

## **BAB IV**

### **LAPORAN PENELITIAN**

#### **A. Diskripsi Kasus Perkasus**

##### Kasus I

##### a. Identitas Responden

##### 1). Teknisi

Nama : US

Umur : 22

Pendidikan : Mahasiswa

Pekerjaan : Teknisi

Alamat : Barabai, Jl. SMP No 33 RT 08

##### 2). Konsumen

Nama : RH

Umur : 30

Pendidikan : -

Pekerjaan : Swasta

Alamat : Barabai, Jl. Kampung Jawa No 30 RT 02

b. Uraian Kasus

Pada tanggal 1 Januari 2011, toko perbaikan printer Surabaya Com menerima empat buah printer yang rata-rata mengalami keluhan tidak bisa memprint, di antaranya adalah printer type Canon ip 1880, 1890, MP 198 dan HP D2566 .

US adalah salah satu teknisi perbaikan printer Surabaya Com dia bekerja sebagai teknisi sudah tiga tahun, awal dia bekerja sebagai teknisi hanya diajak oleh temannya, US sebenarnya tidak terlalu mahir dalam memperbaiki printer. Kebetulan US memperbaiki printer type Canon ip 1880 milik RH. Setelah dibongkar dan memeriksa printer tersebut ternyata salah satu komponen printer ada yang kotor, yaitu pada sensor rol<sup>1</sup> printer. Kerusakan tersebut diakibatkan oleh tinta cartridge sering diisi terlalu penuh, sehingga membuat tinta sering bocor dan akhirnya tintanya mengenai sensor rol printer. Akibatnya sensor rol tidak bisa berfungsi maksimal untuk menggerakkan roda mekanik untuk menarik kertas yang akan diprint.

---

<sup>1</sup> Sensor rol berfungsi untuk menggerakkan roda mekanik sebagai perintah untuk menarik kertas yang akan di print.

Untuk mengatasi masalah tersebut US langsung mengambil tindakan untuk membersihkan sensor rol printer dengan cairan khusus pembersih dan tisu. Setelah sensor rol printer selesai dibersihkan, US memasangnya kembali dan langsung mencoba untuk memprint, ternyata printer Canon ip 1880 milik RH bisa memprint

Setelah US selesai memperbaiki printer milik RH, US memberitahukan kasir agar menghubungi RH, dan memberitahukan bahwa printernya sudah selesai diperbaiki dan bisa diambil secepatnya.

kemudian RH sampai di toko perbaikan printer Surabaya Com, RH langsung menemui US. US menjelaskan kepada RH penyebab printernya tidak bisa memprint, US berkata “ Sensor rol printer bapak rusak dan telah kami gantikan dengan yang baru “. Setelah mendengar penjelasan US, RH langsung mengurus biaya perbaikan.

Uraian di atas dapat dilihat bahwasanya US memanfaatkan ketidaktahuan konsumen mengenai masalah printer. Dengan memberitahukan bahwa telah terjadi kerusakan pada rol printer, sebenarnya sensor rolnya tidak rusak hanya mengalami kotor sehingga tidak bisa memprint.

US memang sengaja berbohong untuk mendapatkan upah yang mahal. Karena biaya mengganti sensor rol printer Rp. 80.000,00, dan biaya perbaikan biasa biayanya Rp. 35.000,00.<sup>2</sup>

## Kasus II

### a. Identitas Responden

#### 1). Teknisi

Nama : RD

Umur : 27

Pendidikan : Smk

Pekerjaan : Teknisi

Alamat : Barabai, Jl. Keramat Manjang NO 15 RT 07

#### 2). Konsumen

Nama : AJ

Umur : 21

Pendidikan : Mahasiswa

Pekerjaan : -

---

<sup>2</sup>Data diperoleh dengan observasi langsung yaitu dengan mengamati para teknisi memperbaiki printer dan interview.

Alamat : Barabai, Jl. H.A. Syafawi N0 56 RT 06

b. Uraian Kasus

Pada tanggal 10 Januari 2011 AJ mengantar printernya type HP Deskjet D2560 ke toko perbaikan printer untuk diperbaiki, karena printer yang dimilikinya tidak bisa memprint. Salah satu pihak teknisi yang bernama RD di tugaskan memperbaiki printer milik AJ.

Setelah RD memeriksa printer AJ ternyata penyebab printer tersebut tidak bisa memprint karena mekanik printer<sup>3</sup> yang juga berfungsi untuk menarik kertas tidak bisa berputar disebabkan adanya kemasukan uang logam di dalam printer, sehingga ger tidak bisa berputar untuk menarik kertas.

