

Layanan Garansi Toko pada Jual Beli *Smartphone* Bekas di Kota Palangka Raya

Risa¹, Surya Sukti², Laili Wahyunita³, Abdul Helim⁴, Munib⁵, Norwili⁶, Rafik Patrajaya⁷, Reza Noor Ihsan⁸, Ahmad Khairul Fata⁹

Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya

laili.wahyunita@gmail.com

Abstract

Guarantee is a form of service provided by sellers to consumers as a fulfillment of consumer rights, it is the right to obtain goods in accordance with the exchange the rate issued. This research aims to 1) the contract in store guarantee; 2) the implementation of store guarantee service procedure. This research is an empirical legal research with a socio - legal approach, and the method of data collection using interviews, observation, and documentation. The results showed that the contract agreed upon between the shop and the consumer regarding the application for a shop guarantee was the khiyar requirements and khiyar albi contracts. The guarantee application is made by coming directly to the store with a proof of purchase and a guarantee card. The implementation of store guarantee service procedures on the sale and purchase of second smartphones in Palangka Raya city has been carried out and fulfilled by several consumers, but from 9 (nine) consumers, there are 3 (three) consumers who experience cases of not being consumers and losses. There are 2 (two) smartphone sales shops that do not carry out their responsibilities to consumers as agreed.

Keywords: *purchase, Guarantee Service, Second Smartphone*

Abstrak

Garansi merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh penjual kepada konsumen sebagai pemenuhan terhadap hak-hak konsumen, yaitu hak memperoleh barang yang sesuai dengan nilai tukar yang dikeluarkan. Penelitian ini bertujuan untuk, 1) akad dalam layanan garansi toko; 2) pelaksanaan prosedur layanan garansi toko. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan pendekatan *socio-legal* dan metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akad yang disepakati antara pihak toko dan konsumen terkait pengajuan garansi toko adalah akad *khiyār syarat* dan *khiyār*

'aibi. Pengajuan garansi dilakukan dengan datang langsung ke toko membawa nota bukti pembelian dan kartu garansi. Pelaksanaan prosedur layanan garansi toko pada jual beli *smartphone* bekas di Kota Palangka Raya telah dilakukan dan terpenuhi pada beberapa konsumen, namun dari 9 (sembilan) konsumen terdapat 3 (tiga) konsumen yang mengalami kasus permasalahan tidak terpenuhi haknya sebagai konsumen dan mengalami kerugian. Terdapat 2 (dua) toko penjualan *smartphone* yang tidak melaksanakan tanggung jawabnya kepada konsumen sebagaimana telah diperjanjikan.

Kata Kunci: Jual Beli, Layanan Garansi, Smartphone Bekas

PENDAHULUAN

Jual beli dalam Islam adalah suatu bentuk usaha transaksi barang yang dihentikan oleh Allah SWT. Selain itu, dapat diartikan sebagai suatu perjanjian tukar-menukar benda atau barang yang mempunyai nilai secara sukarela di antara kedua belah pihak. Menurut Sayyid Sabiq dalam bukunya yang berjudul *Fiqh Sunnah*, jual beli adalah memberikan sesuatu karena ada penggantian yang memiliki nilai yang sama dengan harga tertentu. Oleh karena itu, dalam jual beli terjadi proses pemberian harta karena menerima harta yang lain dengan ikrar penyerahan dan jawab penerimaan atau disebut dengan ijab dan kabul. (Sabiq, 1998)

Berdasarkan ketentuan Pasal 1457 KUH Perdata, jual beli ditegaskan sebagai suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Pihak penjual berjanji menyerahkan atau memindahkan hak milik atas barang yang ditawarkan, sedangkan pihak pembeli menjanjikan membayar harga yang telah disetujuinya. (Oka, 2018)

Menurut *syara'* transaksi ekonomi harus berlandaskan pada asas-asas Islam. Secara terminologi, asas adalah dasar atau sesuatu yang menjadi tumpuan berpikir atau berpendapat. Fathurrahman Djamil mengemukakan enam asas, yaitu: asas kebebasan, asas persamaan atau kesetaraan, asas keadilan, asas kerelaan, asas kejujuran dan kebenaran, dan asas tertulis. (Dewi, Gemala, 2018) Islam sangat memperhatikan perekonomian umatnya, hal ini dapat dilihat dari banyaknya ayat-ayat Al-quran, Sunnah maupun ijtihad para ulama yang berbicara tentang perekonomian.

