

**BAB IV**  
**LAPORAN HASIL PENELITIAN**

**A. Penyajian Data**

**1. Deskripsi Kasus Perkasus**

**Kasus I**

a. Identitas Responden

1) Pihak penjual

Nama : At

Umur : 50 tahun

Pendidikan : SLTP

Pekerjaan : Pedagang

Agama : Islam

Alamat : Jl. Melati, No. 1, Rt. 5, Kel. Kebun Bunga, Kec.  
Banjarmasin Timur.

2) Pihak pembeli

Nama : MR

Umur : 22

Pendidikan : Mahasiswa STAI Martapura

Pekerjaan : Swasta

Agama : Islam

Alamat : Jl. A. Yani, Komplek Saadah 3, No. 5, Desa Sei.  
Paring, Kec. Martapura.

b. Uraian Kasus

MR adalah seorang mahasiswa STAI Martapura, Pada tahun 2007 MR pergi ke Banjarmasin bersama temannya untuk membeli sebuah barang berupa elektronik berupa mpeg empat (MP4 Player) yakni suatu alat yang fungsinya bisa menyimpan suatu data atau *file* dokumen dan juga bisa mendengar musik, video, untuk merekam, dan sebagainya. Karena pada masa itu, mpeg empat merupakan sarana hiburan yang menarik dan populer.

Teman MR alamat kosnya di kota Banjarmasin, memberitahukan lokasi toko elektronik di Banjarmasin Timur untuk membeli barang yang dimaksud, dan setelah tiba ditoko tersebut, sebut saja toko Bcom yang menawarkan berbagai merek mpeg empat dari yang paling mahal sampai paling murah kepada MR. Harga barang tersebut tergantung kualitas merek dan kapasitas memori. MP4 Dakey 512 GB dengan harga Rp 250.000,- MP4 Ipod Camera 1 GB dengan harga Rp 540.000,- MP4 SUN K808S 2 GB dengan harga Rp 550.000,- dan sebagainya.

At menawarkan mp4 bermerek SPC 1 GB dengan harga Rp 305.000,- dan MR memeriksa barang tersebut dan mencobanya untuk memastikan barang tersebut baik serta kelengkapannya seperti *charger*, *earphone*, kabel data, dan sebagainya. MR juga melakukan penawaran terhadap At salah seorang karyawan di toko Bcom dengan harga Rp 300.000,- setelah harga tersebut disepakati, akhirnya MR tertarik pada barang bermerek SPC 1 GB dengan harga Rp 300.000,- bentuknya lebih kecil dibanding yang lainnya. Namun pada saat itu MR dan temannya tidak mengetahui adanya garansi toko dan pihak toko pun tidak menjelaskan apa-apa, At hanya bilang bahwa apabila ada kerusakan bawa saja

barang tersebut ke tempat ini karena ada jaminannya. Mendengar pernyataan itu, MR hatinya semakin mantap untuk membelinya.

Proses transaksi jual beli pun dilaksanakan dan nota pembelian pun diterima oleh MR dengan harga Rp 300.000,- dibayar kontan. Kemudian MR pun kembali ke Martapura.

Tapi pada kenyataannya, produk elektronik yang dibeli MR berupa mpeg empat bergaransi toko tiga bulan itu, hanya berkisar dua hari, barang tersebut rusak. Data-data seperti *file* musik, gambar, video yang ada didalamnya hilang seperti *terdelete* otomatis, padahal MR tidak ada menghapus *file* apapun, hanya sekedar dengar musik.

Karena memang ada garansi, MR pergi ke Banjarmasin membawa mpeg empat yang rusak ke toko Bcom tempat dimana dia membeli. MR menceritakan permasalahannya dan Bcom selaku pihak toko menyanggupi untuk memberikan layanan perbaikan, dalam waktu setengah jam barang pun telah diperbaiki.

Namun setelah baik, satu hari kemudian barang itu kembali rusak dan MR merasa kesal karena barang yang dibelinya tetap rusak, MR pun mencari tempat *service* terdekat, setelah diperiksa ternyata mpeg empat tersebut *hard disk drivenya* rusak. Mendengar itu akhirnya MR kembali lagi ke toko tersebut untuk minta penggantian barang baru karena MR berpikir merasa dirugikan, masa barang baru yang dibelinya sudah rusak.

Keluhan MR didengarkan pihak Bcom, dan perdebatan pun terjadi karena MR bermaksud mengembalikan barang itu tapi barang tersebut ditolak oleh pihak toko Bcom dan salah seorang penjualnya berkata: “Kami tidak pernah jual barang

rusak dan itu kesalahan pemakainya yang kurang bisa”. Kemudian MR ingin menjualnya kembali ke toko tersebut namun tidak dilayani.

MR merasa kesal dan jera untuk membeli barang di toko itu, jangankan untuk minta penggantian barang baru, dijual kembali pun tidak dilayani lagi. Akhirnya, MR pergi ke pusat perbelanjaan pasar pangeran antasari dan barang berupa mpeg empat itu terjual dengan harga Rp 150.000,- pembelinya juga seorang makelar di pasar itu. Sekitar awal tahun 2008, MR baru menyadari bahwa barang yang dibelinya merupakan produk elektronik bergaransi toko.<sup>59</sup>

Saat ditanya, Alasan At memberikan jaminan garansi toko, untuk menarik pembeli dengan harga yang murah dan proses jaminannya tidak berbelit harus berurusan dengan *service center* dan At juga mengetahui adanya rancangan revisi Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 7/MPP/Kep/1/2000 tentang tata cara pendaftaran petunjuk penggunaan (manual) dan kartu jaminan/garansi dalam bahasa Indonesia bagi produk elektronika, sehingga nantinya Departemen Perdagangan akan segera melarang produk elektronik bergaransi toko.<sup>60</sup>

## **Kasus II**

### a. Identitas Responden

#### 1) Pihak penjual

Nama : Dn

Umur : 35 tahun

---

<sup>59</sup>Pembeli, Wawancara Pribadi, Martapura, 29 September 2009.

<sup>60</sup>Penjual, Wawancara Pribadi, Banjarnasin, 1 Oktober 2009.

Pendidikan : SMA  
Pekerjaan : Pedagang  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Beruntung Jaya, Pasar Samping Sudimampir Kec.  
Banjarmasin Tengah.

2) Pihak pembeli

Nama : RN  
Umur : 23  
Pendidikan : MAN  
Pekerjaan : Swasta  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Citrawati No. 30 Kec. Banjarmasin Timur

b. Uraian Kasus

RN punya pengalaman kurang menyenangkan terhadap barang yang dibelinya dulu tepatnya pada bulan Juni 2008, saat itu RN bermaksud membeli satu buah barang elektronik berupa DVD player di pasar Sudimampir Kecamatan Banjarmasin Tengah.

Ketika RN berkeliling ke toko-toko elektronik lainnya untuk mencari DVD player yang harganya terjangkau, akhirnya RN sampai di toko NP milik bapak Dn yang beralamat Jl. Beruntung Jaya, RN kebingungan untuk memilih DVD player yang baik menurut hatinya karena banyak merek-merek baru yang belum pernah RN dengar.

Dn melihat RN yang kebingungan langsung menghampiri dan menawarkan beberapa barang bermerek miliknya, seperti DVD player Mitochiba Rp 699.000,- DVD player Samsung Rp 800.000,- dan sebagainya. Setelah memilih-milih akhirnya RN tertarik dan membeli sebuah DVD player merek Vitron dengan harga sebesar Rp 299.000,- garansi satu tahun, tetapi DVD player yang dijual Dn tanpa kartu petunjuk pemakaian, tanpa garansi dan surat tanpa bahasa Indonesia. RN pun pada awalnya ragu-ragu ingin membeli, tapi dengan segala cara dan penjelasan Dn bahwa barangnya bergaransi hanya satu tahun dan sudah didaftarkan sebelumnya akhirnya menggoyahkan hati RN karena harga yang ditawarkan Dn kepada RN terbilang murah apabila dibandingkan dari toko-toko sebelumnya namun Dn tidak menjelaskan apakah barang tersebut bergaransi resmi atau toko karena RN sendiri tidak mempertanyakannya.