Kemudian RD langsung membersihkannya dan mengambil uang logam yang tersangkut dengan hati-hati, karena komponen-komponen dalam printer ada yang sensitif dan cepat rusak apabila RD tidak hati-hati.

Setelah RD selesai membersihkan printer milik AJ, RD kemudian mencobanya, setelah dicoba ternyata ger tersebut sudah bisa berfungsi untuk menarik kertas. RD memberitahukan kepada kasir agar menghubungi AJ bahwa printernya sudah selesai diperbaiki dan bisa diambil.

---

<sup>3</sup> Mekanik printer adalah komponen yang berfungsi untuk menggerakkan semua ger dalam printer.

Beberapa saat kemudian AJ tiba di toko perbaikan printer Surabaya Com dan sebelum printer dibawa pulang oleh AJ, printer dicoba dulu di tempat untuk menyakinkan kepada AJ bahwa printernya benar-benar baik.

Sambil mencoba printer tersebut RD memberitahukan kepada AJ bahwa penyebab printer tidak bisa memprint adalah karena ada salah satu komponen yang patah dan harus diganti. RD tidak memberitahukan informasi yang sebenarnya mengenai kerusakan printer milik AJ.<sup>4</sup>

Alasan RD tidak mengatakan yang sebenarnya kepada AJ hanya ingin mendapatkan keuntungan yang besar.

Akibat dari ketidakjujuran RD dalam menyampaikan informasi yang sebenarnya, AJ merasa dirugikan.

### Kasus III

#### a. Identitas Responden

##### 1). Teknisi

Nama : AD

Umur : 24

Pendidikan : -

---

<sup>4</sup> Data diperoleh dari hasil uji coba teknisi perbaikan printer Surabaya Com di Barabai, untuk memperbaiki printer yang sudah diketahui kerusakannya terlebih dahulu kemudian diperbaiki pihak teknisi perbaikan printer.

Pekerjaan : Teknisi

Alamat : Barabai, Jl. Munti Raya NO 11 RT 01

2). Konsumen

Nama : SH

Umur : 35

Pendidikan : -

Pekerjaan : PNS

Alamat : Barabai, Komplek. Bawan Permai NO 12 RT 03

b. Uraian Kasus

Pada tanggal 15 Januari 2011 toko perbaikan printer Surabaya Com menerima beberapa buah printer dari konsumen yang akan diperbaiki, dengan keluhan yang sama yaitu tidak bisa memprint, salah satu teknisi yang bernama AD kebetulan memperbaiki type canon MP 145 milik SH.

Setelah AD mencoba printer milik SH ternyata printer tersebut memang tidak bisa berfungsi. AD mengambil tindakan untuk membongkarnya dengan hati-hati, karena apabila tidak hati-hati bisa menyebabkan kabel fleksibel yang ada dalam printer bisa putus.

Setelah printer milik SH dibongkar, AD kemudian memeriksa komponen-komponen yang ada dalam printer, namun ternyata tidak ada komponen yang bermasalah. Sebenarnya yang mengakibatkan printer tidak bisa berfungsi untuk memprint hanya kemasukan binatang kecoa yang menghalangi berputarnya sensor rol yang terletak di sebelah kiri printer. Sensor rol tersebut yang berfungsi untuk menggerakkan roda mekanik sebagai perintah untuk menarik kertas. AD mengeluarkan binatang tersebut dari printer SH. Akhirnya printer SH bisa berfungsi dan dapat dipergunakan lagi.

Tetapi AD tidak mengatakan yang sebenarnya kepada SH bahwa penyebab printernya tidak bisa berfungsi untuk memprint hanya kemasukan binatang. AD hanya memberitahu kepada SH bahwa salah satu komponen dalam printer ada yang rusak. Alasannya dengan cara itu lah AD bisa mendapatkan upah yang mahal.<sup>5</sup>

Akibat dari ketidakjujuran pihak teknisi, SH dirugikan karena harus membayar biaya yang mahal.

#### Kasus IV

##### a. Identitas Responden

##### 1). Teknisi

---

<sup>5</sup> Data diperoleh dengan observasi dan wawancara.



Nama : FD

Umur : 18

Pendidikan : Pelajar

Pekerjaan : -

Alamat : Barabai, Jl. Pandawan NO 15 RT 02

2). Konsumen

Nama : NF

Umur : 38

Pendidikan : -

Pekerjaan : PNS

Alamat : Barabai, Jl. Muhajirin NO 17 RT 05

b. Uraian Kasus

Pada tanggal 20 Januari 2011, tepatnya pada hari Kamis toko perbaikan printer Surabaya Com menerima lagi beberapa buah printer dengan type yang berbeda-beda dengan keluhan yang hampir sama yaitu tidak bisa memprint. Kecuali printer milik NF dengan type HP Deskjet 3920. Printer

tersebut mengalami sedikit masalah ketika digunakan untuk memprint, yaitu adanya suara kurang enak didengar dari dalam printer.