والأصل في العقود والمعاملات الصحة حتى يقوم دليل على البطلان والتحريم

Artinya: "hukum asal dalam semua bentuk muamalah adalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya".

Maksud kaidah ini adalah bahwa dalam setiap muamalah dan transaksi, pada dasarnya boleh, seperti jual beli, sewa menyewa, gadai, kerja sama (*mudharabah* atau *musyarakah*), perwakilan (*wakalah*), dan lain-lain, kecuali yang tegas diharamkan seperti mengakibatkan kemudharatan seperti tipuan (*tadlis*), ketidakpastian (*taghrir*), perjudian dan riba.

Dewasa ini sering terdengar istilah garansi. Adapun yang dimaksud dengan garansi ini dalam perjanjian jual beli adalah bagian dari suatu perjanjian dari jual beli, dimana penjual menanggung kebaikan atau keberesan barang yang dijual untuk jangka waktu yang ditentukan, apabila barang tersebut mengalami kerusakan atau cacat maka segala perbaikannya ditanggung oleh penjual. Adapun peraturan-peraturan garansi tersebut biasanya ditulis pada suatu surat garansi atau nota pembelian. Dengan demikian, garansi merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh penjual kepada konsumen sebagai pemenuhan terhadap hak-hak konsumen, yaitu hak memperoleh barang yang sesuai dengan nilai tukar yang dikeluarkan.(Shidarta, 2000)

Menurut Yolanda Putri pada penelitiannya yang berjudul "*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Klaim Garansi Elektronik Mesin Fotocopy Merek Canon di Toko Cendaha Photo Kota Padangsidempuan*", menyatakan bahwa Garansi juga menjadi daya tarik tersendiri guna menunjang penjualan suatu produk. Garansi ini merupakan sebuah bentuk layanan purna jual (service after sales). Setiap produsen atau importir elektronik atau telematika wajib mendaftarkan garansi produknya. Sebab tanpa pendaftaran maka produk tersebut tidak boleh dipasar dalam negeri Indonesia. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen Cendaha Photo dalam hal klaim garansi produk adalah dengan memberikan pelayanan.

Dalam Islam garansi dikenal juga dengan istilah *Taḍāmūn*, secara bahasa *Taḍāmūn* berarti menanggung. Secara istilah *Taḍāmūn* berarti seseorang yang menanggung untuk memberikan sesuatu kepada orang yang ditanggung berupa pengganti (sejumlah uang atau barang) karena adanya peristiwa atau musibah yang menimpa tertanggung, dengan tujuan untuk menutupi kerugian atas suatu peristiwa dan musibah. Berdasarkan fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001, bahwa asuransi syariah (*Ta'min, Takāful, Taḍāmūn*) adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong di antara sejumlah orang melalui investasi dalam bentuk aset-aset dan/atau *Tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko bahaya tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah. (Abdullah, 2013)

Saat ini *smartphone* bekas sangat diminati masyarakat Kota Palangka Raya karena harganya yang relatif lebih terjangkau dan memiliki kapasitas yang masih layak untuk digunakan konsumen. Salah satu jenis *smartphone* yang saat ini banyak diminati para konsumen ialah merek *apple*, produk *apple* menjadi salah satu merek dengan produk paling diminati di dunia karena kualitasnya baik dan dipercaya oleh konsumen. 13 Pada saat membeli *smartphone* bekas maka konsumen akan mendapatkan garansi toko atau garansi penjual dan ini

menjadi salah satu daya tarik konsumen untuk membeli dan percaya pada toko tersebut.

Adapun penelitian yang peneliti lakukan, berbeda dengan beberapa penelitian terdahulu. Pada penelitian ini di bahas perlindungan konsumen di toko yang menjual *smartphone* bekas yang menyediakan layanan garansi toko di kota Palangka Raya.

