dibayarkan. Penetapan upah dalam akad ini harus dilakukan secara transparan dan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikannya serta tingkat kesulitan pekerjaan yang dilakukannya. Namun, dalam praktiknya ada juga pihak-pihak tertentu yang melakukan operasional usahanya yang tidak didasarkan pada *peach ujah* yang dilakukan oleh komunitas pelaku usaha sejenis ini. Beberapa komunitas pelaku usaha sejenis ini mungkin menetapkan upah nya secara tidak jelas. Maka dari sisi konsumen tersebut menimbulkan ketidakpahaman atau ketidakpuasan terhadap mekanisme akad *ijārah 'alā al-'amāl*'. Oleh karena itu, diperlukan sistem operasional yang secara transparan untuk memastikan bahwa akad *ijārah 'alā al-'amāl*' dalam pelayanan servis *Air Conditioner* (AC) ini telah dilakukan sesuai dengan prinsip syari'ah dan memberikan manfaatnya bagi *musta'jir*.

Pelayanan servis *Air Conditioner* (AC) merupakan salah satu bentuk jasa yang semakin banyak dibutuhkan oleh masyarakat, baik untuk keperluan rumah tangga, perkantoran maupun industri. Dalam praktik sehari-harinya hubungan antara penyedia jasa (*mu'jir*) dan pengguna jasa (*musta'jir*) ini perlu dibuat kesepakatan sistem kerja secara transparan agar hak dan kewajiban para pihak dapat terpenuhi secara optimal. Salah satu bentuk kerja sama yang dilakukan

⁵ Saleh Falzan, *Fiqh Sehari-Hari*, (Jakarta: Gema Insani Press,2005), hlm. 482.

⁶ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama,2007), hlm. 228.

dalam hubungan ini menggunakan akad *ijārah 'alā al-'amāl'*. Namun, dalam pelaksanaan akad ini seringkali terjadinya permasalahan yang bersumber dari tidak adanya sistem kerja yang secara transparan dan terstruktur. Konsumen sering mengeluhkan tentang ketidaktepatan waktu, hasil pekerjaan yang tidak sesuai harapan, dan ketidakjelasan tarif. Permasalahan ini tidak hanya merugikan pihak *musta'jir* saja, tetapi juga berpotensi menimbulkan konflik antara kedua belah pihak karena tidak adanya sistem kerja yang terstruktur.⁷ Urgensi sistem kerja dalam akad ini terletak pada kemampuannya untuk memastikan bahwa hak dan kewajiban masing-masing pihak dapat terlindungi secara adil dan transparan. Dengan adanya sistem kerja yang baik, maka akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan para konsumen.

Akad *ijārah 'alā al-'amāl'* ini berfokus pada pemanfaatan keahlian atau pekerjaan yang dilakukan oleh *mu'jir* untuk *musta'jir*. Meskipun akad ini memiliki landasan hukum yang jelas dalam fiqh muamalah, dalam praktiknya sering terjadi ketidaksinkronan antara kinerja *mu'jir* dan kebutuhan *musta'jir*. Ketidaksinkronan ini dapat terjadi disebabkan berbagai faktor, yang dapat mengakibatkan adanya terjadi perselisihan, wanprestasi atau pembatalan akad. Oleh karena itu, faktor yang terjadi diperlukan adanya upaya untuk meminimalisir ketidaksinkronan dalam kinerja *mu'jir* dan kebutuhan *musta'jir*. Salah satu upaya untuk meminimalisir ketidaksinkronan ini yaitu membuat kesepakatan yang secara transparan dan sistem kerja yang terstruktur. Dengan demikian jika upaya tersebut diterapkan dalam praktiknya hubungan kerja antara *mu'jir* dan *musta'jir* ini dapat terjalin secara harmonis, efektif dan sesuai dengan fiqh muamalah.

Pihak *mu'jir* ini memberikan kepastian kepada konsumen melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) servis AC yang mencakup transparan layanan, dan garansi layanan. Dengan penerapan operasional layanan tersebut para konsumen ini merasa yakin bahwa tindakan yang dilakukan oleh

⁷ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 98.

teknisi ini dapat dipercaya dan efisien. Pihak *mu'jir* wajib membuat dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang transparan dan standarisasi untuk setiap jenis layanan seperti pemasangan, perbaikan, pengisian freon, dan perawatan AC. Sehingga SOP ini akan menjadi pedoman para pihak *mu'jir* agar setiap tindakan dilakukan sesuai dengan standarisasi layanan dan mutunya.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan jasa servis AC merupakan kewajiban teknisi sebagai pelaksanaan pekerjaan dalam akad *ijārah 'alā al-'amāl'*. SOP berfungsi sebagai batasan kerja yang menentukan kualitas, metode, dan hasil pelayanan yang harus diberikan kepada konsumen. Apabila teknisi tidak melaksanakan SOP secara benar, seperti melakukan pemeriksaan secara terburu-buru, tidak memberikan penjelasan yang memadai mengenai kondisi kerusakan kepada konsumen, menggunakan metode servis yang tidak sesuai dengan standar, atau bahkan menimbulkan kerusakan baru akibat kelalaian, maka tindakan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai bentuk kelalaian dalam pelaksanaan akad. Kelalaian ini berimplikasi langsung terhadap tanggung jawab teknisi dan pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen.⁸

