

**ANALISIS WANPRESTASI KONTRAK LANGGANAN
NOVIA AGENCY ACEH TENGAH DALAM PERSPEKTIF
SIGHAT AL-'AQD DALAM JUAL BELI**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

KHAIRAN KONADI

NIM. 180102147

**Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2022 M/1444 H**

**ANALISIS WANPRESTASI KONTRAK LANGGANAN NOVIA
AGENCY ACEH TENGAH DALAM PERSPEKTIF *SIGHAT AL-'AQD*
DALAM JUAL BELI**

SKRIPSI

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

Oleh:

KHAIRAN KONADI

NIM: 180102147

**Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah**

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Al-Abubakar, M. Ag
NIP: 197101011996031003


Muhammad Iqbal, MM
NIP: 197005122014111001

**ANALISIS WANPRESTASI KONTRAK LANGGANAN
NOVIA AGENCY ACEH TENGAH DALAM PERSPEKTIF
SIGHAT AL-'AQD DALAM JUAL BELI**

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 Syariah

Pada Hari/Tanggal: Kamis 15 Desember 2022 M
21 Jumadil Awal 1444 H

di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua

Dr. Ali Abubakar, M. Ag
NIP. 197101011996031003

Sekretaris

Muhammad Iqbal, MM
NIP. 197005122014111001

Penguji I

Ida Friatna, S.Ag, M.Ag
NIP. 197705052006042010

Penguji II

Azmil Umur, M.Ag
NIDN. 2016037901

Mengetahui,

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



Dr. Kamaruzzaman, M.Sh
NIP. 197809172009121006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda
AcehTelp./Fax.06517557442Email:fsh@arraniry.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : KHAIRAN KONADI
NIM : 180102147
Prodi : Hukum Ekonomi Syari'ah
Fakultas : Syari'ah dan Hukum UIN Ar- Raniry

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 manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik 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, 15 Desember 2022

Yang menyatakan



Khairan Konadi
NIM. 180102147

ABSTRAK

Nama	: Khairan Konadi
NIM	: 180102147
Fakultas/Prodi	: Syariah dan Hukum/Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: Analisis Wanprestasi Kontrak Langganan Novia Agency Aceh Tengah dalam Perspektif <i>Sighat Al-'Aqd</i> dalam Jual Beli
Tebal Skripsi	: 61 Halaman
Pembimbing I	: Dr. Ali Abubakar, M.Ag
Pembimbing II	: Muhammad Iqbal, M.M
Kata Kunci	: Wanprestasi, Kontrak Langganan Novia Agency, <i>Sighat Al Aqd</i> .

Pada kontrak langganan surat kabar Novia Agency pihak konsumen terlebih dahulu meminta untuk berlangganan surat kabar, kemudian setelah masuk daftar langganan serta memberikan informasi mengenai kelebihan dan kekurangan mengenai pelayanan surat kabar. Namun, faktanya seringkali terdapat pelanggaran dalam memenuhi kontrak konsumen dan pihak manajemen yang dilakukan oleh Novia Agency. Seharusnya pihak Novia Agency, misalnya keterlambatan dalam pengantaran surat kabar. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana bentuk wanprestasi yang dilakukan dalam kontrak Novia Agency Aceh Tengah dan bagaimana penyelesaian wanprestasi yang dilakukan oleh manajemen Novia Agency menurut perspektif *sighat al aqd* dalam jual beli. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif analisis berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak Novia Agency dan pelanggan dari kalangan masyarakat umum yang melakukan kontrak langganan surat kabar dan majalah. Hasil penelitian menunjukkan wanprestasi terjadi karena keterlambatan pengantaran yang kerap kali terjadi dan juga karena terlambatnya membayar iuran bulanan. Adapun penyelesaian wanprestasi dilakukan secara damai antara kedua belah pihak, dimana pelanggan harus membayar iuran bulanan serta dengan tunggakan dan juga pihak manajemen Novia Agency akan segera memperbaiki secepatnya mengenai keterlambatan yang kerap kali terjadi. Sedangkan menurut perspektif *sighat al aqd* dalam jual beli kontrak langganan surat kabar Novia Agency sesuai dalam *fiqh muamalah* serta penyelesaian wanprestasi sesuai dengan *Ash sulh* (perdamaian) dalam Hukum Ekonomi Syari'ah dan disarankan kepada kedua belah pihak agar dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan tersebut dengan cara baik-baik yaitu melalui jalan damai dan mematuhi isi dari kontrak langganan agar kedua belah pihak tidak merasa dirugikan.

KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. yang telah menganugerahkan rahmat dan hidayah-Nya, Selanjutnya shalawat beriring salam penulis sanjungkan ke pangkuan Nabi Muhammad Saw, karena berkat perjuangan beliau, ajaran Islam sudah dapat tersebar keseluruh pelosok dunia untuk mengantarkan manusia dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan. Sehingga penulis telah dapat menyelesaikan karya tulis dengan judul: ***“Analisis Wanprestasi Kontrak Langganan Novia Agency Aceh Tengah dalam Perspektif Sighat Al-'Aqd dalam Jual Beli”***. Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi penulis guna memperoleh gelar sarjana (S-1) pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna baik dari isi maupun pada sistematikanya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik serta saran untuk dapat membangun kripsi ini dimasa mendatang. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan serta nasehat-nasehat dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini maka penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag selaku rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Bapak Dr. Kamaruzzaman, M.H, Ph.D selaku dekan Fakultas Syariah dan Hukum.
3. Bapak Dr. Iur. Chairul Fahmi, M.A selaku ketua program studi Hukum Ekonomi Syariah dan kepada seluruh dosen dan staf program studi Hukum Ekonomi Syariah.

4. Bapak Dr. Ali Abubakar, M.Ag selaku Pembimbing I, yang telah memberikan begitu banyak bantuan, masukan, ilmu, arahan serta ide yang sangat berarti bagi penulis serta memberikan motivasi agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Muhammad Iqbal, M.M selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan, bantuan, nasihat, saran, arahan dan waktu kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Pustakawan yang telah banyak membantu penulis untuk meminjamkan buku-buku dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Terimakasih kepada pihak Novia Agency Aceh Tengah, Pelanggan, Instansi Terkait, Kurir dan juga Konsumen yang telah memberikan data dan informasi untuk penyusunan skripsi ini.
8. Teristimewa kepada orang yang paling berharga di dalam hidup penulis yaitu kedua orang tua tercinta yang telah memberi segalanya kepada penulis hingga saat ini, yang tak pernah henti memberi dukungan dan motivasi agar penulis tidak pernah menyerah di tengah jalan, serta do'a-do'a terbaik yang selalu dipanjatkan demi kesuksesan penulis terkhusus dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih penulis ucapkan kepada sahabat seperjuangan yang banyak membantu terutama teman seangkatan HES 2018 yang telah membantu satu sama lain dalam melewati tugas atau permasalahan kuliah yang ada.
10. Terimakasih kepada sahabat grup Palestine penulis Hidayatul Akbar, Muhammad Yudi Akbar, Al Haiqal, Zahran yang selalu senantiasa mendukung, menyemangati, serta mendengar keluh kesah penulis dimana pun berada dan telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian.

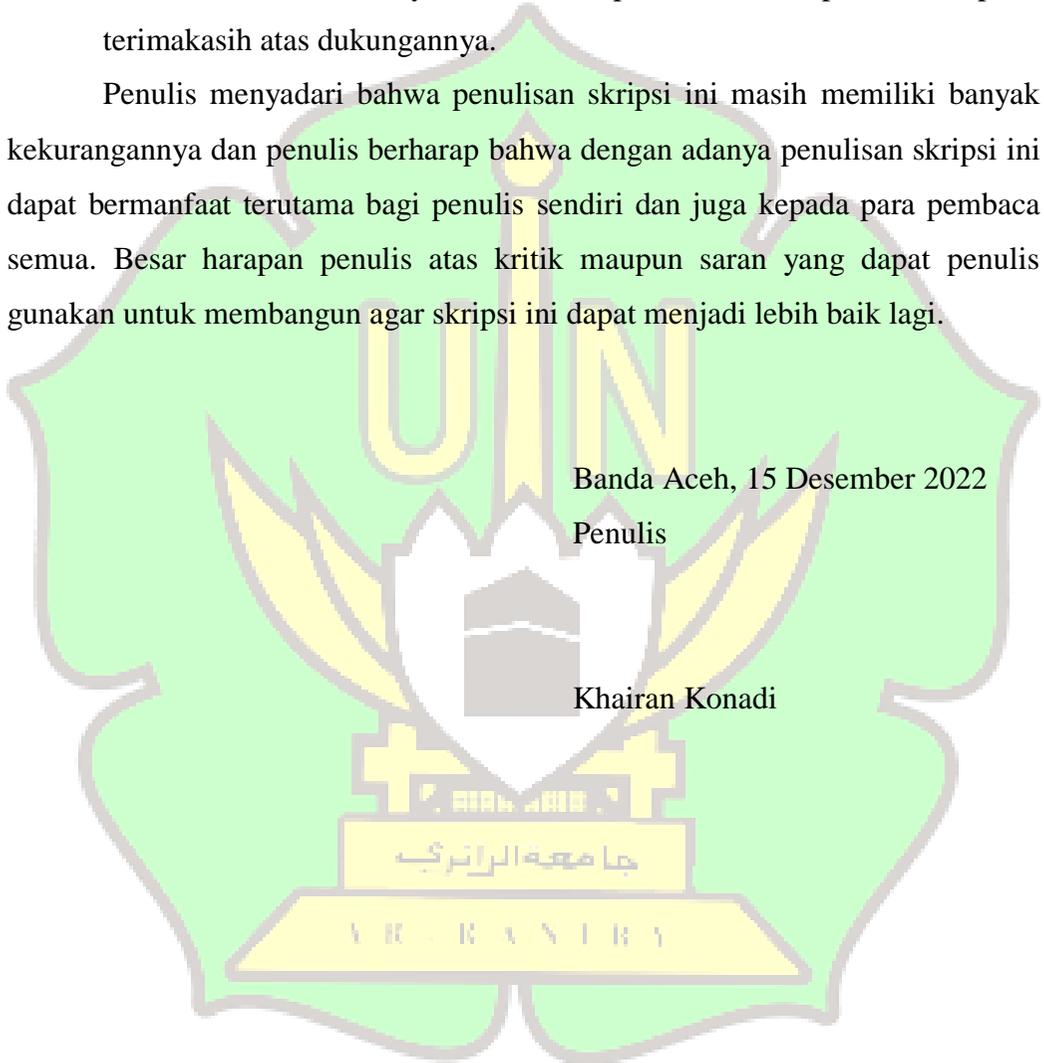
11. Terimakasih kepada sahabat penulis Perumahan Koramil yaitu Selamat, Nazar dan Zikri Iwan Sempena yang selalu mendukung dan menyemangati saya.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, maka penulis ucapkan terimakasih atas dukungannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangannya dan penulis berharap bahwa dengan adanya penulisan skripsi ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis sendiri dan juga kepada para pembaca semua. Besar harapan penulis atas kritik maupun saran yang dapat penulis gunakan untuk membangun agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik lagi.

Banda Aceh, 15 Desember 2022

Penulis

Khairan Konadi



TRANSLITERASI ARAB LATIN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

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

No.	Arab	Latin	Ket	No.	Arab	Latin	Ket
1	ا	Tidak dilambangkan		16	ط	ṭ	t dengan titik di bawahnya
2	ب	B		17	ظ	ẓ	z dengan titik di bawahnya
3	ت	T		18	ع	‘	Koma terbalik (diatas)
4	ث	Ṣ	s dengan titik di	19	غ	gh	

			atasnya				ge
5	ج	J		20	ف	f	ef
6	ح	ḥ	h dengan titik di bawahnya	21	ق	q	ki
7	خ	Kh		22	ك	k	ka
8	د	D		23	ل	l	El
9	ذ	Ẓ	z dengan titik di atasnya	24	م	m	em
10	ر	R		25	ن	n	en
11	ز	Z		26	و	w	we
12	س	S		27	ه	h	ha
13	ش	Sy		28	ء	'	apostrof
14	ص	Ṣ	s dengan titik di bawahnya	29	ي	y	ye
15	ض	Ḍ	d dengan titik di bawahnya				

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1) Vokal tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
-------	------	-------------	------

◌َ	<i>fathah</i>	A	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I	I
◌ُ	<i>ḍammah</i>	U	U

2) Vokal rangkap

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

Tanda	Nama huruf	Gabungan huruf	Nama
◌َ...يَ	<i>fathah dan yā'</i>	Ai	a dan i
◌َ...وَ	<i>fathah dan wāu</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ -*kataba*

فَعَلَ -*fa'ala*

ذَكَرَ -*ḥukira*

يَذْهَبُ -*yaḥhabu*

سُئِلَ -*su'ila*

كَيْفَ -*kaifa*

هَوَّلَ -*haulā*

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...َا...ِ	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	Ā	a dan garis di atas
...يِ	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
...ُو	<i>ḍammah</i> dan <i>wāu</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ -qāla

رَمَى -ramā

قِيلَ -qīla

يَقُولُ -yaqūlu

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua:

1. *Tā' marbūṭah* hidup

tā' marbūṭah yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah 't'.

2. *Tā' marbūṭah* mati

tā' marbūṭah yang mati atau mendapat harakat yang sukun, transliterasinya adalah 'h'.

3. Kalau dengan kata yang terakhir adalah *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ -*rauḍ ah al-atfāl*

-*rauḍ atul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ -*al-Madīnah al-Munawwarah*

-*AL-Madīnatul-Munawwarah*

طَلْحَةَ -*ṭalḥah*

5. Syaddah (*Tasydīd*)

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

Contoh:

رَبَّنَا -*rabbānā*

نَزَّلَ -*nazzala*

الْبِرُّ -*al-birr*

الْحَجَّ -*al-ḥajj*

نُعَمُّ -*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 /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang 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:

رَجُلٌ	-ar-rajulu
اسَيِّدَةٌ	-as-sayyidatu
اَشْمَسُ	-asy-syamsu
القَلَمُ	-al-qalamu
البَدِيعُ	-al-badī'u
الْخَلَالُ	-al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa 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 *alif*.

Contoh:

تَأْخُذُونَ	-ta' khuzūna
النَّوْءُ	-an-nau'
شَيْئٌ	-syai'un
إِنَّ	-inna
أُمِرْتُ	-umirtu
أَكَلٌ	-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 -*Wa inna Allāh lahuwa khair ar-rāziqīn*

-*Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn*

فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ -*Fa auf al-kaila wa al-mīzān*

-*Fa auful-kaila wal- mīzān*

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلَ -*Ibrāhīm al-Khalīl*

-*Ibrāhīm mul-Khalīl*

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا -*Bismillāhi majrahā wa mursāh*

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ
مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا -*Wa lillāhi 'ala an-nāsi ḥijju al-baiti man
istaṭā'a ilahi sabīla*

مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا -*Walillāhi 'alan-nāsi ḥijjul-baiti
manistaṭā'a ilaihi sabīlā*

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 wuḍi'a linnāsi*

لَلَّذِي بُبَاكَّتْهُ مُبَارَكَةٌ -*lallaẓī bibakkata mubārakkan*

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ -*Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fīh al-
Qur'ānu*

-Syahru Ramaḍ ānal-laẓi unẓila fīhil qur'ānu

وَلَقَدْ رَأَاهُ بِأَلْفُوقِ الْمُبِينِ

-Wa laqad ra'āhu bil-ufuq al-mubīn

Wa laqad ra'āhu bil-ufuqil-mubīni

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

-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:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

-Nasrun minallāhi wa fathun qarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

-Lillāhi al-amru jamī'an

Lillāhil-amru jamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

-Wallāha bikulli syai'in 'alīm

10. Tajwid

Bagi mereka 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: Ṣamad 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 TABEL

Tabel

Halaman

Tabel 1: Daftar surat kabar dan majalah berlangganan Novia Agency

Tabel 2: Sebagian daftar langganan Novia Agency



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Penetapan Pembimbing Skripsi

Lampiran 2: Surat Permohonan Melakukan Penelitian

Lampiran 3: Daftar Pertanyaan

Lampiran 4: Tabel Narasumber

Lampiran 5: Dokumentasi Penelitian



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	
PENGESAHAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
ABSTRAK	iv
PEDOMAN TRALITERASI	viii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB SATU: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kajian Pustaka	8
E. Penjelasan Istilah	10
F. Metode Penelitian	12
G. Sistematika Penulisan	16
BAB DUA: KONSEP WANPRESTASI DAN PEMAHAMAN PELANGGAN TERHADAP KONTRAK BERLANGGANAN	18
A. Pengertian Wanprestasi dan Dasar Hukumnya.....	18
B. Teori Pemahaman Pelanggan.....	22
C. <i>Sighat Al-'Aqd</i> dalam Jual Beli dalam Fiqh Muamalah	26
D. Pendapat Ulama Mazhab dan Fukaha Tentang <i>Sighat Al Aqd</i>	28
E. Alternatif Penyelesaian Sengketa Syariah	33
BAB TIGA: PERATURAN KONTRAK BERLANGGANAN PADA NOVIA AGENCY ACEH TENGAH PERSPEKTIF SIGHAT AL-'AQD	36
A. Profil Novia Agency Aceh Tengah.....	36
B. Bentuk Kontrak Pihak Novia Agency Aceh Tengah dan Pelanggan	39
C. Pemahaman Pelanggan Terhadap Peraturan Perjanjian Kontrak Berlangganan pada Novia Agency Aceh Tengah	47
D. Wanprestrasi Pelanggan.....	50
E. Penyelesaian Wanprestasi.....	54

BAB EMPAT: PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN65	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	74



BAB SATU

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan media berita baik media online maupun media cetak sangat penting untuk mengetahui informasi terkait kondisi politik, peristiwa, informasi aktual pada suatu keadaan. Media cetak tentu masih aktif di kalangan masyarakat yang terbiasa akan hal itu serta ada juga masyarakat yang menggunakan jaringan internet untuk mengakses berita melalui media massa online serta tujuan yang ingin diperoleh tentu bervariasi. Indonesia tentu ada banyak mempunyai media massa baik itu media cetak dan media online, salah satunya Serambi Indonesia merupakan media cetak berisikan kabar berita aktual yang dapat memberikan informasi berita yang akurat, dapat dipercaya dan lengkap isinya. Selain itu juga surat kabar Serambi Indonesia merupakan surat kabar yang lebih dikenal di Aceh, meskipun saat ini telah banyak bermunculan surat kabar yang sejenis dan tiap daerah pun sekarang mempunyai surat kabar daerahnya tersendiri.

Hal ini juga banyak yang menandakan bahwa banya penyalur serta pelanggan yang tersebar di seluruh Aceh. Maka adanya kesepakatan antara pelanggan dengan penyalur bagaimana sistem serta proses hingga sampainya media berita ini ke pelanggan, tentu melalui kesepakatan antara kedua belah pihak. Jual beli atau perdagangan dalam istilah fiqh disebut *al-bai* yang menurut etimologi berarti menjual atau mengganti. Wahbah al-Zuhaily¹ mengartikannya secara bahasa dengan “menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain”. Kata *al-bai* dalam bahasa Arab terkadang digunakan untuk pengertian lawannya, yaitu kata *al-syira* (beli). Dengan demikian, kata *al-bai* berarti jual tetapi sekaligus juga berarti membeli.

¹ Wahbah al-Zuhaily, *Al-fiqh al-Islami Wa Adillatuh*, (Damaskus: Dar al-Fikr al-Mu'ashir, 2005), jilid V, cet. Ke-8, h. 3304. Lihat pula Sayyid Sabiq, *Fiqh al-Sunnah*, (Beirut: Dar al-Fikr, 1983), jilid III, cet. Ke-4, hlm. 126.

Dalam Al-Qur'an dijelaskan dalam surah Al-Maidah ayat 1 ada pun tafsiran dari Kemenag RI mengenai surah ini diawali dengan perintah kepada setiap orang yang beriman agar memenuhi janji-janji yang telah diikrarkan, baik janji kepada Allah maupun janji kepada sesama manusia. Wahai orang-orang yang beriman. Penuhilah janji-janji, yaitu janji-janji antara manusia dengan Allah, manusia dengan manusia, dan manusia dengan dirinya sendiri, selama janji-janji itu tidak mengharamkan yang halal dan tidak menghalalkan yang haram. Di antara janji Allah itu ialah hukum-hukum yang ditetapkan kepadamu bahwasanya hewan ternak yaitu unta, sapi, kambing, dihalalkan bagimu sesudah disembelih secara sah, kecuali yang akan disebutkan kepadamu haramnya yaitu yang disebut pada ayat ketiga dari surat ini dan juga dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram haji atau umrah. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum halal dan haram sesuai dengan yang dikehendaki, menurut ilmu dan hikmah nya².