KAJIAN LITERATUR

Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen-konsumen adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen (BIP, 2017). Yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.(Antasari, Rina, 2020)

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan pemerintah. Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan konsumen. Dengan adanya UU Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha. (Susanto, 2008)

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditentukan, bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.(Asyhadie, 2014)

Garansi

Garansi dipersamakan dengan kata jaminan, pertanggungan. (KBBI) Dalam bahasa Inggris digunakan dengan istilah *guarantee* yang dipersamakan dengan

arti garansi atau jaminan. Mengacu pada persamaan kata tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kata garansi dipersamakan dengan penanggungan. Jaminan adalah janji berupa kewajiban produsen atas produk kepada konsumen, yang menjanjikan kepada para konsumen akan diberi ganti rugi bila produknya tidak bisa berfungsi sebagaimana yang diharapkan. Jaminan bisa meliputi kualitas produk, reparasi, ganti rugi (uang kembali atau produk ditukar), dan sebagainya. (Hartanto, 2021)

Garansi pada barang biasanya dikeluarkan oleh penjual dalam transaksi jual beli, menjamin bahwa, pihak penjual atau produsen akan bertanggung jawab untuk memperbaiki segala kerusakan yang mungkin terdapat pada barang setelah pembelian. Garansi biasanya hanya berlaku dalam waktu yang ditentukan seperti satu tahun atau lebih.

Garansi distributor resmi adalah garansi yang bisa diterima ketika membeli suatu produk dari distributor resmi. Salah satu contoh garansi resmi yaitu iBox, iBox adalah garansi yang diberikan oleh distributor resmi perangkat dari vendor Apple salah satu produknya seperti iPhone. Pada garansi iBox akan diberikan masa selama 1 tahun kalau ternyata iPhone yang dibeli mengalami kerusakan akibat cacat produksi. (Fahrian, 2022)

Adapun garansi toko adalah garansi yang diberikan oleh toko di mana kita membeli perangkat seluler dan biasanya hanya berlaku maksimal satu bulan. Setelah lewat satu bulan, apabila ada kerusakan maka tidak bisa mengajukan klaim garansi. Akan tetapi, tetap dapat mengajukan perbaikan telepon seluler tersebut dengan biaya tertentu. (Novitarami, 2016)

Transaksi Jual Beli

Secara linguistik, *al bai'* (jual beli) berarti penukaran sesuatu dengan sesuatu. Secara istilah, menurut madzhab Hanafiyah jual beli adalah pertukaran harta (*māl*) dengan harta dengan menggunakan cara tertentu. Pertukaran harta dengan harta di sini, diartikan harta yang memiliki manfaat serta terdapat kecenderungan manusia untuk menggunakannya, cara tertentu yang dimaksud adalah *shîghat* atau ungkapan ijab dan kabul. (Djuwaini, 2008)

Jual beli adalah suatu perjanjian tukar-menukar benda atau barang yang mempunyai nilai secara sukarela di antara kedua belah pihak, yang satu menerima benda-benda dan pihak lain yang menerimanya sesuai dengan

perjanjian atau ketentuan yang telah dibenarkan *syara'* dan disepakati. Yang dimaksud sesuai dengan ketentuan hukum adalah memenuhi persyaratan-persyaratan, rukun-rukun dan hal-hal lainnya yang ada kaitannya dengan jual beli, maka bila syarat-syarat dan rukunnya tidak terpenuhi berarti tidak sesuai dengan kehendak *syara'*. (Suhendi, 2002)

Keuntungan yang berasal dari jual beli tidaklah sama dengan keuntungan dari hasil bunga riba karena Allah SWT telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. (Al-Fauzan, 2003) Jual beli akan sah bila terpenuhi rukun dan syaratnya. Yang menjadi rukun jual beli di kalangan Hanafiyah adalah ijab dan kabul. Ini yang ditunjukkan oleh saling tukar menukar atau berupa saling memberi. Sementara itu, yang menjadi rukun jual beli di kalangan Jumhur ada empat, yaitu *al ba'i wal-musyteri* (penjual dan pembeli), *Tsaman wa mabi'* (uang dan barang), *shîghat* (ijab dan kabul). (Rozalinda, 2016)

Khiyār dalam jual beli menurut hukum Islam adalah diperbolehkannya memilih apakah jual beli itu diteruskan ataukah dibatalkan. Terdapat 3 jenis *Khiyār*, yaitu *Khiyār majelis* yaitu akad jual beli dalam tempat akad (*majlis*). Kemudian *Khiyār syarat* yaitu akad jual beli yang telah di sepakati jangka waktu tertentu. Selanjutnya, *Khiyār 'aibi* (cacat) yaitu pembeli berhak mengembalikan barang tersebut kepada penjual dengan perjanjian antara kedua belah pihak telah sepakat.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *socio-legal*. Menurut Sabian Utsman pendekatan *socio-legal* adalah suatu pendekatan penelitian yang menekankan pada pentingnya langkah-langkah observasi, pengamatan, dan analisis yang bersifat empiris. (Utsman, 2014)