Kebetulan yang memperbaiki printer NF adalah pelajar SMK yang sedang magang di toko perbaikan printer Surabaya Com Barabai sebut saja namanya FD, karena belum profesional dalam memperbaiki printer dan juga tidak hati-hati, printer NF mengalami kerusakan yang fatal dan akhirnya tidak bisa berfungsi lagi, karena di saat membongkar printer milik NF, FD sambil bercanda dengan teknisi yang lain.

Babberapa hari kemudian NF datang dan ingin mengambil printernya yang diperbaiki. NF terkejut ternyata printernya mengalami kerusakan yang fatal dan tidak bisa berfungsi sama sekali. Ketika NF mengantar printernya keperbaikan printer masih bisa berfungsi untuk memprint, hanya saja mengeluarkan suara yang kurang enak didengar.

Salah satu teknisi perbaikan printer Surabaya Com Barabai memberikan penjelasan kepada NF mengapa printernya menjadi bertambah rusak, berhubung NF tidak terlalu mengerti masalah printer akhirnya dia hanya mengiyakan saja. Akan tetapi pihak teknisi tidak menyampaikan informasi yang sebenarnya bahwa printer NF tidak bisa memprint adalah akibat dari kelalaian FD yang mengakibatkan kerusakan printer NF bertambah fatal.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Data diperoleh dengan observasi dan wawancara.

Akibat dari Kelalain FD dalam memperbaiki printer NF, NF merasa dirugikan karena printernya bertambah rusak dan tidak bisa dipergunakan lagi.

#### Kasus V

##### a. Identitas Responden

###### 1). Teknisi

Nama : BD

Umur : 27

Pendidikan : SMK

Pekerjaan : Teknisi

Alamat : Barabai, Jl. Awang Besar NO 30 RT 08

###### 2). Konsumen

Nama : MH

Umur : 30

Pendidikan : -

Pekerjaan : Swasta

Alamat : Barabai, Jl. Bulau Indah NO 91 RT 08

b. Uraian Kasus

Pada suatu kesempatan MH mampir ke toko perbaikan printer Surabaya Com Barabai dengan tujuan ingin memperbaiki printernya type Canon 1880, yang tidak bisa berfungsi. MH baru saja membeli printernya, kira-kira dua bulan yang lalu.

Sesampainya MH di toko perbaikan printer Surabaya Com Barabai, MH menjelaskan kepada salah satu teknisi yang bernama BD, bahwa printernya tidak bisa berfungsi atau memprint.

Setelah MH pulang, BD langsung mengambil tindakan untuk memeriksa dan memperbaiki printer MH, ternyata penyebab printer MH tidak bisa memprint adalah adanya masalah teknis dalam instalasi yang mengharuskan printer harus diriset<sup>7</sup>. Kemudian BD langsung merisetnya dengan aplikasi atau software. Setelah proses riset selesai, BD langsung mencoba printer MH dan akhirnya printer MH sudah dapat dipergunakan untuk memprint.

Beberapa hari kemudian MH datang untuk mengambil printernya, sebelum printer dibawa pulang terlebih dahulu dicoba di tempat, pada saat itu lah MH menanyakan apa penyebab printernya tidak bisa berfungsi. Supaya

---

<sup>7</sup> Riset terjadi apabila lampu printer berkedip-kedip, biasanya diakibatkan data full atau cartridge tidak dapat dibaca oleh printer.

mendapatkan upah yang mahal, BD mengatakan bahwa salah satu komponen yang ada dalam printer mengalami kerusakan dan harus diganti, berhubung MH tidak mengerti masalah printer MH pun menerima penjelasan BD.<sup>8</sup>

Akibat dari ketidakjujuran BD kepada MH mengenai penyebab printer tidak bisa berfungsi, MH harus membayar biaya perbaikan yang mahal.

## **B. Diskripsi Kasus Perkasus Dalam Bentuk Matrik**

Pada poin ini, penulis akan menyimpulkan keseluruhan dari uraian gambaran mengenai praktik upah-mengupah perbaikan printer di Surabaya Com Cabang Barabai, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

---

<sup>8</sup> Data diperoleh dengan observasi dan wawancara.