

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Penyajian Data

1. Deskripsi Kasus Perkasus

Kasus 1

a. Identitas Responden

1. Pihak yang meminta perbaikan barang bergaransi

Nama Md, umur 30 tahun, pendidikan SD, pekerjaan swasta, alamat Pekapuran.

2. Pihak yang melakukan penjualan barang

Nama HM, umur 45 tahun, pendidikan SMA, pekerjaan sebagai pemilik toko Fir, alamat Jl. Sudirman

Uraian kasus

Pada bulan Desember 2003, Md bersama keluarganya pergi ke kawasan pasar Cempaka untuk membeli VCD, tepatnya di toko Fir Md membeli sebuah VCD merk Toshiba dengan harga Rp 845.000,-. Pada waktu terjadinya transaksi jual beli tersebut, Md diberikan kartu garansi produk selama satu tahun oleh pemilik toko Fir, yaitu HM. Pada waktu itu pula HM mengatakan bahwa apabila VCD yang dibeli Md mengalami kerusakan maka bisa dibawa ke tokonya untuk diperbaiki, karena ada kartu garansinya dan tidak dipungut biaya asalkan masih selama waktu garansi.

Setelah membeli VCD tersebut maka Md langsung mencobanya, sekitar sepuluh hari ternyata VCD tersebut mengalami kerusakan. Maka Md kemudian

membawanya ke toko Fir untuk memperbaikinya, karena masih dalam masa garansi.

Sekitar awal Januari 2004 Md membawa VCD miliknya, namun sebelum memperbaikinya ternyata pemilik toko yaitu HM mengatakan kepada anak buahnya supaya memperbaiki VCD tersebut dan mengatakan kepada Md supaya membayar biaya service sebesar Rp 35.000,-. Mendengar apa yang dikatakan HM tersebut, Md terkejut karena harus mengeluarkan biaya lagi, padahal barangnya sudah bergaransi. Namun hal tersebut tidak di gubris oleh HM sambil mengatakan kalau tidak mau membayar maka silahkan ke tempat lain untuk memperbaikinya.

Sedangkan saat ditanya, Md mengaku baru pertama kali membeli alat elektronik sehingga Md tidak tahu mengenai kartu garansi. Oleh karena itu waktu terjadi transaksi Md cuma bisa membenarkan saja apa yang dikatakan oleh pihak toko. Selain itu juga dikarenakan Md hanya memiliki pendidikan tingkat SD sehingga tidak mengetahui secara jelas tentang garansi. Md Cuma tahu kalau kartu garansi bisa digunakan apabila saat barang yang dibeli mengalami kerusakan bisa diperbaiki secara gratis selama masa garansi barang masih berlaku, Md juga tidak tahu kalau kartu garansi tersebut ada dua yaitu garansi toko dan garansi perusahaan.

Selain baru pertama kali membeli alat elektronik, kesalahan Md yang lain terjadi karena waktu terjadinya transaksi jual beli Md tidak meminta penjelasan kepada pihak toko mengenai kartu garansi.¹

¹ Hasil Wawancara Tanggal 15 April 2007

Adapun alasan HM menetapkan biaya tersebut untuk menambah penghasilan tokonya dan mengaji pegawai yang memperbaikinya sedangkan biaya yang dikenakan jauh lebih kecil daripada memperbaikinya ke toko lain atau ke tukang service.

Akibat dari tindakan HM yang mengingkari janjinya untuk melakukan service gratis sebagaimana tertulis di kartu garansi, tentu saja Md merasa dirugikan karena harus mengeluarkan biaya untuk memperbaiki VCD miliknya dan pihak toko jelas telah melalaikan perjanjian yang dibuatnya.

Kasus II

a. Identitas Responden

1. Pihak yang meminta perbaikan barang bergaransi

Nama KYL, umur 25 tahun, pendidikan SMA, pekerjaan sebagai pedagang, Jl Sungai Andai

2. Pihak yang melakukan penjualan barang

Nama H.J, umur 35 tahun, pendidikan SMP, pekerjaan sebagai pemilik toko S.Ha, alamat Jl Sudirman, Kec. Banjarmasin Tengah

Uraian kasus

KYL dan suaminya berniat ingin membeli sebuah kulkas, karena kulkas yang ada sudah ada tidak bisa dipergunakan lagi. Pada tanggal 18 Mei 2005 KYL ke pasar sebrang untuk membeli sebuah kulkas tepatnya di toko S.Ha milik H.J.

KYL membeli sebuah kulkas merk sharp fine crystal dua pintu dengan harga Rp 3.200.000,- pada waktu terjadi transaksi jual beli, H.J memberikan kartu garansi kepada KYL yang berlaku selama dua tahun tapi H.J tidak menjelaskan secara rinci mengenai kartu jaminan tersebut.²

Setelah kurang lebih dua bulan, kulkas yang dibeli KYL mengalami kerusakan, tepatnya pada pendingin nya di pintu pertama. KYL bingung, kenapa kulkas tersebut cepat sekali mengalami kerusakan, padahal KYL sudah membeli kulkas dengan merk yang bermutu.

Atas saran suaminya, KYL kemudian membawa kulkas tersebut ke toko S.Ha untuk meminta perbaikan kulkas miliknya, karena masih dalam masa garansi. Ketika sudah di toko S.Ha, kulkas tersebut oleh pemilik toko yaitu H.J ditinggal dulu untuk diperbaiki dan KYL disuruh mengambil kulkas miliknya satu minggu ke depan.

