

EFEKTIVITAS PENERAPAN LAYANAN PURNAJUAL TERHADAP GANTI RUGI SERTA MERTA DITINJAU DARI HUKUM ISLAM

(Studi Kasus Toko Elektronik di Jalan Raya Bandung-Jogoroto)
Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang)

Arina Ilfi Noerdiana

Universitas Hasyim Asy'ari Tebuireng Jombang
arinnoerdiana@gmail.com

Ninik Azizah

Universitas Hasyim Asy'ari Tebuireng Jombang
ninik.azh4@gmail.com

Abstrak : *Layanan purnajual adalah masa garansi dalam jangka waktu tertentu yang diberikan pelaku usaha atau kreditor kepada konsumennya. Masalah yang terjadi pada beberapa toko elektronik di Jalan Raya Bandung-Jogoroto Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang, tentang kerusakan pada elektronik, pelaku usaha tidak bekenan untuk mengganti rugi secara langsung tetapi langsung diserahkan ke perusahaan yang bersangkutan. Tujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan layanan purnajual terhadap ganti rugi serta merta di toko elektronik jalan raya Bandung-Jogoroto Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang dan untuk mengetahui tinjauan hukum Islam terhadap penerapan layanan purnajual ganti rugi serta merta di toko elektronik jalan raya Bandung-Jogoroto Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (field research). Berdasarkan penelitian, diketahui bahwa tiga toko yang telah diteliti tidak menerapkan pelayanan purna jual yakni garansi serta merta, salah satu toko ini hanya menerapkan garansi distributor. Sedangkan dua toko yang lain menerapkan garansi distributor dan memiliki jangka waktu untuk masa garansi yang dibuat oleh toko itu sendiri yakni 24 jam setelah transaksi. Ketiga toko ini tidak menerapkan ketentuan Hukum Islam yang telah disepakati oleh Jumhur Ulama yakni masa garansi 3 hari setelah transaksi tetapi menurut Hukum Islam dalam jual beli ini diperbolehkan karena tidak melanggar syariat Islam.*

Kata Kunci : *Layanan Purna Jual, Hukum Islam*

Abstract : After sales service is the guarantee in certain period of time that is given by product or distributor to the consumer. There were some problems that occur in electronic shop on Bandung -Jogoroto, Diwek, Jombang, regarding be occurrence of electronic damaged, product or distributor could not change compensate directly but it was directed handed over by company concerned. The research of study was the effectiveness of implementation purnajual service for immediating compensation in the electronics shop of Bandung-Jogoroto highway, Diwek , Jombang Regency and to review Islamic law on the implementation of purnajual

compensation services at the electronic shop Diwek Bandung-Jogoroto Jombang. Answer two problems, the researcher used a qualitative research design. In qualitative research, researchers were confronted directly with respondents namely business people in three shops on the Bandung-Jogoroto, Diwek, Jombang . Based on the research, it was found that the three shops studied did not apply after sales services, namely immediate guarantees, one of these shop only applied a distributor warranty. While the other two shops applied distributor guarantees and it had period of time for the warranty period made by the shop itself which was 24 hours after the transaction. These three shops did not apply the Islamic Law provisions agreed upon by Jumhur Ulama which was a guarantee period of 3 days after the transaction but according to Islamic Law in buying and selling it was permissible because it did not violate Islamic law.

Keywords : After Sales Service, Islamic Law

PENDAHULUAN

Upaya ganti rugi berdasarkan hasil kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan salah satu bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha untuk melindungi hak-hak konsumen, karena barang/jasa yang diperoleh konsumen tidak sesuai dengan nilai tukar yang telah diberikan oleh konsumen kepada pelaku usaha. Jenis dan jumlah ganti kerugian harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Peraturan secara sepihak tidak dapat menghilangkan hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi. Pasal 1 angka 1 menjelaskan tentang pengertian perlindungan konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Orientasi produksi dalam bisnis syariah bertujuan untuk mencari nilai tambah dan keuntungan dengan motif ibadah. Dalam praktik jual beli, sistem produksi tidak saja bernilai mencari laba secara materi, tetapi harus mampu menjadi bagian dari peran manusia menjalankan perintah dan menjauhi larangan Allah di muka bumi. Kegiatan produksi hanyalah penciptaan bagi pemanfaatan, bukan penciptaan barang ataupun materi. Sehingga, produksi, distribusi dan konsumsi adalah tiga hal yang paling menentukan untuk keberhasilan bisnis. Jika tidak ada konsumsi maka tidak mungkin akan ada produksi bahkan distribusi.