Dalam perspektif fiqh muamalah, kelalaian teknisi dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi objek akad menyebabkan *ujrah* yang diterima tidak lagi bernilai sempurna, karena manfaat jasa yang diberikan tidak sesuai dengan kesepakatan awal para pihak. Konsekuensinya, teknisi dapat dibebani kewajiban untuk melakukan perbaikan ulang tanpa tambahan uang, dikenai pengurangan atau penahanan sebagaimana *ujrah*, hingga kewajiban untuk mengganti kerugian apabila kelalaian tersebut mengakibatkan kerusakan pada unit AC milik konsumen. Prinsip ini sejalan dengan ketentuan fiqh yang mengesakan bahwa

⁸ Wawancara dengan Mukhtaruddin, Pemilik CV Sumber Rezeki Satui, Pada Tanggal 16 April 2025, Kec. Darul Imarah, Kab. Aceh Besar.

ujrah hanya berhak diterima secara penuh apabila pekerjaan dilaksanakan secara professional, amanah, dan sesuai dengan standar yang telah disepakati.

Selain konsekuensi fiqh, pelanggaran terhadap SOP juga menimbulkan konsekuensi internal dalam manajemen perusahaan jasa. Teknisi yang terbukti tidak mematuhi SOP dapat dikenakan sanksi administrative berupa teguran lisan atau tertulis, pengurangan insentif kerja, pembebanan tanggung jawab atas complain konsumen, hingga pembatasan penugasan lapangan.⁹ Penerapan sanksi tersebut bertujuan untuk menjaga kualitas layanan, mencegah terulangnya pelanggaran, serta memastikan bahwa setiap teknisi bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajemen CV Sumber Rezeki Satui, yaitu Mukhtarrudin sebagai pemilik perusahaan, bahwa perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa termasuk layanan servis *Air Conditioner* (AC) untuk kebutuhan rumah tangga, hotel, perkantoran pemerintah dan berbagai institusi swasta. Semua tindakan servis dilakukan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah terstandarisasi sesuai dengan ketentuan organisasi layanan jasa, yang mencakup pemeriksaan AC, pembersihan, dan perbaikan setiap komponen peralatannya.¹⁰

Dalam hal ini prosedur Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melakukan cuci AC dimulai dari persiapan awal, yaitu mematikan aliran listrik untuk mencegah risiko korsleting. Setelah itu, teknisi akan memeriksa kondisi unit secara menyeluruh. Teknisi juga memastikan bahwa saluran pembuangan tidak tersumbat untuk menghindari kebocoran. Setelah semua komponen dibersihkan, unit dikeringkan dengan *blower* atau dibiarkan beberapa saat sebelum dipasang kembali.

⁹ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 91.

¹⁰ Wawancara dengan Mukhtaruddin, Pemilik CV Sumber Rezeki Satui, pada Tanggal 16 April 2025, Kec. Darul Imarah, Kab. Aceh Besar.

Berikutnya penulis juga melakukan wawancara dengan pihak staf admin mengenai sistem pelaporan dan tindak lanjut keluhan pelanggan, teknisi tersebut menjelaskan bahwa sebagian besar perusahaan jasa servis *Air Conditioner* (AC) ini telah memiliki sistem pelaporan yang reponsif dan terstruktur. Pengaduan dapat disampaikan melalui *whatsapp*, atau *call center* yang telah disediakan. Ketika ada keluhan bagian layanan pelanggan akan mencatat dan langsung meneruskan ke teknisi lapangan. Proses tindak lanjut dilakukan maksimal dalam waktu 1x24 jam.¹¹ Setelah penanganan dilakukan, tim akan menghubungi pelanggan kembali untuk memastikan kepuasannya.