Setelah satu minggu, KYL datang lagi ke toko S.Ha bersama suaminya untuk mengambil kulkas miliknya sesuai dengan perjanjian dengan H.J minggu lalu. Pada saat itu, H.J meminta biaya perbaikan kulkas tersebut sebesar Rp 80.000,-. KYL maupun suaminya sangat terkejut mendengar penuturan dari pemilik toko tersebut dan suami KYL menanyakan kepada pemilik toko kenapa mesti harus mengeluarkan biaya perbaikan, padahal kulkas tersebut masih dalam masa garansi serta kartu garansinya pun masih berlaku.

² Hasil wawancara Tanggal 23 April 2007

Alasan dari H.J melakukan penarikan biaya atas perbaikan kulkas tersebut walaupun ada kartu garansinya, namun menurutnya tidak berlaku di tokonya karena seharusnya KYL memperbaiki kulkas tersebut langsung ke agen dan service sharp bukan ke tokonya.

Memang pada awalnya H.j tidak menjelaskan tentang kartu garansi tersebut, KYL sendiri juga tidak menanyakan tentang kartu garansi. H.J memanfaatkan kelalaian KYL untuk mendapatkan keuntungan, dan menurut KYL seharusnya pada waktu transaksi jual beli H.J juga menjelaskan kalau kartu garansi tersebut adalah kartu garansi perusahaan bukan kartu garansi toko. Akibat dari perbuatan H.J, KYL merasa dirugikan oleh tindakan pihak toko dan KYL jera untuk membeli barang di toko milik H.J.

Kasus III

a. Identitas Responden

1. Pihak yang meminta perbaikan barang bergaransi

Nama Ddn, umur 25 tahun, pendidikan STM, pekerjaan perusahaan kontraktor, alamat Rawa sari

2. Pihak yang melakukan penjualan barang

Nama K. An, umur 32 tahun, pendidikan SMP, pekerjaan sebagai pemilik toko Ma.d, alamat Jl Sudirman, pasar Sudimampir Kecamatan Banjarmasin Tengah

Uraian kasus

Pada awal tahun 2003, Ddn berjalan-jalan ke pusat perbelanjaan elektronik. Ketika memasuki toko Ma.D milik K.An, Ddn berniat ingin membeli Amplipair technic. Ddn kemudian melihat-lihat Amplipair sambil menanyakan harga ke K.An.

Setelah harga Amplipair tersebut sudah disepakati, kemudian Ddn membayar harga Amplipair sebesar Rp 525.000,- dengan garansi satu tahun. Pada waktu transaksi jual beli Ddn tidak menanyakan masalah kartu garansi kepada pemilik toko, sehingga Ddn tidak tahu pasti mengenai kartu garansi secara mendalam. Pembelian tersebut juga baru pertama kali dilakukan oleh Ddn, sebab barang-barang elektronik yang ada di rumah semua dibeli oleh orang tuanya.

Pada awalnya Amplipair tersebut memang baik tapi selang beberapa bulan tepatnya empat bulan menggunakannya, Amplipair milik Ddn mengalami kerusakan. Kerusakannya terjadi pada bagian equalizer (pengatur suara). Ddn mengira kalau itu hanya kesalahan pada saat ia memperbesar volume pada bagian equalizer, ternyata kerusakan yang terjadi pada equalizernya cukup serius.

Ddn tidak ingin berlama-lama membiarkan Amplipairnya mengalami kerusakan terlalu lama, ketika ada waktu Ddn kemudian membawa Amplipairnya ke toko dimana ia membeli dulu. Sebenarnya ada seorang temannya yang ingin menawarkan buat memperbaiki Amplipairnya, tapi kalau dipikir-pikir menurut Ddn daripada merepotkan temannya lebih baik membawa ke toko Ma.D karena Amplipair tersebut masih dalam masa garansi.

Ketika sampai di toko Ma.D, Ddn menjelaskan kalau Amplipairnya miliknya mengalami kerusakan pada bagian Equalizernya (pengatur suara). Oleh pemilik toko Ma.D K.An menyuruh untuk meninggalkan Amplipairnya untuk diperbaiki. Sebelum meninggalkan toko tersebut, oleh K.An Ddn disuruh untuk membayar biaya perbaikan sebesar Rp 20.000,-

Pada awalnya Ddn terkejut kenapa ia harus membayar padahal Amplipair tersebut masih dalam masa garansi, kemudian Ddn meminta penjelasan pada pemilik toko kenapa ia harus membayar biaya perbaikan. Oleh pemilik toko dijelaskan bahwa pemungutan biaya perbaikan adalah untuk menambah penghasilan toko serta menggaji pegawai toko.³

Memang pada waktu transaksi jual beli, pihak toko sengaja tidak menjelaskan mengenai kartu garansi. Salah satu alasannya adalah untuk menarik keuntungan kalau suatu hari nanti barang yang di beli Ddn akan mengalami kerusakan dan pihak toko bisa menarik biaya karena garansi yang diberikan pihak toko bukan garansi toko melainkan garansi perusahaan. Yang mana kalau kita memperbaiki barang tersebut ke perusahaan tidak akan di pungut biaya, lain halnya kalau di bawa ke toko tempat pembelian pasti akan di tarik biaya karena memang bukan garansi toko.