Sighat al aqd yaitu pernyataan kalimat akad yang lazimnya dilaksanakan melalui pernyataan *ijab* dan *qabul*, ulama berbeda pendapat terhadap syarat *sighat* dalam transaksi jual beli ulama fiqh berbeda pendapat dalam menetapkan persyaratan *sighat al aqd* dalam jual beli. Sebagai berikut; menurut ulama Hanafiyah menjelaskan seorang anak yang berakal dan *mumayyiz* (berumur tujuh tahun, tetapi belum baligh) dapat menjadi ahli akad. Ulama Malikiyah berpendapat bahwa akad anak *mumayyiz* bergantung pada izin walinya. Adapun menurut ulama Syafi'iyah anak *mumayyiz* yang belum baligh tidak dibolehkan melakukan akad sebab iya belum dapat menjaga agama dan hartanya³.

Menurut fuqaha Hanafiyyah, rukun akad hanya satu yaitu *sighat al aqd*. Menurutnya *al-aqidain* dan *mahallul aqd* bukan sebagai rukun akad, melainkan sebagai syarat. Adapun rukun menurut istilah fuqaha dan ahli ushul

² *Tafsir Kemenag RI*, (di akses pada tanggal 11 september 2021), dari situs: <https://www.tokopedia.com/s/quran/al-maidah/ayat-1>

³ Abdul Aziz Muhammad Azam, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Amzah, 2010), hlm. 220.

adalah sesuatu yang menjadikan tegaknya dan adanya sesuatu sedangkan iya bersifat internal dari sesuatu yang ditegakkannya. Berdasarkan pengertian diatas maka rukun akad adalah kesepakatan dua kehendak yakni *ijab* dan *qabul*. Seorang pelaku tidak dapat dipandang sebagai rukun dari perbuatannya, karena pelaku bukan merupakan bagian internal dari perbuatannya. Sebagaimana yang berlaku pada ibadah, misalnya shalat, di mana orang yang melakukan shalat tidak dapat dipandang sebagai rukun shalat. Atas dasar ini *al-aqid* (orang atau pihak yang melakukan akad) tidak dapat dipandang sebagai rukun akad. Namun sebagian fuqaha seperti Imam Ghazali, seorang ulama dari Mazhab Syafi'iyah memandang *'aqid* sebagai rukun akad dalam pengertian karena iya merupakan salah satu dari pilar utama dalam tegaknya *aqad*. Demikian juga pendapat Syihab al-Karakhidari kalangan Mazhab Malikiyyah.

Menurut ulama Malikiyah yang berkenaan dengan *sighat al aqd* (orang yang akad), *sighat*⁴. *Aqid* adalah penjual atau pembeli dalam hal ini ada tiga syarat, penjual dan pembeli harus *mumayyiz*, keduanya merupakan pemilik barang atau yang dijadikan wakil, keduanya dalam keadaan sukarela. Jual beli berdasarkan paksaan adalah tidak sah, penjual harus sadar dan dewasa. Mengenai syarat dalam *sighat* ulama Malikiyah yakni; tempat akad harus bersatu, pengucapan *ijab* dan *qabul* tidak terpisah di antara *ijab* dan *qabul* tidak boleh ada pemisah yang mengandung unsur peolakan dari salah satu *aqid*. Keadaan sukarela, jual beli berdasarkan paksaan adalah tidak sah, serta penjual harus sadar dan dewasa.

Ulama Syafi'iyah mensyaratkan yang berkaitan dengan *sighat al aqd* syarat *aqid* ialah; pertama dewasa atau sadar, *aqid* harus baligh dan berakal, menyadari dan mampu memelihara agama dan hartanya. Dengan demikian akad anak *mumayyiz* dipandang belum sah, kedua tidak dipaksa atau tanpa hak, ketiga Islam dipandang tidak sah, orang kafir yang membeli kitab Al-Qur'an atau

⁴ Rahmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah*, (Bandung:Pustaka Setia, 2011), hlm. 8.

kitab-kitab yang berkaitan dengan agama seperti hadis, kitab-kitab. Keempat, pembeli bukan musuh umat Islam serta dilarang menjual barang khususnya senjata, kepada musuh yang akan digunakan untuk memerangi dan menghancurkan kaum muslimin⁵.

Menurut ulama Hanabillah persyaratan dalam *sighat al aqd* yakni syarat *aqid*; pertama, dewasa *aqid* harus dewasa (baligh dan berakal) kecuali pada jual beli barang-barang yang sepele atau telah mendapat izin dari walinya dan mengandung unsur kemaslahatan. Kedua, ada keridaan masing-masing *aqid* harus saling meridhoi, yaitu tidak ada unsur paksaan, kecuali jika dikehendaki oleh mereka yang memiliki otoritas untuk memaksa, seperti hakim atau penguasa. Syarat *sighat* yakni; pertama, berada di tempat yang sama. Kedua, tidak terpisah antara *ijab* dan *qabul* tidak terdapat pemisah yang menggambarkan adanya penolakan. Ketiga, tidak dikaitkan dengan sesuatu. Akad tidak boleh dikaitkan dengan sesuatu yang tidak berhubungan dengan akad.

Dalam perkembangan penyaluran surat kabar atau biasa juga disebut sebagai *Loper* sudah sangat banyak perkembangan pada daerah terkhusus Aceh Tengah saja sudah ada 3 *Loper* atau penyalur surat kabar tentu ini hal baik karena akses untuk berlangganan surat kabar banyak pilihan *Loper* dalam perkembangan Novia Agency merupakan paling lama diantara *Loper* yang berada di Aceh Tengah tentu hal menarik dikaji bagaimana perkembangan serta apa masalah yang dihadapi Novia Agency selama membangun usaha tentu ada manajemen yang berhubungan langsung dengan pelanggan serta bagaimana sistem peraturan yang digunakan oleh karena itu penulis tertarik mengkaji Kontrak langganan pada Novia Agency Aceh Tengah.

Novia Agency Aceh Tengah bergerak di bidang penyalur media cetak yang berbentuk surat kabar harian. Didirikan pada tahun pada tahun 1979 dan

⁵ Wahbah al-Zuhaili, *Al-Fiqh Al-Islami Wa 'Adilatuh*, terjemahan Abdul Hayyie Al-Kattani et,al. Juz V,(Beirut: Dairul-Fikr, 2011), hlm. 50.

hingga saat ini pada tahun 2022 tepat berumur 43 Tahun tentu ada banyak surat kabar harian seperti yang dijelaskan sebelumnya untuk meluasnya surat kabar serta tercapai informasi ke seluruh masyarakat Aceh khususnya Aceh Tengah karena Novia Agency berada di Aceh Tengah, Jln Bale Atu. Secara kinerja penyalur yakni menyebarkan surat kabar harian terkhususnya di Aceh Tengah dengan menjalin kerja sama dengan pihak Serambi Indonesia dan media cetak lainnya⁶. Serambi Indonesia merupakan salah satu media cetak baik online yakni yang biasa di akses menggunakan jaringan internet dan juga yang berbentuk surat kabar atau biasa disebut dengan koran.

Surat kabar Serambi Indonesia adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang memuat kabar berita terkini dan juga memuat jasa periklanan didalamnya. Begitu juga kurang lebih dengan media berita surat kabar lainnya yakni Prohaba, Harian Rakyat, Analisa, Waspada, Kompas dan sebagainya. Pada saat ingin menjalin kontrak berlangganan pada Novia Agency pelanggan mendaftar sebagai berlangganan surat kabar, serta memilih jenis dari bermacam-macam surat kabar, pelanggan memilih satu atau lebih untuk dijadikan sebagai berlangganan nantinya atas pilihannya tersebut.

Biasanya setelah pelanggan memilih surat kabar yang akan dijadikan berlangganan pihak Novia Agency akan memberitahu biaya berlangganan untuk surat kabar Serambi Indonesia sendiri biaya dalam berlangganan akan dikenai biaya Rp. 90.000 untuk sekitar perkotaan Aceh Tengah, untuk yang diluar sekitar perkotaan Aceh Tengah biasa berkisar antara Rp. 95.000- Rp. 110.000. adapun surat kabar yang bernama Prohaba biaya dalam berlangganan Rp. 60.000 sekitar kota dan yang diluar lingkup perkotaan berkisar Rp. 65.000-Rp. 70.000 dan ada banyak lagi jenis-jenis surat kabar serta majalah lainnya dengan harga yang berbeda juga. Dalam kontrak berlangganan pelanggan biasa dimintai

⁶ Wawancara dengan Yusniar, Pemilik Novia Agency mengenai kinerja, 20 September 2021 di Novia Agency Bale Atu.

keterangan rumah, identitas serta keterangan bagaimana kesanggupan mengenai pembayaran⁷.

Novia Agency dalam hal pembayaran berlangganan pembayaran berkisar antara tanggal 1-7 karena ini merupakan peraturan yang biasa dalam berlangganan surat kabar dan banyak penyalur menggunakan pembayaran seperti ini tentu Novia Agency juga menerapkan hal yang sama. Pelanggan berada di tengah masyarakat dan berinteraksi dengan masyarakat tempat iya berada. Dalam hal ini, terdapat sejumlah faktor eksternal yang diketahui memberikan pengaruh pada proses pengambilan keputusan pelanggan. Dengan adanya faktor lingkungan yang mempengaruhi sebuah keputusan pembelian dalam hal ini keputusan pelanggan dalam berlangganan surat kabar di Novia Agency Aceh Tengah. Sementara itu ada hal-hal perjanjian antara pelanggan dan penyalur media cetak tentu ini hal yang harus diperhatikan tentang *sighat al aqd* serta bagaimana sistem pembayaran, pengantaran, kondisi lapangan, pengiriman barang dan biaya yang disetujui tentu ini menjadi hal yang harus dipahami kedua belah pihak dalam menjalin hubungan kesepakatan antara pelanggan dengan Novia Agency⁸.

Sampai saat ini pelanggan Novia Agency telah tersebar di beberapa di daerah Aceh Tengah pelanggan tentu juga beragam baik itu kantor-kantor dinas, sekolah, bank, pasar tradisional, kedai kopi, rumah makan, terminal, serta rumah pelanggan yang tersebar di beberapa kampung di daerah Aceh Tengah.

Jika menelaah dari kata pelanggan yang berarti orang yang membeli menggunakan dan sebagainya barang (surat kabar dan sebagainya) secara tetap⁹. Secara analisis penulis tentu harus banyak diperhatikan mengenai pelanggan dengan kesepakatan yang telah dibuat tentunya banyak peraturan dibelakang itu

⁷ Wawancara dengan Yusniar, pemilik Novia Agency mengenai kinerja, 20 September 2021 di Novia Agency Bale Atu.

⁸ Wawancara dengan Khairul, Perkerja Novia Agency mengenai pelanggan, 20 September 2021 di Novia Agency Bale Atu.

semua serta tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak. Namun seringkali terdapat pelanggaran dalam pemenuhan kontrak langganan yang dilakukan oleh pihak pelanggan dengan Novia Agency penyalur media cetak surat kabar. Pelanggaran terhadap pemenuhan hak itu disebut dengan wanprestasi atau ingkar janji. Bentuk wanprestasi yang dilakukan pun bermacam-macam dalam hal ini terdapatlah suatu bentuk wanprestasi yang dilakukan pihak pelanggan maupun Novia Agency yang tidak menjalan kontrak perjanjian.

Seharusnya pihak pelanggan lebih memperhatikan keadaan dan kondisi operasional Novia Agency seperti yang dijelaskan waktu awal ingin berlangganan, yaitu tidak adanya kemungkinan ada kendala dalam penyaluran terkait itu masalah waktu pengiriman dan kondisional dari pihak Novia Agency dikarenakan penyalur ada proses waktu dibalik penyaluran itu sendiri, penyalur ini sangat bergantung juga pada operasional pengiriman Serambi Indonesia, Prohaba, Waspada, Kompas, Analisa, serta media cetak dan surat kabar lainnya.¹⁰

Atas dasar inilah penulis tertarik melakukan penelitian untuk dapat mengetahui bagaimana skema yang dilakukan oleh Novia Agency dengan pelanggan yakni bagaimana kesepakatan, keadaan serta penyaluran yang dilakukan antara pelanggan serta dari mana sebab wanprestasi ini bisa timbul dari pihak pelanggan atau justru sebaliknya yang dilakukan pihak Novia Agency. Untuk itu, penulis mengambil judul “*Analisis Wanprestasi Kontrak Langganan Novia Agency Aceh Tengah dalam Perspektif Sighat Al-'Aqd dalam Jual Beli*”

¹⁰ Wawancara dengan Anto, kurir Novia Agency mengenai Operasional pengiriman , 20 September 2021 di Novia Agency Bale Atu.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah disebutkan di atas penulis merumuskan permasalahan penelitian sebagai objek kajian ilmiah yang dipaparkan secara sistematis. Adapun rumusan permasalahan penelitian yaitu, sebagai berikut:

1. Bagaimana Pemahaman pelanggan terhadap kontrak pelanggan pada Novia Agency Aceh Tengah?
2. Bagaimana bentuk wanprestasi yang dilakukan pelanggan terhadap kontrak berlangganan pada Novia Agency?
3. Bagaimana penyelesaian wanprestasi yang dilakukan oleh Novia Agency serta relasi menurut perspektif *Sighat al aqd*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pemahaman pelanggan terhadap peraturan perjanjian pelanggan pada Novia Agency Aceh Tengah
2. Untuk mengetahui bentuk wanprestasi yang dilakukan pelanggan terhadap kontrak berlangganan pada Novia Agency
3. Untuk mengetahui penyelesaian wanprestasi yang dilakukan oleh Novia Agency serta relasi menurut perspektif *Sighat al aqd*

D. Kajian Pustaka

Untuk mendukung kemudahan terhadap penelitian yang diteliti penulis berusaha untuk membaca untuk menambah wawasan dan literasi terhadap berbagai penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan yang relevan terhadap masalah yang menjadi objek penelitian saat ini. Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki variabel yang sama dengan penelitian ini namun secara substansi berbeda dengan penelitian yang dikaji, sehingga dapat terhindar dari penafsiran yang salah dan menimbulkan kesalahan pemahaman pembaca dalam memahami makna dari penelitian ini, sebagai berikut:

Pertama skripsi yang berjudul “*Pengaruh Periklanan Syariah Terhadap Keputusan Pembelian Pada Surat Kabar Harian Serambi Indonesia*” yang ditulis oleh Adhini Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi

Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Tahun 2020¹¹. Pada skripsi tersebut Adhini menjelaskan secara mendalam surat kabar Harian Serambi Indonesia mengenai jasa periklanan didalamnya. Kian hari iklan yang di muat dalam Harian Serambi Indonesia semakin berevolusi dengan kemajuan teknologi sehingga menjadi lebih menarik tidak hanya dengan kualitasnya semakin tinggi, namun visualisasi yang di muat seperti gambar, rangkaian tulisan, desain yang digunakan, artistic, dan mode-mode kekinian lainnya yang tapin dengan desain grafis yang lebih kompleks guna menarik minat konsumen untuk memasang iklannya pada jasa Harian Serambi Indonesia maupun konsumen Serambi Indonesia yang menjadi pelanggan dari Harian Serambi Indonesia.

Kedua skripsi yang berjudul “*Wanprestasi Dalam Akad Jual Beli Di Shopee dalam Perspektif Kuhperdata Dan Fiqh Muamalah*” yang ditulis oleh Ventika Kusumadewi Mahasiswa Fakultas Syariah, Prodi Hukum Ekonomi Syariah (*Mu’amalah*), Ventika Kusumadewi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta Bentuk wanprestasi di shopee yang dilakukan oleh penjual yang mana bentuk wanprestasi meliputi debitur sama sekali tidak berprestasi, debitur keliru prestasi, debitur terlambat berprestasi yang memenuhi unsur-unsur kesalahan menurut kacamata BW sebagai berikut: 1235 KUHPer dan 1236 KUHPer, kesalahan karena disengaja (1453 KUHPer) dan kesalahan karena kelalaian (1238 KUHPer)¹².

Ketiga skripsi yang berjudul “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Wanprestasi dalam Praktik Sewa-Menyewa Mobil*” yang ditulis dari Ismu Haidar Mahasiswa Fakultas Syari’ah dan Hukum, Prodi Hukum Ekonomi

¹¹ Adhini. *Pengaruh Periklanan Syariah Terhadap Keputusan Pembelian Pada Surat Kabar Harian Serambi Indonesia*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.

¹² Ventika Kusumadewi. *Wanprestasi Dalam Akad Jual Beli Di Shopee Dalam Perspektif Kuhperdata Dan Fiqh Muamalah*. Skripsi Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta.

Syariah, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Tahun 2018¹³. Pada skripsi tersebut Ismu Haidar menjelaskan praktek sewa-menyewa mobil ini diawali dengan mengisi formulir akad sebagai bentuk pernyataan kerelaan keduanya. Akad yang digunakan disini adalah akad ijārah, dimana pihak pemilik rental (*muajjir*) menyediakan mobil (*ma'jur*) untuk disewakan/dimanfaatkan oleh penyewa (*musta'jir*) dengan harga dan batas waktu yang telah ditentukan oleh kedua pihak baik dengan jaminan atau tanpa jaminan. Tinjauan hukum Islam terhadap barang sewaan (mobil) yang hilang adalah bahwa tanggung-jawab kehilangan objek ijārah sepenuhnya ditanggung oleh penyewa kecuali diatur lain dalam akad, sedangkan kerusakan barang sewaan (*ma'jur*) karena kelalaian penyewa (*musta'jir*) adalah tanggung jawabnya.

E. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah dibutuhkan dalam penelitian sebagai uraian substansi tentang definisi operasional variabel yang telah penulis formatkan dalam bentuk judul guna untuk menegaskan setiap kata dan frase yang terdapat dalam judul karya tulis ilmiah ini. Dengan adanya definisi operasional variabel dalam pembahasan ilmiah ini diharapkan dapat dilakukan secara terarah sesuai dengan inti dari penelitian. Berikut adalah istilah-istilah yang perlu penulis jelaskan secara literasi, yaitu: *Analisis Kontrak Langganan Pada Pelanggan Novia Agency Aceh Tengah dalam Perspektif Sighat Al-'Aqd dalam Jual Beli*

1. Pemahaman

Pemahaman (*Comprehension*) adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain memahami adalah mengetahui tentang sesuatu dan dapat melihat dari berbagai segi. Seorang pelanggan dikatakan memahami sesuatu

¹³ Ismu Haidar. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Wanprestasi Dalam Praktik Sewa-Menyewa Mobil*. Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018.

apabila iya dapat memberikan penjelasan atau memberikan uraian yang lebih rinci tentang hal itu dengan menggunakan kata-katanya sendiri¹⁴.

Berdasarkan defenisi di atas makapemahaman yang dimaksud dalam penelitian ini pemahaman tentang kontrak berlangganan di Novia Agency Aceh Tengah. Pemahaman merupakan kemampuan untuk memahami, mengingat pengetahuan yang telah diajarkan¹⁵.

2. Wanprestasi

Kata wanprestasi berasal dari bahasa belanda yaitu “wanprestatie” yang berarti ingkar janji, kealpaan atau kelalaian, prestasi yang buruk atau prestasi yang tidak layak¹⁶. Dimaksudkan dengan wanprestasi di sini yaitu salah satu yang mengingkari atau tidak bersungguh-sungguh menjalankan segala syarat yang telah mereka sepakati bersama dalam perjanjian. Sehingga menimbulkan kerugian salah satu pihak.

3. Pelanggan

Pelanggan ialah orang yang membeli surat kabar dan sebagainya secara tetap¹⁷. Pelanggan dapat didefinisikan sebagai barang atau jasa yang dibutuhkannya untuk mencapai tujuan tertentu. Pelanggan memiliki kebutuhan yang berbeda tingkatannya dan pengharapan pelanggan biasanya dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya, iklan, pemasaran, serta bentuk komunikasi lain, baik dari pemasok maupun sumber-sumber lainnya. Dalam pelanggan ini relasi antara pelaku usaha dengan pelanggan baik dari segi pemasaran, cara berlangganan diktum dan sebagainya yang artinya pelanggan sepakat bahwa apa saja yang di ajukan oleh pelaku usaha untuk kedepanya dalam bertransaksi.

¹⁴ Udikno, *Ilmu Hukum*, 2003 Penerbit Liberty, Yogyakarta..., hlm. 46.