Sekitar enam bulan kemudian, DVD player tersebut rusak karena *power on-off* tidak berfungsi lagi. RN yang kebetulan tahu tempat *servive center* DVD Vitron akhirnya pergi ke lokasi Jalan Gatot Subroto Banjarmasin, kemudian pihak karyawan meminta kartu garansinya kepada RN, namun awal membeli RN hanya mendapatkan nota pembelian saja, sehingga tidak memiliki kartu garansi. Melihat hal itu pihak *servive center* memeriksa dan mengatakan “maaf DVD player ini memang bermerek Vitron tapi hanya garansi *distributor* jadi bukan tanggung jawab kami, sebab kami hanya memberikan pelayanan yang memiliki garansi resmi, silahkan bawa kembali ke toko, tempat saudara membeli untuk minta perbaikan”.

RN dengan berat hati membawa kembali DVD playernya, sebenarnya bisa saja minta diperbaiki di sana tapi akan dipungut biaya, karena bukan garansi resmi. Setelah sampai di toko, RN menceritakan semua keluhannya dengan kesal karena waktu membeli bukannya garansi resmi yang ditawarkan tetapi garansi toko. RN khawatir barang tersebut merupakan barang bekas yang dijual kembali dengan garansi toko.

Setelah diperbaikinya ternyata ada beberapa komponen di dalam DVD playernya yang terbakar dan penyebabnya tidak diketahui, untuk memperbaikinya komponen yang rusak diganti dengan yang baru. RN ditawarkan untuk membeli komponen yang baru, mendengar hal itu RN marah dan berkata “bukannya ada garansi”. Akhirnya Dn memberikan potongan harga sehingga RN pun dengan terpaksa memperbaiki dengan mengeluarkan uang untuk biaya perbaikan.<sup>61</sup>

RN menyesal membeli barang bergaransi toko karena merasa dirugikan, dan alasan penjual memberikan pelayan berupa jaminan garansi toko ternyata untuk promosi saja dan mendapatkan keuntungan dari perbaikan. Saat ditanya oleh penulis, Dn tidak mengetahui adanya rancangan revisi Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 7/MPP/Kep/1/2000 tentang tata cara pendaftaran petunjuk penggunaan (manual) dan kartu jaminan/garansi dalam bahasa Indonesia bagi produk elektronika, sehingga nantinya Departemen Perdagangan akan segera melarang produk elektronik bergaransi toko.<sup>62</sup>

---

<sup>61</sup>Pembeli, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 6 Oktober 2009.

<sup>62</sup>Penjual, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 9 Oktober 2009.

### Kasus III

#### a. Identitas Responden

##### 3) Pihak penjual

Nama : Az

Umur : 41 tahun

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : Pedagang

Agama : Islam

Alamat : Jl. Zafri Zam-zam, Kel. Kuin Cerucuk, Kec.  
Banjarmasin Barat

##### 4) Pihak pembeli

Nama : KD

Umur : 28 tahun

Pendidikan : S1 UNLAM

Pekerjaan : Karyawan Bank

Agama : Islam

Alamat : Jl. Cempaka Raya No. 40, Sungai Miai, Kec.  
Banjarmasin Utara

#### b. Uraian Kasus

Pada bulan Desember 2007 yang lalu, pembeli berinisial KD pergi ke toko Vic untuk membeli sebuah *tape recorder*, penjual berinisial Az memberikan pelayanan yang ramah dan sopan selama proses transaksi, Az memberikan beberapa pilihan untuk merek yang berjenis *tape recorder* seperti *tape recorder*

casio seharga Rp 363.000,- ada juga *tape recorder* sony seharga Rp 460.000,- dan sebagainya.

Setelah harga sudah disepakati, KD membeli *tape recorder* merek aiwa dengan harga Rp 310.000,- dan mendapatkan garansi toko selama satu tahun. Az pemilik toko sudah memberitahukan bahwa barang tersebut garansi toko dan KD tidak mempermasalahkannya karena yang penting ada jaminan perbaikan apabila barang tersebut sewaktu-waktu rusak.

Tiga minggu setelah pemakaian ternyata produk elektronik itu rusak dan masih dalam masa jaminan. Lalu, KD membawa kembali barang tersebut ke toko berinisial Vic lengkap dengan keterangan garansi. Az selaku pemilik toko memberikan layanan perbaikan. Tapi waktu perbaikan cukup lama karena kerusakan yang lumayan dan banyaknya pekerjaan sehingga *tape recorder* tersebut ditinggal selama proses perbaikan. Lama waktu yang dijanjikan Az kepada KD sekitar tiga hari. Selang berapa lama setelah melampaui waktu perjanjian, KD mendatangi ke toko untuk mengambil *tape recorder* miliknya, tetapi setelah dijelaskan oleh pihak toko bahwa barang miliknya belum selesai diperbaiki. Kemudian KD menanyakan kapan kiranya selesai. Akhirnya KD harus menunggu 3 hari lagi dan juga meminta no telpon toko Vic.

Setelah tiga hari menunggu, KD menelepon untuk menanyakan barangnya tersebut. Dijawab oleh pihak toko, masih belum selesai diperbaiki, mohon tungguilah beberapa hari lagi dan kami minta maaf. KD pun masih memaklumi walaupun merasa gelisah karena molornya waktu perjanjian.

Satu minggu berlalu dan KD menghubungi lagi pihak toko, tapi katanya barang tersebut sudah dibawa ke luar daerah sebab disana ada tempat khusus untuk memperbaikinya. Namun, tunda demi tunda terus terjadi, hingga akhirnya berselang beberapa bulan. KD yang tidak percaya lagi karena lamanya perbaikan akhirnya mengambil keputusan untuk minta dikembalikan *tape recorder* miliknya. Setelah itu KD meminta dan mengambil dengan paksa walaupun belum selesai diperbaiki dan setelah dilihat barang itu memang masih sedia kala dan tetap rusak seperti tidak ada diperbaiki. KD sebenarnya kesal tapi ia mengambil hikmahnya dari semua itu untuk tidak membeli barang bergaransi toko.<sup>63</sup>

Saat ditanya oleh penulis dari hasil wawancara, alasan penjual melakukan praktik jual beli produk elektronik dengan garansi toko adalah karena garansi toko lebih menguntungkan daripada garansi resmi sebab tidak dipungut biaya oleh pemerintah dan untuk bersaing dalam menarik pelanggan dengan harga yang lebih murah. Az tidak mengetahui adanya rancangan revisi Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 7/MPP/Kep/1/2000 tentang tata cara pendaftaran petunjuk penggunaan (manual) dan kartu jaminan/garansi dalam bahasa Indonesia bagi produk elektronika, sehingga nantinya Departemen Perdagangan akan segera melarang produk elektronik bergaransi toko.<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup>Pembeli, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 13 Oktober 2009.

<sup>64</sup>Penjual, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 17 Oktober 2009.

**Kasus IV**

## a. Identitas Responden

## 5) Pihak penjual

Nama : Ob

Umur : 28 tahun

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : Pedagang

Agama : Islam

Alamat : Jl. 9 Oktober Rt. 14 Kel. Pekauman Kec. Banjarmasin  
Selatan

## 6) Pihak pembeli

Nama : SQ

Umur : 24 tahun

Pendidikan : S1 IAIN Antasari

Pekerjaan : Swasta

Agama : Islam

Alamat : Jl. Tembus Mantuil, Rt. 52 No 38, Kec. Banjarmasin  
Selatan

## b. Uraian Kasus

Sekitar bulan Juli 2007, SQ membeli telepon seluler GSM Nokia 7610, di toko ponsel DT Banjarmasin Selatan milik saudara Ob, dengan kondisi baru dalam kemasan kardus kecil. SQ mengetahui kalau barang tersebut bergaransi distributor, walaupun Ob mengatakan kalau barang miliknya adalah garansi resmi.