Atas tindakan tersebut, Ddn merasa tertipu oleh tindakan penjual, meskipun dengan berat hati Ddn tetap membayar biaya perbaikan. Ddn juga sadar kalau pihak toko mencari keuntungan dengan ketidaktahuannya

³ Hasil Wawancara Tanggal 28 April 2007

Kasus IV

a. Identitas Responden

1. Pihak yang meminta perbaikan barang bergaransi

Nama K.F, umur 30 tahun, pendidikan SMEA, pekerjaan Sebagai karyawan pabrik, alamat Kuin

2. Pihak yang melakukan penjualan barang

Nama Ed, umur 41 tahun, pendidikan SMA, pekerjaan sebagai pemilik toko Tri, alamat Jln Sudirman Kecamatan Banjar Tengah

Uraian Kasus

Pada suatu hari K.F berniat ingin membeli sebuah TV, meskipun di rumahnya sudah memiliki TV tapi K.F ingin memiliki TV yang lebih besar. Setelah hal tersebut dibicarakan dengan isterinya, keesokan harinya K.F pergi ke toko Tri milik Ed. K.F melihat-lihat dulu TV yang cocok untuk dibelinya, kemudian K.F membeli sebuah TV 29 Inch merk Samsung dengan harga Rp 4.425.000,- serta mendapat kartu garansi yang berlaku selama dua tahun sebagai jaminan apabila nanti barang yang dibeli K.F mengalami kerusakan, tapi Ed tidak menjelaskan kalau sebenarnya kartu garansi tersebut adalah garansi perusahaan bukan garansi toko. Memang pada waktu transaksi pihak toko menjelaskan kepada K.F mengenai kartu garansi. Yang mana kalau barang yang dibeli mengalami kerusakan bisa di perbaikan secara gratis selama kartu garansi tersebut masih berlaku.

Setelah membeli TV tersebut dan menggunakannya sekitar lima bulan, tanpa sebab TV tersebut mengalami kerusakan. Untuk memperbaikinya maka K.F kemudian ke toko Ed dengan membawa kartu garansi. Ketika selesai memeriksa kerusakan pada TV milik K.F pemilik toko Tri langsung menyuruh anak buahnya untuk memperbaikinya dan mengatakan kepada K.F untuk mengambil empat hari kemudian.

Setelah sampai waktu yang telah ditetapkan oleh Ed kemudian K.F langsung ke toko Tri untuk mengambil TV miliknya, Ed mengatakan kepada K.F supaya membayar biaya perbaikan tersebut sebesar Rp 75.000,-. Pada waktu itu K.F terkejut, walaupun ia akhirnya terpaksa menyerahkan biaya perbaikan TV tersebut⁴

Adapun alasan Ed menetapkan biaya service tersebut karena menurutnya di toko tidak berlaku system garansi, jadi kartu garansi tersebut tidak bisa dipergunakan untuk memperbaiki TV yang rusak.

Sambil membawa TV tersebut ke rumahnya, kemudian K.F kembali lagi tetapi ke pusat penjualan dan service Samsung di Jl. Brigjen Hasan Basri, Kayu Tangi untuk menanyakan permasalahan mengenai service tersebut. Pada saat itu pihak pusat penjualan dan service Samsung mengatakan bahwa tidak dibenarkan memungut biaya perbaikan atas barang yang rusak tersebut, karena seharusnya pihak toko Tri yang mengantarnya untuk diperbaiki di pusat service. Jadi pusat service lah yang memperbaiki dan biayanya pun gratis selama dalam masa garansi.

⁴ Hasil Wawancara Tanggal 4 Mei 2007

Saat ditanya, K.F mengatakan memang tidak tahu mengenai kartu garansi. Dulu K.F juga pernah membeli barang elektronik dengan garansi satu tahun tapi barang tersebut tidak pernah mengalami kerusakan jadi kartu garansi yang diberikan tidak pernah digunakan. Sama halnya ketika K.F membeli barang elektronik di toko Tri, dia tidak menanyakan tentang kartu garansi karena menurut K.F kartu tersebut nantinya tidak digunakan juga.

Akibat dari tindakan Ed atau pihak toko Tri tersebut, menurut K.F ia merasa dirugikan sebesar biaya yang ditetapkan Ed yaitu Rp 75.000,-, karena seharusnya ia memperoleh pelayanan gratis sesuai dengan perjanjian pada kartu garansi.

Kasus V

a. Identitas Responden

1. Pihak yang meminta perbaikan barang bergaransi

Nama Rb, umur 26 tahun, pendidikan SMP, Pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, alamat Pekapuran Raya

2. Pihak yang melakukan penjualan barang

Nama Amd, umur 31 tahun, pendidikan SMEA, pekerjaan sebagai pedagang, alamat Jl Sudirman Kecamatan Banjamasin Tengah

Uraian Kasus

pada pertengahan tahun 2004 tepatnya tanggal 21 Juni, Rb berniat ingin membeli sebuah rice cooker baru. Ketika libur, Rb di temani anaknya pergi ke pasar Antasari untuk membeli rice cooker tersebut. Awalnya Rb cuma melihat-lihat dulu berbagai jenis rice cooker sambil menanyakan beberapa harga barang. Kemudian Rb membeli rice cooker merek Yongma seharga Rp 230.000,- dengan garansi satu tahun. Pada waktu terjadinya transaksi jual beli, Amd tidak menjelaskan kepada Rb tentang kartu jaminan tersebut karena Amd melihat kalau Rb memang betul-betul tidak memahami masalah kartu garansi. Amd bisa memperkirakan kalau suatu hari nanti barang yang di beli oleh Rb mengalami kerusakan Rb pasti membawa barang tersebut ke tokonya untuk meminta perbaikan dan Amd bisa menarik keuntungan dari hasil perbaikan tersebut karena barang yang dibeli oleh Rb tersebut memiliki garansi perusahaan bukan garansi toko.