¹⁵ Purwahid Patrik, 1988, *Hukum Perdata II, Psikologi hukum*, Semarang: FH Universits Diponogoro, hlm. 1-3.

¹⁶ J. Satrio, *Hukum Perikatan*, (Bandung: Alumni), hlm. 22

¹⁷ KBBI, Pelanggan, (di akses pada tanggal 14 september 2021), dari situs: <https://kbbi.web.id/pelanggan-atau-pelanggan>.

4. *Shigat al aqd*

Shigat al aqd ada dua ketentuan pertama akad jual beli harus dinyatakan secara tegas dan jelas serta dipahami dan dimengerti oleh penjual dan pembeli. Kedua akad jual beli boleh dilakukan secara lisan, tertulis, isyarat dan perbuatan tindakan, serta dapat dilakukan secara elektronik sesuai syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku¹⁸.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian atau *research methodology* dapat dibedakan penelitiannya dalam artian umum dalam pengertian umum metodologi penelitian merupakan suatu ilmu atau studi mengenai sistem ataupun tindakan investigasi, sedangkan penelitian adalah tindakan melakukan investigasi untuk mendapatkan fakta baru, tambahan informasi dan sebagainya yang bersifat mendalam, beragam akan tetapi tidak lazim seperti biasanya. Dengan artian lain, metodologi penelitian merupakan ilmu ataupun studi yang berhubungan dengan penelitian, sedangkan penelitian menunjukkan kegiatan pelaksanaan penelitian¹⁹. Untuk mendukung kesuksesan suatu penelitian, metode penelitian merupakan hal yang penting dalam mencapai tujuan yaitu memperoleh solusi dan jawaban yang akurat sehingga penulis menggunakan metode penelitian berikut.

1. Pendekatan Penelitian

Dalam suatu penelitian pendekatan merupakan hal yang sangat penting sehingga mampu untuk memperoleh hal yang akurat dan sesuai dengan penelitian yang ingin diteliti. Metode penelitian ini memerlukan data-data lengkap dan objektif yang dapat dipertanggungjawabkan dengan menggunakan metode penelitian yang benar mengumpulkan dan menganalisis data yang menentukan tujuan dan arah penulisan karya ilmiah ini. Dengan menjadikan

¹⁸ Fatwa DSN-MUI NO: 11 DSN-MUI/IX/2017 akad jual beli

kejadian tentang perjanjian perubahan kualitatif Novia Agency Aceh Tengah dalam memahami pelanggan dan juga mengatasi persoalan mengenai *sighat al aqd* serta kontrak langganan yang merupakan meningkatkan relasi antara pelanggan dengan Novia Agency terhadap masalah yang kerap kali muncul sudah sepakat akan kesepakatan di awal. Dalam hal ini penulis mengunjungi langsung dan mewawancarai pihak Novia Agency dan juga pelanggan, membaca dokumen, kwitansi, laporan keuangan dan proses kesepakatan Novia Agency Aceh Tengah mengidentifikasi masalah yang kerap kali terjadi.²⁰

2. Jenis penelitian

Adapun jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah bersifat analisis deskriptif yaitu suatu metode untuk menganalisis dan memecahkan masalah yang terjadi berdasarkan gambaran yang ada atas peristiwa yang terjadi dilapangan maupun secara teori berupa data-data dan buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan. Jenis penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kemudian menganalisis fenomena-fenomena yang terjadi saat ini. Metode penelitian yang penulis maksud ialah metode untuk analisis kontrak langganan pada pelanggan Novia Agency Aceh Tengah dalam perspektif *sighat al aqd* dalam jual beli.

3. Sumber Data

Sumber data skripsi ini terdiri dari:

- a. Data primer data yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti. Data primer disini yaitu informasi yang terdiri pemilik Novia Agency, pelanggan, pekerja dan pihak-pihak terkait.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, catatan, laporan keuangan, buku-buku yang berhubungan

²⁰ Wawancara dengan Yusniar, pemilik Novia Agency mengenai kinerja, 20 September 2021 di Novia Agency Bale Atu.

dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis yang tentunya berhubungan dengan tema skripsi yang sedang penulis teliti yaitu analisis perjanjian pembayaran pada pelanggan Novia Agency Aceh Tengah dalam perspektif *sighat al aqd* dalam jual beli.

4. Tekni pengumpulan data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan wawancara (*interview*), observasi atau pengamatan, dan dokumentasi sebagai teknik dalam memperoleh data.

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara (*interview*) merupakan suatu teknik pengumpulan data yang didapat dengan cara bertanya langsung kepada pihak pemberi informasi yang berperan penting dalam bidang yang akan diteliti atau dikaji²¹. Model pertanyaan yang dipakai ialah model wawancara terstruktur, responden bebas menjawab dan bersifat terbuka, terserah apa jawaban responden dan akan dikembangkan nantinya sesuai dengan pertanyaan²². Pada penelitian ini peneliti melakukan sesi wawancara dengan pemilik dari Novia Agency dan Manajemen Operasional serta 10 Pelanggan dari 300 lebih pelanggan hanya untuk mengobservasi apakah permasalahan dalam kontrak langganan Novia Agency Aceh Tengah adapun dari pelanggan yang dimintai keterangan yakni Safna, Muhammad, Bendahara Panwalsu, Bendahara Kominfo Takengon, Bendahara Dinas Pertanahan Aceh Tengah, Bendahara Dinas Perikanan Aceh Tengah, Bendahara Dinas Sosial Aceh Tengah, Bendahara Dinas Syariat Islam Aceh Tengah, Pegawai Kasi Umum Kapolres Aceh

²¹ Burhan Burgin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Cet. 7 (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 137.

²² Bruto R Hartono, *Cara-Cara Sampling*, (Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, 2017), hlm. 40.

Tengah, Bank Aceh Tengah yang melakukan kontrak langganan Novia Agency Aceh Tengah serta kurir dan pemilik Novia Agency Aceh Tengah. Selanjutnya menggunakan hasil wawancara tersebut sebagai bahan untuk menunjang dalam penelitian ini.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data sekunder yang diperoleh dari fakta lapangan, dokumen-dokumen dan laporan peristiwa yang tidak dipublikasikan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dan menjadi pendukung serta menambah bukti dari sumber-sumber tertulis maupun dari hasil wawancara dengan pelanggan Novia Agency Aceh Tengah²³. Dalam penelitian ini dokumentasi dapat diperoleh berupa pengambilan gambar baik dari hasil wawancara maupun pengambilan gambar objek dan rekaman audio yang telah diperoleh pada saat penelitian.

5. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam mengumpulkan data dengan teknik wawancara yakni alat tulis, *recorder* (alat perekam) untuk mencatat serta merekam keterangan-keterangan yang disampaikan oleh narasumber agar proses penelitian berjalan dengan sempurna.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah kegiatan mempelajari data yang telah terkumpul dan mengolahnya menjadi bahan dalam mengambil kesimpulan yang mana kesimpulan tersebut menjadi jawaban atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Jawaban tersebut diperoleh melalui pengumpulan data dan kemudian di analisa hingga menghasilkan kesimpulan.

²³ Robert K.Yin, *Studi Kasus (Desain Dan Metode)*, ed-revisi, cetakan ke-3 (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2003), hlm. 104.

7. Langkah-langkah Analisis Data

Setelah semua data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh dan tersaji peneliti melanjutkan kepada tahap pengolahan pada data. Semua data yang diperoleh dari observasi fakta lapangan, hasil wawancara dan dokumen-dokumen dalam bentuk kajian kepustakaan diklasifikasikan dengan mengelompokkan masing-masing data sesuai dengan pertanyaan yang timbul dalam penelitian ini agar dapat menghasilkan sebuah kajian yang sistematis. Data yang dikelompokkan tersebut telah dianalisis dengan metode deskriptif yaitu peneliti berusaha menganalisis data dalam berbagai nuansa sesuai dengan bentuk aslinya²⁴. Sehingga dapat mudah dipahami dan memperoleh kecermatan dan ketepatan yang objektif dari hasil penelitian ini. Tahap selanjutnya ialah tahap penarikan kesimpulan dari hasil penelitian²⁵. Tujuan dari analisis data ialah untuk merangkum setiap data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah untuk ditafsirkan sehingga keterkaitan antara rumusan masalah penelitian dapat dikaji dan diuji²⁶.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman skripsi ini penulis membagi pembahasan dalam empat bab yang terdiri dari beberapa sub bab dan secara umum dapat disimpulkan sebagai berikut:

Bab satu merupakan pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penjelasan istilah, kajian pustaka, metodologi penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, teknik analisis data, langkah-langkah analisis data.

²⁴ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, Diakses tanggal 4 September 2021 pada situs: <http://lppm.univetbandara.ac.id>, hlm. 96.

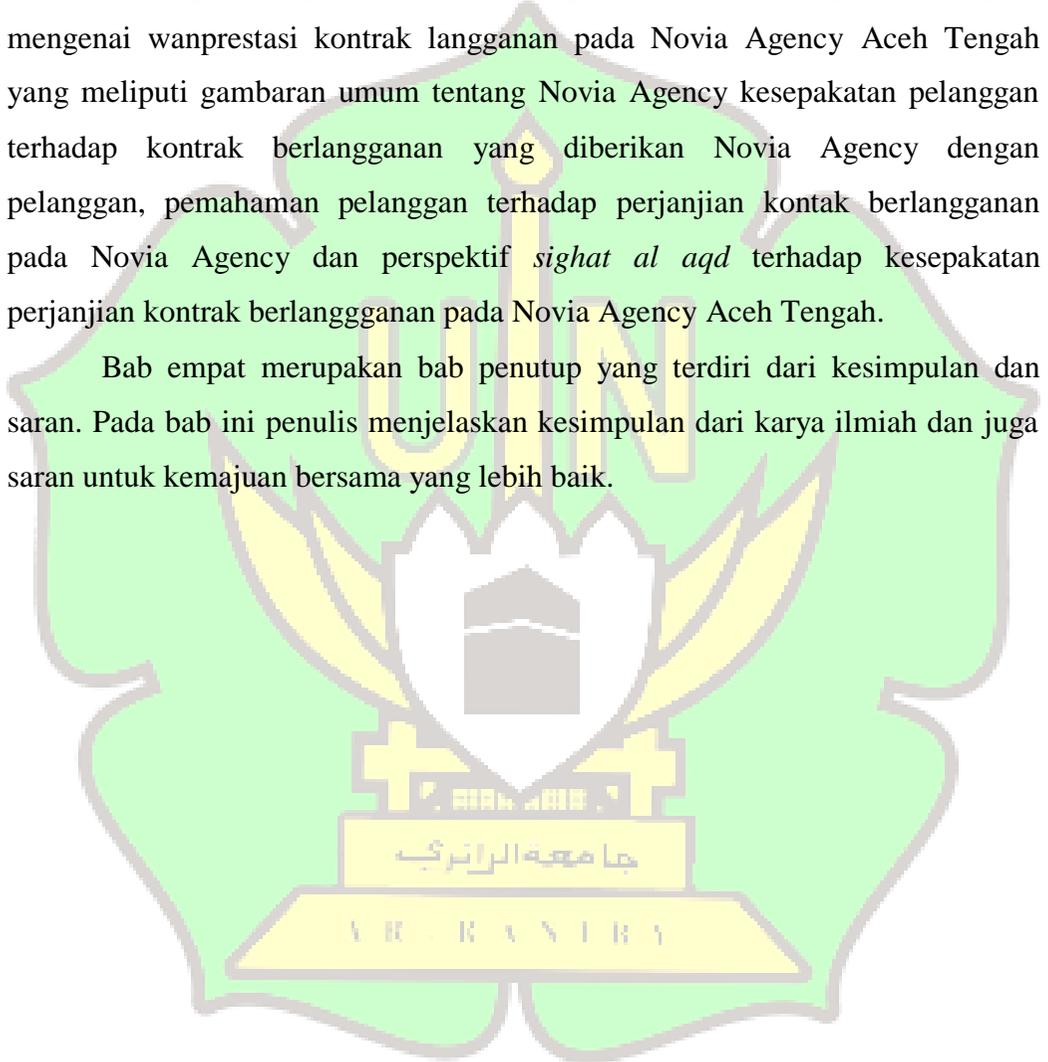
²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 252.

²⁶ Moh Kasiram, *Metodelogi Penelitian*, (Malang: UIN Malang Press, 2008), hlm. 128.

Bab dua merupakan pembahasan teoritis, pembahasannya meliputi pengertian wanprestasi, kontrak langganan, *sighat al aqd*, pendapat ulama Mazhab, pelanggan dan juga nilai-nilai yang terkandung dalam kontrak dan loper menurut hukum Islam.

Bab tiga merupakan bab inti yang membahas tentang fakta empiris mengenai wanprestasi kontrak langganan pada Novia Agency Aceh Tengah yang meliputi gambaran umum tentang Novia Agency kesepakatan pelanggan terhadap kontrak berlangganan yang diberikan Novia Agency dengan pelanggan, pemahaman pelanggan terhadap perjanjian kontak berlangganan pada Novia Agency dan perspektif *sighat al aqd* terhadap kesepakatan perjanjian kontrak berlangganan pada Novia Agency Aceh Tengah.

Bab empat merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Pada bab ini penulis menjelaskan kesimpulan dari karya ilmiah dan juga saran untuk kemajuan bersama yang lebih baik.



BAB DUA

KONSEP WANPRESTASI DAN PEMAHAMAN PELANGGAN TERHADAP KONTRAK BERLANGGANAN

A. Konsep Wanprestasi dan Dasar Hukumnya

1. Pengertian Wanprestasi dan Dasar Hukumnya

Wanprestasi berasal dari kata bahasa Belanda *wanprestatie* yang artinya prestasi buruk, dimana sikap seseorang yang tidak memenuhi atau lalai dalam melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian yang telah di sepakati diantara kreditur dan debitur. Namun ada juga yang mengartikan dengan istilah cedera janji, ingkar janji, melanggar janji dan kata wanprestasi sendiri.²⁷ Dengan adanya bermacam-macam istilah mengenai wanprestasi ini, telah menimbulkan kesimpang siuran dengan maksud aslinya “wanprestasi”. Ada beberapa sarjana yang tetap menggunakan istilah “wanprestasi” dan memberi pendapat tentang pengertian mengenai wanprestasi tersebut.

Wanprestasi menurut Ridwan Khairandy adalah suatu kondisi dimana debitur tidak menjalankan kewajibannya yang telah ditentukan dalam perjanjian. Selain tidak menjalankan kewajibannya yang telah ditentukan dalam perjanjian, wanprestasi dapat juga terjadi dimana debitur tidak menjalankan kewajibannya yang telah ditentukan dalam undang-undang. Sedangkan wanprestasi menurut para tokoh ialah:

- a. Sri Soedewi Masjchoen Sofwan mengartikan wanprestasi adalah hal dimana tidak memenuhi suatu perutusan (perikatan). Berdasarkan sifatnya, wanprestasi mempunyai dua macam sifat yaitu pertama dapat berdiri atas hal bahwa prestasi itu memang dilakukan namun tidak secara sepatutnya. Kedua, prestasi itu tidak dilakukan pada waktu yang tepat.

²⁷ Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah*, (Jakarta : Kencana, 2018). hlm. 108.

- b. Wanprestasi menurut J.Satrio adalah tidak dipenuhinya kewajiban perikatan dengan perkataan lain berkaitan dengan masalah “pembayaran” perikatan.
- c. Salim H.S. mengartikan wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur.²⁸

Seorang debitur dikatakan melakukan wanprestasi apabila dia lalai dalam melaksanakan prestasinya. Seorang debitur melakukan wanprestasi apabila seorang debitur tidak dapat melaksanakan atau memenuhi prestasi sesuai dengan apa yang diperjanjikan karena kesalahannya baik disengaja atau tidak disengaja. Ada empat macam bentuk wanprestasi yaitu:

- a. Tidak berprestasi sama sekali atau berprestasi tapi tidak bermanfaat lagi atau tidak dapat diperbaiki
- b. Terlambat memenuhi prestasi
- c. Memenuhi prestasi secara tidak baik atau tidak sebagaimana mestinya
- d. Melakukan sesuatu namun menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.²⁹

2. Akibat Hukum Dari Tindakan Wanprestasi

Ada beberapa akibat hukum ataupun sanksi yang dapat diterima oleh debitur yang telah wanprestasi:

- a. Membayar ganti rugi yang diderita oleh kreditur
- b. Pembatalan perjanjian
- c. Peralihan resiko
- d. Membayar biaya perkara atas tuntutan yang dilayangkan oleh kreditur.³⁰

²⁸ Muhammad Teguh Pangestu, *Pokok-Pokok Hukum Kontrak*, (Makassar : Sosial Politic Genius, 2019), hlm. 122.

²⁹ Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia* (Yogyakarta : Pustaka Yustisia, 2009), hlm. 80.

³⁰ Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah*, (Riau : Implementasi

Selain akibat hukum terhadap debitur di atas kreditur dapat melakukan beberapa hal terhadap debitur yang telah wanprestasi diantaranya:

- a. Tuntutan pembatalan perjanjian
- b. Tuntutan pemenuhan perjanjian
- c. Tuntutan ganti kerugian
- d. Tuntutan pembatalan disertai tuntutan ganti kerugian
- e. Tuntutan agar debitur melaksanakan perjanjian disertai ganti rugi.

Tuntutan ganti rugi oleh kreditur kepada debitur bisa saja disebabkan karena debitur tidak melaksanakan prestasinya terlambat dan atau melaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya. Berdasarkan beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwasanya penyebab berakhirnya suatu transaksi dalam bermuamalah dikarenakan terjadinya suatu wanprestasi adalah bentuk sikap mengingkarkan salah seorang yang berakad atau transaksi yang tidak menjalankan kewajiban berupa prestasi dari apa yang menjadi kesepakatan dalam perjanjian antara pihak yang bersangkutan.³¹ Oleh karena itu wanprestasi ini merupakan salah satu penyebab berakhirnya transaksi dalam bermuamalah.

Wanprestasi dalam Islam suatu perjanjian atau kontrak tentu terdapat dua macam subyek yaitu pihak yang berhutang atau disebut kreditur dan pihak yang membirikan piutang atau disebut debitur. Istilah wanprestasi sering disebut dengan ingkar janji atau cedera janji berasal dari bahasa Belanda yaitu dari kata wan yang artinya tidak ada, kata prestasi yang diartikan prestasi/kewajiban. Jadi wanprestasi buruk tidak memenuhi kewajiban sebagaimana yang telah diperjanjikan. Selain itu bisa juga diartikan ketiadaan suatu prestasi.³²

Hukum Islam memiliki ketentuan yang mendasar dalam masalah perikatan dan perjanjian yaitu dengan memberi kebebasan kepada pihak pihak yang terlibat untuk mengambil bentuk dari macam-macam akad yang dipilihnya.

Hukum Syariah, 2019), hlm. 118.

³¹ Muhammad Teguh Pangestu, *Pokok-Pokok Hukum Kontrak*, (Makassar : Sosial Politic Genius, 2019), hlm. 122.

³² Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah*, hlm. 114.

Untuk ini segala macam cara yang menunjukkan adanya *ijab* dan *qabul* sudah dapat dianggap akad dan akad ini memiliki pengaruh selama diselenggarakan oleh mereka dan memenuhi persyaratan penyelesanggarannya. Ketentuan inilah yang merupakan pokok-pokok syariat Islam yaitu suatu kaidah bahwa “akad-akad dapat dengan cara apa saja baik berupa perkataan maupun perbuatan yang menunjukkan maksud akad-akad tersebut” sebagaimana dijelaskan dalam (Q.S.Ali-Imran 3:76).³³

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ وَاتَّقَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ

Artinya: “sebenarnya siapa yang menepati janji dan bertakwa, Maka Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa”.

Akibat dari wanprestasi itu biasanya dapat dikenakan sanksi berupa ganti rugi, pembatalan kontrak, peralihan risiko, maupun membayar biaya perkara. Sebagai contoh seorang debitur dituduh melakukan perbuatan melawan hukum, lalai atau secara sengaja tidak melaksanakan sesuai bunyi yang telah disepakati dalam kontrak, jika terbukti maka debitur tersebut harus mengganti kerugian. Dalam menetapkan ganti rugi unsur-unsur yang paling penting adalah kerugian pada subjeknya. Serta dapat terjadi pada fisik, harta atau barang, jasa dan juga kerusakan yang bersifat moral dan perasaan serta termasuk didalamnya pencemaran nama baik. Tolak ukur ganti rugi baik kualitas maupun kuantitas sepadan dengan kadar yang diderita oleh pihak korban, walaupun dalam kasus-kasus tertentu pelipat gandaan ganti rugi dapat dilakukan sesuai dengan kondisi pelaku.