Berdasarkan data dari wawancara dengan pihak konsumen yang menggunakan jasa servis AC dari CV Sumber Rezeki Satui, menyatakan bahwa operasional servis AC yang dilakukan perusahaan tersebut cenderung belum berkualitas sebagaimana diekspektasikan oleh konsumen, karena setelah AC nya diservis juga tidak berfungsi dengan baik. Upaya komplain terhadap kualitas telah dilakukan namun respon dari pihak manajemen PT ini masih sangat lambat dan menimbulkan kekecewaan yang berlarut-larut. Pelayanan yang diberikan juga kurang profesional seperti, pemeriksaan yang dilakukan terburu-buru tanpa penjelasan yang jelas mengenai kerusakan, dan hasil perbaikannya pun tidak maksimal karena AC tersebut kembali bermasalah hanya beberapa hari setelah diservis.¹²

Berdasarkan data dari wawancara dengan pihak konsumen yang menggunakan jasa servis AC dari CV Sumber Rezeki Satui, menyatakan bahwa konsumen kurang puas dengan pelayanan jasa servis AC dari CV Sumber Rezeki Satui, karena adanya penambahan biaya yang tidak dijelaskan sejak awal kesepakatan. Ketika sebelum melakukan pekerjaan tersebut, konsumen sudah diberikan penjelasan tentang estimasi harga, namun setelah teknisi selesai bekerja,

¹¹ Wawancara dengan Ratna, Staf admin CV Sumber Rezeki Satui, pada Tanggal 16 April 2025, Kec. Banda Raya, Kota Banda Aceh.

¹² Wawancara dengan Wirda, Konsumen, pada Tanggal 17 April 2025, Kec. Meuraxa, Kota Banda Aceh.

tiba-tiba muncul biaya tambahan untuk penggantian komponen yang sebelumnya tidak dijelaskan diawal. Konsumen sempat menanyakan alasannya, tetapi penjelasan dari teknisi terdengar kurang jelas dan tidak meyakinkan. Hal ini membuat konsumen merasa dirugikan karena tidak ada transparans biaya sejak awal.¹³

Berdasarkan data dari wawancara dengan pihak konsumen yang menggunakan jasa servis AC dari CV Sumber Rezeki Satui, mengungkapkan rasa frustasinya setelah mengalami penipuan garansi dari perusahaan layanan servis AC ini. Setelah AC yang diservis mengalami kerusakan kembali setelah dalam waktu kurang dari 24 jam, konsumen berusaha untuk mengajukan klaim garansi. Namun, perusahaan menolak klaim tersebut dengan alasan yang tidak jelas. Perusahaan ini mengatakan bahwa kerusakan yang dialami oleh konsumen bukan merupakan bagian dari jaminan garansinya. Meskipun konsumen merasa bahwa kerusakan tersebut seharusnya masih dalam masa garansi, perusahaan tetap menolak untuk memberikan solusi. Hal ini sangat merugikan para pihak konsumen karena garansi yang seharusnya menjadi bentuk perlindungan justru tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal. Para pihak konsumen berharap perusahaan tersebut dapat memperbaiki sistem layanan garansi mereka agar lebih transparans, dan memberikan jaminan yang sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati.¹⁴

Berdasarkan realitas terjadinya praktik *garar* dalam pelayanan servis AC yang berpotensi merugikan konsumen, khususnya terkait ketidakjelasan penetapan upah dan kualitas layanan. Penerapan SOP yang transparan diperlukan untuk memastikan keadilan dalam transaksi dan meningkatkan kualitas layanan. Mengingat urgensi permasalahan tersebut, penelitian ini perlu dilakukan dengan

¹³ Wawancara dengan Linda, Konsumen, pada tanggal 17 April 2025, Kec. Banda Raya, Kota Banda Aceh.

¹⁴ Wawancara dengan Yutis, Konsumen, pada tanggal 17 April 2025, Kec. Banda Raya, Kota Banda Aceh.

menggunakan aspek normatif dalam fiqh muamalah dengan judul sebagai berikut **“Identifikasi Garar Pada Pelayanan Servis Air Conditioner (AC) dan Relasinya dengan Penetapan Upah Menurut Konsep Ujrah”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana risiko yang dihadapi oleh konsumen dari pelayanan servis *Air Conditioner* (AC) yang disebabkan atas jasa yang diberikannya?
2. Mengapa terjadinya ketidakpuasan konsumen atas kinerja jasa servis *Air Conditioner* (AC) yang menimbulkan ketidaksepahaman pada pembayaran upah?
3. Bagaimana implikasi *garar* pada pelayanan servis *Air Conditioner* (AC) terhadap perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha pada pelayanan servis AC menurut Fiqh Muamalah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijabarkan diatas, maka penulis menetapkan tujuan penelitian sesuai dengan permasalahan yang telah penulis tetapkan dalam riset ini yaitu:

1. Untuk menganalisis risiko yang dihadapi oleh konsumen dari pelayanan servis *Air Conditioner* (AC) yang disebabkan atas jasa yang diberikannya.
2. Untuk mengetahui terjadinya ketidakpuasan konsumen atas kinerja jasa servis *Air Conditioner* (AC) yang menimbulkan ketidaksepahaman pada pembayaran upah.
3. Untuk menganalisis implikasi *garar* pada pelayanan servis *Air Conditioner* (AC) terhadap perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha pada pelayanan servis *Air Conditioner* (AC) menurut Fiqh Muamalah.

D. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah dalam penelitian ini dibutuhkan sebagai uraian yang substantif tentang definisi operasional variabel. Dengan adanya definisi operasional variabel ini maka pembahasan skripsi ini nantinya dapat dilakukan secara lebih terarah sesuai dengan inti dari penelitian ini. Berikut ini adalah istilah-istilah yang perlu penulis jelaskan secara literal, yaitu:

1. Identifikasi *Garar*

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata identifikasi adalah penentu atau penetapan identitas seseorang, benda, dan sebagainya.¹⁵ Sedangkan *garar* dalam hukum Islam merujuk pada unsur ketidakpastian atau spekulasi yang ada dalam transaksi atau kontrak. Istilah *garar* berasal dari bahasa Arab yang berarti “kegelapan” atau “ketidakjelasan”. Dalam konteks muamalah, *garar* mengacu pada segala bentuk ketidakpastian yang dapat menyebabkan kerugian atau konflik antara pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut.¹⁶ Dengan demikian Identifikasi *garar* adalah proses penentuan terhadap unsur-unsur ketidakpastian atau spekulasi yang terdapat dalam suatu transaksi atau kontrak.

Dalam kajian ini identifikasi *garar* yang dimaksud oleh penulis adalah menemukan adanya unsur ketidakjelasan dalam perjanjian jasa, seperti ketidakpastian tentang jenis kerusakan, biaya servis, waktu penyelesaian, dan garansi layanan.

2. Pelayanan servis *Air Conditioner* (AC)

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata layan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan oleh

¹⁵ <https://kbbi.we.id/identifikasi.html> diakses pada tanggal 25 April 2025.

¹⁶ Mahsun, *Fikih Transaksi Digital (Kajian Teori dan Praktik)*, (Jawa Tengah: CV Lawwana, 2024), hlm. 81.

seseorang.¹⁷ Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengurus atau membantu apa yang orang lain butuhkan.¹⁸ Dengan demikian pelayanan servis *Air Conditioner* (AC) adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk melakukan perawatan pada sistem pendingin udara (AC) agar menjaga kinerjanya lebih optimal dan mencegah terjadinya kerusakan.

Dalam kajian ini pelayanan servis *Air Conditioner* (AC) yang dimaksud oleh penulis adalah suatu kegiatan perbaikan, perawatan, atau penggantian komponen AC yang dilakukan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

3. Penetapan Upah

Upah adalah hak pekerja/buruh yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai *fee* dari pengusaha atau pemberi kerja, yang telah ditetapkan dan dibayarkan menurut suatu perjanjian atau kesepakatan yang berlaku.¹⁹ Dengan demikian penetapan upah adalah proses menentukan besaran upah yang akan diterima oleh pekerja/buruh atas pekerjaan yang telah dilakukan.

Dalam kajian ini penetapan upah yang dimaksud oleh penulis adalah proses menentukan besaran imbalan yang diterima oleh teknisi atau penyedia jasa atas layanan yang diberikan.

4. Ujrah

Kata *ujrah* berasal dari bahasa Arab yaitu *al-ajru*, yang artinya imbalan. *Ujrah* adalah imbalan yang diberikan atau yang diminta atas suatu pekerjaan yang telah dilakukan oleh seseorang tersebut.²⁰ Dengan demikian

¹⁷ <https://kbbi.we.id/pelayanan.html> diakses pada tanggal 26 April 2025.

¹⁸ Arie Wijaya dkk, *Strategi Hubungan Masyarakat Setda dalam Pelayanan Informasi kepada Masyarakat*, (Jawa Barat: CV Adanu Abimata, 2024), hlm. 64.

¹⁹ Eva Zulfa Nailufar, *Pengupahan Berkeadilan Menurut Hukum Islam*, (Ciputata Timur: A-Empat, 2014), hlm. 74.

²⁰ Hamdan Firmansyah, *Pengantar Pegadaian Syariah (Konsep, Aspek Hukum dan Pelaksanaan)*, (Jawa Barat: PT Arr rad Pratama, 2023), hlm. 133.

ujrah adalah sesuatu yang diberikan kepada *musta'jir* atas jasa yang telah diberikan atau diambil manfaatnya oleh *mu'jir*.²¹

Dalam kajian ini *ujrah* yang dimaksud oleh penulis adalah konsep tentang imbalan atau upah dari pemberian suatu *skill* atau jasa yang sesuai dengan ketentuan hukum dan prinsip syari'ah. Dalam riset ini *ujrah* menjadi konsep untuk meneliti tentang imbalan yang diterima oleh pihak pelaku usaha servis *Air Conditioner* (AC) atas kontribusinya dalam pelayanan terhadap konsumennya dan merupakan imbalan yang diterima dari konsumen atas jasa yang diberikan.