Sedangkan waktu di tanya, Rb tahunya kalau kartu garansi itu bisa dibawa kalau barang yang dibeli mengalami kerusakan dan itu bisa gratis kalau kartu garansi tersebut masih berlaku. Rb tidak tahu kalau kartu garansi yang diberikan oleh pihak toko sebenarnya adalah garansi perusahaan bukan garansi toko, hal tersebut karena di dukung oleh tingkat pendidikan Rb yang cuma lulusan SD saja.

Setelah dipergunakan sekitar satu bulan, ternyata rice cooker tersebut mengalami kerusakan, yaitu pemanasnya tidak berfungsi dan terasa panas sekali. Dengan kerusakan itu Rb berniat untuk memperbaiki rice cooker miliknya ke toko

Amd. Ketika Rb meminta perbaikan rice cooker tersebut, ia tidak dilayani pihak toko dan hanya disuruh untuk meninggalkan rice cooker tersebut guna diperbaiki.⁵

Seminggu kemudian Rb datang lagi ke toko milik Amd untuk mengambil rice cooker miliknya, ternyata masih diperbaiki. Ketika Rb menanyakan hal tersebut ternyata pegawai toko tersebut menarik biaya atau meminta uang perbaikan sebesar Rp 20.000,-.

Adapun alasan pihak toko menarik biaya adalah untuk menambah penghasilan toko dan gaji pegawai yang memperbaikinya serta mengganti peralatan yang mengalami kerusakan. Akibat dari penarikan biaya yang dilakukan pihak toko tersebut, pembeli merasa dirugikan karena sebelumnya akan diberi garansi namun tetap di pungut biaya.

Kasus VI

a. Identitas Responden

1. Pihak yang meminta perbaikan barang bergaransi

Nama Dw, umur 24 tahun, pendidikan SMA, pekerjaan swasta, alamat

Lokasi

2. Pihak yang melakukan penjualan barang

Nama NH, umur 29 tahun, pendidikan SMKN, pekerjaan sebagai pemilik toko Del, alamat Jl sudirman, Pasar Sudimampir Kecamatan Banjarmasin Tengah

⁵ Hasil Wawancara 20 Mei 2007

Uraian Kasus

Pada suatu hari Dw ingin membeli sebuah tape, karena tape yang ada diberikan kepada adiknya. Tanggal 28 September 2006 Dw pergi ke pusat perbelanjaan, rencana awalnya Cuma melihat-lihat dulu sekalian membandingkan harga di setiap toko yang Dw singgahi.

Setelah lama keliling pusat perbelanjaan, akhirnya Dw memasuki toko Del milik NH, sama seperti apa yang dilakukannya di toko lain. Dw melihat-lihat dulu jenis barang yang ada di toko Del. Kemudian Dw langsung membeli tape recorder merk Polytron dengan harga Rp 450.000,- garansi satu tahun.

Beberapa minggu kemudian tape tersebut mengalami kerusakan saat Dw mau memutar kasetnya, tapi Dw mengira kalau itu tidak terlalu serius. Mungkin setelah di istirahatkan tape tersebut akan menjadi normal, tapi setelah keesokan harinya Dw mencoba lagi, kasetnya tetap tidak mau diputar dan Dw sudah bisa mengambil kesimpulan kalau tape miliknya mengalami kerusakan.

Dw kemudian membawa tape miliknya yang rusak ke toko Del untuk diperbaiki, karena masih dalam masa garansi. Oleh NH pemilik toko Del, Dw disuruh untuk meninggalkan tape miliknya untuk diperbaiki dan Dw disuruh mengambil tape miliknya empat hari kemudian. Dw datang lagi ke toko setelah empat hari seperti yang dijanjikan oleh NH. Ketika Dw menanyakan tape miliknya, ternyata sudah baik, pihak toko kemudian menarik biaya perbaikan sebesar Rp

25.000,-, Dw terkejut, padahal dulu waktu transaksi jual beli ia diberi kartu jaminan buat perbaikan barang yang mengalami kerusakan.⁶

Seharusnya Dw memang membawa barang miliknya ke toko NH karena barang tersebut memiliki kartu garansi toko bukan kartu garansi perusahaan tapi pihak toko menarik biaya perbaikan karena mengatakan di tokonya tidak berlaku sistem garansi, Sedangkan waktu transaksi pun pihak toko tidak menjelaskan sama sekali mengenai kartu garansi, karena pihak toko memang tidak menjelaskan mengenai garansi tersebut secara rinci.