Masalah yang terjadi pada beberapa toko elektronik di Jalan Raya Bandung-Jogoroto Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang, tentang terjadinya

kerusakan pada elektronik terutama produk televisi, pelaku usaha tidak bekenan untuk mengganti rugi secara langsung tetapi langsung diserahkan ke perusahaan yang bersangkutan. Konsumen berhak mengajukan pendapat dan keluhan mengenai barang/jasa yang perlu diganti rugi saat ada konsumen yang memiliki keluhan.

Hal penting dalam penjualan produk barang/jasa yaitu kualitas barang/jasa dan harga. Konsumen mengutamakan kualitas yang sesuai dengan harga. Konsumen akan merasa senang jika yang disampaikan oleh pelaku usaha sesuai dengan kondisi barang/jasa yang diperjualbelikan. Pelaku usaha tidak boleh menyembunyikan kecacatan yang ada pada barang/jasa yang akan dijualbelikan. Pelaku usaha harus memaparkan mengenai masa garansi setiap elektronik yang dibeli oleh konsumen. Masa garansi diberikan oleh perusahaan elektronik ataupun dari pelaku usaha tersebut. Masa garansi sangat penting diketahui oleh konsumen karena jika ada kerusakan barang dan/ jasa konsumen bisa langsung melaporkan keluhan kepada pelaku usaha.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang efektivitas ganti rugi serta merta ditoko elektronik di Jalan Raya Bandung-Jogoroto Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang, yang penulis tuangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul “Efektivitas Penerapan Layanan Purnajual Terhadap Ganti Rugi Serta Merta Ditinjau dari Hukum Islam (Studi Kasus Toko Elektronik di Jalan Raya Bandung-Jogoroto Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang)”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan penulis gunakan adalah menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif yang mana data langsung diambil dari sumber. Disamping itu juga penulis menggunakan data-data kepustakaan (*library research*) yang berkaitan dengan pembahasan dan penulisan ini. Dalam penelitian kualitatif peneliti dihadapkan langsung pada responden maupun lingkungannya, sehingga peneliti dapat memahamu dengan cermat dan teliti apa yang diucapkan oleh pelaku usaha/konsumen.

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Dengan demikian dalam observasi partisipan yang dilakukan oleh peneliti sebatas untuk memperoleh data yang sesuai dengan fokus penelitian yang telah peneliti rumuskan. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan responden mengenai hal yang berkaitan dengan topik penelitian. Dokumentasi adalah salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian yang berupa bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga yang dijadikan objek penelitian ataupun gambar, dan foto-foto baik berupa prosedur, peraturan, laporan hasil kerja dan lain sebagainya. Pengumpulan data secara dokumentasi ini yaitu teknik pengumpulan data yang berkaitan dengan pelaku usaha dan konsumen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Disamping itu perlindungan konsumen diselenggarakan berdasarkan lima asas yang sesuai dengan pembangunan nasional, yaitu: asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keselamatan keamanan konsumen, dan asas kepastian hukum (Zaeni Asyhadie, 2016: 192)

Tanggung jawab pelaku usaha ini tidak hanya kerugian barang konsumsi atau yang diperdagangkan, tapi juga bertanggung jawab terhadap iklan-iklan barang /jasa termasuk barang import yang diperdagangkan.

Dalam pasal 19 UUPK ditentukan, bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen secara keseluruhan akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang harus dilaksanakan dalam masa tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. (Zaeni Asyhadie, 2016: 204-205)

Kewajiban pelaku usaha beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas dalam hukum perjanjian. Pasal 1338 ayat (3) BW mengatur mengenai iktikad baik. Iktikad baik penting sehingga dalam perjanjian antara sepihak atau kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum khusus yang dikuasai oleh iktikad baik dan hubungan khususnya ini berpengaruh pada kedua belah pihak (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2017: 15)

Menurut pasal 8 ayat (2) UU No 8 Tahun 1999 menjelaskan tentang perbuatan pelaku usaha yang dilarang. Pasal ini digunakan pada dua hal, yaitu larangan memproduksi dan larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa. (Nurmadjito, 2000:18)

Ketika menentukan suatu produk dapat dikatakan sebagai produk cacat dapat dibedakan menjadi tiga kemungkinan yaitu: Kesalahan produksi, Cacat desain, Cacat peringatan atau Intruksi.