Berdasarkan hasil paparan riset di atas, penulis menegaskan bahwa penelitian ini tidak mengalami plagiasi dan tidak terdapat pengulangan, karena penulis dapat menunjukkan perbedaan yang signifikan antara penelitian ini dan penelitian-penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini sangat relevan untuk diteliti lebih lanjut dalam bentuk karya ilmiah berupa skripsi.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan elemen penting yang harus dijelaskan dalam skripsi ini sebagai penegas bahwa penelitian ini memiliki signifikan dalam kajian dan analisis. Meskipun terdapat beberapa kesamaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, dengan adanya kajian pustaka ini, penulis dapat memastikan bahwa skripsi ini tidak terdapat plagiasi dan sesuai dengan ketentuan formal karya ilmiah di kampus Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Adapun dari beberapa penelitian maupun tulisan yang berkaitan dengan pembahasan ini antara lain:

Pertama, pada penelitian yang ditulis oleh Aiyu Asrari Ilma yang berjudul “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Tata Cara Penetapan Upah Buruh Kebun (Studi kasus di kemukiman Tanjong Kecamatan Padang Tiji Kabupaten Pidie)*” Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry pada Tahun 2023. Hasil penelitiannya dapat dijelaskan secara ringkas tentang

²¹ Elfiani, *Akad Ujrah Wa Rahn*, (Yogyakarta: Pustaka Egaliter, 2022), hlm. 10.

penetapan upah buruh kebun di Mukim Tanjong, Kecamatan Padang Tiji, Kabupaten Pidie, yang menggunakan perjanjian lisan antara pemilik kebun dan buruh. Upah yang diberikan setelah pekerjaan selesai berkisar antara Rp80.000 hingga Rp120.000 per hari, tergantung pada jenis pekerjaan dan luas kebun tersebut. Namun, ada kasus dimana buruh menerima upah hanya Rp50.000 per hari, meskipun pekerjaan yang dilakukan berat dan sulit. Hal ini mencerminkan ketidakseimbangan dan ketidakadilan dalam penetapan upah tersebut.²²

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan riset penulis, kesamaan pada objek kajian yaitu tentang upah meskipun pelakunya berbeda. Dalam riset yang penulis lakukan adalah pelaku servis *Air Conditioner* (AC) sedangkan riset di atas tentang buruh kebun, sehingga objek kajian jelas berbeda meskipun sama sebagai pekerjaan untuk menghasilkan pendapatan. Perbedaan berikutnya adalah pada buruh cenderung membutuhkan tenaga dan dapat dikategorikan sebagai *hard skill*, sedangkan pada kajian penulis lebih kompleks karena membutuhkan tenaga dan *soft skill* sebagai teknisi elektronik.

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Nadila Tasya Aprilia yang berjudul “Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra)” Mahasiswa Fakultas Syari’ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry pada Tahun 2022. Hasil penelitiannya dapat dijelaskan secara ringkas tentang pengaruh biaya penitipan (*ujrah*) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk gadai emas di Pegadaian Syari’ah Simpang Mesra, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 83 nasabah. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa secara parsial, biaya penitipan berpengaruh sebesar 48% dan kualitas pelayanan

²² Aiyu Asrari Ilma, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Tata Cara Penetapan Upah Buruh Kebun (Studi kasus di kemukiman Tanjong Kecamatan Padang Tiji Kabupaten Pidie)”, *Skripsi*, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2023).

berpengaruh sebesar 41,9% terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, kedua variabel tersebut memberikan pengaruh total sebesar 51%.²³

Persamaan riset penulis dengan riset yang dilakukan oleh Nadila pada konsep *ujrah* meskipun terdapat perbedaan pada teori yang digunakannya. Pada riset penulis menggunakan teori *ujrah* pada akad *ijārah ‘alā al-‘amāl’* karena di sini yang dibutuhkan adalah *skill*, sedangkan pada kajian Nadila menggunakan konsep upah sebagai *ujrah* tanpa merelevansikannya dengan akad *ijārah ‘alā al-‘amāl’*.