Ganti rugi hanya boleh dikenakan atas pihak yang dengan sengaja atau karena kelalaian melakukan sesuatu yang menyimpang dari ketentuan akad dan menimbulkan kerugian pada pihak lain. Besar ganti rugi adalah sesuai dengan nilai kerugian rill (*real loss*) yang pasti dialami dalam transaksi tersebut dan bukan kerugian yang diperkirakan akan terjadi *potential loss* karena adanya

³³ Ahmad Muhammad Al-Assal, *Az-Zinamul Iqtisadi Fil Islam Mabadi'uhu wahdahfuhu*, Alih bahasa Abu Ahmadi, (Surabaya: Bina Ilmu 1980), hlm.180.

peluang yang hilang. Ganti rugi hanya boleh dikenakan pada transaksi yang menimbulkan hutang piutang seperti akad *salam istina*, *murabahah* dan *ijarah*.

Menurut Pasal 6 ayat 1 Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan bahwa sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan. Dalam hukum Indonesia dikenal ada 2 cara penyelesaian sengketa, wanprestasi yaitu melalui jalur non-litigasi merupakan penyelesaian perkara hukum yang dilakukan diluar pengadilan. Sedangkan penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) pasal 38-39 yaitu pihak dalam akad yang telah melakukan ingkar janji dapat dijatuhi sanksi berupa membayar ganti rugi atau denda. Sanksi pembayaran ganti rugi ini dapat dijatuhkan apabila pihak yang melakukan ingkar janji atau wanprestasi setelah dinyatakan ingkar janji, tetap melakukan ingkar janji.

B. Teori Pemahaman Pelanggan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelanggan memiliki arti membeli atau menggunakan barang secara tetap. Menurut Greenberg pelanggan atau customer adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telepon, surat dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah individu atau kelompok yang membeli atau menggunakan sebuah produk atau jasa secara tetap yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan.

Pemahaman (*Comprehension*) adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat.

Dengan kata lain memahami adalah mengetahui tentang sesuatu dan dapat melihat dari berbagai segi. Seorang pelanggan dikatakan memahami sesuatu apabila ia dapat memberikan penjelasan atau memberikan uraian yang lebih rinci tentang hal itu dengan menggunakan kata-katanya sendiri. Pemahaman menurut Benyamin S. Bloom adalah kemampuan untuk mengulang informasi dengan menggunakan bahasa sendiri.³⁴

Menurut Sudaryono pemahaman yaitu kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui. Berdasarkan defenisi diatas maka pemahaman yang dimaksud dalam penelitian ini pemahaman tentang kontrak berlangganan di Novia Agency Aceh Tengah. Pemahaman merupakan kemampuan untuk memahami, mengingat pengetahuan yang telah diberitahukan.³⁵

1. Indikator Pemahaman

Kemampuan pemahaman dapat dijabarkan menjadi tiga bagian yaitu:

a. Menerjemahkan (*Translation*)

Pengertian menerjemahkan disini bukan saja pengalihan bahasa satu ke bahasa yang lain tetapi dapat juga dari konsepsi abstrak menjadi suatu model simbolik untuk mempermudah orang mempelajarinya.

b. Menginterpretasikan (*Interpretation*)

Menginterpretasikan lebih dari pada menerjemahkan, menginterpretasikan adalah kemampuan untuk mengenal dan memahami ide utama suatu komunikasi.

c. Mengekstrapolasi (*Extrapolation*)

³⁴ Sudaryono, *Dasar-dasar Evaluasi Pembelajaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm.43.

³⁵ Ibid..., hlm. 43.

Sedikit berbeda dengan menerjemahkan dan menafsirkan, tetapi lebih tinggi sifatnya iya menuntut kemampuan intelektual yang lebih tinggi.

Berdasarkan beberapa penjelasan tersebut penulis menyimpulkan bahwa pelanggan yang paham terhadap kontrak langganan Novia Agency Aceh Tengah akan terlihat dari interpretasi nya yang diperoleh dari penjelasan pemilik Novia Agency ketika hendak memilah iya atau tidak nya dalam melakukan transaksi untuk berlangganan surat kabar dan sebagainya.

2. Keputusan Pembelian Produk

a. Pengertian keputusan pembelian produk

Proses keputusan pembelian produk pelanggan merupakan perilaku positif pelanggan setelah mencari dan mengevaluasi berbagai alternatif merek produk pelanggan pada titik tertentu harus memutuskan antara berlangganan atau tidak berlangganan. Banyak sekali orang yang memahami serta mengetahui resiko dalam membuat keputusan untuk berlangganan.

Menurut Kotler keputusan pembelian produk adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli dimana pelanggan benar-benar memahami situasi akan berlangganan. Menurut Kotler dan Armstrong “Keputusan pembelian adalah keputusan pembeli tentang merek mana yang dibeli”³⁶. Pengenalan kebutuhan (*need recognition*) yaitu masa dimana pembeli menyadari suatu masalah atau kebutuhan-kebutuhan dapat dipicu oleh dua faktor yaitu rangsangan internal dan rangsangan eksternal. Rangsangan internal dipicu ketika salah satu kebutuhan normal (rasa lapar, haus) timbul pada tingkat yang cukup tinggi sehingga menjadi dorongan. Kebutuhan juga bisa dipicu oleh rangsangan eksternal.

3. Pencarian Informasi

³⁶ Kotler dan Armstrong, *Manajemen Bisnis...*, hlm. 222-227.

Konsumen yang tertarik mungkin mencari lebih banyak informasi atau mungkin tidak. Jika dorongan konsumen itu kuat dan produk yang memuaskan ada di dekat konsumen itu, konsumen mungkin akan membelinya kemudian. Jika tidak konsumen bisa menyimpan kebutuhan itu dalam ingatannya atau melakukan pencarian informasi (*information search*) yang berhubungan dengan kebutuhan.

4. Evaluasi Alternatif

Evaluasi alternatif yaitu bagaimana konsumen memproses informasi untuk sampai pada pilihan merek. Bagaimana cara konsumen mengevaluasi alternatif bergantung pada konsumen pribadi dan situasi pembelian tertentu. Berdasarkan pengertian yang dikemukakan tersebut dapat disimpulkan bahwa pemasar harus mempelajari pembeli untuk menemukan bagaimana cara mereka sebenarnya dalam mengevaluasi pilihan merek. Jika mereka tahu proses evaluasi apa yang berlangsung, pemasar dapat mengambil langkah untuk mempengaruhi keputusan pembeli.

5. Keputusan Pembelian

Pada umumnya keputusan pembelian konsumen adalah membeli merek yang paling disukai, tetapi dua faktor bisa berada antara niat pembelian dan keputusan pembelian. Faktor pertama adalah sikap orang lain. Faktor kedua adalah faktor situasional yang tidak diharapkan konsumen mungkin membentuk niat pembelian berdasarkan faktor-faktor seperti pendapatan, harga dan manfaat produk yang diharapkan namun kejadian tak terduga bisa mengubah niat pembelian.

6. Perilaku Pasca Pembelian

Pekerjaan pemasar tidak berakhir ketika produk telah dibeli. Perilaku pasca pembelian yang harus diperhatikan oleh pemasar yang menentukan kepuasan atau ketidakpuasan pembeli terhadap suatu pembelian terletak pada hubungan antara ekspektasi konsumen dan kinerja anggapan produk. Jika produk tidak memenuhi ekspektasi maka konsumen kecewa, jika produk memenuhi

ekspektasi maka konsumen puas, dan jika produk melebihi ekspektasi konsumen sangat puas.

Berdasarkan pengertian yang dikemukakan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tugas pemasar tidak selesai hanya pada keputusan pembelian saja, tetapi pemasar juga harus dapat membuat konsumennya puas setelah melakukan pembelian. Kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari yang diharapkan, konsumen akan merasa tidak puas. Jika kinerja produk atau jasa sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas dan jika kinerja produk atau jasa melebihi harapan maka konsumen akan merasa sangat puas. Teori ini didukung oleh *Service Quality Gap Model* yang menyatakan bahwa:

Customer satisfaction $\text{Expectation} = \text{Perception}$ Ketika konsumen membeli suatu produk atau jasa ia memiliki harapan mengenai bagaimana produk atau jasa tersebut dapat berfungsi memenuhi kebutuhan dan keinginan yang dikehendakinya. *The Expectancy Disconfirmation Theory* menjelaskan bagaimana kepuasan dan ketidakpuasan terbentuk. Teori ini mengemukakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan dari harapan konsumen sebelum proses pembelian barang atau jasa dengan proses pembelian sesungguhnya yang diterima oleh konsumen tersebut.

C. *Sighat Al Aqd* Jual Beli dalam Fiqh Muamalah

Sighat al aqd adalah *ijab* dan *qabul*. *Ijab* adalah permulaan penjelasan yang keluar dari salah seorang yang berakad sebagai gambaran kehendaknya mengadakan akad. *Qabul* adalah perkataan yang keluar dari pihak berakad pula, yang diucapkan setelah adanya *ijab*. Jadi pengertian *ijab qabul* dalam berakad adalah bertukarnya sesuatu dengan yang lain di mana pihak pertama

mengucapkan kata menyerahkan objek akad dan pihak kedua mengucapkan kata menerima objek akad.³⁷

Ahmad Azhar Basyir menyatakan bahwa yang dimaksud *sighat al aqd* adalah dengan cara bagaimana *ijab* dan *qabul* yang merupakan rukun-rukun akad itu dinyatakan. *Sighat al aqd* dapat dilakukan dengan secara lisan,³⁸ tulisan,³⁹ atau isyarat⁴⁰ yang memberi pengertian dengan jelas adanya *ijab* dan *qabul*, dan dapat juga berupa perbuatan⁴¹ yang telah menjadi kebiasaan dalam *ijab* dan *qabul*. Alasan penulis menggunakan konsep *sighat al aqd* kenapa tidak dengan konsep yang lain dikarenakan dalam transaksi berlangganan Novia Agency Aceh Tengah yakni *sighat al aqd* meliputi:

1. Harus jelas pengertiannya kata-kata dalam *ijab qabul* harus jelas dan tidak memiliki banyak pengertian. Misalnya, “aku serahkan benda ini kepadamu sebagai hadiah atau titipan”.

³⁷ A. Rahman I, *Penjelasan Lengkap Hukum-Hukum Allah (Syari'ah)*, Cet I, Grafindo Persada Jakarta, 2012, hlm. 64.

³⁸ Akad dipandang telah terjadi apabila *ijab* dan *qabul* dinyatakan secara lisan oleh pihak-pihak bersangkutan. Bahasa apapun, asal dapat dipahami pihak-pihak yang bersangkutan, dapat digunakan. Susunan kata-katanyapun tidak terikat dalam bentuk tertentu. Yang penting jangan sampai mengaburkan yang menjadi keinginan pihak-pihak yang bersangkutan agar tidak mudah menimbulkan persengketaan kemudian hari. Lihat: *Ibid...*, hlm. 65.

³⁹ Cara kedua dalam melakukan *sighat* akad adalah dengan tulisan. Jika dua pihak yang akan melakukan akad tidak ada di satu tempat, akad itu dapat dilakukan melalui surat yang dibawa seseorang utusan atau melalui pos. *Ijab* dipandang telah terjadi setelah pihak kedua menerima dan membaca surat yang dimaksud. Jika dalam *ijab* tersebut tidak disertai dengan pemberian tenggang waktu, *qabul* harus segera dilakukan dalam bentuk tulisan atau surat yang dikirim dengan perantaraan utusan atau lewat pos. Bila disertai dengan tenggang waktu, *qabul* supaya dilakukan sesuai dengan lama tenggang waktu tersebut. Lihat: *Ibid...*, hlm. 66.

⁴⁰ Apabila seseorang tidak mungkin menyatakan *ijab* dan *qabul* dengan perkataan karena bisu, akad dapat terjadi dengan isyarat. Namun, dengan syarat ia pun tidak dapat menulis sebab keinginan seseorang yang dinyatakan dengan tulisan lebih dapat meyakinkan daripada yang dinyatakan dengan isyarat. Maka, apabila seseorang bisu yang dapat menulis mengadakan akad dengan isyarat, akadnya dipandang tidak sah. Lihat: *Ibid...*, hlm. 69-70.

⁴¹ Cara lain untuk melakukan *sighat* akad selain dengan lisan, tulisan, atau isyarat, ialah dengan cara perbuatan. Misalnya, seorang pembeli menyerahkan sejumlah uang tertentu, kemudian penjual menyerahkan barang yang dibelinya. Contoh lainnya, ketika kita naik bus kota, tanpa kata-kata kita serahkan saja sejumlah uang seharga karcis bis tersebut. Lihat: *Ibid...*, hlm. 71.

2. Harus bersesuaian antara *ijab* dan *qabul*. Antara yang berijab dan menerima tidak boleh berbeda *lafad*. Adanya kesimpangsiuran dalam *ijab* dan *qabul* akan menimbulkan persengketaan yang dilarang oleh Islam karena bertentangan dengan istilah di antara manusia.

3. Menggambarkan kesungguhan kemauan dari pihak-pihak yang bersangkutan, tidak terpaksa dan tidak karena diancam atau ditakut-takuti oleh orang lain, karena dalam *tijarah* (jual-beli) harus saling merelakan.

4. *Ijab* itu berjalan terus tidak dapat dicabut sebelum terjadinya *qabul*. Maka apabila orang yang berijab menarik kembali ijabnya, sebelum *qabul* maka batallah ijabnya.

5. *Ijab* dan *qabul* mesti bersambung, sehingga bila seseorang yang berijab telah berpisah sebelum adanya *qabul*, maka *ijab* tersebut menjadi batal.

Ahmad Azhar Basyir menyebutkan bahwa agar *ijab* dan *qabul* benar benar mempunyai akibat hukum. Adapun Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia NO: 110/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad Jual Beli Ketentuan terkait *shigat al aqd* adalah:

1. Akad jual beli harus dinyatakan secara tegas dan jelas serta dipahami dan dimengerti oleh penjual dan pembeli.
2. Akad jual beli boleh dilakukan secara lisan, tertulis, isyarat, dan perbuatan tindakan, serta dapat dilakukan secara elektronik sesuai syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁴²

D. Pendapat Ulama dan Fukaha Tentang *Sighat Al Aqd*

Menurut bahasa akad yaitu simpulan perikatan, perjanjian, atau permufakatan. Dalam istilah *fukaha*, antara lain:”perikatan adalah *ijab* dan *qabul* (serah terima) menurut bentuk yang disyariatkan agama, kelihatan bekasnya pada yang di akad kan itu.”⁴³ Pada dasarnya akad berasal dari kata *al aqd*,

⁴² NO:110/DSN-MUI/IX/2017 Tentang AKAD JUAL BELI.

⁴³ Sohari Sahrani, *Fikih Muamalah Klasik dan Kntemporer*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 20.

bentuk *masdar* dari kata *aqada* dan jamaknya adalah *al uqûd* yang berarti perjanjian (yang tercatat) atau kontrak. Sedangkan dalam ensiklopedi hukum Islam bahwa kata *al aqd* yang berarti perikatan, perjanjian, dan permufakatan (*al-ittifâq*) dijelaskan juga dalam (Q.S.Al-Isra 17:34).⁴⁴

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu”.

Pengertian akad secara bahasa adalah pertalian yang mengikat adapun pengertian akad menurut istilah ada beberapa pendapat diantaranya menurut Wahbah Zuhailiy dalam kitabnya *Al-Fiqh Al-Islami Wa Adillatuh*, akad adalah hubungan/keterikatan antara *ijab* dan *qobul* atas kesepakatan yang dibenarkan oleh *syara'* dan memiliki implikasi hukum tertentu. Sedangkan menurut Hasbi Ash-Shiddieqy akad adalah keterikatan antara *ijab* dan *qobul* yang dibenarkan *syara'* dengan menetapkan keridhaan kedua belah pihak.⁴⁵ Pelaksanaan akad atau *ijab qobul* menurut yang sah sepanjang prinsip-prinsip agama, telah diperselisihkan oleh para fukaha yang ada garis besarnya dapat dibagi menjadi tiga pendapat.

Pertama, tidak sah akad itu kecuali dengan *sighat* yakni suatu bentuk perkataan (*lafadz*) yang diucapkan oleh kedua belah pihak yang melakukan akad. Ketentuan ini berlaku dalam jual beli, sewa-menyewa, hibah, nikah, wakaf, pembebasan duduk dan lain sebagainya, misalnya dengan perkataan:”Saya menjual barang itu kepadamu” dari pihak penjual, kemudian dari

⁴⁴ Ahmad Muhammad Al-Assal, *Az-Zinamul Iqtisadi Fil Islam Mabadi'uhu wahdahfuhu*, Alih bahasa Abu Ahmadi, (Surabaya: Bina Ilmu 1980), hlm.180.

⁴⁵ T.M. Hasbi Ash-Shieddieqy, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT. Bulan Bintang, 1984), hlm. 21.

pihak pembeli menjawab:” Saya telah membelinya darimu”. Menurut golongan ini, bagi orang yang terhalang melakukan *ijab qobul* dengan *sighat*, misalnya orang bisu, dapat melakukannya dengan isyarat, sedangkan orang yang terhalang karena jarak yang jauh dapat melakukan akad secara tertulis (*kitabah*).

Prinsip ini dipegang Imam Syafi’i pada lahirnya dan suatu pendapat dalam madzhab Imam Hambali. Menurut mereka asalnya harus dengan *lafadz*, karena asal akad adalah *taradlin* (suka sama suka) berlandaskan firman Allah SWT dalam Al-Qur’an Surah An-Nisa: 29

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

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kalian memakan harta-harta kalian diantara kalian dengan cara yang bathil, kecuali dengan perdagangan yang kalian saling ridha. Dan janganlah bunuh diri-diri kalian, sesungguhnya Allah maha penyayang, Sedangkan suka sama suka yang terpendam dalam hati tidak dapat dikukuhkan, melainkan dengan *lafadz* atau *sighat* sebagai manifestasinya.

Kedua, akad itu sah dilakukan dengan perbuatan (*af’al*) bagi hal-hal yang biasanya dilakukan dengan perbuatan, seperti: jual beli, *mu’athah* (saling memberi) wakaf pendirian masjid, tanah kuburan, dan jalan raya. Demikian juga sebagian sewa-menyewa atau pemberian upah, seperti pembayaran tukang menjahit, tukang cuci, dan menumpang kapal sewaan yang biasa dipergunakan mengangkut penumpang, dan lain sebagainya. Prinsip ini merupakan pegangan dasar Abu Hanifah dan terdapat juga dalam madzhab Imam Hambali dan Imam Syafi’i.

Ketiga, setiap akad itu sah dilakukan dengan cara apa saja yang menunjukkan kepada maksudnya, baik perkataan maupun perbuatan. Segala sesuatu yang telah dipandang oleh manusia sebagai jual beli maka itulah jual beli apa yang dipandang sewa-menyewa maka itulah sewa-menyewa, sekalipun terdapat perbedaan istilah dalam lafadz dan perbuatannya. Sah akad itu bagi apa

yang dimengerti oleh masing-masing bangsa, baik dalam *sighat* maupun *af'al*, karena tidak ada pembatasan tertentu dari *syara'* maupun dari bahasa jadi boleh dengan istilah yang mereka pergunakan menurut bahasa mereka.

Prinsip ini dipegang oleh Imam Malik dan Imam Hambali pada hubungan ini segala macam pernyataan akad dan serah terima dilahirkan dari jiwa yang saling merelakan (*taradlin*) untuk menyerahkan barangnya masing-masing kepada siapa dia melakukan transaksi. Prinsip saling merelakan ini terdapat dalam hadits Nabi Muhammad SAW, beliau bersabda”bahwasannya jual beli itu saling merelakan (suka sama suka).” (HR. Ibnu Hibban) dengan demikian, penyerahan barang itu dapat diartikan sebagai *ijabnya*, sekalipun tanpa kalimat penyerahan dan sebaliknya permainan barang itulah sebagai *qabulnya* sekalipun tanpa kalimat yang diucapkan.⁴⁶

1. Menurut Ulama Hanafiyyah

Ulama Hanafiyyah berpendapat bahwa rukun akad adalah *ijab* dan *qabul*. Adapun orang yang mengadakan atau tidak dikategorikan rukun sebab keberadaannya sudah pasti. Ulama Hanafiyyah berpendapat bahwa akad memiliki tiga rukun yaitu:

- a. Orang yang akad (*aqid*)
- b. Sesuatu yang diakadkan (*ma'qud alaih*)
- c. *Sighat* yaitu *ijab* dan *qabul*

Definisi *ijab* menurut ulama Hanafiyyah adalah penetapan perbuatan tertentu yang menunjukkan keridhaan yang diucapkan oleh orang pertama, baik yang mengerahkan maupun yang menerima, sedangkan *qabul* adalah orang yang berkata setelah orang mengucapkan *ijab* yang menunjukkan keridhaan atas ucapan orang pertama.