Dw merasa dirugikan oleh tindakan NH, semestinya NH harus menjelaskan dari awal mengenai kartu garansi tersebut tapi Dw juga sadar kalau itu akibat dari kelalaiannya karena tidak tahu tentang sistem garansi karena tidak terlalu memperhatikan masalah kartu garansi kalau setiap kali membeli barang elektronik. Selain itu juga barang-barang elektronik sebelumnya tidak ada yang rusak. Dan menurut Dw kelalaiannya kali ini bisa menjadi contoh kalau nanti membeli barang elektronik yang lain.

Kasus VII

a. Identitas Responden

1. Pihak yang meminta perbaikan barang bergaransi

Nama Ip, umur 26 tahun, pendidikan SMP, pekerjaan sebagai sopir taksi,
alamat Lokasi

⁶ Hasil Wawancara Tanggal 28 Mei 2007

2. Pihak yang melakukan penjualan barang

Nama Aj, umur 30 tahun, pendidikan SMA, pekerjaan sebagai pemilik toko Sat, alamat Jl Hasanudin, Kecamatan Banjar Tengah

Uraian Kasus

Pada bulan Agustus 2006, Ip mempunyai uang lebih. Ip berniat ingin membeli sebuah VCD dan isterinya pun sangat setuju dengan niat Ip. Akhirnya ketika Ip ada waktu, ia dan isterinya pergi ke pusat perbelanjaan untuk membeli sebuah VCD. Awalnya Ip Cuma masuk ke toko buat melihat-lihat dulu.

Ketika sampai di toko Sat milik Aj, Ip membeli sebuah VCD merk sanec sebesar Rp 550.000,- dengan garansi satu tahun dan Aj juga mengatakan kalau merek tersebut memang bagus serta tahan lama. Pada waktu terjadinya transaksi, Aj tidak menjelaskan sedikit pun tentang kartu garansi dan Ip juga tidak bertanya tentang kartu garansi dengan alasan kalau suatu hari barang yang Ip beli akan mengalami kerusakan bisa dibawa kembali ke tokonya dan Aj dapat menarik biaya perbaikan karena kartu garansi tersebut adalah kartu garansi perusahaan bukan kartu garansi toko. Akhirnya Ip dan isterinya pulang ke rumah dengan membawa sebuah VCD dan setelah sampai VCD tersebut langsung dicoba.

Sekitar delapan bulan pemakaian, VCD tersebut mengalami kerusakan. Oleh Ip VCD miliknya langsung di bawa ke toko tempat ia membeli dulu untuk diperbaiki dengan membawa kartu garansi. Sesampai di toko Aj, karyawan Aj

memeriksa bagian yang rusak. Aj menyuruh Ip untuk meninggalkan VCD nya buat diperbaiki tapi sebelum pergi, Aj menyuruh Ip untuk membayar biaya perbaikan. Ip terkejut mendengar penuturan Aj, padahal ia membawa kartu garansi dan garansinya pun masih berlaku.

Alasan Aj menarik biaya perbaikan adalah untuk menambah penghasilan toko dan gaji pegawai yang memperbaikinya, meskipun dengan berat hati Ip terpaksa membayar biaya perbaikan sebesar Rp 20.000,-.serta Ip merasa tertipu oleh tindakan penjual.

Saat di tanya, Ip memang sedikit tahu masalah kartu garansi tapi waktu terjadinya transaksi Ip lupa untuk menanyakan hal tersebut lebih dalam. Akibat dari kelalaiannya tersebut akhirnya di manfaat kan oleh pihak toko untuk mencari keuntungan.⁷

2. Rekapitulasi Data Dalam Bentuk Matrik

Pada bagian ini, penulis akan menyajikan secara ringkas terhadap tujuh kasus yang telah diuraikan tersebut, baik mengenai gambaran penarikan biaya oleh pihak toko terhadap penarikan biaya perbaikan barang bergaransi di Kecamatan Banjarmasin Tengah, faktor yang menyebabkan pihak toko mengenakan penarikan biaya perbaikan barang bergaransi dan akibat yang terjadi dari penarikan biaya perbaikan biaya perbaikan barang bergaransi sehingga lebih mudah untuk dipahami, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada matrik berikut ini:

⁷ Hasil Wawancara Tanggal 4 Juni 2007

B. Analisis

Berdasarkan uraian dari deskripsi kasus perkasus yang didapat melalui beberapa wawancara dari tanggal 08 April 2007 sampai 08 Juni 2008, telah ditemukan data mengenai gambaran penarikan biaya perbaikan dan alasan penarikan biaya perbaikan barang bergaransi serta akibat yang ditimbulkan dari penarikan biaya perbaikan barang bergaransi yang dianalisis secara hukum Islam sebagai berikut:

1. Gambaran Penarikan Biaya Perbaikan Barang Bergaransi

Penarikan biaya perbaikan barang bergaransi yang dilakukan oleh pihak toko tidak sesuai dengan apa yang tertera pada kartu garansi atau jaminan, padahal setiap jaminan itu dianggap hutang bagi pihak toko. Jelasnya jaminan didasarkan pada hadis Rasulullah Saw yang berbunyi:

العارية موداة و الزعيم غارم

Artinya:

pinjaman itu harus dibayar, yang menjamin itu ber hutang.(H.R Abu Daud dan Tirmidzi).⁸

Dari hadis di atas dapat diperoleh kesimpulan bahwa orang yang melakukan pinjaman wajib dikembalikan dan orang yang menjamin atau orang yang memberikan garansi itu berhutang. Jaminan itu sendiri menurut bahasa adalah garansi, jaminan perbaikan barang yang telah rusak selama masih dalam masa garansi.