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Muhammad Ali Mahmudin yang berjudul “*Tinjauan Fiqh Muamalah atas Upah Praktik Jasa Perbaikan Barang Elektronik di Toko Klinik HP Service Jl. Kaharudin Nasution Kelurahan Air Dingin*” Mahasiswa Fakultas Syari’ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Tahun 2022. Hasil penelitiannya bahwa praktik upah dalam jasa perbaikan barang elektronik dilatarbelakangi oleh ketidaksesuaian antara harga awal yang disepakati dengan biaya akhir yang dibebankan kepada konsumen, yang mengakibatkan ketidakjelasan akad dan menimbulkan potensi kerugian bagi pihak konsumen. Pada penelitian ini ditemukan bahwa praktik *ijārah* di Klinik HP Servis belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip syari’ah, karena kurangnya informasi mengenai biaya, perjanjian, dan hak konsumen seperti masa garansinya.²⁴

Penelitian ini sama dengan riset penulis objek kajiannya yaitu servis barang elektronik, namun tetap berbeda pada jenis, karena HP masih dikategorikan sebagai *gadget*, namun cenderung hampir sama. Perbedaan berikutnya konsep yang digunakan yaitu *ijārah* dan ketentuan sahnya akad sewa jasa dalam fiqh

²³ Nadila Tasya Aprilia, “Pengaruh Biaya Penitipan (*Ujrah*) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Pada Pegadaian Syariah Simpang Mesra)”, *Skripsi*, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2022).

²⁴ Muhammad Ali Mahmudin, “*Tinjauan Fiqh Muamalah Atas Upah Praktik Jasa Perbaikan Barang Elektronik Di Toko Klinik HP Service Jl. Kaharudin Nasution Kelurahan Air Dingin*”, *Skripsi* (Riau: UIN Sultan Syarif Kasim, 2022).

muamalah, sedangkan kajian penulis lakukan fokus pada larangan *garar* dalam fiqh muamalah.

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Citra Putri Dewi yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Jasa pada Usaha Citra Laundry*” Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember pada Tahun 2023. Hasil penelitiannya dapat dijelaskan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Citra Laundry mempengaruhi kepuasan konsumen. Hasil dari penyebaran kuesioner kepada 30 responder menunjukkan bahwa pelayanan Citra Laundry secara umum berada dalam kategori baik. Pelanggan merasa puas dengan ketepatan waktu, kebersihan hasil cucian, dan sikap ramah pegawai. Namun, ada beberapa kekurangan seperti kenyamanan fasilitas ruang tunggu. Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan ini terjadi pada kondisi internal seperti pelatihan pegawai dan fasilitas, serta faktor eksternal seperti persaingan usaha.²⁵

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan dan persamaan pada riset penulis dengan riset yang dilakukan. Persamaannya yaitu tentang pelayanan yang diberikan mempengaruhi kepuasan konsumen. Dalam riset penulis lakukan adalah pada pelayanan Elektronik, sedangkan riset diatas adalah pelayanan pada jasa Laundry.

Kelima, skripsi yang disusun oleh Julisdayanti Nasution yang berjudul “*Pelaksanaan Akad Ujrah Pada Servis Motor di Desa Siboris Lombang Kecamatan Barumun Tengah Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara Ditinjau Menurut Fiqih Muamalah*” Mahasiswa Fakultas Syari’ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Tahun 2024. Hasil penelitiannya dapat dijelaskan secara ringkas bahwa pada saat awal servis, pihak bengkel menjelaskan tentang kerusakan dan meminta persetujuan konsumen mengenai kualitas barang yang akan digunakan. Namun, setelah perbaikan

²⁵ Citra Putri Dewi “*Kualitas Pelayanan Jasa pada Usaha Citra Laundry*”, *Skripsi* (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq, 2023).

selesai, bengkel tidak memperlihatkan barang yang telah diganti, hal ini menyebabkan konsumen tidak mengetahui tentang penggantian *sparepart*. Hal ini tidak sesuai dengan prinsip fiqh muamalah.²⁶

Penelitian ini memiliki persamaan dengan riset yang penulis lakukan dalam konteks pelayanan jasa yang disediakan, konsumen menghadapi ketidakpastian mengenai standar dan hasil akhir dari jasa yang telah dibayarkannya. Terdapat perbedaan mendasar pada objek yang ditangani dalam servis jasa, yaitu motor dikategorikan sebagai mesin dengan komponen mekanis, sedangkan AC dikategorikan sebagai barang elektronik dengan komponen listrik. Sehingga jelas kedua objek riset ini berbeda secara perlakuan dalam pelayanan servis, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pelanggan juga berbeda.