2. Menurut T. M. Hasbi Ash-Shiddieqy

⁴⁶ Sohari Sahrani, *Fikih Muamalah Klasik dan Kntemporer...*, hlm. 21.

Menurutnya *al-aqidain* dan *mahallul aqd* bukan sebagai rukun akad, melainkan sebagai syarat. Adapun rukun menurut istilah *fuqaha* dan ahli ushul adalah sesuatu yang menjadikan tegaknya dan adanya sesuatu sedangkan iya bersifat internal (*dakhiliy*) dari sesuatu yang ditegakkannya. Menurut T. M. Hasbi Ash-Shiddieqy bahwa rukun akad adalah *ijab* dan *qabul* (*sighat al aqd*) atau ucapan yang menunjukkan kepada kehendak kedua belah pihak. Ada tiga syarat dalam *sighat al aqd* yaitu:

- a. Harus terang pengertiannya.
- b. Harus bersesuaian antara *ijab* dan *qabul*
- c. Memperlihatkan kesungguhan dari pihak-pihak yang berakad

Sighat al aqd merupakan ungkapan yang menunjukkan kerelaan/kesepakatan dua pihak yang melakukan kontrak/akad. Dalam hal ini adanya kesesuaian *ijab* dan *qabul* (munculnya kesepakatan) dan dilakukan dalam satu majelis akad. Satu majelis di sini diartikan sebagai suatu kondisi yang memungkinkan kedua pihak untuk membuat kesepakatan, atau pertemuan pembicaraan dalam satu objek transaksi. Dalam hal ini disyaratkan adanya kesepakatan antara kedua pihak, tidak menunjukkan adanya penolakan atau pembatalan dari keduanya. *Sighat al aqd* adanya *ijab* dan *qabul* dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk *sighat al aqd* yang dapat menunjukkan kehendak dan kesepakatan. Bisa dengan menggunakan ucapan, tindakan, isyarat, ataupun koresponden.

Namun seiring dengan perkembangan kebutuhan masyarakat akad dapat juga dilakukan secara perbuatan langsung, tanpa menggunakan kata-kata, tulisan atau isyarat untuk menyatakan kehendaknya. Artinya terjadi pernyataan kehendak secara diam-diam (*at-ta'ati*). Misalnya jual beli yang terjadi di supermarket yang tidak ada proses tawar menawar. Pihak pembeli telah mengetahui harga barang yang secara tertulis dicantumkan pada barang tersebut. Pada saat pembeli pergi ke meja kasir sambil memberikan sejumlah uang, ini

menunjukkan bahwa antara mereka telah memberikan persetujuannya masing-masing, sehingga akad terjadi.⁴⁷ Dengan demikian, dalam konteks ini dapat dikatakan bahwa ucapan dapat diungkapkan dalam berbagai macam bentuk dan yang terpenting juga adalah ucapan/ungkapan tersebut bisa mewakili maksud dan tujuan akad.

Sighat al aqd yaitu pernyataan kalimat akad yang lazimnya dilaksanakan melalui pernyataan *ijab* dan *qabul*. Menurut fukaha Hanafiyyah, rukun akad hanya satu yaitu *sighat al aqd*. Menurutnya *al-'aqidain dan mahallul 'aqd* bukan sebagai rukun akad, melainkan sebagai syarat. Adapun rukun menurut istilah *fuqaha* dan ahli ushul adalah sesuatu yang menjadikan tegaknya dan adanya sesuatu sedangkan ia bersifat internal (*dakhiliy*) dari sesuatu yang ditegakkannya.

E. Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) di Luar Pengadilan

Selain dengan pengadilan, penyelesaian sengketa bisa dilakukan secara alternatif, yakni melalui mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan, termasuk pula sengketa ekonomi syariah pada Pengadilan Agama. Di Indonesia, mekanisme ini dikenal dengan istilah Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS).⁴⁸ Ruang lingkup penyelesaian konflik di luar pengadilan yaitu mencakup mediasi, negoisasi, konsiliasi, dan arbitase. Adapun pada praktik dalam lingkup Peradilan Agama, jalur mediasi adalah alternatif yang paling banyak dipilih oleh pihak yang bersengketa untuk berdamai.

Adapun penjelasannya dari macam-macam alternatif penyelesaian sengketa, yakni salah satunya Negosiasi berasal dari Bahasa latin “neg” yang berarti tidak dan “atium” yang berarti berhenti, hal tersebut mengandung arti bahwa seseorang tidak akan berhenti selama proses berlangsung atau sampai

⁴⁷ Candra, Reo. *Akad Tabarru' dan Tijarah*. (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim), hlm. 47.

⁴⁸ Moch Faisal Salam, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Secara Nasional Dan Internasional*, (Bandung: Mandar Maju), Hlm 221.

persetujuan didapat.⁴⁹ Secara sederhana negosiasi berarti “suatu proses tawar-menawar atau upaya untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar atas suatu masalah yang berlangsung”.

Inti dari negosiasi yaitu bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul akibat sesuatu yang dilakukan oleh kedua pihak yang bermasalah, bukan dengan bantuan pihak ketiga seperti mediator atau arbitrator. Pihak yang bersengketa dapat dapat diwakili diri sendiri atau didampingi pengacara mengadakan negosiasi sesuai dengan ketentuan, aturan, tata cara, dan bentuk penyelesaiannya yang dipilih sendiri. Sehingga dapat diprediksikan apabila negosiasi antara kedua belah pihak gagal, barulah para pihak melalui pengacaranya meneruskan ke proses litigasi. Negosiasi dalam praktik hukum melibatkan banyak aspek seperti analisis proses kemampuan, tanggung jawab secara professional, strategi serta mekanisme.⁵⁰

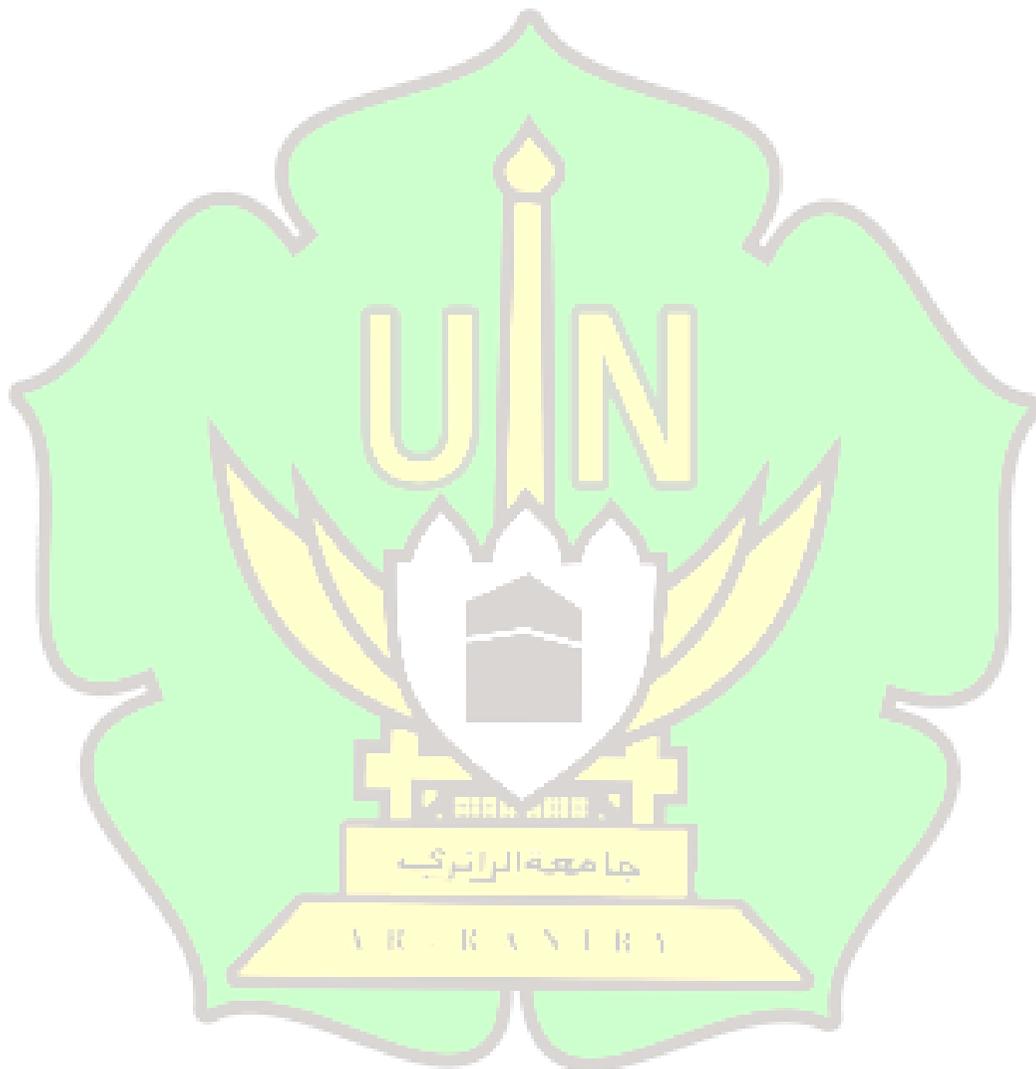
Negosiasi dalam kaitannya dengan Pasal 6 ayat (2) UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyatakan bahwa: “penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui alternative penyelesaian sengketa sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis”. Kata “pertemuan langsung” menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa atau beda pendapatnya dilakukan melalui negosiasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa negosiasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilakukan oleh pihak-piha yang bersengketa atau kuasanya secara langsung pada saat negoisasi dilakukan tanpa

⁴⁹ Larry L. Teply, *Legal Negotiation in a Nutshell*, (West Publishing Co, 2012), Hlm 5.

⁵⁰ *Ibid.*

keterlibatan pihak ketiga sebagai penengah. Para pihak yang bersengketa secara langsung melakukan perundingan atau tawar-menawar sehingga menghasilkan suatu kesepakatan bersama. Pada umumnya kesepakatan bersama tersebut dituangkan secara tertulis.⁵¹



⁵¹ Djauhari Ahmad, *Badan Arbitrase Syariah Nasional*, Jakarta: Basyarnas (2004).

BAB TIGA

PERATURAN KONTRAK BERLANGGANAN PADA NOVIA AGENCY ACEH TENGAH PERSPEKTIF *SIGHAT AL-'AQD*

A. Profil Novia Agency Aceh Tengah

Novia Agency Aceh Tengah bergerak dibidang penyalur media cetak yang berbentuk surat kabar harian. Didirikan pada tahun 1979 dan hingga saat ini pada tahun 2022 telah berumur 43 Tahun tentu ada banyak surat kabar harian seperti yang dijelaskan sebelumnya untuk meluasnya surat kabar serta tercapainya informasi keseluruh masyarakat Aceh khususnya Aceh Tengah karena Novia Agency sebagai penyalur resmi di Aceh Tengah, berlokasi di Jalan Bale Atu pasar Inpres Takengon⁵².

Secara kinerja, penyalur menyebarkan surat kabar harian terkhususnya di Aceh Tengah dengan menjalin kerjasama dengan pihak Serambi Indonesia dan media cetak lainnya. Serambi Indonesia merupakan salah satu media cetak baik online maupun offline yang berbentuk harian. Surat kabar Harian Serambi Indonesia adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang memuat kabar berita terkini dan juga memuat jasa periklanan didalamnya. Begitu juga kurang lebih dengan media berita lainnya yakni Prohaba, Harian Rakyat Aceh, Analisa, Waspada, Kompas dan sebagainya.

Pada saat konsumen yang ingin menjalin kontrak berlangganan pada Novia Agency konsumen pun mendaftar agar dapat berlangganan surat kabar dan juga memilih jenis dari bermacam surat kabar. Setelah pelanggan memilih satu atau lebih untuk dijadikan sebagai berlangganan surat kabar yang dipilihnya tersebut.

⁵² Wawancara dengan Yusniar, pemilik Novia Agency mengenai latar belakang usaha, 3 Agustus 2022 bertempat di Novia Agency Bale Atu.

Tabel 1
Daftar Surat Kabar Dan Majalah Berlangganan Novia Agency

NO	NAMA KORAN	NAMA MAJALAH
1	SERAMBI INDONESIA	BOBO
2	PRO HABA	FORUM
3	KOMPAS	NOVA
4	ANALISA	
5	HARIAN RAKYAT ACEH	
6	TEMPO	
7	WASPADA	
8	GARUDA MEDAN BISNIS	

Sumber: Novia Agency, 3 Agustus 2022.

Novia Agency Aceh Tengah telah menekuni bisnis sebagai penyalur surat kabar, buku dan majalah. Sehingga telah banyak pelanggan yang telah iya dapatkan Ibu Yusniar mengatakan bahwa dulu masih menggunakan sepeda dalam pengantaran dan sekarang sudah menggunakan sepeda motor dan memiliki pekerja dalam bagian kurir pengantaran surat kabar. Tentu kegiatan ini tidak terlepas dari kerjasama antara pelanggan dan Novia Agency sebagai penyalur. Pelanggan Novia Agency telah mencapai 400 lebih pelanggan terdiri dari lembaga pemerintahan, tempat usaha, rumah, penginapan dan sebagainya atas pencapaiannya ini sering juga Novia Agency mendapatkan anugrah penghargaan sebagai penyalur terbaik dari Tempo, Serambi Indonesia, Kompas dan surat kabar lainnya. Adapun dari sekian banyak pelanggan penulis melampirkan hanya sebagian dari daftar pelanggan Novia Agency Aceh Tengah sebagai berikut.⁵³

⁵³ Wawancara dengan Yusniar, pemilik Novia Agency mengenai Daftar Pelanggan, 3 Agustus 2022 di Novia Agency Bale Atu.

Tabel 2
Sebagian Daftar Langgan Novia Agency Aceh Tengah

NO	NAMA PELANGGAN	SURAT KABAR	MAJALAH
1	POLRES TAKENGON	SERAMBI INDONESIA PRO HABA WASPADA	
2	PENGADILAN TAKENGON	SERAMBI INDONESIA	
3	KODIM TAKENGON	SERAMBI INDONESIA	
4	BKSDM	SERAMBI INDONESIA WASPADA ANALISA	
5	BAPPEDA TAKENGON	SERAMBI INDONESIA	NOVA
6	KANTOR PAJAK TAKENGON	SERAMBI INDONESIA PRO HABA	
7	MPU TAKENGON	SERAMBI INDONESIA	
8	BANK ACEH TAKENGON	SERAMBI INDONESIA	
9	BANK BSI TAKENGON	SERAMBI INDONESIA PRO HABA	
10	PT TIRTA TAKENGON	SERAMBI INDONESIA	
11	BPRS TAKENGON	SERAMBI INDONESIA	
12	KPPN TAKENGON	SERAMBI PRO HABA KOMPAS ANALISA	
13	DINAS PENDIDIKAN TAKENGON	SERAMBI INDONESIA WASPADA	
14	DINAS PERTANIAN TAKENGON	SERAMBI INDONESIA	
15	DINAS PERIKANAN TAKENGON	SERAMBI INDONESIA	
16	KOMINFO TAKENGON	SERAMBI INDONESIA ANALISA TEMPO	NOVA
17	MS TAKENGON	SERAMBI INDONESIA	
18	DINAS PANGAN	SERAMBI INDONESIA	
19	DISPENDUK TAKENGON	SERAMBI INDONESIA	
20	NOTARIS CENDRI	SERAMBI INDONESIA	NOVA
21	PANWASLU TAKENGON	SERAMBI INDONESIA	
22	IBU SAFNA	SERAMBI INDONESIA	BOBO
23	BAPAK MUHAMMAD	SERAMBI INDONESIA	
24	BANGLADESH	SERAMBI INDONESIA PRO HABA	
25	MILA SARI	SERAMBI INDONESIA	
26	BERDIKARI	SERAMBI INDONESIA	
27	TOKO EMAS MULIA	SERAMBI INDONESIA	

28	EMBUN PAGI	SERAMBI INDONESIA	
29	HOTEL LINGE LAND	SERAMBI INDONESIA	
30	HOTEL BAYU HILL	SERAMBI INDONESIA	

Sumber: Daftar Pelanggan Novia Agency, 3 Agustus 2022

Surat kabar bukan hal yang baru lagi di masyarakat karena dalam bisnis semakin meningkatkan kebutuhan masyarakat akan berita aktual yang membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai perkembangan dunia. Perkembangan surat kabar di Indonesia saat ini sudah sangat pesat saat ini di kota-kota besar perihal berlangganan ini saling bersaing untuk mendapatkan pelanggan dengan menawarkan berbagai macam surat kabar dan majalah yang menarik. Selain menawarkan surat kabar, pertumbuhan berlangganan surat kabar disebabkan oleh kemudahan untuk mendaftar yang hanya memberitahukan lokasi alamat serta identitas dan sepakat akan hal kontrak dan surat kabar pun siap untuk diantarkan kelokasi setiap paginya. Alasan lainnya juga karena surat kabar itu lebih lengkap dalam mencakup berita walaupun di era sekarang sudah banyak media berita online namun tidak mengurangi antusias masyarakat yang masih ingin membaca berita lewat surat kabar.⁵⁴

B. Bentuk Kontrak Pihak Novia Agency Aceh Tengah dan Pelanggan

Di era globalisasi seperti saat ini surat kabar yang ada pada media cetak semakin bervariasi mulai dari berita, olahraga, pendidikan, film, musik, busana dan masih banyak surat kabar lainnya yang tentunya sangat membantu dengan adanya jasa pengantaran surat kabar yakni Novia Agency masyarakat Aceh Tengah yang berlangganan ini meningkatlah kebutuhan masyarakat akan berita yang berbeda dari surat kabar, Novia Agency hadir membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai perkembangan dunia. Adapun dalam kontrak langganan Novia Agency Aceh Tengah terdapat hak, kewajiban dan larangan

⁵⁴ Wawancara dengan Yusniar, pemilik Novia Agency mengenai kinerja, 3 Agustus 2022 di Novia Agency Bale Atu.

bagi para pihak yang disampaikan dalam perjanjian yang di buat oleh pihak Novia Agency Aceh Tengah yaitu.⁵⁵

1. Hak Kewajiban Bagi Pelanggan

a. Hak Pelanggan

- 1) Mendapatkan pelayanan yang baik dari Novia Agency Aceh Tengah.
- 2) Mendapatkan surat kabar sesuai dengan yang diperjanjikan.
- 3) Menanyakan tentang pengantaran surat kabar.
- 4) Menanyakan informasi apabila ada petugas pengantaran.
- 5) Melaporkan apabila ada keluhan surat kabar atau hal-hal lain, sehingga pelanggan tidak mendapatkan hak nya.

b. Kewajiban Pelanggan

- 1) Membayar biaya iuran langganan pada awal bulan atau waktu yang sudah disepakati.
- 2) Membayar iuran bulanan pada setiap jenis media cetak yang di kontrak.
- 3) Memberikan akses penjelasan pengantaran petugas.
- 4) Melapor kepada pihak Novia Agency jika mengalami terukar surat kabar atau mengalami kerusakan.
- 6) Melaporkan jika ada perpindahan lokasi dan jadwal pembayaran.
- 7) Pelanggan harus siap menerima kendala jika terjadinya keterlambatan pengantaran jika mengalami gangguan dari pusat terbit surat kabar.

2. Hak Kewajiban Bagi Novia Agency Aceh Tengah

a. Hak Novia Agency Aceh Tengah

- 1) Mengadakan persediaan dan pengantaran.
- 2) Menerima pembayaran iuran bulanan dari pelanggan.
- 3) Menolak permintaan/keluhan yang diajukan pelanggan, jika secara teknis dan administrasi tidak dimungkinkan.

⁵⁵ Wawancara dengan Yusniar, pemilik Novia Agency mengenai kinerja, 3 Agustus 2022 di Novia Agency Bale Atu.

4) Memeriksa surat kabar pelanggan baik diminta maupun tidak, untuk memastikan agar sesuai dengan apa yang sudah diperjanjikan.

5) Berkomunikasi dengan pelanggan akan pelayanan pengantaran serta jadwal terbit.

b. Kewajiban Novia Agency Aceh Tengah

1) Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

2) Melakukan pengantaran sesuai jadwal yang sudah disepakati.

4) Memastikan kesesuaian surat kabar seperti yang sudah disepakati.