Produk cacat merupakan suatu permasalahan yang biasa terjadi pada transaksi jual beli, jika pelaku usaha seringkali menyembunyikan cacat produk ini dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan, akan tetapi dalam hal ini tentu konsumen dirugikan. (AuliaMuthia, 2018: 182)

Tanggung jawab produk cacat berbeda dengan tanggung jawab suatu hal atau peristiwa yang telah kita kenal, maka tanggung jawab prosuk, barang dan/atau jasa, yang meletakkan beban tanggung jawab produk itu kepada pelaku usaha. Kerugian yang dialami oleh konsumen dikarenakan mengonsumsi produk cacat yang akibatnya membahayakan konsumen. (Az Nasution, 2002: 254) Dalam hal ini pelaku usaha bertanggung jawab secara mutlak.

Penerapan tanggung jawab mutlak produk cacat ini menjadikan pelaku usaha sebagai seorang yang bersalah atas kerugian yang diderita oleh konsumen, kecuali jika pelaku usaha dapat membuktikan kalau kerugian yang diderita konsumen tidak berhubungan dengan kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha, sehingga pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan, jadi dalam hal penerapan tanggung jawab mutlak konsumen hanya mengadakan kerugian yang dideritanya

sedangkan pelaku usaha yang harus membuktikan bahwa dirinya tidak melakukan kesalahan.

Tanggung jawab yang secara tegas dibebankan kepada pelaku usaha, baik imptir produk, distributor atau pedagang pengecer. Jadi tanggung jawab produk cacat terletak pada cacatnya produk berakibat pada konsumen atau barang yang dibeli dan dikonsumsi. (Aulia Muthia, 2018: 187)

Jadi keberhasilan pelaku usaha dalam membuktikan bersalah atau tidaknya akan menentukan bebas atau tidaknya pelaku usaha dari tuntutan konsumen. Hal ini menyatakan bahwa prinsip tanggung jawab mutlak yang dianut oleh UUPK memberikan perlindungan kepada kedua belah pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen. (Aulia Muthia, 2018: 190)

Perlindungan konsumen mengandung aspek hukum, yang mendapatkan perlindungan bukan sekedar fisik. Perlindungan konsumen identik dengan perlindungan yang diberi hukum tentang hak-hak konsumen. (Cerlina Tri SiwiKristiyani, 2017:31)

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen atas kualitas suatu produk, yaitu: kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu (terdahulu), pengalaman dari teman-teman dan komunikasi periklanan dan pemasaran.

Langkah-langkah dalam riset kepuasan konsumen: kebutuhan untuk memperoleh data dan segmen yang berbeda dalam populasi, lingkup atau cakupan geografi, kebutuhan untuk mengetahui identitas responden sebagai referensi di masa yang akan datang, kompleksitas dari informasi yang dibutuhkan, banyaknya tenaga bantuan sebagai pewawancara yang tersedia, kuantitas dari informasi yang diperlukan, kecepatan untuk memperoleh data, dana yang tersedia untuk pengumpulan data dan preferensi personal dari wawancara atau peneliti (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2017: 15)

Tahapan-tahapan transaksi dibedakan dalam tiga tahap yaitu: tahap pratransaksi, tahap transaksi (tahap yang sesungguhnya) dan tahap purna transaksi. Faktor-faktor pelaku usaha dapat dikategorikan kedalam: keterampilan pelaku usaha, sikap pelaku usaha kepada konsumen, pengetahuan pelaku usaha

terhadap barang/jasa yang dijual dan media komunikasi. Faktor-faktor konsumen dapat dikategorikan kedalam: keterampilan konsumen, sikap konsumen kepada pelaku usaha, pengetahuan konsumen dan media komunikasi (Anwar Prabu Mangkunegara, 2008 :84)