⁸ H.Sulaiman Rasjid, *Fiqih Islam*, Penerbit PT.Sinar Baru Al gensindo Bandung, 1998,h. 313

Pada Undang-undang Konsumen pasal 25 ayat 2 yang berbunyi: *pelaku usaha yang dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/ atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut: tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang perjanjikan.*⁹

Karena itu pihak toko wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang dijanjikan, sepanjang pelaku usaha yang bersangkutan memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1(satu) tahun.

Pada pasal 1316 ada diatur tentang perjanjian garansi, yang pada intinya merupakan suatu perjanjian dimana pemberi garansi memberikan jaminan pada pihak ketiga atau yang dinamakan penanggung atau penjamin” *zich voor derde strek maken of instant*” adalah tanggung jawab guna kepentingan ketiga. Seorang pemberi garansi mengikat diri secara bersyarat untuk memberi ganti rugi, sedangkan pihak ketiga hanya bisa menuntut jaminan bila terjadi sesuatu dengan barang yang mendapatkan garansi.¹⁰

Memang pada waktu transaksi jual beli, pihak toko menyerahkan kartu garansi kepada pembeli tapi tidak menjelaskan secara lebih rinci. Menurut pembeli hal tersebut memang perlu di jelaskan karena kartu garansi bisa digunakan kapan pun selama barang yang dibeli masih dalam masa garansi. Meskipun tidak ada perjanjian dari awal, penyerahan kartu garansi oleh pihak toko sudah menyatakan kalau suatu saat ada kerusakan pada barang yang dibeli bisa langsung membawa ke toko atau pusat service, yang pasti harus sesuai dengan kartu garansi yang ada dan batas waktu perbaikan masih berlaku.

⁹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT.Raja Garafindo Persada, 2004, h. 157

¹⁰ J.Satrio, S.H, *Hukum Jaminan, Hak-hak jaminan Pribadi Penanggungan dan periatan tanggung jawab*, Bandung: Penerbit PT Citra Aditya Bakti, 1996, h. 7

Lazimnya suatu perjanjian selalu didasarkan kepada jangka waktu tertentu, maka apabila telah sampai kepada waktu yang telah di perjanjikan secara otomatis langsung tanpa ada perbuatan hukum lain batallah perjanjian yang telah diadakan para pihak.¹¹

Pada kasus I, III, dan kasus VII, waktu transaksi jual beli pihak toko cuma menyerahkan kartu garansi begitu saja. Memang ada unsur kesengajaan dari pihak toko, jadi kalau suatu saat barang yang dibeli mengalami kerusakan bisa di perbaiki di toko miliknya. Dapat dikatakan bahwa perjanjian yang dibuat adalah suatu tanggung jawab yang wajib dilaksanakan apabila diminta pertanggung jawabannya, seperti Firman Allah SWT dalam surah At Taubah ayat 4 berikut:



Artinya:

“ kecuali orang-orang musyrikin yang kamu telah mengadakan perjanjian (dengan mereka) dan mereka tidak mengurangi sesuatu pun (dari isi

¹¹ Drs,H.Chairuman Pasaribu Suhwardi K.Lubis,S.H. *Hukum Perjanjian Dalam Islam*,Penerbit; SINAR GRAFIKA,Jakarta 1996, hal 4

perjanjian) mud dan tidak (pula) membantu seseorang yang memusuhi kamu, maka terhadap mereka itu penuhilah janjinya sampai batas waktunya.¹²

Pada kasus I, III, dan kasus VII ini pihak toko menarik biaya perbaikan sebelum memperbaiki barang bergaransi yang rusak, untuk VCD Toshiba besarnya biaya yang dikenakan sebesar Rp.35.000,-, Amplipair sebesar Rp 20.000,- dan VCD Sanec Rp 20.000.

Kalau memperhatikan kasus di atas, pihak toko sudah mengatakan kepada pembeli untuk membayar biaya perbaikan. Sekiranya pembeli merasa keberatan dengan beban biaya tersebut, mereka bisa saja membatalkan perbaikan barang miliknya. Tapi pada ketiga kasus di atas pihak toko tidak mengatakan yang sebenarnya, yaitu memperbaiki langsung ke pusat service. Jadi ada ketidak jujuran yang dilakukan oleh pihak toko kepada pembeli.

Sedangkan pada kasus II, IV, V dan VI pihak toko menarik biaya perbaikan setelah memperbaiki barang bergaransi yang rusak. Untuk kulkas Rp 80.000,- TV 29 inch Rp75.000,- Rice Cooker Yongma Rp 20.000,- dan Tape Polytron Rp 25.000,-.

Tanggungannya barang dalam bentuk garansi dari pihak penjual, yang apabila barang pembeli nantinya mengalami kerusakan dalam jangka waktu yang ditentukan maka pihak penjual wajib memperbaiki barang tersebut. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surah Al Isra' ayat 34:

¹² Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Proyek Penterjemah Al Qur'an, 1995, h. 278



Artinya:

“ Dan tepatilah janji, sesungguhnya janji itu diminta pertanggung jawabannya”.¹³

Kalau dilihat dari ayat di atas, kasus yang terjadi tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya. Mestinya pihak toko menjelaskan terlebih dahulu mengenai biaya yang dikeluarkan untuk memperbaiki barang tersebut.