Karena Ob menegaskan bahwa garansi tersebut sudah didaftarkan otomatis. SQ mengetahui karena melihat segel yang tertera bertuliskan nama toko tersebut dan kemasan plastik yang sudah terbuka. Sebenarnya SQ sebelumnya juga sudah ke toko-toko ponsel lainnya dan ternyata hampir semua kemasan plastiknya sudah terbuka.

Tidak ada pilihan, akhirnya SQ membeli telepon seluler tersebut dengan harga Rp 1.635.000,- dan membawa pulang ponsel yang dimaksud. Seorang teman SQ juga meyakinkan setelah melihat barang tersebut bahwa bukan garansi resmi melainkan garansi distributor yang lebih dikenal dengan istilah garansi toko.

Namun setelah dipakai lima hari LCD *handphone* tersebut rusak, dan SQ langsung membawa kembali ke toko tempat SQ membeli *handphone* untuk minta jaminan perbaikan. Kemudian saran Ob selaku pemilik toko ponsel tersebut harus *diservis* dan proses perbaikannya cukup lama. SQ menerima saran penjual dan meninggalkan *handphone* miliknya di toko itu untuk diperbaiki.

Kurang lebih satu minggu berlalu *handphone* atau telepon seluler selesai *diservis*, tapi anehnya baru dipakai sehari LCD sudah kembali rusak lagi. Karena cukup mengganggu dan membuat kecewa, SQ meminta agar pihak toko mengganti telepon seluler tersebut atau setidaknya mereka mengembalikan uang SQ atau ia bisa minta ganti dengan merek lainnya.

Tapi Ob hanya dapat memberi jalan telepon seluler tersebut dapat diterima atau dibeli kembali dengan 1/2 harga dari harga pembelian saja. SQ merasa berat hati mendengar hal itu tapi SQ tidak bisa apa-apa kalau barang tersebut rusak

sebab untuk mengganti LCD baru harganya terbilang mahal jadi SQ menurut saja atas kebijakan Ob yang sebenarnya tidak menguntungkan buat SQ sebab hal itu membuat kerugian terhadap SQ dan menguntungkan oleh Ob.

Kemudian SQ mengambil kesimpulan setelah mengamati lebih teliti sebelumnya bahwa barang yang dibelinya itu adalah bekas (*second*) atau didaur ulang dengan *casing* yang seperti terlihat asli. Hal itu terbukti karena didalam casing *handphone* tersebut seperti mur dan *keytone* tidak dalam keadaan bersih tapi berkarat.<sup>65</sup>

Saat ditanya, Ob menjelaskan bahwa sebagian memang ada yang bergaransi toko dan ada juga bergaransi resmi. Kebetulan apabila stok bergaransi resmi habis maka stok yang bergaransi toko diperjualbelikan. Dan keuntungan produk bergaransi toko lebih menguntungkan dan untuk kualitas memang tidak terjamin sebab produk yang bergaransi resmi saja bisa rusak apalagi yang ilegal.

Ob juga mengetahui adanya rancangan revisi Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 7/MPP/Kep/1/2000 tentang tata cara pendaftaran petunjuk penggunaan (manual) dan kartu jaminan/garansi dalam bahasa Indonesia bagi produk elektronika, sehingga nantinya Departemen Perdagangan akan segera melarang produk elektronik bergaransi toko.<sup>66</sup>

---

<sup>65</sup>Pembeli, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 19 Oktober 2009.

<sup>66</sup>Penjual, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 22 Oktober 2009.

**Kasus V**

## a. Identitas Responden

## 7) Pihak penjual

Nama : Ve  
Umur : 30 tahun  
Pendidikan : S1 STMIK  
Pekerjaan : Karyawan  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Bigjen Hasan Basry Kayu Tangi, Kel. Pangeran  
Kec. Banjarmasin Utara

## 8) Pihak pembeli

Nama : NU  
Umur : 26 tahun  
Pendidikan : S1 IAIN Antasari  
Pekerjaan : Guru Bahasa Inggris  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Trans Kalimantan No 29 Kec. Anjir

## b. Uraian Kasus

Sekitar satu tahun yang lalu tepatnya Maret 2008, NU ingin membeli sebuah kamera digital untuk keperluan acara keluarga. Sebelum membeli NU membaca berbagai majalah yang memuat aneka harga kamera digital maksudnya untuk memastikan harga supaya bisa menargetkan harga sesuai dengan keinginan.

Kemudian NU menemukan barang yang ia cari di sebuah toko milik Ve dan membeli merek Olympus Mju 850 SW serta mendapatkan bonus XD 2GB tapi ada beberapa pilihan untuk barang tersebut. Ve menjelaskan harga untuk kamera digital merek Olympus Mju 850 SW garansi resmi sebesar Rp 3.050.000,- dan untuk garansi toko sebesar Rp 2.700.000,- perbedaan harga ini lumayan besar biayanya.

Garansi di toko ini juga memiliki ketentuan seperti garansi resmi adalah pemberian garansi oleh distributor resmi di Indonesia dan berlaku sesuai ketentuan masing-masing distributor. Kartu garansi diperlukan untuk memproses klaim garansi dan *service* dilakukan di *service centre* resmi. Masa berlaku garansi satu tahun garansi *spare parts & service* / satu tahun garansi *spare parts & dua tahun service*.

Sedangkan untuk ketentuan garansi toko adalah pemberian garansi untuk produk PI (*Pararel Import*). Nota pembelian dan kartu garansi diperlukan untuk memproses klaim garansi toko. Masa berlaku garansinya satu tahun *spare Parts & Service* dan syaratnya garansi tidak berlaku untuk kerusakan yang disebabkan kelalaian *user* (jatuh hingga berbekas, terendam air).

Kemudian NU memilih untuk membeli kamera digital Olympus Mju 850 SW bergaransi toko dengan harga Rp 2.700.000,- tanpa potongan harga. Alasannya karena uang pada saat itu tidak cukup untuk membeli yang bergaransi resmi, seandainya perbedaannya tidak begitu jauh kemungkinan akan memilih garansi resmi karena lebih aman dan terjamin kualitasnya.

Namun setelah sembilan bulan kemudian kamera tersebut rusak, lensa flash kamera tidak bisa berfungsi seperti biasanya. Karena masih dalam keadaan garansi, NU pun membawa ke toko tempat ia membeli dan membawa lengkap segala persyaratan yang telah dijelaskan oleh pihak toko sebelumnya.

Setelah itu kamera ditinggal untuk memperbaikinya, dan kurang lebih satu minggu kemudian NU berniat mengambil kamera miliknya tapi ternyata belum juga selesai diperbaiki karena menunggu *spare parts*. Dan Ve berjanji satu minggu lagi barang tersebut bisa diambil.

Sesuai perjanjian, NU mengambil barangnya dan Ve mengatakan sudah diperbaiki. Tapi setelah dirumah NU bingung, apanya yang diperbaiki sebab lensa kameranya tetap rusak.

NU komplain terhadap Ve, dan minta diperbaiki ulang. Sudah lama menunggu, sepertinya kamera digitalnya belum bisa diperbaiki dan akhirnya NU hanya pasrah dan memakai kamera tersebut tanpa fungsi *flash* sehingga gambar yang diambil atau dipotret tidak maksimal karena menghasilkan gambarnya yang kurang terang. NU merasa ditipu dengan produk bergaransi toko karena kerusakan yang terjadi tidak bisa diperbaiki.<sup>67</sup>

Saat ditanya, alasan Ve menjual produk dengan garansi toko, untuk memberikan pilihan alternatif yang lebih murah dan terjangkau. Selama barang itu bisa diperbaiki maka akan dicoba walaupun tidak menutup kemungkinan barang tersebut tidak bisa diperbaiki lagi, tapi berbeda masalahnya dengan garansi resmi,

---

<sup>67</sup>Pembeli, Wawancara Pribadi, Kecamatan Anjir, 29 Oktober 2009.

apabila produk tersebut rusak kemungkinan akan diganti dengan yang baru selama memenuhi syarat-syarat garansi resmi.