Layanan purna jual ini sering disamakan dengan istilah garansi, keduanya adalah hal yang berbeda. Garansi ini merupakan kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen dalam penjualan suatu produk. (Chairunman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, 1996: 44) Garansi atau *warranty* adalah surat keterangan dari suatu produk untuk pihak produsen sebagai menjamin produk yang bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu. (Chairunman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, 1996: 49) Sedangkan mengenai layanan purna jual dijelaskan di Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tidak memberikan pengertian ataupun batasan tentang layanan purna jual. Masalah layanan purna jual ini hanya dinyatakan dalam Pasal 25 ayat (1) dan ayat (2) UUPK. Ada dua jenis layanan purnajual yang diatur dalam SNI No. 7229:2007 yaitu: Pelayanan purna jual selama masa garansi dan Pelayanan purna jual pasca garansi.

Secara terminologi fiqh jual beli disebut dengan *al-bai'* yang berarti menjual, mengganti, dan menuka sesuatu dengan sesuatu yang lain. Menurut Hanafiah pengertian jual beli (*al-bai'*) secara definitif yaitu tukar menukar harta benda atau sesuatu yang diinginkan atau sesuatu yang sepadan melalui cara tertentu yang bermanfaat.

Menurut pasal 20 ayat (2) Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, *al-bai'* adalah jual beli antara benda dengan benda, atau antara benda dengan uang. berdasarkan definisi tersebut, jual beli (*al-bai'*) adalah tukar menukar barang. (Mardani, 2015: 101)

Menurut Jumhur Ulama' ada 4 (empat) syarat jual beli, yaitu: Ada orang berakad atau *al-muta'qidain* (penjual dan pembeli), Ada shighat (lafal *ijab* dan *qabul*), Ada barang yang dibeli dan Ada nilai tukar pengganti barang.

Hukum *khiyar* adalah boleh, selama memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan, tetapi *khiyar* untuk menipu, hukumnya haram dan dilarang. Sebagaimana Rasulullah SAW, bersabda :

أَنْتَ بِالْخِيَارِ بِكُلِّ سَلْعَةٍ إِبْتِغَاءَ ثَلَاثِ لَيَالٍ (رواه البيهقي وابن ماجه)

“Engkau berhak *khiyar* dalam tiap-tiap barang yang engkau beli selama tiga malam” (HR.Al-Baihaqy dan Ibnu Majah) (Rachmat Syafe’i, 2010: 103)

Macam-macam *Khiyar*, yaitu:

- a. *Khiyar Al-Majlis* adalah hak pilih bagi kedua belah pihak yang berakad untuk membatalkan akad, selama keduanya masih berada dalam satu majelis akad (di tempat jual beli) dan belum berpisah badan.
- b. *Khiyar At-Ta’yin* adalah hak pilih bagi konsumen dalam menentukan barang yang berbeda kualitas dalam jual beli. Ulama Hanafiyah perbolehkan *Khiyar At-Ta’yin* menggunakan tiga syarat *Khiyar At-Ta’yin*, yaitu:
 - 1) Pilihan dilakukan terhadap barang sejenis yang berbeda kualitas dan sifatnya
 - 2) Barang itu berbeda sifat dan nilainya
 - 3) Tenggang waktu untuk *Khiyar At-Ta’yin* harus ditentukan tidak lebih dari 3 hari
- c. *Khiyar Asy-Syarth* adalah hak pilih ditetapkan bagi salah satu pihak yang berakad atau keduanya atau bagi orang lain untuk meneruskan atau membatalkan jual beli, selama masih dalam tenggang waktu yang ditentukan. Para ulama *Fiqh* sepakat menyatakan bahwa *Khiyar Asy-Syarth* ini dibolehkan dengan tujuan untuk memelihara hak-hak pembeli dari unsur penipuan yang mungkin terjadi dari pihak penjual. Para ulama *Fiqh* berbeda pendapat dalam menentukan jumlah hari yang akan dijadikan *tenggang waktu* *Khiyar Asy-Syarth*, tenggang waktu dalam *Khiyar Asy-Syarth* tidak lebih dari 3 hari. Ketentuan tenggang waktu 3 hari ini ditentukan untuk kemaslahatan pembeli. Oleh sebab itu, tenggang waktu 3 hari harus dipertahankan tidak boleh ditambah ataupun dikurangi atau diubah. (Nasrun Haroen, 2007:133)

d. *Khiyar Al-'Aib* adalah hak untuk membatalkan jual beli ketika telah berakad, apabila terdapat cacat pada barang yang diperjualbelikan dan cacat tidak diketahui konsumen ketika akad berlangsung.