5) Memberikan informasi apabila ada perubahan dan kendala.

6) Beretika yang baik untuk melaksanakan perjanjian ini.

Tentang kemungkinan terjadinya masalah tersebut oleh karena itu ada kewajiban Novia Agency dan pelanggan untuk saling memberitahukan masalah yang dimaksud. Namun pada surat kabar berlangganan terdapat kekurangan yaitu pengantaran yang sering terlambat sehingga para pelanggan merasa kecewa dengan hal tersebut, karena tidak seperti yang diperjanjikan dan merugikan para pihak pelanggan. Kurangnya informasi kepada para pihak dapat menyebabkan terjadinya wanprestasi atau tidak terpenuhinya kewajiban dalam perjanjian penggunaan surat kabar berlangganan. Berdasarkan uraian di atas bahwa perjanjian penggunaan surat kabar langganan pada Novia Agency Aceh Tengah. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan konsumen melakukan wanprestasi karena tidak terpenuhinya hak-hak pelanggan atau pelanggan merasa kurang puas layanan pengantaran yang terdapat pada surat kabar berlangganan.⁵⁶

Kesepakatan kontrak surat kabar berlangganan tercermin dalam penandatanganan surat perjanjian atau kontrak yang ditandatangani kedua belah pihak. Pada saat penandatanganan itulah terjadi kesepakatan para pihak yang memindah tangankan manfaat dari suatu barang dalam hal ini ialah surat kabar

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Anto, kurir Novia Agency mengenai sistem berlangganan surat kabar dan majalah, 5 Agustus 2022.

kabar. Adapun mekanisme berlangganan surat kabar secara rincinya ialah sebagai berikut:

1. Pertama pihak konsumen terlebih dahulu meminta untuk berlangganan surat kabar dengan cara dihubungi langsung *face to face* ke toko Novia Agency Aceh Tengah atau dengan cara lewat telepon atau sms.
2. Pihak Novia Agency Aceh Tengah meninjau lokasi rumah untuk mengetahui jarak tempuh kenakan biaya sesuai yang diperlanggankan (jenis surat kabar, majalah).
3. Kemudian pihak Novia Agency Aceh Tengah memberikan penjelasan teknis pengantaran serta gangguan yang akan diterima dari pusat. Selebar kwitansi untuk ditanda tangani kedua belah pihak yang memuat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi serta mencatat tanggal awal berlangganan sebagai acuan penarikan selanjutnya setiap bulannya dengan membayar sesuai jenis surat kabar yang di pesan setiap awal bulan.

Setiap bulan pelanggan atau konsumen pengguna kontrak langganan ditagih pembayaran surat kabar atau majalah berlangganan dengan cara pada saat sudah tanggal pembayaran, pihak pelayanan Novia Agency mendatangi langsung setiap rumah pelanggannya dan memberi sebuah bukti pembayaran. Pada saat inilah disatu pihak, kewajiban pihak konsumen telah terpenuhi, namun, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa konsumen berlangganan, terkait dengan pelaksanaan kontrak langganan terhadap surat kabar berlangganan, seringkali terdapat pelanggaran dalam pemenuhan hak-hak konsumen yang dilakukan antara kedua belah pihak baik Novia Agency maupun pelanggan.

Pelanggaran terhadap pemenuhan hak itu disebut dengan wanprestasi atau ingkar janji. Hal ini seperti dikatakan oleh pemilik Novia Agency Aceh Tengah bahwa ada pelanggan yang menunggak pembayaran terkadang sampai akhir bulan karena sistem pembayaran pusat juga dikenakan awal bulan jadi jika pelanggan kontrak langganan telat pembayaran Ibu Yusniar merugi akan hal itu.

Dengan terjadinya hal tersebut pihak Novia Agency Aceh Tengah merasa kecewa atau kurang puas terhadap kontrak langganan karena tidak seperti yang di perjanjikan.⁵⁷

Suatu perjanjian merupakan dimana salah seorang atau lebih mengikat diri terhadap satu orang atau lebih pula, dalam perjanjian langganan Novia Agency Aceh Tengah, terdapat dua pihak yang terlibat dalam perjanjian yakni pihak manajemen Novia Agency Aceh Tengah selaku perusahaan yang menyediakan surat kabar berlangganan dan pihak pelanggan selaku konsumen yang memakai surat kabar. Kesepakatan dalam perjanjian berlangganan akan mengikat para pihak. Namun dalam pelaksanaan perjanjian berlangganan surat kabar masih terjadi permasalahan yang berbentuk wanprestasi.

Berdasarkan hasil penelitian pada Novia Agency Aceh Tengah dalam perjanjian berlangganan surat kabar dan majalah sering terjadi wanprestasi seperti pelanggan tidak membayar iuran bulanan atau terlambat membayar iuran bulanan. Hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh pihak manajemen Novia Agency bahwa ada sebagian kecil pelanggan tidak membayar iuran bulanan atau terlambat membayar iuran bulanan sesuai waktu yang telah ditentukan.⁵⁸

Berdasarkan hasil penelitian pada pelanggan yang berlangganan surat kabar sebagaimana yang dikatakan oleh pemilik Novia Agency Ibu Yusniar bahwa pelanggan tersebut mendapatkan banyak keluhan tentang pelayanan pengantaran yang sering terlambat dan masalah keterlambatan pengiriman. Pada hari tertentu pelayanan tidak maksimal, akan tetapi yang paling sering terjadi permasalahan atau sering tidak terpenuhi kewajibannya adalah masalah surat kabar yang sering terlambat tiba-tiba atau terlambatnya pengantaran. Mengenai

⁵⁷ Wawancara dengan Yusniar, pemilik Novia Agency mengenai kinerja, 5 Agustus 2022 di Novia Agency Bale Atu.

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Safna, seorang pelanggan Novia Agency yang berlangganan surat kabar dan majalah, 5 Agustus 2022.

keterlambatan membayar iuran bulan atau tidak membayar iuran bulanan, pelanggan terlambat membayar mulai dua minggu bahkan beberapa bulan.⁵⁹

Hal ini sebagaimana dikatakan oleh pihak manajemen Novia Agency Aceh Tengah bahwa pelanggan terlambat atau tidak membayar iuran bulanan mulai dari dua minggu bahkan satu bulan terlambat membayar iuran bulanan, lebih lanjut pihak manajemen Novia Agency Aceh Tengah. Mengatakan bahwa setiap bulannya pelanggan akan dikenakan sanksi penahanan pengantaran surat kabar apabila terlambat membayar iuran bulanan, hal ini dilakukan agar pelanggan tidak lalai untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati terlebih dahulu oleh kedua belah pihak.⁶⁰

Perjanjian surat kabar berlangganan merupakan perjanjian yang telah dibuat terlebih dahulu oleh pihak manajemen Novia Agency Aceh Tengah yang dituangkan dalam bentuk kwitansi dan penjelasan poin-poin hak dan perjanjian. Dalam pelaksanaannya perjanjian berlangganan surat kabar sering terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh pihak yang melaksanakan perjanjian. Wanprestasi dalam perjanjian berlangganan surat kabar yang sebagaimana disebutkan di atas seperti pelanggan merasa kurang puas terhadap yang kerap kali terlambat tiba-tiba dan juga seperti keterlambatan membayar iuran bulanan atau tidak membayar iuran bulanan oleh pelanggan.

Dengan adanya berbagai macam permasalahan yang muncul maka pihak manajemen Novia Agency melakukan upaya-upaya agar dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan pada kontrak berlangganan surat kabar yaitu:

1. Terlambatnya membayar iuran bulanan oleh konsumen atau tidak membayar iuran bulanan.

⁵⁹ Wawancara dengan Yusniar, pemilik Novia Agency mengenai kinerja 5 Agustus 2022 di Novia Agency Bale Atu.

⁶⁰ Wawancara dengan ibu Yusniar, pemilik Novia Agency mengenai kinerja pada 8 Agustus 2022 bertempat di Novia Agency Bale Atu.

Keluhan pelanggan mengenai permasalahan surat kabar yang kerap kali terlambat dalam pengantaran, pihak manajemen Novia Agency Aceh Tengah memberikan kepada pelanggan pelayanan terhadap keluhan tersebut. Menurut Yusniar pihak manajemen Novia Agency Aceh Tengah⁶¹. Apabila pihak pelanggan mengeluh mengenai pengantaran surat kabar yang terlambat sewaktu-waktu. Maka pihak pelanggan dapat menghubungi customer Novia Agency telepon ke nomor: (0643) 21556 atau HP: 0852 6076 2555 atau bisa langsung mendatangi kantor Novia Agency Aceh Tengah Jl. Bale Atu No. 16/61 Pasar Inpres.⁶²

Kemudian permasalahan mengenai keterlambatan pembayaran iuran bulanan atau tidak membayar iuran bulanan, pihak manajemen Novia Agency melakukan tindakan-tindakan secara bertahap. Sebagaimana yang dikatakan oleh Yusniar bahwa pihak manajemen Novia Agency telah mengingatkan para pelanggan secara bertahap antara lain:

1. Peringatan pertama pihak manajemen Novia Agency menghubungi atau datang langsung ke rumah mengenai jatuh tempo pembayaran iuran bulanan.
2. Apabila pelanggan tidak membayar iuran bulanan selama dua minggu atau lebih maka pihak manajemen Novia Agency akan mengingatkan dengan dikirimnya surat peringatan pertama.
3. Apabila pelanggan tidak membayar iuran bulanan selama satu bulan maka pihak manajemen Novia Agency Aceh Tengah. Akan mengingatkan dengan diberikan penjelasan ke pelanggan, pihak pelanggan tidak akan mendapatkan surat kabar lagi dan harus melunasi surat kabar yang telah berlalu (sesuai rincian hitungan tunggakan).⁶³

⁶¹ Wawancara dengan Yusniar, pemilik Novia Agency mengenai kinerja 8 Agustus 2022 di Novia Agency Bale Atu.

⁶² Hasil wawancara dengan Muhammad, seorang pelanggan Novia Agency yang berlangganan surat kabar dan majalah, 8 Agustus 2022.

⁶³ Hasil wawancara dengan Bendahara KPU Aceh tengah, seorang pelanggan Novia Agency yang berlangganan surat kabar dan majalah, 8 Agustus 2022.

4. Kemudian apabila pelanggan belum juga membayar iuran bulanan setelah peringatan kedua, maka pihak manajemen Novia Agency memberikan teguran akan melakukan pemberhentian surat kabar pada pelanggan tersebut dan pihak pelanggan harus membayar atau melunasi seluruh tunggak kepada manajemen Novia Agency Aceh Tengah.

Setelah peringatan tersebut pihak pelanggan akan melakukan negosiasi untuk menyelesaikan masalah tersebut, dalam hal ini penyelesaian wanprestasi mengenai keterlambatan pembayaran iuran bulanan atau tidak membayar iuran bulanan dapat terselesaikan apabila pelanggan melakukan pembayaran sesuai dengan isi perjanjian. Apabila pelanggan telah membayar dan memutuskan untuk tidak berlangganan lagi maka pihak manajemen Novia Agency akan memberhentikan dari daftar langganan.⁶⁴

Dalam hal ini perselisihan yang terjadi antara pihak manajemen Novia Agency Aceh Tengah dengan pihak pelanggan diselesaikan kedua belah pihak melalui jalur negosiasi, dimana pihak yakni pihak manajemen Novia Agency Aceh Tengah akan mengikatkan pihak pelanggan agar memenuhi kewajibannya, setelah itu maka para pihak akan melakukan negosiasi untuk menyelesaikan masalah wanprestasi tersebut, negosiasi ataupun perundingan yaitu merupakan proses tawar menawar dengan jalan berunding guna mencapai kesepakatan bersama serta dijelaskan dalam Al-Qur'an di surah Al-Maidah 5:2⁶⁵.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَئِدَ وَلَا
 ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ
 شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدَّقْتُم مِّنَ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا
 تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

⁶⁴ Hasil wawancara Bendahara Dinas Sosial Aceh Tengah, seorang pelanggan Novia Agency yang berlangganan surat kabar dan majalah, 8 Agustus 2022.

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Yusniar, pemilik Novia Agency Aceh Tengah, 8 Agustus 2022.

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian (mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi antara pihak manajemen Novia Agency dengan pihak konsumen, proses penyelesaiannya diselesaikan secara baik-baik dengan cara bernegosiasi, negosiasi merupakan proses dimana sedikitnya dua orang atau lebih berusaha mencapai sesuatu. Agar hal itu tercapai, kedua belah pihak harus menyepakati suatu cara untuk menyelesaikan masalah, negosiasi juga dapat dikatakan sebagai cara penyelesaian sengketa secara damai melalui kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan. Namun apabila tidak menemukan kata kesepakatan, maka permasalahan itu akan di selesaikan melalui proses pengadilan. Dalam prakteknya pada Novia Agency Aceh Tengah, sampai saat ini pihak manajemen belum pernah mengajukan tuntutan ke pengadilan mengenai permasalahan dengan pelanggannya.⁶⁶

C. Pemahaman Pelanggan Terhadap Peraturan Perjanjian Kontrak Berlangganan pada Novia Agency Aceh Tengah

Proses keputusan pembelian produk pelanggan merupakan perilaku positif pelanggan setelah mencari dan mengevaluasi berbagai alternatif merek produk pelanggan pada titik tertentu harus memutuskan antara berlangganan atau tidak berlangganan. Banyak sekali orang yang memahami serta mengetahui resiko dalam membuat keputusan untuk berlangganan. Keputusan pembelian produk adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli dimana pelanggan benar-benar memahami situasi akan berlangganan. Menurut Kotler dan

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Khairul, Pekerja Novia Agency Aceh Tengah, 9 Agustus 2022.

Amstrong “Keputusan pembelian adalah keputusan pembeli tentang merek mana yang dibeli”. Suatu perjanjian merupakan dimana salah seorang atau lebih mengikat diri terhadap satu orang atau lebih pula, dalam perjanjian kontrak langganan Novia Agency, terdapat dua pihak yang terlibat dalam perjanjian yakni pihak manajemen Novia Agency Aceh Tengah selaku perusahaan yang menyediakan surat kabar, media cetak dan majalah kemudian ada pihak pelanggan.

Pemahaman dalam perjanjian kontrak langganan surat kabar Novia Agency Aceh Tengah akan mengikat para pihak. Namun dalam pelaksanaan sebelum akan terjadinya kontrak langganan pihak Novia Agency Aceh Tengah menjelaskan hal-hal yang akan diterima oleh pelanggan.

Pemahaman yang dijelaskan disini ialah bagaimana nantinya kontrak langganan ini berlangsung yakni;

1. Pembayaran dilakukan di awal bulan perkisaran tanggal 1-7.
2. Pembayaran boleh dibayar langsung atau menggunakan transfer
3. Petugas dilapangan mengingatkan setiap kali pengantaran dilakukan jika sudah awal bulan.
4. Memberikan informasi jika adanya perpindahan lokasi pengantaran.
5. Memberi informasi kelanjutan pembayaran jika sudah melewati batas yang sudah di tentukan.
6. Pelanggan harus siap menerima kendala jika terjadinya keterlambatan pengantaran jika mengalami gangguan dari pusat terbit surat kabar.⁶⁷

Berdasarkan pengaturan diatas konsekuensi yang harus diterima pelanggan harus dipahami agar tidak ada kesalah pahaman, konsumen yang ingin berlanggan diberikan bertanya akan hal itu, pihak Novia Agency Aceh Tengah menjelaskan pengaturan sampai pelanggan puas akan penjelasan itu. Tiba lah pada keputusan apakah konsumen ingin berlanggan dengan

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Yusniar, pemilik Novia Agency Aceh Tengah 8 Agustus 2022.

konsekuensi itu, tentu konsekuensi itu tidak selalu terjadi tetapi mungkin terjadi dan terjadi pelanggan wajib menerima itu.⁶⁸

Jika konsumen lanjut dan sepakat untuk melakukan kontrak langganan maka dapat diartikan bahwa siap menerima segala yang konsekuensi akan hal itu dan juga berdasarkan hasil wawancara penulis kontrak langganan Novia Agency Aceh Tengah yang dituangkan dalam bentuk kwintasi dan dimasukkan di daftar pelanggan. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan 10 pelanggan mengenai kontrak langganan serta hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelanggan ada beberapa hal yang bisa dipaparkan sebagai berikut⁶⁹:

a. Bagi pelanggan yang ingin melakukan kontrak langganan dengan Novia Agency Aceh Tengah.

Seperti yang telah dipaparkan sedikit di atas bahwasanya fokus utama dari Novia Agency Aceh Tengah menjelaskan kepada pelanggan upaya ini dilakukan agar pelanggan memahami isi dari kontrak langganan tersebut ada pun konsistensi pemahaman pelanggan dilihat melalui indikator pemahaman dengan cara :

- 1) Pelanggan mampu memahami dan mengintrepertasikan poin-poin di dalam kontrak langganan tersebut.
- 2) Pelanggan memahami pokok-pokok masalah yang akan terjadi apabila iya mendaftar kontrak langganan.
- 3) Pelanggan mengerti akan koherensi ikatan poin-poin dari kontrak langganan Novia Agency Aceh Tengah.
- 4) Keputusan konsumen dipilih bijak tanpa adanya intervensi dari pihak manapun dan konsumen yang menentukan untuk melanjutkan untuk menjadi pelanggan dan siap menerima segala pengaturan kontrak langganan pada Novia Agency Aceh Tengah.

⁶⁸ Hasil wawancara Bendahara Kapolres Aceh Tengah, pelanggan Novia Agency yang berlangganan surat kabar dan majalah, pada 10 Agustus 2022.

⁶⁹ Wawancara dengan Safna, pelanggan surat kabar 10 Agustus 2022 di Aceh Tengah.

Dengan demikian, konsumen dalam memahami poin demi poin serta koherensi mengenai kontrak langgan pihak Novia Agency dan konsumen berdialog untuk agar tercapai kesepakatan kontrak langganan tanpa adanya intervensi dari pihak manapun, jadi makna pokok dari dialog ialah untuk saling untuk memenuhi pertanyaan yang di ajukan konsumen terkait hal mebingungkan dalam memahmi kontrak langganan, posisi Novia Agency menjelaskan apa yang dipertanyakan konsumen sesuai dengan pengaturan kontrak langganan menggunakan intrepertasi yang dipahami oleh konsumen.

Dengan begitu, konsumen yang memutuskan untuk berlangganan surat kabar sesuai dengan kontrak langganan maka harus menerima serta memenuhi hak-hak kewajibannya sebagai pelanggan. Demikian juga dengan pihak Novia Agency harus menjalankan kontrak yang sudah dibuat dengan pelanggan sebagaimana tujuan dari kontrak tersebut untuk melindungi kedua belah pihak apabila terjadi masalah nantinya.

D. Wanprestasi Pelanggan Novia Agency Aceh Tengah

Suatu perjanjian merupakan dimana salah seorang atau lebih mengikat diri terhadap satu orang atau lebih pula dalam perjanjian kontrak langganan Novia Agency Aceh Tengah, terdapat dua pihak yang terlibat dalam perjanjian yakni pihak Novia Agency selaku jasa menyediakan media cetak dan pihak pelanggan selaku konsumen yang memakai media cetak sebagai berlangganan.

Dalam pelaksanaannya perjanjian kontrak langganan Novia Agency Aceh Tengah sering terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh pihak yang melakukan perjanjian. Wanprestasi dalam perjanjian kontrak langganan yang sebagaimana disebutkan di atas seperti pelanggan merasa kurang puas terhadap keterlambatan pengantaran surat kabar dan juga seperti keterlambatan membayar iuran bulanan atau tidak membayar iuran bulanan oleh pelanggan. Dengan adanya berbagai macam permasalahan yang muncul, maka pihak Novia Agency Aceh Tengah melakukan upaya-upaya agar dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan pada keterlambatan pelayanan pengantaran yaitu:

1. Tidak terpenuhinya hak-hak pelanggan atau konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanan yang terdapat pada kontrak langganan surat kabar Novia Agency Aceh Tengah.

2. Terlambatnya membayar iuran bulanan oleh konsumen atau tidak pelayanan. Keluhan pelanggan mengenai permasalahan pengantaran, pihak Novia Agency memberikan kepada pelanggan pelayanan terhadap keluhan tersebut.

Apabila pihak pelanggan mengeluh mengenai terlambat sewaktu-waktu maka pihak pelanggan dapat menghubungi Novia Agency telepon ke nomor: (0643) 21556 atau HP: 0852 6076 2555 atau bisa langsung mendatangi kantor Novia Agency Aceh Tengah Jln. Bale Atu No. 16/61 Pasar Inpres.