Ve saat ditanya, mengetahui adanya rancangan revisi Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 7/MPP/Kep/1/2000 tentang tata cara pendaftaran petunjuk penggunaan (manual) dan kartu jaminan/garansi dalam bahasa Indonesia bagi produk elektronika, sehingga nantinya Departemen Perdagangan akan segera melarang produk elektronik bergaransi toko.<sup>68</sup>

## **Kasus VI**

### a. Identitas Responden

#### 9) Pihak penjual

Nama : El

Umur : 33 tahun

Pendidikan : S1 UNLAM

Pekerjaan : Pedagang

Agama : Islam

Alamat : Jl. Ratu Jaleha, Komplek Kihajar Dewantara, Kel.  
Karang Mekar, Kec. Banjarmasin Timur

#### 10) Pihak pembeli

Nama : KF

Umur : 27 tahun

---

<sup>68</sup>Penjual, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 5 Nopember 2009.

Pendidikan : S1 IAIN Antasari  
Pekerjaan : Guru Bahasa Arab  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Keramat, Desa Thaibah Raya, Kec. Tatah Makmur

b. Uraian Kasus

KF punya laptop merek toshiba NB205 *black* dengan *processor intel atom processor N280*, dan *operating system genuine windows XP home edition (SP3)*, serta memiliki *memory size 1GB*, 160GB HDD, dilengkapi dengan *camera*, dan ukuran layar (*display size*) 10.2 *inch* yang dibeli pada bulan November 2008.

Pada saat itu KF membeli di toko Comp dengan harga Rp 4.750.000,- dengan garansi toko selama satu tahun. El selaku pemilik toko memberikan jaminan berupa garansi toko karena untuk barang yang dipilih KF yakni laptop untuk ukuran mini bermerek toshiba memang tidak ada yang bergaransi resmi (stok habis), meskipun ada yang bergaransi resmi seperti axio dan acer.

KF berprasangka baik saja karena tahu laptop dengan merek toshiba adalah merek terkenal dan biasanya berkualitas bagus dan terjamin. Tapi kurang lebih dua bulan pemakaian laptop tersebut rusak. Masalahnya sewaktu menghidupi laptop, baru lima menit tiba-tiba mati sendiri layarnya padahal lampu indikator dibawah masih hidup, dan terpaksa untuk *shut downnya* dengan cara manual (tekan power lebih lama sampai lampu indikator mati). Masalah timbul lagi, untuk mengaktifkan kembali tidak bisa padahal lampu indikator hidup, dan terpaksa menunggu kira-kira lima jam baru bisa layarnya terlihat.

KF merasa terganggu dengan *problemnya* itu, dan komplain terhadap El, Setelah di *service* laptop tersebut baik dan layarnya berfungsi kembali, tapi empat bulan kemudian masalah muncul lagi, kali ini bukan layarnya yang rusak tapi keyboardnya seolah-olah tombol “ctrl” kepecet terus tapi bisa KF hilangkan dengan menekan “Fn+F1” tapi setelah beberapa menit kembali *error* lagi sedangkan masa garansi sudah berakhir.

KF heran terhadap laptop tersebut, padahal mereknya toshiba yang katanya memiliki kualitas bagus tapi nyatanya tidak demikian, dibandingkan punya teman-teman KF yang hanya merek biasa tapi tidak pernah rusak. Pada akhirnya laptop miliknya kembali di *service* dan KF menyadari kalau membeli barang dengan garansi toko walaupun merek terkenal tetap tidak terjamin kualitasnya.<sup>69</sup>

Saat ditanya, alasan El melakukan praktik jual beli produk elektronik bergaransi toko adalah karena sudah hal yang lumrah, banyak pedagang yang melakukan praktik seperti El bahkan lebih parah, jaminan berupa garansi toko hanya sekedar promosi saja sedangkan El hanya membantu pembeli atau konsumen yang menginginkan barang dengan harga terjangkau namun bergaransi, dan benar-benar memberikan garansi untuk memuaskan pembeli.

El juga mengetahui karena pernah membaca di suatu koran berita tentang adanya rancangan revisi Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 7/MPP/Kep/1/2000 tentang tata cara pendaftaran petunjuk penggunaan (manual) dan kartu jaminan/garansi dalam bahasa Indonesia

---

<sup>69</sup>Pembeli, Wawancara Pribadi, Kecamatan Tatah Makmur, 16 Nopember 2009.

bagi produk elektronika, sehingga nantinya Departemen Perdagangan akan segera melarang produk elektronik bergaransi toko.<sup>70</sup>

## **2. Deskripsi Kasus Dalam Bentuk Matrik**

Pada bagian ini, penulis akan menyajikan suatu kasus berupa rekapitulasi dalam bentuk matrik secara ringkas terhadap 6 kasus yang telah diuraikan sebelumnya, baik mengenai praktik jual beli produk elektronik bergaransi toko di kota Banjarmasin serta faktor-faktor yang menyebabkan penjual melakukan praktik jual beli produk elektronik yang bergaransi toko kepada pembeli yang nantinya akan ditinjau dari segi hukum Islam, untuk lebih jelasnya agar mudah dipahami dapat dilihat pada dua lembar matrik sebagai berikut:

---

<sup>70</sup>Penjual, Wawancara Pribadi, Banjarmasin, 19 Nopember 2009.





## **B. Analisis**

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana uraian dari deskripsi kasus-perkasus yang didapat melalui beberapa wawancara selama 2 bulan dari tanggal 25 September 2009 sampai 25 November 2009, telah ditemukan data mengenai gambaran praktik jual beli produk elektronik bergaransi toko, kemudian faktor yang melatarbelakangi terjadinya praktik jual beli produk elektronik bergaransi toko yang dianalisis berdasarkan hukum Islam sebagai berikut:

Pembeli adalah raja merupakan motto bisnis bahwa pelayanan harus diberikan yang sebaik mungkin bagi pelanggan termasuk dalam hal pemenuhan jaminan/garansi, namun untuk membuktikan itu perlu diketahui bagaimana pelayanan purna jual (*after sales*) setelah transaksi berakhir, kemudian apakah setelah ijab-kabul usai, barang di bawa keluar dari toko, maka seluruh urusan selesai, dan bagaimana soal jaminan serta kebijakan pemulangan atau penggantian barang yang rusak (*return policy*), dan sebagainya.

Garansi pada awalnya dibuat oleh pihak pabrik dan mendapatkan izin dari pemerintah dalam peredarannya, namun penjual selaku pihak kedua atau *importir* yang *mengimpor* suatu produk dengan skala besar tanpa izin pemerintah juga membuat garansi tetapi hanya garansi *distributor* atau garansi toko. Hal ini dapat diartikan bahwa penjual membuat garansi lagi pada produk yang dibelinya dari pihak pabrik.

Hak resmi garansi hanya dimiliki oleh pihak pabrik, namun kebanyakan ada juga penjual (*importir*) yang bekerjasama dengan pihak pabrik karena produk yang sedianya dikirim kesuatu negara (tujuan impor) tertentu, tetapi sebelum

sampai di negara tersebut, sebagian produk elektronik tersebut umumnya berjumlah ribuan unit dialihkan pengirimannya ke negara lain (misalnya, Indonesia).

Menurut pandangan fukaha syiah dan fukaha suni tentang realitas pertanggungjawaban, maka dalam *dhaman*, adalah pelimpahan tanggung jawab (garansi) dari pabrik (pihak pertama) kepada yang menerima tanggung jawab (penjual), hanya sah dengan persetujuan pihak pabrik.<sup>71</sup> Ketentuan hukum di atas tidak mempersoalkan pemindahan tanggung jawab layanan garansi apabila garansi toko itu telah terpenuhi menurut rukun dan syarat *dhaman*.

Persaingan bisnis yang ketat dalam mendapatkan minat konsumen, merupakan faktor yang cenderung mempengaruhi setiap penjual untuk melakukan persaingan bisnis yang tidak sehat, menghalalkan segala cara tidak memikirkan dampak atau kerugian dari konsumen itu sendiri. Terbukti dengan adanya produk elektronik ilegal yang hanya diberi jaminan berbentuk garansi toko.