Dilihat dari segi rukun dan syarat jaminan, yaitu adanya orang yang memberi jaminan, orang yang menerima jaminan, obyek jaminan serta adanya aqad¹⁴ maka perjanjian yang termasuk dalam jaminan itu dianggap sah tapi kalau dilihat dari segi penyimpangan yang dilakukan pihak toko, yakni tidak jujur dalam penarikan biaya perbaikan barang yang bergaransi maka hukumnya dilarang.

Dalam ajaran Islam nilai kejujuran sangat penting dan merupakan kewajiban tiap muslim, dalam sebuah hadis dikatakan bahwa sikap dusta dan ketidakjujuran merupakan salah satu ciri orang munafik. Sebagaimana hadis Nabi yang di riwayat kan oleh Imam Bukhari:

¹³ *Ibid*, h.

¹⁴ Anshari Umar, *Fiqih Wanita*, Alih bahasa, Penerbit: CV Asy Syifa' Semarang 1981, h. 449

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ آيَةُ الْمُنَافِقِ شَلَاثٌ إِذَا حَدَّثَ كَذَبَ
وَاعْدَأَ أَخْلَفَ وَإِذْ أُتْمِنَ خَانَ.¹⁵ (رواه البخارلى)

Artinya:

“Dari abu Hurairah dari Nabi Saw. Beliau bersabda: Tanda-tanda orang munafik itu ada tiga: bila berkata ia berdusta, bila berjanji ia ingkar, dan bila diberi amanat ia khianat.(HR.Bukhari)

Dari hadis di atas jelas bahwa ketidakjujuran dan penyimpangan yang dilakukan oleh pihak toko pada kasus II, IV, V dan kasus VI bertentangan dengan hukum Islam. Maka perjanjian dalam jaminan pada keempat kasus tersebut hukumnya makruh

2. Faktor yang Menyebabkan Penarikan Biaya pada Barang Bergaransi

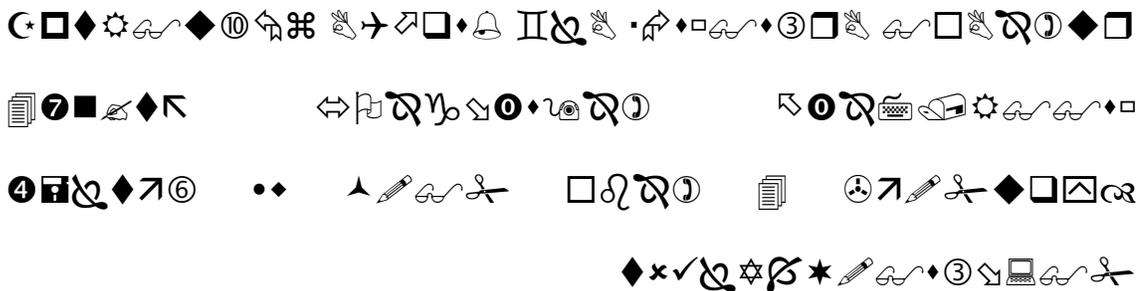
Faktor yang melatarbelakangi terjadinya penarikan biaya perbaikan barang bergaransi yang ada di kecamatan Banjarmasin Tengah ada dua macam, yaitu untuk mengaji pegawai yang memperbaiki, menambah penghasilan toko serta mengganti peralatan yang mengalami kerusakan dan alasan lain bahwa di toko tersebut tidak berlaku sistem garansi.

- a. Faktor yang menyebabkan penarikan biaya untuk menambah penghasilan toko, mengaji karyawan yang memperbaiki serta mengganti peralatan yang mengalami kerusakan.

¹⁵ Abu ‘Abdullah Muhammad ibn Isma’il ibn al-mugirah ibn Barzibah al-Bukhari Ja’fy, *Sahih Bukhari*, Beirut; Dar al Fikr, t.th, Juz, h. 124

Dalam konteks hukum Islam, perjanjian yang dibuat dalam bentuk garansi disebut dengan *dhaman* yang berarti jaminan atau tanggungan.¹⁶ Sedangkan menurut Ijma' ulama *dhaman* di boleh kan dalam muamalah karena diperlukan untuk waktu-waktu tertentu.¹⁷

Perjanjian jaminan yang dibuat oleh pihak toko adalah suatu tanggung jawab yang harus dilaksanakan apabila suatu hari diminta untuk melakukannya dan hendaklah berlaku jujur serta tidak ada pengkhianatan. Sebagaimana firman Allah dalam surah Al Anfal ayat 58 sebagai berikut:



Artinya:

“dan jika kamu khawatir akan (terjadinya) pengkhianatan dari suatu golongan, maka kembalikan lah perjanjian itu kepada mereka dengan jalan yang jujur. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berkhianat.”¹⁸

Oleh karena itu perlu kejujuran dan keterbukaan, sebab walaupun kecil suatu tindakan yang dilakukan, maka Allah tetap mengetahuinya.