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yakni dengan cara menganalisis seluruh data yang telah terkumpul kemudian disimpulkan dan diuraikan dengan metode induktif dengan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk mudah di baca dan diinterpretasikan. (Singarimbun, 1989) Setelah data didapat dan dianalisis maka terkait akad dalam transaksi jual beli *smartphone* bekas di Kota Palangka Raya dianalisis dengan menggunakan teori teori *khiyār* untuk mengetahui akad dalam layanan garansi toko pada transaksi jual beli *smartphone* bekas telah sesuai dan tidak bertentangan dengan teori.

Selanjutnya terkait dengan pelaksanaan prosedur layanan garansi toko dianalisis dengan menggunakan teori kebebasan berkontrak untuk mengetahui perjanjian atau kontrak dalam pelaksanaan prosedur layanan garansi toko pada jual beli *smartphone* bekas di Kota Palangka Raya telah terpenuhi dan tidak bertentangan dengan teori.

PEMBAHASAN

Terdapat tiga kajian utama sesuai dengan rumusan masalah yaitu yang pertama, akad dalam layanan garansi toko pada jual *smartphone* bekas di Kota Palangka Raya. Kedua, pelaksanaan prosedur layanan garansi toko pada jual beli *smartphone* bekas di Kota Palangka Raya. Ketiga, perlindungan konsumen dalam pelaksanaan prosedur layanan garansi toko pada jual beli *smartphone* bekas di Kota Palangka Raya. Pada sub bab ini juga peneliti memaparkan hasil analisis data yang ditinjau dari teori perlindungan hukum, teori kebebasan berkontrak, dan teori *khiyār*.

1. Akad dalam Layanan Garansi Toko pada Jual Beli *Smartphone* Bekas di Kota Palangka Raya

Dalam transaksi kepercayaan dimulai dengan pelaksanaan transaksi (akad) yang sesuai dengan Al-Qur'an dan Hadis. Segala pelaksanaan transaksi tersebut bertujuan untuk meniadakan penipuan, persengketaan, ataupun segala macam dampak negatif yang timbul dari suatu transaksi. Pengertian kontrak (akad) umumnya diartikan sebagai penawaran dan penerimaan yang berakibat pada konsekuensi hukum tertentu. Kontrak berarti suatu kesepakatan yang bersandar pada penawaran dan penerimaan (ijab-qabul) antara pihak yang terlibat dalam kontrak dengan prinsip hukum dalam suatu urusan (objek). Dalam istilah *fiqh* kontrak masuk dalam pembahasan akad. (Mardani, 2015)

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian dalam pembahasan sebelumnya, pada jual beli *smartphone* bekas telah memenuhi rukun dan syarat jual beli yakni adanya pihak penjual dan pembeli, adanya uang dan barang yakni berupa *smartphone* bekas serta dilakukannya akad (ijab kabul). Menurut peneliti, akad yang digunakan pada jual beli *smartphone* bekas di Kota Palangka Raya yakni akad *khiyār syarat* dan *khiyār 'aibi*. Pada *khiyār syarat* yakni pihak konsumen dan juga toko terkait dengan layanan garansi toko telah menyepakati syarat jangka waktu yang telah ditentukan, dan pada *khiyār 'aibi* yakni bahwa apabila konsumen menemukan kecacatan atau kerusakan pada *smartphone* yang telah dibeli dapat diajukan klaim garansi toko. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama tiga karyawan toko dan sembilan konsumen bahwa pada saat transaksi jual beli *smartphone* bekas berlangsung disebutkan syarat dan ketentuan klaim garansi toko. Adapun syarat dan ketentuan tersebut berupa kerusakan pada *smartphone* tidak disebabkan karena kesalahan konsumen pribadi, melainkan terjadi karena kerusakan pada sistem *smartphonenya* dan selama *smartphone* tersebut masih dalam jangka waktu garansi toko. Hal ini tertera di dalam kartu garansi yang peneliti dapatkan saat melakukan penelitian sesuai pada Gambar 1, Gambar 2, dan Gambar 3.