Syarat berlakunya *khiyar al-'aib* yaitu sebagai berikut:

- 1) Cacat diketahui sebelum atau sesudah akad atau cacat lama tapi belum diserahterimakan.
- 2) Pembeli tidak mengetahui bahwa barang itu ada cacat ketika akad berlangsung
- 3) Ketika akad berlangsung, penjual (pelaku usaha) tidak mensyaratkan bahwa apabila ada cacat tidak boleh dikembalikan
- 4) Cacat itu tidak hilang sampai dilakukan pembatalan akad (Nasrun Haroen, 2007:137)

Selain empat macam *khiyar* di atas, ada juga yang membagi *khiyar* menjadi lima macam. Tambahannya adalah *Khiyar Al-Ghabn* yaitu hak untuk membatalkan kontrak karena penipuan.

Khiyar Al-Ghabn dapat diterapkan dalam situasi-situasi berikut ini: *Tasriyah, Tanajush, Ghabn Fahisy* dan *Talaqqi Al-Rukban*. (Mardani, 2015:108)

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Toko Puspa Indah Mancar Elektronik

Sejarah berdirinya toko Puspa Indah Mancar Elektronik. Toko ini beroperasi selama ±5 tahun sejak 2014. Produk yang di jual masih minim, yakni: kulkas, televisi, kipas angin, setrika, dan magiccom. Konsumen lebih menutamakan kualitas barang dan merek barang yang akan dibeli. Beberapa merek yang sering dipilih oleh konsumen LG, Polytron, Panasonic dan ada beberapa elektronik yang merek china. Mayoritas konsumen yang pernah membeli elektronik disini membeli elektronik dengan merek LG karena garansi 1 tahun. Toko Puspa Indah Mancar Elektronik memiliki jam operasional yang sudah ditentukan yaitu pukul 08.30 sampai 20.00 WIB, di toko ini tidak memiliki karyawan.

Toko Wahyu Manuto Risma

Sejarah berdirinya toko Wahyu Manuto Risma. Toko ini beridiri pada tanggal 2 Januari 2010. Toko ini beroperasi selama ±9 tahun. Produk yang di jual yaitu: Kulkas, Kipas Angin, TV, Magic com, Mesin cuci, Setrika, Almari, Blander, Mixer, AC dan ada beberapa barang yang bukan termasuk benda elektronik (rak piring dan almari plastik anak). Produk yang paling diminati di toko ini tergantung musim. Dari beberapa merek, khususnya pada produk TV yang sangat diminati oleh masyarakat kebanyakan Panasonic, POLYTRON, SHARP, LG dan ada beberapa elektronik yang merek china.

Toko Wahyu Manuto Risma ini memiliki 4 karyawan dan masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab. Toko Wahyu Manuto Risma memiliki jam operasional yang sudah ditentukan yaitu pukul 08.00 sampai 20.00 WIB.

Toko Setia Jaya

Sejarah berdirinya toko Setia Jaya Toko ini beroperasi selama ±1 tahun. Produk yang di jual masih minim karena toko ini baru beroperasi selama 1 tahun. Di toko ini konsumennya masih sedikit karena toko ini baru ±1 tahun beroperasi. Toko ini tidak memiliki jam operasinal yang tetap. Toko ini juga tidak memiliki karyawan, toko ini dikelola sendiri.