Penjual memberikan garansi toko terhadap barangnya karena produk tersebut ilegal, dengan memasok barang secara sembunyi tanpa sepengetahuan pemerintah untuk menghindari pajak sehingga produk tersebut bisa dijual murah di pasaran dan dengan itu pembeli akan tertarik untuk membelinya. Oleh karena itu penjual untuk mendapatkan keuntungan lebih maka hanya dengan melakukan promosi terhadap barangnya dengan merek dan kualitas sama dengan garansi

---

<sup>71</sup> Ibrahim Husain al Habsyi, *Pengantar Ilmu-ilmu Islam/ Murtadha Muthahhari*, (Jakarta: Pustaka Zahra, 2003), h. 76

resmi tapi lebih murah serta meyakinkan konsumen untuk membeli yang bergaransi toko.

Pemerintah yang melihat adanya praktik seperti itu dan akibatnya sudah jelas bisa membuat konsumen dirugikan maka melarang peredaran produk elektronik bergaransi toko sehingga merevisi Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 7/MPP/Kep/1/2000 tentang tata cara pendaftaran petunjuk penggunaan (manual) dan kartu jaminan/garansi dalam bahasa Indonesia bagi produk elektronika.<sup>72</sup>

Adapun alasan pemerintah sebagai berikut, pertama produk tersebut tidak terdaftar di departemen perdagangan dan tidak melalui pajak maka itu melanggar aturan hukum dan disebut ilegal, kedua produk tersebut hampir tidak memiliki kartu garansi serta tidak ada buku petunjuk manual dalam bahasa Indonesia dan ketiga produk dengan garansi toko itu tidak sesuai dengan aturan pemerintah dan perlindungan konsumen yaitu Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, sebagai berikut:

*Pasal 25 ayat(1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurangkurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan. (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.*

---

<sup>72</sup>Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 7/MPP/Kep/1/2000 Tentang Tata Cara Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Dalam Bahasa Indonesia Bagi Produk Elektronika.

*Pasal 26 Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.<sup>73</sup>*

Semua kasus yang ada, penjual selaku pemilik pihak toko tersebut hampir melanggar aturan yang menyampingkan hak-hak dari konsumen setelah purna jual, penjual tidak benar-benar memberikan pelayanan jaminan terhadap pembeli, sebab pada awalnya penjual hanya berniat untuk promosi belaka, penjual seperti ini hanya mementingkan diri sendiri dan tidak bertanggung jawab serta tidak ada niat yang baik untuk memuaskan konsumen. Selain merugikan konsumen juga merugikan pemerintah karena masuknya produk tersebut dengan diselundupkan dan tanpa membayar pajak sehingga garansi toko bertentangan dengan aturan pemerintah Indonesia.

Hasil data yang diperoleh penulis bahwa garansi tidak sedikit digunakan oleh penjual untuk mendapatkan keuntungan, promosi, dan sebagainya serta garansi tersebut tidak memenuhi aturan garansi yang berlaku seperti tanpa kartu petunjuk pemakaian, tanpa garansi dan surat tanpa bahasa Indonesia. Garansi seperti ini disebut garansi toko (distributor).

Praktik jual beli khususnya dalam hal *dhaman*, maka penjual memiliki tanggung jawab artinya barang yang sudah dijual dalam transaksi bisa menjadi gagal karena barang tersebut rusak atau dirusakkan oleh penjual atau dirusakkan oleh orang lain. Ketentuan hukum ini merupakan istilah garansi secara umum. Adapun yang dimaksud dengan garansi ini dalam jual beli atau jaminan dari

---

<sup>73</sup>Lembaran Negara Republik Indonesia, UU Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. h. 15

seseorang penjual bahwa barang yang ia jual tersebut bebas dari kerusakan yang tidak diketahui sebelumnya.<sup>74</sup>

Menurut pandangan ahli hukum Islam perjanjian seperti ini dapat diterima (tidak bertentangan) dengan ketentuan hukum Islam. Ibnu Al Qayyim mengemukakan: “Ini suatu kesepakatan dari mereka, bahwa jual beli sah dan boleh adanya syarat bebas cacat”.<sup>75</sup> Jaminan ini didasarkan oleh hadis Rasulullah Saw:

الز عيم غا رم والدين مقض<sup>76</sup>

Artinya: “Orang yang menanggung itu adalah sebagai jaminan dan hutang itu wajib dibayar”. HR. Ibnu Majah

Ketentuan hadis diatas dapat diartikan untuk penjual memiliki tanggungjawab dengan memberikan garansi pada barang yang dijualnya kepada pembeli. Kosumen atau pembeli pasti memiliki pengalaman berbeda-beda dalam persoalan pelayanan purna jual (*after sales*). Dewasa ini ada beberapa bentuk garansi, pertama garansi resmi dan kedua garansi toko, permasalahan banyak ditemukan pada bentuk garansi toko. Seperti yang dijelaskan pada kasus sebelumnya, garansi toko memang belum ada kepastian hukumnya menurut hukum Islam, apakah sah atau tidak dalam hal membuat dan menerapkan garansi toko.

Perjanjian dalam jaminan merupakan istilah dari *dhaman*, transaksi bersyarat ini disebut juga garansi, maka apabila barang yang dibeli tidak sesuai

---

<sup>74</sup> H. Chairuman Pasaribu, Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam, loc. cit*, h 43

<sup>75</sup> Sayyid Sabiq, *Fiqh al Sunnah 3*, *loc. cit*, h. 157

<sup>76</sup> Abu Abdullah Muhammad bin Yazid Ibnu Majjah, *Sunan Ibnu Majah, loc.cit*, h. 8

dengan ciri-cirinya atau sebelum waktu garansinya habis barang tersebut sudah rusak, tentu saja boleh dikembalikan. Tapi pada kasus I sampai VI tidak seperti itu yang terjadi pada realitanya setelah purna jual, pada uraian deskripsi kasus sebelumnya penulis menemukan 6 (enam) kasus dalam persoalan jaminan atau *dhaman*, sebagai berikut:

### **Kasus I**

Penjual menjual produk elektronik mp4 SPC 1 GB dengan harga Rp 300.000,- bergaransi toko, namun waktu itu pembeli tidak mengetahui tentang garansi toko dan penjual juga tidak memberitahukan secara langsung bahwa produk itu bergaransi toko. Penjual hanya mengatakan apabila ada kerusakan bawa saja barang tersebut ke toko ini karena ada jaminannya.

Pelayanan garansi dari pihak toko tidak benar-benar dipenuhi sebab pembeli tidak bisa meminta ganti rugi pada kerusakan barangnya padahal barang tersebut bergaransi tapi hanya garansi toko. Pelaku usaha menyampingkan hak konsumen.

Alasan penjual untuk menarik minat konsumen dengan memberikan harga murah dengan cara memperjualbelikan produk elektronik yang bergaransi toko. Kemudian proses garansi lebih mudah karena prosedur yang tidak berbelit. Alasan penjual tersebut dalam Islam tidak dilarang, karena wajar apabila penjual berupaya mencari cara untuk menarik minat pembeli, tapi pada kasus ini cara penjual dalam memenuhi hak konsumen tidak terpenuhi, penjual memberikan garansi toko tanpa sepengetahuan pembeli, dan pembeli yang komplain tidak dilayani dengan sopan, hal seperti ini tidak dibenarkan dalam Islam, karena

penjual masih memiliki tanggungjawab setelah transaksi sesuai perjanjian pada garansi.

Penjual juga tetap menggunakan praktik jual beli dengan garansi toko walaupun sudah mengetahui adanya rancangan revisi Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 7/MPP/Kep/1/2000 tentang tata cara pendaftaran petunjuk penggunaan (manual) dan kartu jaminan/garansi dalam bahasa Indonesia bagi produk elektronika, sehingga nantinya Departemen Perdagangan akan segera melarang produk elektronik bergaransi took.