F. Metode Penelitian

Untuk menghasilkan penelitian yang berkualitas harus memenuhi kaidah ilmiah yang telah terstandarisasi dalam metodologi penelitian. Kualitas suatu karya ilmiah sangat ditentukan oleh ketepatan penerapan tahapan dan prosedur metodologis yang sistematis. Maka dalam sub bab ini penulis menjelaskan prosedur penelitian yang diterapkan secara metodologis untuk memperoleh data yang valid dan objektif, sehingga penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Adapun ketentuan prosedur riset yang telah dilakukan pada Fakultas Syari'ah dan Hukum untuk skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian *normatif empiris* untuk meneliti tentang pelayanan servis *Air Conditioner* (AC) terutama dengan melihat aspek hukum yang terjadi pada pelayanan jasa servis *Air Conditioner* (AC) ini dan relasinya pada penetapan upah sebagai

²⁶ Julisdayanti Nasution "Pelaksanaan Akad Ujrah Pada Servis Motor Di Desa Siboris Lembang Kecamatan Barumun Tengah Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara Ditinjau Menurut Fiqih Muamalah", *Skripsi* (Riau: UIN Sultan Syarif Kasim, 2024).

konsenkuensi hukum atas jasa yang diberikan. Dengan demikian, akan dikaji tentang potensi munculnya unsur *garar* yang dapat merugikan pihak konsumen karena antara jasa yang diperoleh tidak seimbang dengan *ujrah* yang telah dibayar.

Aspek empiris pada pendekatan penelitian ini dengan mengkaji dan meneliti tentang pola pelayanan yang dilakukan oleh pihak pelaku servis *air conditioner* (AC) dan juga respon dari pihak konsumen atas jasa yang diberikan. Sedangkan aspek normatifnya dengan menggunakan pendekatan ketentuan fiqh muamalah yang menggunakan konsep *ijārah ‘alā al-‘amāl* terutama pada aspek *ujrah* sebagai *feedback* dari transaksi pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan yang memberi jasa servis *Air Conditioner* (AC) ini dengan nilai upah yang layak untuk diterima, sehingga akan dikaji disparaditas antara kualitas pelayanan dengan tingkat upah yang diterimanya.

2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ilmiah dibutuhkan prosedur lengkap untuk memperoleh data-data yang objektif dan faktual sebagai syarat data yang valid. Pada penelitian ini dikategorikan sebagai *qualitative research* dengan jenis penelitian deskriptif analitis. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, mendeskripsikan, dan menjelaskan fakta-fakta terkait objek penelitian secara nyata berdasarkan informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber.

Penulis akan mengidentifikasi *garar* pada pelayanan servis *Air Conditioner* (AC) dan relasinya dengan penetapan upah menurut *ujrah*, serta menganalisis ketidakpastian dalam pelayanan tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data langsung dari pihak-pihak terkait sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan oleh peneliti.

3. Sumber Data

Sumber data sangat penting untuk ditentukan sebelum proses penelitian dilakukan sebagai upaya pemetaan data yang akan diperoleh. Dalam penelitian ini, data yang dibutuhkan dapat diklarifikasi dalam dua bentuk, yaitu data primer dan data sekunder. Berikut ini adalah penjelasan penulis mengenai klarifikasi data yang dimaksud, yaitu:

a. Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh secara langsung dari objek penelitian baik melalui informasi dari responden atau informan, yang memerlukan proses analisis terhadap data yang dipastikan relevan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui penelitian lapangan, dengan melakukan observasi, wawancara, maupun berupa data dokumentasi yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian.²⁷ Data primer yang penulis peroleh dari responden yaitu pemilik perusahaan dan pihak konsumen. Secara faktual pihak konsumen mengalami kerugian atas pelayanan servis *air conditioner* (AC) yang kurangnya transparansi pada informasi yang diberikannya oleh teknisi.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh sebagai pelengkap dari data primer yang dikumpulkan, sekaligus dapat berfungsi sebagai informasi tambahan untuk memperkuat analisis. Data sekunder yang digunakan termasuk telaah pustaka melalui riset literatur terkait konsep *garar* dalam pelayanan servis *Air Conditioner* (AC) serta relasinya dengan penetapan upah menurut *ujrah*. Penulis mengumpulkan data dengan membaca dan mengkaji buku-buku, dan jurnal yang relevan dan tersedia diperpustakaan maupun sumber-sumber lainnya.²⁸

²⁷ Zainal Efendi Hasibuan dkk, *Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif, Kepustakaan, dan PTK*, (Kepanjen: All Rights Reserved, 2024), hlm. 44.

²⁸ Ahmad dkk, *Buku Ajar Metode Penelitian & Penulisan Hukum*, (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), hlm. 64.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini dan membahas permasalahan yang ada, penulis akan melakukan wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data.