¹⁶ A. Rahman. I Do'I, *Syariah III : Muamalah*, alih bahasa Zainuddin dan Rusydi Sulaiman, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1997, h. 40

¹⁷ Abdul Aziz Dahlan, *Ensiklopedi Hukum Islam*, Jakarta PT Interamas, 2003, h. 248

¹⁸ Departemen Agama RI, *Op Cit*, h. 927

Kalau dilihat dari faktor penarikan biaya perbaikan barang bergaransi pada kasus I, III, V, dan kasus VII yaitu untuk mendapatkan keuntungan maka hal tersebut tidak bertentangan dengan hukum Islam karena Allah Swt tidak melarang manusia untuk mengambil keuntungan selama masih dalam batas kewajaran.

Namun hal tersebut di atas tidak sesuai dengan Undang-undang Konsumen pasal 25 yang berbunyi: (2) *pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut;*

- a. *tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;*
- b. *tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.*¹⁹

Pada kasus I, III, dan VII faktor yang menyebabkan penarikan biaya adalah untuk menambah penghasilan toko dan mengaji pegawai yang sudah memperbaikinya. Padahal yang namanya jaminan barang, kalau suatu saat mengalami kerusakan bisa diperbaiki tanpa mengeluarkan biaya selama barang yang mengalami kerusakan tersebut masih dalam masa garansi.

Sama halnya pada kasus V, alasan pihak toko menarik biaya perbaikan adalah untuk mengganti peralatan yang mengalami kerusakan. Padahal ketentuan pasal di atas jelas bahwa pelaku usaha wajib menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan sesuai dengan yang di perjanjikan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun.

¹⁹ Ahmadi Miru & Sutarman, *Op Cit*, h. 157

Jadi untuk kasus I, III, V dan VII tidak bertentangan dengan hukum Islam dan hukumnya adalah di bolehkan tapi apa yang dilakukan oleh pihak toko tidak sesuai dengan isi Undang-undang Konsumen pada pasal 25.

b. Faktor penarikan biaya disebabkan tidak berlakunya sistem garansi.

Dalam setiap transaksi jual beli, perjanjian yang dibuat haruslah di laksanakan. Begitu juga dengan jaminan garansi pada suatu barang hendaknya jangan dilalaikan, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha termasuk pada Undang-undang Konsumen pasal 8 ayat (1): *Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang ; d. tidak sesuai dengan kondisi , jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etika atau keterangan dan/atau jasa tersebut.*²⁰

Pihak toko menarik biaya perbaikan barang bergaransi terjadi pada kasus II, IV dan VI, karena di toko tersebut tidak berlaku sistem garansi. Di sini sudah jelas kalau pihak toko ingin menarik keuntungan dari perbaikan barang yang mengalami kerusakan.

Adapun yang di maksud dengan garansi ini dalam perjanjian jual beli adalah tanggungan atau jaminan dari seseorang penjual bahwa barang yang ia jual tersebut bebas dari kerusakan yang tidak diketahui sebelumnya, lazimnya garansi antara 1 tahun, 2 tahun atau 3 tahun.²¹

²⁰ *Ibid*, h. 64

²¹ Chairuman Pasaribu Suhrawardi k. lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, Jakarta: SINAR GRAFIKA, 1996, h. 44

Pada ketiga kasus ini, pihak toko tidak menjelaskan secara rinci mengenai kartu garansi. Pihak toko tidak menjelaskan supaya kalau suatu hari barang yang dibeli mengalami kerusakan bisa diperbaiki di tokonya. Jelas di sini ada faktor kesenggajaan dari pihak toko untuk mengambil keuntungan, sebenarnya dalam hukum Islam dalam setiap jual beli mengambil keuntungan itu adalah wajar tetapi kalau dengan jalan tidak jujur itu dilarang dalam agama.

Selain dilarang dalam agama, hal tersebut juga tidak sesuai dengan Undang-undang Konsumen pasal 25 yaitu: *(1) pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1(satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.*²²

Jadi untuk kasus II, IV dan kasus VI hukumnya makruh karena adanya unsur kesenggajaan dan ketidakjujuran yang dilakukan oleh pihak toko kepada pembeli, serta hal tersebut juga tidak sesuai dengan pasal 25 ayat 1.

3. Akibat Yang Ditimbulkan Dari Penarikan Biaya Barang Bergaransi

Berdasarkan gambaran penarikan biaya perbaikan barang yang terjadi serta faktor-faktor yang menyebabkan penarikan biaya barang bergaransi, ada beberapa akibat yang ditimbulkan:

- a. pada kasus I, II, IV, V dan VI pembeli merasa dirugikan oleh tindakan pihak toko

²² *Ibid*, h. 157

- b. Pada kasus III, dan VI pihak toko memberikan bukti pembayaran/kwitansi, namun pembeli merasa tertipu dan merasa dimanfaatkan oleh pihak toko untuk mencari keuntungan.

Dari dua akibat yang ditimbulkan dari penarikan biaya perbaikan barang yang dilakukan oleh pihak toko sangat merugikan pembeli dan hal itu dilarang dalam hukum Islam dan mengakibatkan perjanjian dalam jual beli tersebut menjadi tidak sah. Lain halnya kalau kasus tersebut di atas dilakukan dengan kejujuran. Seperti yang tercantum dalam Al Qur'an dan hadis yang didasarkan atas kerelaan serta atas dasar suka sama suka. Begitu juga perjanjian garansi pada beberapa kasus yang terjadi, tidak sesuai dengan Undang-undang Konsumen pada pasal 8 dan 25 ayat 2.