Dalam konteks hukum Islam, hukum asal *dhaman* adalah mubah (boleh), selama tidak ada dalil nash yang melarangnya, baik Al Quran maupun As Sunnah. Ada beberapa bentuk jual beli yang dilarang, diantaranya:

- 1) Jual beli yang mengandung unsur kesamaran dan untung-untungan.
- 2) Jual beli yang mengandung unsur penipuan dan cacat
- 3) Jual beli dengan paksa, dan sebagainya.

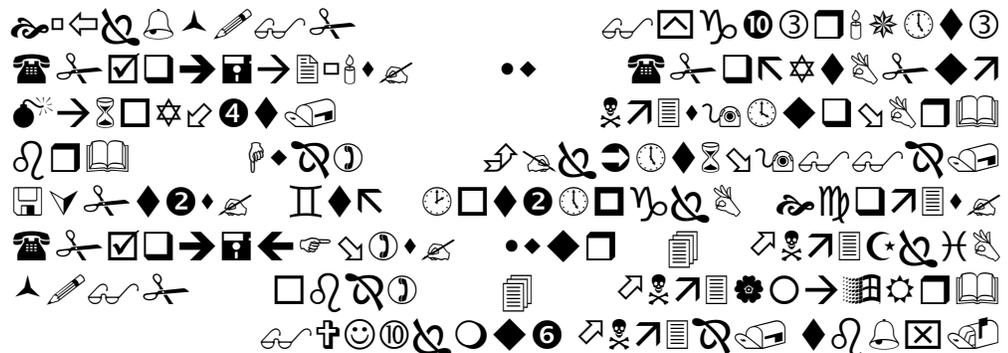
Dalam bermuamalah juga harus memperhatikan norma-norma atau etika yang harus dilakukan oleh penjual dan pembeli, diantaranya adalah:

- 1) Jujur
- 2) Tidak menggunakan sumpah untuk meyakinkan kualitas dan suatu jaminan barang dagangannya.
- 3) Tidak menyembunyikan cacat barang dagangannya, dan sebagainya

Penjual pada kasus ini selain ada unsur ketidakjujuran juga terjadi unsur kesamaran pada jaminan, penjual juga tidak bertanggung jawab terhadap janji

yang diberikan setelah purna jual sebab pembeli tidak bisa meminta ganti rugi pada kerusakan barangnya padahal barang tersebut bergaransi tapi hanya garansi toko.

Seharusnya penjual tersebut bersikap bertanggung jawab dan terbuka memberitahukan kepada pembeli dengan menjelaskan perbedaan barang yang bergaransi toko dan bergaransi resmi, walaupun pembeli tidak mempertanyakan secara langsung karena umumnya pembeli yang awam kebanyakan tidak tahu dengan garansi toko, sehingga pihak penjual lah yang harus memberitahukannya agar tidak terjadi perselisihan dikemudian hari. Sebab, bisa jadi pembeli yang tahu akan hal itu tidak menginginkan untuk membeli barang dengan garansi toko melainkan garansi resmi. Pembeli yang tahu karena penjelasan penjual akan bisa mempertimbangkan untuk memilih suatu barang, karena dalam jual-beli pembeli memiliki hak untuk itu dan bersikap jujur dan terbuka seperti firman Allah SWT sebagai berikut:



Artinya : “Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu”. (Q. S. An-Nisa ayat 29).<sup>77</sup>

<sup>77</sup>Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pentafsir Al-Quran, *Al-Quran dan Terjemahnya*, loc. cit, h. 122

Berdasarkan ayat diatas menetapkan bahwa dalam melakukan kegiatan jual beli sangatlah dipentingkan kejujuran, transparansi dan sangat mencela segala bentuk penipuan yang dapat merugikan pihak lain. Namun pelaku usaha tersebut menyampingkan hak konsumen. Perbuatan penjual bertentangan dengan konsep Islam. Sebab, Islam telah mengatur tentang barang yang dibeli, jika ternyata cacat atau rusak boleh dikembalikan. Hal ini juga diistilahkan dengan khiyar aibi, yakni hak mengembalikan barang yang cacat

Setiap akad perdagangan ada lubang yang membawa pertentangan apabila barang yang dijual tidak diketahui atau karena ada unsur yang menimbulkan pertentangan antara penjual dan pembeli atau karena salah satu menipu. Oleh karena itu cara ini dilarang oleh Rasulullah Saw sebagai usaha menutup pintu perbuatan maksiat (*saddud dzara'i*).<sup>78</sup> Oleh karena itu, kasus I diatas tidak dibenarkan menurut hukum Islam dan hukumnya adalah tidak sah.

## **Kasus II**

Penjual menjual produk elektronik DVD Player Vitron dengan harga Rp 320.000,- garansi toko dan tidak memberitahukan secara langsung kepada pembeli juga meyakinkan pembeli untuk membeli produk tersebut. Penjual tidak berkata jujur terhadap pembeli dengan menegaskan produknya bergaransi tapi tidak disertai kartu petunjuk pemakaian, tanpa garansi dan surat tanpa bahasa Indonesia dan meyakinkan pembeli untuk membeli barang tersebut. Kemudian pelayanan

---

<sup>78</sup>Syekh Muhammad Yusuf Qardhawi, *halal dan haram*, (Surabaya: pt. Bina ilmu, 2003), h. 352

dalam hal garansi, pelaku usaha tidak memenuhi garansi yang dijanjikan, dan meminta perbaikan dengan membeli suku cadang yang baru kepada konsumen.

Faktor yang melatarbelakangi penjual melakukan ini semua adalah untuk promosi produk dan mendapatkan keuntungan dari pelayanan perbaikan, namun penjual hanya melakukan promosi belaka seperti menawarkan harga miring tapi tidak menjelaskan dan bahkan menipu sehingga pembeli terkecoh dan tidak menyadarinya bahwa garansi itu bergaransi toko.

Penjual mealakukan dengan ada unsur paksaan yaitu dengan meyakinkan pembeli untuk membeli produk yang bergaransi toko tanpa adanya penjelasan dari penjual apalagi pelaku usaha tidak memenuhi garansi yang dijanjikan, dan meminta perbaikan dengan membeli suku cadang yang baru kepada konsumen,

Ayat al-quran dan hadis sebelumnya telah menjelaskan syarat boleh dilangsungkannya perdagangan harus dilakukan atas dasar saling rela antara kedua belah pihak dan tidak boleh bermanfaat untuk satu pihak dengan merugikan pihak lain.

Praktik seperti ini bertentangan dengan dalil nash Al Quran dan As Sunnah tentang paksaan, penipuan dan tidak terbuka dalam bermuamalah, Seperti firman Allah SWT dalam surah An Nisa ayat 29 sebagai berikut:



<sup>79</sup>Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pentafsir Al-Quran, *Al-Quran dan Terjemahnya*, loc. cit, h. 122

Ayat diatas menjelaskan bahwa penjual dan pembeli dalam bermuamalah harus suka sama suka, tapi sikap penjual pada kasus II membuat pembeli menjadi terpaksa dan tidak ridha terhadap pelayanan garansi toko sehingga hukumnya menjadi tidak sah. Walaupun penjual tidak mengetahui adanya aturan baru dari pemerintah tentang garansi.

### **Kasus III**

Pihak toko menjual produknya dengan jaminan berupa garansi toko dan memberitahukan bahwa produknya itu hanya bergaransi toko serta. Namun yang jadi permasalahannya bagi pembeli adalah pelayanan purna jualnya, setelah produk tersebut ternyata rusak tapi penjual tidak benar-benar memberikan pelayanan perbaikan, terbukti dari kasus III, produk yang berjenis tape recorder merek aiwa dengan harga Rp 310.000,- garansi toko satu tahun ternyata proses perbaikannya sangat lama, pembeli dibuat menunggu samapi bosan sendiri dan barang miliknya tersebut tetap rusak seolah tidak pernah diperbaiki

Alasan penjual menerapkan garansi toko untuk mencari keuntungan, bersaing mendapatkan minat konsumen dengan harga murah. Tindakan penjual jelas untuk menghindari pajak dari Pemerintah walaupun tidak mengetahui adanya revisi baru aturan tentang tata cara pendaftaran petunjuk penggunaan (manual) dan kartu jaminan/garansi dalam bahasa Indonesia bagi produk elektronik, tapi penjual tetap memperjualbelikan produk elektronik ilegal, dan untuk mencari keuntungan berlebih sedangkan kewajiban untuk pelayanan berupa garansi tidak dipenuhi.