B. Penerapan Pasal 19 ayat (3) UUPK Terhadap Ganti Rugi Serta Merta

Toko Puspa Indah Mancar Elektronik

Toko Puspa Indah Mancar ini tidak menerapkan Pasal 19 ayat (3) yakni ganti rugi serta merta dan ganti rugi sesuai Hukum Islam yakni 3 hari setelah masa transaksi, di toko ini hanya menerapkan garansi distributor yang telah diberikan pabrik elektronik kepada pelaku usaha toko elektronik tersebut. Sertiap merk elektronik mayoritas garansi distributornya 1 tahun tetapi untuk elektronik merek cina hanya memberikan garansi service yakni 6 bulan.

Toko Wahyu Manuto Risma

Toko wahyu Manuto Risma ini tidak menerapkan Pasal 19 ayat (3) dan ganti rugi sesuai Hukum Islam yakni 3 hari setelah masa transaksi, toko ini memberikan garansi serta merta hanya 24 jam setelah masa transaksi. Sedangkan dalam Pasal 19 ayat (3) menjelaskan bahwa garansi serta merta itu 7 hari setelah masa transaksi anta pelaku usaha dan konsumen. Di toko ini hanya menerapkan

garansi distributor yang telah diberikan pabrik elektronik kepada pelaku usaha toko elektronik tersebut. Sertiap merk elektronik mayoritas garansi distributornya 1 tahun tetapi untuk elektronik merek cina hanya memberikan garansi service yakni 6 bulan. Konsumen yang pernah komplain mengenai barang cacat/mesin mati atau konsumen tidak menggunakan prosedur pemakaian yang tidak tepat. Jadi kesalahannya pada konsumen bukan pada pelaku usaha.

Toko Setia Jaya

Toko Setia Jaya ini tidak menerapkan Pasal 19 ayat (3), di toko ini hanya menerapkan garansi distributor yang telah diberikan pabrik elektronik kepada pelaku usaha toko elektronik tersebut. Sertiap merk elektronik mayoritas garansi distributornya 1 tahun tetapi untuk elektronik merek cina hanya memberikan garansi service yakni 6 bulan.

C. Profil Pelaku Usaha

Toko Puspa Indah Mancar Elektronik

Pemilik toko ini bernama M. Arifin, beliau berusia 35 tahun. Selama toko ini beroperasi ada beberapa konsumen yang pernah komplain atas barang yang di beli. Ada yang komplain karena kerusakan barang ada juga yang meminta tukar ganti barang dengan barang kondisi baru, tetapi itu ada jangka waktunya yakni 24 jam setelah masa transaksi berlangsung. Jika ada kerusakan barang, pemilik toko langsung mengganti baru.

Toko Wahyu Manuto Risma

Pemilik toko ini bernama bapak Irul Hadi Cahyono, beliau berusia 33 tahun. Toko ini dikelola oleh istri bapak Irul Hadi Cahyono yang bernama ibu Nur Yati yang berusia 29 tahun. Toko ini dikelola istrinya karena bapak Bismo Wahyu mengelola toko elektroniknya yang ada di Mojoagung.

Selama toko ini beroperasi ada beberapa konsumen yang pernah meminta garansi distributor, karena konsumen ini membeli televisi merek china, jadi masih bisa memperoleh garansi untuk suku cadangnya saja karena garansi distributor televisi merek china ini memberikan garansi distributor selama 5 tahun tetapi hanya untuk suku cadang tidak untuk yang lain. Sedangkan konsumen yang komplain atas barang yang di beli karena meminta ganti rugi atas kerusakan

barang ada juga yang meminta tukar ganti barang dengan barang baru, tetapi itu ada jangka waktunya yakni 24 jam setelah masa transaksi berlangsung. Jika ada kerusakan barang, pemilik toko langsung mengganti baru.

Toko Setia Jaya

Pemilik toko ini bernama Bismo Wahyu, beliau berusia 27 tahun. Selama toko ini beroperasi belum ada komplain dari konsumen, mungkin karena toko ini baru saja beroperasi baru ±1 tahun.

D. Analisa Penerapan Pasal 19 ayat (3) UUPK Terhadap Ganti Rugi Serta Merta serta mengenai Pelaku Usaha

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Untuk meningkatkan martabat konsumen perlu untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab.

Pada dasarnya komunikasi pelaku usaha dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor pelaku usaha dan faktor-faktor konsumen. Faktor-faktor pelaku usaha dapat dikategorikan kedalam: keterampilan pelaku usaha, sikap pelaku usaha kepada konsumen, pengetahuan pelaku usaha terhadap barang/jasa yang dijual dan media komunikasi.