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses komunikasi sistematis yang bertujuan untuk memperoleh informasi, pandangan, atau cerita dari seseorang melalui serangkaian pertanyaan dan jawaban. Wawancara merupakan alat yang sangat penting dalam dunia jurnalisme, penelitian, dan berbagai bidang lainnya.²⁹

Dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara dalam bentuk *guiden interview* dengan pihak pemilik CV Sumber Rezeki Satu orang, pihak staf admint CV Sumber Rezeki Satu orang, dan tiga orang dari pihak konsumen. Selama proses wawancara, penulis telah menyiapkan sejumlah pertanyaan yang dirancang sebelumnya untuk memastikan pengumpulan informasi yang relevan dan komprehensif.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu proses pencatatan, penyimpanan informasi data, fakta yang bermakna dalam pelaksanaan kegiatan.³⁰ Dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara yang bersumber dari dokumen dan rekaman.³¹ Adapun dokumentasi yang didapatkan penulis berupa faktur, kwitansi, dan bukti pembayaran upah jasa.

5. Langkah Analisis Data

²⁹ Yusuf Tojiri dkk, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Padang: Takaza Innovatix Labs, 2023), hlm. 56.

³⁰ M. Nur Dewi dkk, *Bahan Ajar Asuhan Kebidanan Kehamilan*, (Jawa Barat: CV Jejak, anggota IKAPI, 2021), hlm. 144.

³¹ Zuchri Abdussamad, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: CV syakir Media Press, 2021), hlm. 150.

Langkah analisis data merupakan proses pengolahan informasi yang diperoleh peneliti untuk menghasilkan jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan berdasarkan data yang valid dan objektif. Pada tahap ini, data yang telah dikumpulkan secara menyeluruh akan diolah untuk memperoleh kebenaran yang digunakan dalam menjawab persoalan yang terdapat dalam rumusan masalah. Proses analisis data penelitian ini meliputi beberapa langkah, antara lain:

- a. Tahap awal proses penelitian dimulai dengan kegiatan pengumpulan data. Data yang dikumpulkan berasal dari berbagai sumber, seperti hasil wawancara dan dokumentasi yang berkaitan dengan topik penelitian.
- b. Setelah pengumpulan data selesai, selanjutnya dilakukan proses klasifikasi dengan mengelompokkan data berdasarkan sumbernya menjadi data primer dan data sekunder. Klasifikasi ini bertujuan untuk memudahkan proses analisis pada tahap berikutnya.
- c. Proses analisis data dilakukan untuk memastikan kesesuaian data dengan kebutuhan penelitian. Data yang dipilih merupakan data yang memiliki validitas tinggi dan mendukung penyelesaian masalah dalam penelitian.
- d. Hasil analisis disajikan menggunakan pola deskriptif dengan menyusun narasi mengenai permasalahan penelitian yang telah dilakukan.

6. Pedoman Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis mengacu pada Buku Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa yang diterbitkan oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh edisi revisi tahun 2019, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), serta Al-Qur'an dan terjemahannya yang diterbitkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Selain itu, penulis juga merujuk pada pedoman lain yang relevan, seperti buku-buku fiqh muamalah, dan berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik kajian ini. Dengan berpedoman pada sumber-sumber yang telah ditetapkan, peneliti menyusun

hasil penelitian secara sistematis untuk memudahkan pembaca dalam memahami setiap aspek yang dibahas dalam penelitian tersebut.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan merupakan suatu upaya atau cara untuk memudahkan pemahaman terhadap isi tulisan ini secara keseluruhan. Setiap bab menguraikan pembahasannya secara sistematis dan saling berkaitan antara satu bab dengan bab lainnya. Oleh karena itu, penulis membaginya menjadi empat bab dengan sistematika sebagai berikut :

Bab satu merupakan pendahuluan yang berisi uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penjelasan istilah, kajian pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab dua merupakan pembahasan teoritis mengenai tinjauan umum dan landasan teori tentang konsep *ujrah* dan *garar*, yaitu pengertian, dasar hukum, rukun, syarat *ujrah* dalam transaksi *ijārah ‘alā al-‘amāl’*, sistem penetapan upah *ujrah* dalam pelayanan jasa, dan jenis- jenis *garar* dalam transaksi barang dan jasa.

Bab tiga merupakan pembahasan yang menguraikan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu mengenai gambaran umum tentang CV Sumber Rezeki Satui, identifikasi risiko dan proteksi *garar* pada layanan servis AC, respon konsumen terhadap kinerja manajemen CV Sumber Rezeki Satui pada layanan jasa servis AC, dan analisis implikasi *garar* pada layanan servis AC oleh manajemen CV Sumber rezeki Satui dalam prespektif *ujrah* pada akad *ijārah ‘alā al-‘amāl’*.

Bab empat merupakan kesimpulan dari keseluruhan pembahasan penelitian yang berisi tentang ringkasan dari hasil analisis yang telah dipaparkan. Selain itu, bab ini juga menyajikan saran-saran yang berkaitan dengan penelitian ini, yang dianggap perlu untuk menyempurnakan penulisan skripsi.