Dalam pelaksanaan perjanjian kontrak berlangganan sering terjadi wanprestasi atau tidak dipenuhi kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian, wanprestasi dalam perjanjian kontrak langganan dapat dilakukan antara kedua belah pihak yaitu pihak manajemen ataupun pihak pelanggan. Prestasi atau kewajiban dalam perjanjian kontrak langganan ini dapat berupa pembayaran iuran tiap bulannya yang dilakukan oleh pihak pelanggan dan kewajiban pihak Novia Agency Aceh Tengah memberikan surat kabar kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat menerima surat kabar yang terdapat dalam berlangganan. Wanprestasi atau tidak dipenuhinya prestasi yang sering tidak dipenuhinya dalam kontrak berlangganan adalah tidak terpenuhinya hak-hak konsumen atau konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanan jadwal yang terdapat pada pengantaran surat kabar kerap kali terlambat sampai di lokasi dan juga pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan Novia Agency Aceh Tengah yaitu terlambat membayar iuran bulanan atau tidak membayar iuran bulanan setelah berlangganan.⁷⁰

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Saita Hamzah manager Bank Aceh Tengah, seorang pelanggan Novia Agency yang berlangganan surat kabar dan majalah, 10 Agustus 2022.

Berdasarkan hal ini pihak Novia Agency Aceh Tengah bahwa kurang puas dengan pembayaran yang sudah disepakati seperti di awal. Hal ini seperti dikatakan oleh pemilik Novia Agency Aceh Tengah bahwa ada pelanggan yang menunggak pembayaran terkadang sampai akhir bulan, dikarenakan sistem pembayaran kantor pusat juga dikenakan awal bulan jadi jika pelanggan yang telat melakukan pembayaran iuran bulanan Ibu Yusniar harus menutupi pembayaran iuran tersebut agar hubungan Novia Agency dengan kantor pusat terbit tetap baik dalam menjalin kesepakatan. Dengan terjadinya hal tersebut pihak Novia Agency Aceh Tengah merasa kecewa atau kurang puas terhadap pelanggan yang tidak memenuhi kontrak langganan seperti yang diperjanjikan.

Kemudian permasalahan mengenai keterlambatan pembayaran iuran bulanan atau tidak membayar iuran bulanan pihak Novia Agency Aceh Tengah berlangganan melakukan tindakan-tindakan secara bertahap. Sebagaimana yang dikatakan oleh Yusniar bahwa pihak Novia Agency Aceh Tengah telah mengingatkan para pelanggan secara bertahap antara lain:⁷¹

1. Peringatan pertama pihak manajemen Novia Agency Aceh Tengah menghubungi atau datang langsung ke rumah mengenai jatuh tempo pembayaran iuran setiap bulannya.
2. Apabila pelanggan tidak membayar iuran bulanan selama 1 bulan maka pihak manajemen Novia Agency berlangganan akan mengingatkan dengan mengingatkan peringatan pertama ke rumah pelanggan, pihak pelanggan akan memberhentikan sementara surat kabar.⁷²
3. Apabila pelanggan tidak membayar iuran setelah beberapa surat kabar yang sampai kepada pelanggan, maka pihak Novia Agency akan mengingatkan apakah akan lanjut berlangganan atau tidak. Apabila tidak maka surat kabar

⁷¹ Hasil wawancara dengan Yusniar, pemilik Novia Agency, 11 Agustus 2022.

⁷² Hasil wawancara dengan Rendi pegawai Dinas Pertanahan Aceh Tengah, seorang pelanggan Novia Agency yang berlangganan surat kabar dan majalah, 11 Agustus 2022.

yang telah sampai sebelumnya harus diganti sesuai perhitungan jumlah yang telah diterima.

4. Kemudian apabila pelanggan belum juga membayar iuran bulanan setelah peringatan kedua, maka pihak manajemen Novia Agency memberikan tempo untuk melunasinya, apabila pelanggan tidak membayarnya sebagaimana waktu yang telah diberikan maka pihak manajemen Novia Agency Aceh Tengah berlangganan akan melakukan pemutusan pada pelanggan tersebut dan pihak pelanggan harus membayar atau melunasi seluruh tunggak yang telah sampai.

Setelah peringatan tersebut pihak pelanggan akan melakukan negosiasi untuk menyelesaikan masalah tersebut, dalam hal ini penyelesaian wanprestasi mengenai keterlambatan pembayaran iuran bulanan atau tidak membayar iuran bulanan dapat terselesaikan apabila pelanggan melakukan pembayaran sesuai dengan isi perjanjian. Apabila pelanggan telah membayar dan memutuskan untuk tidak berlangganan lagi, maka pihak Novia Agency Aceh Tengah akan memberhentikan pengiriman surat kabar dan sebagainya. Dalam hal ini perselisihan yang terjadi antara pihak Novia Agency Aceh Tengah dengan pihak pelanggan diselesaikan kedua belah pihak melalui jalur negosiasi, dimana pihak yakni pihak manajemen Novia Agency Aceh Tengah akan mengikat pihak pelanggan agar memenuhi kewajibannya, setelah itu maka para pihak akan melakukan negosiasi untuk menyelesaikan masalah wanprestasi tersebut, negosiasi ataupun perundingan yaitu merupakan proses tawar menawar dengan jalan berunding guna mencapai kesepakatan bersama.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi antara pihak Novia Agency Aceh Tengah dengan pihak konsumen proses penyelesaiannya diselesaikan secara baik-baik dengan cara bernegosiasi, negosiasi merupakan proses dimana sedikitnya dua orang atau lebih berusaha mencapai sesuatu. Agar hal itu tercapai kedua belah pihak harus menyepakati suatu cara pemecahan masalah, negosiasi juga dapat dikatakan sebagai cara penyelesaian sengketa secara damai melalui kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan. Namun apabila tidak

menemukan kata kesepakatan, maka permasalahan itu akan di selesaikan melalui proses pengadilan. Dalam prakteknya pada Novia Agency Aceh Tengah sampai saat ini pihak Novia Agency belum pernah mengajukan tuntutan ke pengadilan mengenai permasalahan dengan pelanggannya. Hal ini dikarenakan apabila mengajukan tuntutan pada pengadilan mengenai permasalahan ini akan membutuhkan biaya yang sangat banyak dan proses penyelesaiannya membutuhkan waktu yang sangat lama.⁷³

E. Tinjauan *Sighat Al-'Aqd* dalam Jual Beli dalam Penyelesaian Wanprestasi Dilakukan Oleh Pelanggan Novia Agency Aceh Tengah

Dalam akad jual beli pada dasarnya dititik beratkan pada kesepakatan antara dua belah pihak yang ditandai dengan *ijab* dan *qabul*. Dengan demikian *ijab qabul* adalah suatu perbuatan atau pernyataan untuk menunjukkan suatu keridhaan dalam berakad yang dilakukan oleh dua orang atau lebih sehingga terhindar atau keluar dari suatu ikatan yang tidak berdasarkan *syara'*. Karena itu dalam Islam tidak semua bentuk kesempatan atau perjanjian dapat kategorikan sebagai akad terutama kesepakatan yang tidak didasarkan pada keridhaan dan syariat Islam.

Setiap yang melakukan akad *muamalah* tentunya memiliki kewajiban masing-masing khususnya pada jual beli. Pihak yang memiliki barang atau pihak yang hendak menjual harus memberikan pelayanan apa saja agar pembeli dapat mengambil manfaat dari barang yang telah dibeli dengan sebaik-sebaiknya misalnya memperbaiki kerusakan-kerusakan yang hendak diperjualbelikan kepada kepada pembeli agar dapat diambil manfaatnya. Begitu pula dengan pembeli yang tentunya memiliki kewajiban sendiri. Pembeli harus membayar uang kepada pemilik barang guna kebolehan pengambilan manfaat peralihan milik barang yang diperjualbelikan. Kepada pembeli agar bisa mengambil manfaatnya begitu pula dengan pembeli yang tentunya juga memiliki kewajiban

⁷³ Hasil wawancara dengan Fatwa pegawai Dinas Perikanan, pelanggan Novia Agency yang berlangganan surat kabar dan majalah, 11 Agustus 2022.

sendiri. Pembeli harus membayar uang langganan kepada pemilik surat kabar guna kebolehan pengambilan manfaat barang yang diperjualbelikan dengan syarat kesepakatan dan tidak mengurangi hal-hal yang telah disepakati.

Pada dasarnya jual beli akan berlangsung dengan baik jika para pihak yang melakukan transaksi tersebut dilandasi oleh itikad baik, namun apabila salah satu pihak tidak beritikad baik atau tidak melakukan kewajiban maka akan timbul perbuatan wanprestasi.⁷⁴ Seorang debitur dapat dinyatakan wanprestasi apabila dinyatakan dalam keadaan tidak memenuhi prestasi sama sekali, memenuhi prestasi tetapi tidak baik ataupun keliru, dan debitur telah memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya atau terlambat.

Konsekuensinya apabila ada salah satu pihak melanggar perjanjian atau melakukan wanprestasi, maka ia dapat digugat di depan pengadilan untuk dimintai pertanggung jawaban atas perbuatan yang telah dilakukan, kecuali atas kesepakatan kedua belah pihak dalam penyelesaian dengan cara perdamaian.

Adanya wanprestasi adalah bentuk sikap pengingkaran salah seorang yang berakad atau transaksi yang tidak menjalankan kewajiban berupa prestasi dari apa yang menjadi kesepakatan dalam perjanjian antara pihak yang bersengketa. Perjanjian tidak dapat diingkari kecuali jika janji terikat dengan waktu dan situasi yang ada setelah berakhir.

Dalam pengembangan ekonomi, khususnya ekonomi Islam tidak boleh terlepas dari nilai-nilai *aqidah*, syariat dan akhlak. Adapun dalam kajian skripsi ini, dapat dijelaskan bahwa konsep *sighat al aqd* merupakan salah satu bagian dari rukun dalam jual beli muamalah. Dimana *sighat al aqd* adalah akad pertemuan kedua belah pihak menyatakan kesepakatan atau tidak sepakat nya terhadap barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri. Ulama fiqh banyak

⁷⁴ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2011) hlm. 241.

menyatakan bahwa *sighat al aqd* agar dipahami antara penjual dan pembeli dalam menentukan kesepakatan.

Praktik berlangganan surat kabar yang terjadi antara pihak manajemen Novia Agency Aceh Tengah dan pelanggan dalam fiqh *muamalah* dengan akad jual beli. Perjanjian yang dibuat tentunya menyusun diktum-diktum yang memuat kesepakatan antara pihak Novia Agency dengan pelanggan. Berdasarkan hal ini sudah tentu perjanjian tersebut menggunakan akad jual beli Novia Agency sebagai penjual dan pelanggan sebagai pembeli. Berdasarkan diktum-diktum yang telah ditentukan di atas telah sesuai dengan rukun yang terdapat pada akad jual beli yang telah dirumuskan oleh para *fuqaha* (pihak yang berakad) dalam perjanjian ini adalah pihak pembeli dan penjual. Pihak Novia Agency dalam perjanjian ini dikatakan sebagai penjual yaitu sebagai pihak yang menyediakan barang dan jasa. Sedangkan pelanggan disebut sebagai pembeli, yaitu pihak yang menerima barang. Kedua pihak ini saling terikat satu sama lain, keduanya memiliki hak dan kewajiban yang harus ditunaikan.

Rukun *sighat al aqd* yaitu pernyataan *ijab* dan *qabul* antara kedua belah pihak dalam tulisan yang penulis uraikan di atas bahwa baik pihak manajemen Novia Agency Aceh Tengah dan pelanggan telah sepakat untuk melaksanakan diktum-diktum yang tertuang dalam perjanjian, ketentuan tersebut berbentuk hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh masing-masing pihak. Jika terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pelanggan maupun pihak manajemen Novia Agency Aceh Tengah, maka penyelesaiannya sesuai dengan apa yang telah disepakati bersama dalam perjanjian. Asas pembentukan akad dalam konsep *fiqh muamalah* fleksibilitas dalam membuat akad jual beli didasarkan pada kaidah umum tentang *muamalah* yang berbunyi:

لَأَصْلُ فِي الْمُعَامَلَةِ الْإِبَاحَةُ أَلَّا أَنْ يَدُلَّ دَلِيلٌ عَلَى تَحْرِيمِهَا

Artinya: “Pada dasarnya segala persoalan dalam *muamalah* itu mubah, hingga ada dalil yang menyatakan keharamannya.”

Kaidah ini bermakna bahwa hukum asal dalam *muamalah* seperti jual beli, sewa-menyewa dan akad pertukaran lainnya adalah boleh, kecuali ada *nash* yang shahih yang melarang serta mengharamkannya. Jika ada, maka *nash* itu yang dipegang. Berdasarkan pada kaidah ini setiap kegiatan *muamalah*, baik yang telah ada pada maasa sekarang maupun yang muncul di kemudian hari sebagai bagian dari kreativitas inovasi manusia, yang tidak ditemukan dalil yang mengharamkannya tetap dihukumi mubah.

Dalam surah Al-Maidah (5):1 Allah Swt. berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji. Hewan ternak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.”

Melalui ayat ini Allah Swt. Memerintahkan kepada orang-orang yang beriman untuk menepati akad dan janji yang mereka buat. Perintah tersebut bersifat mutlak, dalam arti kata tidak terdapat pembatasan pada akad dan janji tertentu atau ini menunjukkan bahwa setiap pertukaran yang terjadi secara timbal-balik diperbolehkan dan sah selama atas dasar kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan yang berbentuk harus atas dasar kerelaan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Ibnu Taimiyah juga menegaskan bahwa setiap orang bebas dalam membuat akad karena prinsip terbentuknya akad adalah boleh (*mubah*) serta keabsahannya juga berlaku selama tidak bertentangan dengan hukum syariat.

⁷⁵Terdapat juga kaidah dalam hukum Islam, yaitu “Pada dasarnya perjanjian

⁷⁵ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam wa Adillatuhu*, Jilid 5 (Jakarta, Gema Insani, 2011).hlm. 511.

(akad) itu adalah kesepakatan para pihak dan akibat hukumnya adalah apa yang mereka tetapkan.”⁷⁶

Jasa atau manfaat disini adalah sesuatu yang diterima oleh pembeli dari barang yang diperjualbelikan berupa manfaat dan diketahui dengan jelas oleh kedua belah pihak. Manfaat yang diberikan oleh pihak manajemen Novia Agency Aceh Tengah adalah surat kabar, majalah berlangganan kepada pelanggan sehingga memberikan manfaat kepada setiap pelanggan.

Objek surat kabar yang berlangganan adalah barang yang dijadikan objek akad yang merupakan penyedia pihak Novia Agency kriteria barang yang dapat diperjual belikan adalah segala sesuatu yang dapat diambil manfaatnya secara agama dan keadaannya tetap utuh.⁷⁷ Pada perjanjian jual beli ini objek yang dimaksud adalah surat kabar berlangganan sendiri dimana pihak Novia Agency memberikan surat kabar dan majalah bagi para-pelanggan yang ingin dapat informasi aktual melalui surat kabar berlangganan. Dalam akad jual beli dijelaskan juga bahwa barang yang dijadikan itu haruslah benda-benda yang jelas dan tidak ada spekulasi yang disandarkan kepadanya. Akad jual beli adalah akad antara penjual dan pembeli yang mengakibatkan berpindahnya kepemilikan obyek yang dipertukarkan dan harga.

Pada praktik pelaksanaan kontrak langganan surat kabar berlangganan di wilayah Aceh Tengah terkait dengan pihak yang berakad dilakukan oleh manajemen Novia Agency dan pelanggan, keduanya merupakan orang yang sudah baligh dan berakal sehat serta adanya unsur kerelaan para pihak. Berdasarkan keterangan di atas maka praktik kontrak langganan surat kabar di wilayah Aceh Tengah terkait *aqidain* yang dilakukan oleh semua informasi di wilayah Aceh Tengah ini sudah sesuai dengan hukum Islam atau lebih tepatnya sesuai dengan akad jual beli.

⁷⁶ Harun, *Fiqh Muamalah*, (Surakarta: Muhammadiyah University Press. 2017), hlm.35.

⁷⁷ Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, (Terj. Kamaluddin A. Marzuki), Jilid 13, (Bandung: Al-Ma'arif, 1997), hlm. 19.

Mengenai permasalahan atau penyelesaian wanprestasi bahwasanya berdasarkan dari hasil penelitian, diperoleh jawaban bahwa terjadi wanprestasi kerana surat kabar kerap kali terlambat dan juga karena terlambatnya membayar iuran bulanan. Adapun penyelesaian wanprestasi dilakukan secara damai antara pihak manajemen Novia Agency dan pelanggan, dimana pelanggan telah membayar iuran bulanan beserta dengan tunggakan nya dan juga pihak manajemen Novia Agency memperbaiki pelayanan pengantaran secepatnya mengenai keterlambatan pengantaran dan membebaskan pembayaran iuran bulanan selama sebulan apabila ini terjadi dalam 7 hari berturut-turut sesuai dengan perjanjian. Maka dapat disimpulkan bahwa penyelesaian wanprestasi di Novia Agency Aceh Tengah telah sesuai dengan konsep jual beli.

Oleh karena itu, penyelesaian wanprestasi dalam hal ini menggunakan prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah yang di sebut *Ash Sulh* (perdamaian), yaitu membayar tunggangan iuran bulanan dan memperbaiki setiap permasalahan surat kabar yang sering terlambat dan yang mengakhiri akad perjanjian perdamaian antara kedua belah pihak antara pihak manajemen Novia Agency Aceh Tengah dan pelanggan surat kabar.

BAB IV PENUTUP

Berdasarkan dari uraian hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka berikut ini adalah beberapa kesimpulan dan saran yaitu sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian, pelanggan telah mampu dan memahami isi poin demi poin kontrak langganan. Serta yang paling penting pelanggan juga mengerti koherensi bahwa kontrak langganan ini akan mengikat pada dirinya dan pelanggan juga menyetujui kontrak langganan tersebut tanpa adanya intervensi dari pihak manapun. Hubungan ini murni karena keinginan pelanggan dan sepakat menjalin hubungan kontrak dengan pihak Novia Agency Aceh Tengah.
2. Bentuk-bentuk wanprestasi dalam kontrak langganan Novia Agency adalah (1) keterlambatan pengantaran surat kabar sehingga para pelanggan merasa kecewa dengan hal tersebut, karena tidak seperti yang diperjanjikan dan merugikan pihak pelanggan.(2) Tidak terpenuhinya hak-hak pelanggan atau konsumen merasa kurang puas terhadap pelayanan pengantaran yang terdapat pada surat kabar berlangganan.(3) Pihak pelanggan telat membayar tagihan bulanan serta menunggak pembayaran sehingga pelanggan tidak memenuhi pretasinya mengakibatkan pihak Novia Agency merugi akan hal itu.
3. Upaya penyelesaian perbuatan wanprestasi pada kontrak langganan yang terjadi antara pihak manajemen Novia Agency dengan pihak pelanggan, proses penyelesaiannya diselesaikan secara baik-baik dengan cara bernegosiasi. Berdasarkan hasil penelitian pihak pelanggan mengingat pertemuan pada awal akad serta sighthat al aqd waktu akan mengikat kontrak langganan umumnya Novia Agency dan pelanggan mengetahui satu sama lain maka atas dasar ini timbul lah rasa bijak dalam

penyelesaian wanprestasi dengan cara damai. Namun apabila tidak menemukan kata kesepakatan, maka permasalahan itu akan di selesaikan melalui proses pengadilan.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian dan menganalisis pada kontrak langganan surat kabar Aceh Tengah pada Novia Agency ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan yaitu:

1. Disarankan kepada pihak manajemen Novia Agency sebaiknya lebih transparan dan berterus terang mengenai kekurangan maupun kelebihan atas kontrak langganan jual beli surat kabar.
2. Kepada para pihak yang melakukan akad jual beli baik manajemen maupun pelanggan harus melaksanakan isi kontrak sesuai dengan bentuk kerjasama yang dilakukannya. Penjual berhak untuk memberikan perlindungan dan haknya agar membentuk kinerja yang baik bagi pihak pembeli. Ketentuan ini bermaksud untuk membentuk citra kerja yang baik sesuai dengan diktum-diktum dalam perjanjian. Batasan yang dibentuk juga untuk menghindari terjadinya ketidakjelasan dalam perjanjian, dalam hal ini batasan pelanggan sesuai dengan pihak Novia Agency, berlandaskan pada isi perjanjian. Sehingga perjanjian kerjasama ini dapat dilaksanakan dan sah sesuai syariah.
3. Kepada kedua belah pihak agar dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan tersebut dengan cara baik-baik yaitu cara negosiasi perdamaian sesuai dengan konsep Arbitrase syariah dan mematuhi isi dari perjanjian agar kedua belah pihak tidak merasa dirugikan.

DAFATAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Ghazaly dkk, *Fiqh Mualamat*, cetakan ke-5 Jakarta: Prenadamedia Group, 2021.
- Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*, ed ke-1 cetakan ke-3 Jakarta: Amzah, 2005.
- Ash-shawi Shalah, Al-muslih Abdullah, *Fikih Ekonomi Islam*, Jakarta: Darul Haq, 2015.
- Adhini. Pengaruh Periklanan Syariah Terhadap Keputusan Pembelian Pada Surat Kabar Harian Serambi Indonesia. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.
- Adhini. Pengaruh Periklanan Syariah Terhadap Keputusan Pembelian Pada Surat Kabar Harian Serambi Indonesia. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Uin Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.
- Ahmad Wardi Muchlis, *Fiqh Muamalah* Jakarta: Amzah, 2010.
- Al-Kasani, *Al-Bada'i ash-Shana'I*, jilid IV, Beirut: Dar al-Fikr, t.t. 19.
- Al-Syarbaini al-Khatib, *Mughni al-Muhtaj*, Jilid II
- Amiruddin, Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Rajawali Pers, 2012.
- Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah*, Jakarta, Kencana, 2018.
- Bugin, Burhan. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, Beirut: Dar al-Fikr, 1978.
- Imam Nasa'iy, *Sunan Nasa'iy*, Beirut: Dar al-fikr, 1994.
- Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer: Hukum Perjanjian, Iqbal Hadi Ekonomi, Bisnis, dan Sosial* Bogor, Galia Indonesia, 2012.
- Ismu Haidar. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Wanprestasi Dalam Praktik Sewa-Menyewa Mobil*. Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum Uin Ar-Raniry Banda Aceh, 2018.
- J. Satrio, *Hukum Perikatan*, Bandung, Alumni, 2015.
- Jonaedi Efendi, Ismu Gunadi Widodo, *Kamus Istilah hukum Populer*, Jakarta, Prenamedia Group, 2016.
- Karim Helmi, *Fiqh Mu'amalah*, Bandung, Al-Ma'arif, 1997.
- Moh Kasiram, *Metodelogi Penelitian*, Malang: UIN Malang Press, 2008.
- M Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam Fiqih Muamalah*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2004.

- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, Volume 2.
- M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Bandung, Alumni, 1982.
- Mahmudatus sa'diyah, *Fiqh Muamalah II, Teori dan Praktik*, Jawa Tengah, UNISNU PRESS.
- Marzuki Abu Bakar, *Metode Penelitian*, Banda Aceh, 2013.
- Muhammad bin Yazid Abu 'Abdullah al-Qazwiny, Sunan Ibnu Majah, jilid II, Beirut, Dar al-fikr, 2004.
- Nurdin Ridwan *Hukum Ekonomi Syariah Substansi dan Pendekatan Doy*, Banda Aceh, 20 Juni 2018.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta 2010.
- Suyitno. *Metode Penelitian Kualitatif (Konsep Prinsip dan Operasionalnya)*. Tulung Agung: Akademia Pustaka, 2018.
- Salimudin, Mumud. *Fiqh Muamalah (Kumpulan Makalah Hadits-Hadits ekonomi)*. Bandung: Stai Persis Bandung, 2016.
- Teguh Muhammad *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2005
- Ventika Kusumadewi. *Wanprestasi Dalam Akad Jual Beli Di Shopee Dalam Perspektif Kuhperdata Dan Fiqh Muamalah*. Skripsi Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta

Artikel

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/wanprestasi>

<https://kbbi.web.id/pemahaman>

<https://kbbi.web.id/pelanggan>

<https://kbbi.web.id/langganan>

Lain-Lain

Wawancara dengan Yusniar, Pemilik Novia Agency di Kampung Bale Atu, Kec. Lut Tawar . Kab Aceh Tengah.

Wawancara dengan Khairul, Kurir Novia Agency di Kampung Bale Atu, Kec Lut Tawar, Kab Aceh Tengah.

Wawancara dengan Anto, Kurir Novia Agency di Kampung Bale Atu, Kec Lut Tawar, Kab Aceh Tengah.

Wawancara dengan Ihsan, Kurir Novia Agency di Kampung Bale Atu, Kec Lut Tawar, Kab Aceh Tengah.

Wawancara dengan Safna, Pedagang di Pasar Inpres Takengon, Kec. Lut Tawar, Kab Aceh Tengah.

Wawancara dengan Suljadi, Bendahara Bappeda Aceh Tengah, di Kantor Dinas Bappeda Aceh Tengah.

Wawancara dengan Sarita Hamzah, Pegawai Bank Aceh Kantor Cab Takengon di Kantor Bank Aceh Takengon.

Wawancara dengan Lia Bendahara Dinas Sosial Aceh Tengah, di Kantor Dinas Sosial Aceh Tengah.

Wawancara dengan Hendri, Barista Warung Kopi di Kampung Simpang Empat, Kec Bebesen, Kab Aceh Tengah.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Penetapan Pembimbing Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
 Jl. SyekhAbdullahKopelma Darussalam Banda Aceh
 Telp. 0651-7557442 Email tahliar-raniry@icloud.com

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
 UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
 Nomor: 5771/Un.08/FSH/PP.00.9/12/2021

T E N T A N G

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

Menimbang

- a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KCU Skripsi pada Fakultas Syariah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjuk pembimbing KCU Skripsi tersebut;
- b. Bahwa yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KCU Skripsi.

Mengingat

1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 04 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri;
7. Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS Adilungkungan Departemen Agama RI;
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Status Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
10. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

M E M U T U S K A N

Menetapkan

Pertama

Menunjuk Saudara (i):	
a. Dr. Ali, M.Ag	Sebagai Pembimbing I
b. Muhammad Iqbal, M.M	Sebagai Pembimbing II
untuk membimbing KCU Skripsi Mahasiswa (i):	
N a m a	Khairan Konadi
N I M	180102147
P r o d i	HES
J u d u l	Analisis Wangprestasi Kontrak Langganan Novia Agency Aceh Tengah dalam Perspektif <i>Sighat al_`Aqd</i> dalam Jual Beli

Kedua

Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

Ketiga

Pembayaran akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2021;

Keempat

Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada tanggal : 6 Desember 2021
 Di : Aceh


 Muhammad Siddiq

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Ketua Prodi HES;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

Lampiran 2: Surat Permohonan Melakukan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
 Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 4859/Un.08/FSH.I/PP.00.9/09/2022
 Lamp : -
 Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
 Novia Agency Aceh Tengah

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
 Pimpinan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Khairan konadi / 180102147**
 Semester/Jurusan : IX / Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)
 Alamat sekarang : Tanjung Selamat, kecamatan Darussalam, Kabupaten Aceh Besar, Aceh, Indonesia.

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **ANALISIS WANPRESTASI KONTRAK LANGGANAN NOVIA AGENCY ACEH TENGAH DALAM PERSPEKTIF SIGHAT AL-AQD DALAM JUAL BELI**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 05 September 2022
 an. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Dr. Jabbar, M.A.

Berlaku sampai : 30 Desember 2022

DAFTAR PERTANYAAN

Kepada: Novia Agency

1. Bagaimana sejarah singkat berdirinya perusahaan Novia Agency!
2. Bagaimana proses pengembangan perusahaan Novia Agency?
3. Apa saja syarat-syarat yang diberikan pihak Novia Agency kepada pelanggan?
4. Bagaimana perjanjian yang disepakati antara pihak Novia Agency dengan pihak pelanggan?
5. Bagaimana sistem pembayaran pada Novia Agency?
6. Apakah ada masalah atau kendala pada layanan pengantaran ke lokasi pelanggan?
7. Apakah selama transaksi berlangsung ada pihak pelanggan yang tidak membayar iuran bulanan?
8. Apakah ada konsekuensi apabila pelanggan terlambat membayar iuran bulanan?
9. Apakah anda tau bagaimana konsep akad jual beli?
10. Apakah anda tau apa itu wanprestasi?
11. Apakah anda tau wanprestasi yang terjadi pada kontrak langganan surat kabar?
12. Apakah anda saling mengetahui dengan pelanggan bahwasanya pada kontrak ini adanya terjadi wanprestasi?
13. Bagaimana bentuk wanprestasi yang dilakukan pelanggan Novia Agency?
14. Bagaimana tindakan atau kebijakan yang dilakukan oleh manajemen terhadap wanprestasi tersebut?
15. Bagaimana penyelesaian wanprestasi yang dilakukan oleh pihak Novia Agency dalam akad jual beli perspektif *sighat al aqd*?

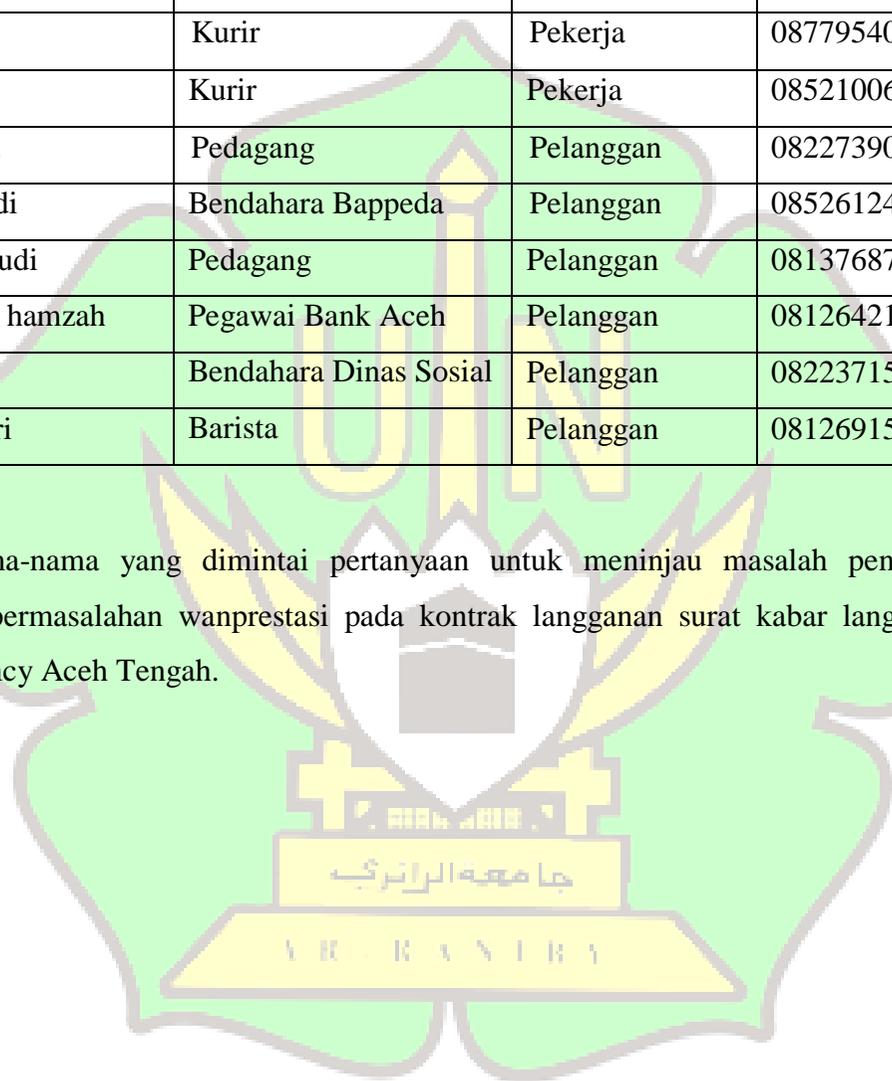
Kepada: Pelanggan

1. Apa yang anda ketahui tentang kontrak langganan?
2. Apa saja syarat-syarat yang diberikan pihak Novia Agency?
3. Bagaimana perjanjian yang disepakati dengan pihak Novia Agency?
4. Bagaimana sistem pembayaran pada kontrak langganan surat kabar?
5. Apakah ada masalah atau kendala pada surat kabar yang berlangganan?
6. Apakah selama transaksi berlangsung pernah terlambat membayar iuran bulanan atau tidak membayar iuran bulanan?
7. Apakah ada konsekuensi yang diberikan pihak Novia Agency apabila terlambat membayar iuran bulanan?
8. Apakah anda tau bagaimana konsep akad jual beli?
9. Apakah anda tau apa itu wanprestasi?
10. Apakah anda tau wanprestasi yang terjadi pada kontrak langganan?
11. Apakah anda mengetahui bahwasanya pada transaksi ini adanya terjadi wanprestasi?
12. Bagaimana bentuk wanprestasi yang dilakukan pada kontrak berlangganan?
13. Bagaimana tindakan atau kebijakan yang dilakukan oleh manajemen Novia Agency terhadap wanprestasi tersebut?
14. Bagaimana penyelesaian wanprestasi yang dilakukan oleh pihak Novia Agency dalam jual beli perspektif *sighat al aqd*?
15. Bagaimana pendapat anda tentang perjanjian kontrak langganan surat kabar dan majalah?

Lampiran 4: Tabel Narasumber

NO	NAMA	PEKERJAAN	STATUS	NO HP
1	Yusniar	Pedagang	Pemilik	085260762555
2	Khairul	Kurir	Pekerja	081375379133
3	Anto	Kurir	Pekerja	087795408087
4	Ihsan	Kurir	Pekerja	085210063390
5	Safna	Pedagang	Pelanggan	082273900995
6	Suljadi	Bendahara Bappeda	Pelanggan	085261246787
7	Win rudi	Pedagang	Pelanggan	081376870815
8	Sarita hamzah	Pegawai Bank Aceh	Pelanggan	08126421043
9	Lia	Bendahara Dinas Sosial	Pelanggan	082237154215
10	Hendri	Barista	Pelanggan	081269152526

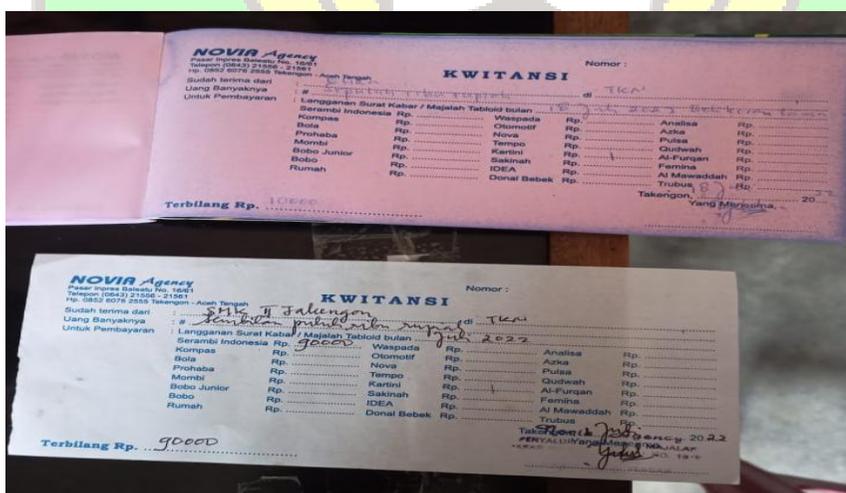
Daftar nama-nama yang dimintai pertanyaan untuk meninjau masalah penelitian mengenai permasalahan wanprestasi pada kontrak langganan surat kabar langganan Novia Agency Aceh Tengah.



Lampiran 5: Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi penelitian di Novia Agency Aceh Tengah bersama ibu Yusniar serta mengobservasi dokumen, bukti, identitas pelanggan serta menanyakan mengenai kontrak langgan pada surat kabar harian.



Bukti pembayaran surat kabar, majalah berupa kwitansi yang mendandakan telah terjadi pembayaran iuran bulanan surat kabar berlangganan yang diterima oleh pelanggan serta menjadi arsip salinan untuk Novia Agency sebagai tanda telah membayar.

KONTRAK PERJANJIAN BERLANGGANAN NOVIA AGENCY ACEH TENGAH

1. Hak Kewajiban Bagi Pelanggan

a. Hak Pelanggan

- 1) Mendapatkan pelayanan yang baik dari Novia Agency Aceh Tengah.
- 2) Mendapatkan surat kabar sesuai dengan yang diperjanjikan.
- 3) Menanyakan tentang pengantaran surat kabar.
- 4) Menanyakan informasi pada petugas pengantaran.
- 5) Melaporkan apabila ada keluhan surat kabar atau hal-hal lain, sehingga pelanggan tidak mendapatkan hak nya.

b. Kewajiban Pelanggan

- 1) Membayar biaya langganan pada awal bulan atau waktu yang sudah disepakati.
- 2) Membayar iuran bulanan pada setiap jenis media cetak yang di kontrak.
- 3) Memberikan akses penjelasan pengantaran petugas.
- 4) Melapor kepada pihak Novia Agency jika mengalami terukar surat kabar atau mengalami kerusakan.
- 5) Melaporkan jika ada perpindahan lokasi dan jadwal pembayaran.
- 6) Pelanggan harus siap menerima kendala jika terjadinya keterlambatan.

2. Hak Kewajiban Bagi Novia Agency Aceh Tengah

a. Hak Novia Agency Aceh Tengah

- 1) Mengadakan persediaan dan pengantaran.
- 2) Menerima pembayaran iuran bulanan dari pelanggan.
- 3) Menolak permintaan/keluhan yang diajukan pelanggan, jika secara teknis dan administrasi tidak dimungkinkan.
- 4) Memeriksa surat kabar pelanggan baik diminta maupun tidak, untuk memastikan agar sesuai dengan apa yang sudah diperjanjikan.
- 5) Berkomunikasi dengan pelanggan akan pelayanan pengantaran serta jadwal terbit.

b. Kewajiban Novia Agency Aceh Tengah

- 1) Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.
- 2) Melakukan pengantaran sesuai jadwal yang sudah disepakati.
- 3) Memastikan kesesuaian surat kabar seperti yang sudah disepakati.
- 4) Memberikan informasi apabila ada perubahan dan kendala.
- 5) Beretika yang baik untuk melaksanakan perjanjian ini.

3. Ganti rugi Novia Agency

Pelanggan dibebaskan membayar iuran bulanan apabila

- 1) Jika pelanggan tidak mendapatkan surat kabar secara 7 hari (dalam terbit surat kabar).
- 2) Kerusakan atau kekurangan surat kabar, (dalam terbit surat kabar).

4. Tagihan dan iuran bulanan

- 1) Pembayaran iuran pada awal bulan tanggal 1-7.
- 2) Pembayaran dapat dilakukan pekerja pengantaran atau di kantor Novia Agency (dibuktikan dengan kwintasi).

5. Sanksi

Pembayaran dilakukan dengan ketentuan apabila keterlambatan pembayaran maka akan dikenakan sanksi:

- 1) Penahanan sementara surat kabar apabila tidak membayar iuran bulan selama 1 bulan.
- 2) Pemberhentian dari daftar langganan apabila tidak membayar lebih dari 1 bulan lebih.
- 3) Pengenaan sanksi pelanggan atau eks pelanggan yakni melunasi semua surat kabar yang telah diberikan.

6. Force majeure

- 1) Tidak dilaksanakan sebagian atau seluruh ketentuan perjanjian ini oleh salah satu atau kedua belah pihak tidak termasuk pelanggaran perjanjian jika hak tersebut disebutkan oleh keadaan force majeure (keadaan yang memaksa)
- 2) Yang dimaksud keadaan dengan force majeure adalah kejadian – kejadian yang tidak diduga berdampak luas dan tidak dapat diatasi oleh pihak yang mengalaminya. Termasuk peristiwa-peristiwa: bencana alam, pemberontakan, huru-hara, perang , memogokan umum, pemadaman listrik diluar kemampuan kedua belah pihak untuk mengatasinya.

7. Penyelesaian Permasalahan

- 1) Permasalahan yang menyangkut pelaksanaan kontrak perjanjian ini diselesaikan bersama-sama dengan itikad baik oleh Novia Agency dan pelanggan secara musyawarah.
- 2) Apabila penyelesaian secara musyawarah tidak dapat dicapai maka kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikan di Pengadilan setempat.

8. Lain-lain

- 1) Hal-hal yang belum diatur dalam perjanjian ini akan diatur lebih lanjut dalam pengumuman pemberitahuan resmi oleh Novia Agency.
- 2) Perjanjian ini berlaku sejak di tanda tangannya oleh kedua belah pihak.

Peraturan kontrak langganan surat kabar di Novia Agency Aceh Tengah berisikan larangan serta efek setelah mengikatkan kontrak langganan dengan pelanggan yang harus disepakati bersama.