Faktor-faktor konsumen dapat dikategorikan kedalam: keterampilan konsumen, sikap konsumen kepada pelaku usaha, pengetahuan konsumen dan media komunikasi (Anwar Prabu Mangkunegara. 2008:84)

Pasal 8 ayat (2) menjelaskan bahwa, barang-barang yang tidak membahayakan konsumen dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2017: 65) Pasal ini digunakan pada dua hal, yaitu larangan memproduksi dan larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa. Untuk meningkatkan agar barang dan/atau jasa yang beredar dimasyarakat merupakan produk layak dan sesuai informasi pelaku usaha baik melalui label, etiket, iklan dan lain sebagainya (Nurmadjito, 2000: 18)

Berdasarkan dari ketiga toko yang telah penulis teliti maka dapat disimpulkan bahwa ada dua toko ini efektif karena menerapkan garansi distributor tetapi tidak menerapkan garansi serta merta dan tidak menerapkan pasal 19 ayat (3), sedangkan satu toko yang lainnya tidak efektif karena tidak menerapkan garansi distributor, garansi serta merta dan penerapan pasal 19 ayat (3).

E. Analisa Hukum Islam Terhadap Ganti Rugi Serta Merta serta mengenai Pelaku Usaha

Islam menerapkan berbagai macam bentuk-bentuk jual beli. Ulama Hanafiyah menjelaskan bahwa jual: beli dari segi sah atau tidaknya suatu transaksi terbagi menjadi tiga yakni: mulai dari jual beli yang *shohih*, jual beli yang batal, dan jual beli yang fasid. Ketiga jual beli ini harus memenuhi syarat yang telah disepakati Jumah Ulama, tetapi untuk jual beli yang Batal ada salah satu atau seluruh dari rukun jual beli itu tidak terpenuhi.

Hukum khiyar adalah boleh, sejauh memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan, tetapi khiyar untuk menipu hukumnya haram dan dilarang. Berdasarkan dari ketiga toko yang telah penulis teliti maka dapat disimpulkan bahwa ada ke tiga toko ini tidak menerapkan Hukum Islam yang sesuai dengan kesepakatan para Ulama Fiqh.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian ketiga toko ini tidak menerapkan pelayanan purna jual yakni garansi serta merta, salah satu toko ini hanya menerapkan garansi distributor. Sedangkan dua toko yang lain menerapkan garansi distributor dan memiliki jangka waktu untuk masa garansi yang dibuat oleh toko itu sendiri yakni 24 jam setelah transaksi.

Hukum Islam jual beli ini diperbolehkan karena tidak melanggar syariat Islam, tidak ada Maisir, *Ghoror* ataupun Riba didalamnya. Akan tetapi mengenai masa garansi nya yang dipermasalahakan karena dalam Hadist telah dijelaskan bahwa masa garansi yang sesuai ketentuan Hukum Islam adalah 3 hari setelah transaksi. Hukum Islam membahas mengenai jual beli, khiyar beserta macam-macamnya. Berdasarkan hasil penelitian ketiga toko ini tidak menerapkan *Khiyar*

Syarth, karena dua toko ini memiliki ketentuan sendiri yakni masa garansi 24 jam setelah transaksi, sedangkan toko yang lainnya tidak menerapkan

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Asyhadie, Zaeni. 2016. *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Cet 9. Jakarta: Rajawali Pers

Haroen, Nasrun. 2007. *Fiqih Muamalah*. Banten: Gaya Media Pratama

Mardani. 2015. *Fiqih Ekonomi Syariah*. Cet 3. Jakarta: Prenadamedia group.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet 10. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Muthiah, Aulia. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2002),

Pasaribu, Chairunman dan Suhrawardi K. Lubis. 1996. *Hukum Perjanjian dalam Islam*. Jakarta: Sinar Grafika

Prabu Mangkunegara, Anwar. 2008. *Perilaku Konsumen*. Bandung: PT Refika Aditama

Syafe'i, Rachmat. 2010. *Fiqih Muamalat*. Bandung: CV Pustaka Setia