Menurut penulis, syarat dan rukun *dhaman* terpenuhi dan Islam memperbolehkan garansi tersebut tetapi masalah yang timbul terletak pada cara pelaksanaan garansi oleh pihak toko, setelah transaksi berakhir maka penjual berkewajiban memenuhi tanggungjawabnya, tetapi pelaku usaha gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan. Dalam hal ini penjual juga tidak bertanggungjawab sepenuhnya terhadap keluhan pembeli, dengan memberikan layanan perbaikan seadanya dan sengaja mengulur-ulur waktu hingga pembeli bosan atau jangka waktu dari garansi tersebut berakhir sehingga penjual tidak lagi bertanggung jawab terhadap keluhan dari pembeli mengenai kerusakan yang terjadi. Islam menegaskan bahwa perjanjian yang dibuat adalah suatu tanggung jawab yang wajib dilaksanakan apabila diminta pertanggung jawabannya, seperti firman Allah SWT sebagai berikut:



Artinya: “kecuali orang-orang musyrikin yang kamu telah Mengadakan Perjanjian (dengan mereka) dan mereka tidak mengurangi sesuatu pun (dari isi perjanjian) mu dan tidak (pula) mereka membantu seseorang yang memusuhi kamu, Maka terhadap mereka itu penuhlah janjinya sampai batas waktunya. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertaqwa”. (Q.S. At-Taubah ayat 4)<sup>80</sup>

---

<sup>80</sup>*Ibid* , h. 278

Ayat diatas jelas menjelaskan bahwa penjual dituntut tanggung jawabnya untuk memenuhi janji sebab perjanjian seperti jaminan atau tanggungan barang dalam bentuk garansi khususnya dari pihak penjual untuk memperbaiki suatu barang milik pembeli, apabila dikemudian hari selama jangka waktu yang ditentukan ditemukan adanya kecacatan atau kerusakan maka akan diberikan pelayanan purna jual. Sehingga pada kasus ini hukum garansi toko menurut hukum Islam adalah tidak sah.

#### **Kasus IV**

Penjual menjual produk elektronik handphone nokia 7610 dengan harga Rp 1.635.000,- garansi toko dan tidak memberitahukan secara langsung kepada pembeli serta meyakinkan bahwa produk tersebut bergaransi resmi.

Permasalahan yang terjadi, penjual tidak jujur kepada pelanggannya dengan meyakinkan pembeli bahwa produk miliknya bergaransi resmi yang sudah didaftarkan sebelumnya padahal produk tersebut hanya bergaransi toko.

Faktor yang melatarbelakangi penjual adalah untuk mencari keuntungan lebih, dan sebagai cadangan untuk diperjualbelikan apabila stock barang garansi resmi kosong. Penjual melakukan ini semua karena untuk mencari keuntungan semata, penjual menyadari produk yang bergaransi toko kualitas memang tidak terjamin karena untuk produk yang bergaransi resmi saja bisa rusak apalagi yang ilegal, sebenarnya penjual mengetahui adanya larangan dari pemerintah karena baru-baru ini adanya revisi aturan yang mengatur tentang hal itu tapi penjual seperti tidak takut dengan ancaman pemerintah, alasan penjual juga dilarang dalam Islam karena dilihat dari tindakan penjual yang memanipulasi produk bekas

jadi baru dengan diberi garansi toko untuk menyamakan produk dari pembeli. Penjual jelas menipu pembeli dengan garansi toko.

Penjual tersebut tidak mencerminkan perbuatan baik dan merupakan perbuatan yang dilarang oleh syariat Islam, sebab Islam pada prinsipnya tidak melarang perdagangan, kecuali ada unsur-unsur kezaliman, penipuan, penindasan, dan mengarah pada sesuatu yang dilarang oleh Islam. Rasulullah pernah melarang pedagang untuk tidak berdusta karena membawa pada perbuatan jahat sedangkan kejahatan itu dapat membawa ke neraka, seperti sabda beliau sebagai berikut:

ثلاثة لا ينظر الله اليهم يوم القيامة ولا يزكيهم ولهم عذاب اليم، احدهم المنفق سلعته بالحلف الكاذب (رواه مسلم وغيره)<sup>81</sup>

Artinya: “Tiga golongan manusia yang tidak akan dilihat Allah nanti pada hari kiamat dan tidak akan dibersihkan, serta baginya adalah siksaan yang pedih, salah satu di antaranya ialah orang yang menyerahkan barang dagangannya (kepada pembeli) karena sumpah dusta”. (Imam Ahmad ibn Hanbal)

Hukum asal *dhaman* adalah mubah (boleh), selama tidak ada dalil nash yang melarangnya, namun pada kasus ini penjual berdusta kepada pembeli dan juga tidak bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi sehingga pembeli merasa dirugikan.

Menurut Islam orang yang menjual sesuatu dengan syarat barang tersebut bebas dari segala bentuk cacat yang tidak diketahui, maka si penjual tidak lepas tanggung jawab kecuali jika sebelumnya sudah diketahui.<sup>82</sup> Tindakan penjual

---

<sup>81</sup>Imam Ahmad ibn hanbal, musnah al-imam ahmad ibn hanbal, (beirut: darul fikr, t.th) jilid 5, h. 148

<sup>82</sup>Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah Terjemah 12*,( Bandung: PT. Al-Ma’arif, 1993) h. 93

seperti itu, menyebabkan hukum garansi toko menjadi tidak sah karena tidak sesuai dengan As Sunnah Rasulullah SAW.

#### **Kasus V**

Penjual menjual dengan garansi toko tapi juga menawarkan garansi resmi dan menjelaskan secara langsung kepada pembeli pada produk berjenis kamera digital merek olympus mju 850 dengan harga Rp 2.700.000,- garansi toko satu tahun, tapi kerusakan yang terjadi setelah diperbaiki oleh pihak toko tetap saja tidak ada perubahan artinya kerusakan tidak bisa diperbaiki oleh pihak toko kecuali produk tersebut bergaransi resmi, kemungkinan bisa diperbaiki atau diganti dengan produk baru di *service center*.

Faktor yang melatarbelakangi penjual adalah untuk memberikan pilihan alternatif yang lebih murah dan terjangkau. Selama barang itu bisa diperbaiki maka akan dicoba walaupun tidak menutup kemungkinan barang tersebut tidak bisa diperbaiki lagi, tapi berbeda masalahnya dengan garansi resmi, apabila produk tersebut rusak kemungkinan akan diganti dengan yang baru selama memenuhi syarat-syarat garansi resmi. Alasan penjual ini apabila ditinjau dari hukum Islam tidak ada masalah dan boleh saja karena sebelumnya pihak toko juga sudah memberikan informasi tentang perbedaan garansi toko dan resmi tapi kalau dari hukum pemerintah Indonesia hal ini tetapi tidak diperbolehkan apapun alasannya karena ketentuan ini sudah ada aturan tentang tata cara pendaftaran petunjuk penggunaan (manual) dan kartu jaminan/garansi dalam bahasa Indonesia bagi produk elektronika, apalagi penjual juga sudah mengetahui adanya revisi atauran tersebut.

Tindakan penjual tidak bertentangan dengan hukum Islam, karena produk yang penjual tawarkan dengan dua garansi setelah menjelaskan lebih dahulu tentang garansi tersebut dan selama tidak ada unsur penipuan. Namun konsekwensi ditanggung pembeli, karena membeli produk yang ilegal maka garansi sepenuhnya kebijakan pihak toko. Pemerintah melarang tindakan penjual yang menjual produk dengan garansi toko namun dalam Islam garansi tersebut sah menurut syarat dan rukun *dhaman* dan selama tidak bertentangan dengan dalil nash yang melarangnya, baik Al Quran maupun As Sunnah.

#### **Kasus VI**

Pihak toko menjual produk laptop merek thosiba NB205 *black* dengan harga Rp 4.750.000,- garansi toko satu tahun tapi apabila stock produk garansi resmi kosong dan memberitahukan secara langsung kepada pembeli.

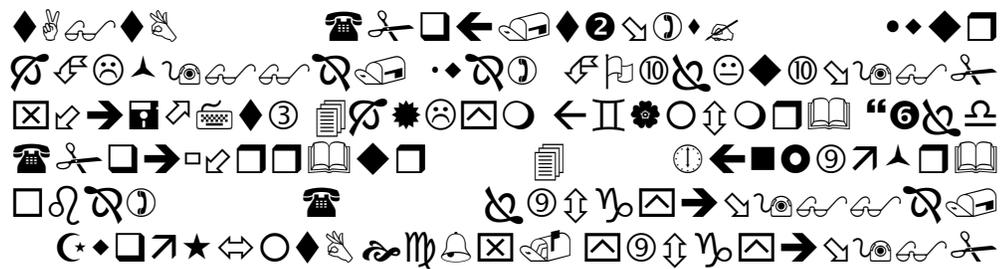
Permasalahan pada kasus ini terjadi pada pelayanan purna jual setelah transaksi berakhir, setelah barang tersebut rusak maka yang berlaku garansi toko sesuai perjanjian, sehingga menjadi tanggungjawab pihak toko untuk memberikan pelayanan purna jual tetapi setelah pihak toko memperbaiki tidak begitu lama muncul lagi kerusakan lainnya dan seterusnya hingga nanti jangka waktu garansi habis maka garansi toko tersebut tidak berlaku lagi.

Faktor yang melatarbelakangi penjual melakukan praktik jual beli produk elektronik bergaransi toko adalah membantu pembeli atau konsumen yang menginginkan barang dengan harga terjangkau namun bergaransi, dan benar-benar memberikan garansi untuk memuaskan pembeli dan penjual juga merasa

praktik seperti ini sudah hal yang lumrah, karena beberapa pedagang melakukan praktik yang sama bahkan lebih parah.

Alasan penjual tersebut baik karena tolong menolong dalam bermualah memang dianjurkan oleh ajaran Islam dan memberikan kepuasan kepada konsumen adalah hal sudah sepantasnya diberikan oleh penjual. Penjual juga telah memenuhi syarat dan rukun *dhaman*. Pelaku usaha sudah memenuhi jaminan pelayanan purna jual, walaupun tidak sepenuhnya barang tersebut bisa diperbaiki, dan sesuai perjanjian maka si penjual tidak akan bertanggungjawab lagi apabila masa berlaku garansi berakhir. Konsekwensi ditanggung pembeli karena membeli barang yang tidak terjamin secara resmi (ilegal) dan penjual juga sebelumnya sudah menjelaskan perihal garansi toko pada produk miliknya. Hukum perjanjian dalam Islam membenarkan adanya garansi (dalam hal ini terkecuali kerusakan atau cacat yang telah diketahui/ diberitahu garansi atau jaminan ini punya jangka waktu tertentu, lazimnya 1 tahun, 2 tahun, atau 3 tahun).<sup>83</sup>

Janji yang diberikan penjual kepada pembeli harus dilaksanakan sebaik mungkin sesuai dengan firman Allah SWT sebagai berikut:



Artinya: “dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai ia dewasa dan penuhilah janji;

<sup>83</sup>H. Chairuman Pasaribu, Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam, op. cit.*, h 44

Sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggung jawabnya”. (Q.S. Al Isra’ ayat 34)<sup>84</sup>

Firman Allah SWT diatas menyebutkan bahwa janji itu harus dipenuhi tapi pada kasus ini penjual tersebut tidak bisa memenuhi janji berupa jaminan pada barang yang dijualnya kepada pembeli karena barang yang diperbaiki bukannya lebih baik tapi semakin bertambah kerusakannya dan penjual tersebut seperti mengulur-ulur waktu dengan memperbaiki seadanya sampai masa garansi tersebut berakhir sehingga tidak ada lagi tanggungjawab terhadap pembeli yang komplain.

Penjual pada kasus ini, dilihat dari gambaran praktik dan faktor yang melatarbelakinya maka praktik jual beli produk elektronik bergaransi menurut hukum Islam adalah sah, karena penjual sudah sesuai dengan rukun dan syarat juga sudah memenuhi janjinya untuk melakukan perbaikan. Walaupun demikian, alasan tersebut tidak bisa dipakai dalam aturan hukum di negara Indonesia, ilegal tetap dilarang untuk mencegahnya adanya kesempatan atau praktik penipuan, pemalsuan, dan sebagainya agar konsumen tidak dirugikan.

Beberapa alasan kenapa konsumen membeli produk elektronik bergaransi toko, pembeli tidak tahu dengan garansi toko dan tidak menyadarinya bahwa ia telah ditawarkan penjual yang hanya bergaransi toko, pembeli yang tahu dengan garansi toko rata-rata lebih memilih produk elektronik dengan harga murah dan terjangkau tidak memikirkan konsekwensinya atau akibat dikemudian hari.

---

<sup>84</sup>Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Pentafsir Al-Quran, *Al-Quran dan Terjemahnya*, *op. cit.*, h. 429

Menurut penulis, konsumen seharusnya cermat dan teliti dalam memilih produk, oleh karena Islam mengajarkan kepada umatnya khususnya hal transaksi jual beli, barang itu terlihat dan jelas, seorang konsumen harus mengetahui terlebih dahulu jenis barang yang diinginkannya, sebab hal ini untuk menghindari adanya penipuan.

Persoalan ini sama dengan jaminan, perjanjian harus jelas setelah barang dibeli, untuk menghindari persengketaan antara penjual dan pembeli, maka Islam menganjurkan agar setiap transaksi harus transparan, terbuka, apa adanya, dan tidak dibuat-buat seperti firman Allah swt dalam surah An-Nisa ayat 29 yang telah dijelaskan sebelumnya.

Sekarang persoalan muncul dengan adanya garansi toko sebelumnya garansi dipersoalkan karena adanya pungli yaitu penarikan biaya pada garansi. Pada garansi toko, persoalan muncul satu-persatu karena sistem dan cara proses yang kurang jelas.

Namun sekarang, keluarnya Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) No.19/MDAG/ PER/5/2009, tentang pendaftaran petunjuk penggunaan (manual) dan kartu jaminan atau garansi purna jual dalam bahasa Indonesia bagi produk telematika dan elektronika<sup>85</sup> yang diterbitkan pada 26 Mei 2009, Kalau ditemukan menjual elektronik atau telematika tanpa item itu, maka akan dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha perdagangan (SIUP) serta pencabutan perizinan teknis. Jika setelah tiga kali diberi teguran tetap saja tidak mengindahkannya.

---

<sup>85</sup><http://www.depdag.go.id/files/regulasi/2009/06/Permendag/19/2009/Final.pdf> tentang Peraturan Menteri perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009.

Data yang didapat penulis, ada 45 jenis elektronik dan telematika yang wajib memiliki kartu garansi purna jual bahasa Indonesia dan petunjuk manual, alat perekam atau reproduksi gambar dan suara (VCD, DVD, dan VCR player), amplifier, home theatre amplifier, cakram optik isi, cakram optik kosong, water dispenser, faksimili, home freezer, kalkulator, kamera digital dan video. Selain itu, Camcorder, kipas angin, lemari es, mesin cuci, mesin pengatur suhu udara (AC), mikropon, monitor komputer, organ/keyboard elektrik, blender, setrika listrik, telepon nirkabel, telepon seluler, tudung hisap (*cooker hood*), oven untuk rumah tangga, microwave oven, oven toaster dan kompor gas.<sup>86</sup> Pengawasan memang sangat diperlukan, supaya konsumen tidak dirugikan atas penjualan produk yang menyalahi aturan Permendag itu.

---

<sup>86</sup>Saduran, 45 produk elektronik diawasi peredarannya, [http:// news.makassarterkini.com/index.php/jumat](http://news.makassarterkini.com/index.php/jumat) 17 Juli 2009.