Gambar. 1

Kartu Garansi Phone Machanic

GARANSI 24 BULAN 14 HARI GARANSI PENGANTIAN UNIT 30 HARI GARANSI SERVICE GRATIS 24 BULAN GRATIS BIAYA SERVICE TANGGAL CLAIM GARANSI _____ DENGAN BERTANDA TANGAN DIBAWAH INI SUDAH MENDAPATKAN INFORMASI PERHAL (IMEI) DAN MENYETUJINYA. _____ _____ _____	NOTA & KARTU GARANSI Dengan Membeli iPhone dari Phone Machanic, Anda dianggap telah membaca dan menyetujui Syarat & syarat berikut ini. - iPhone bergaransi 2 tahun (24 bulan) termasuk Charger dan Earphone. - iPhone yang sudah dibeli tidak dapat diklaim dengan barang lain (kecuali terdapat kerusakan fungsi dalam masa garansi). - Perubahan harga produk yang terdapat dapat terjadi sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. - Pembatalan karena kenaikan harga, akan berlaku atas instalasi spesifikasi produk, tidak memberikan biaya apapun dan yang tidak dapat diklaim di tempat. DENGAN BERTANDA TANGAN DIBAWAH INI SUDAH MENDAPATKAN INFORMASI PERHAL (IMEI) DAN MENYETUJINYA. _____ _____ _____	KETENTUAN GARANSI -Nota Dan Kartu Garansi yang valid adalah penting dalam proses untuk melakukan Claim Garansi. -Apabila salah satu dari note atau kartu garansi hilang, maka proses yang kami berikan. -Garansi Aksesori Garansi tidak termasuk dalam Garansi. Garansi dapat di claim di seluruh Outlet Franchise Indonesia. SYARAT GARANSI GANTI UNIT 14 HARI -Harus ditanggal minimal 142 jam dan bisa lebih untuk penggantian mendalam. -Bukan kerusakan dikarenakan kesalahan pribadi. -Apabila kerusakan fatal harus kita cek terlebih dahulu minimal 3x24 jam. -Apabila customer ingin opt-out maka akan diolah karena proses penggantian harus dilakukan. -Apabila memang kerusakan dikarenakan kesalahan pribadi maka customer akan dikenakan biaya.	BATAL APABILA -Masa Yektu Garansi melewati masa Garansi. -Tidak Ada kartu garansi dan nota pembelian yang valid. -Kerusakan ponsel akibat penggunaan yang tidak benar seperti a) jatuh/terbentur, b) cairan tumpah ke dalam ponsel, c) pemakaian aksesori yang tidak sesuai, d) pemakaian produk yang tidak sesuai, e) pemakaian produk yang tidak sesuai, f) pemakaian produk yang tidak sesuai. -Produk yang pengirimnya sudah terdapat tanggal dan pembelian pertama. -Produk yang pengirimnya diabaikan penggantian pribadi. -Segel hilang, pembongkaran atau telah digunakan di tempat lain. -Produk yang tidak sesuai telah atau tidak terdapat dari Phone Machanic. -Garansi tidak berlaku apabila segel rusak ataupun terhapus.	INFORMASI & QUALITY CONTROL Nama: _____ No. Telp: _____ Tgl pembelian: _____ Tipe/Model: _____ No. IMEI: _____ QR: _____ Battery Health: _____ Kondisi Fisik: _____ LCD: _____ Kamera depan: _____ Kamera belakang: _____ Selfie: _____ Tombol Home: _____ Tombol Volume: _____ Tombol Silent: _____ Garansi: _____ Touch ID/Face ID: _____ Pengisian Daya: _____ Microphone: _____ Speaker Atas: _____ Speaker Bawah: _____ Baterai: _____ Proximity Sensor: _____ Headset: _____ Aksesori: _____
--	---	--	--	--

Gambar. 2

Kartu Garansi Iphones Borneo

PETUNJUK DAN PRINSIP GARANSI 1. Kartu Garansi dan Nota Pembelian yang valid adalah penting untuk melakukan Claim Garansi. 2. Bila Anda tidak dapat melakukan Claim Garansi, maka proses yang kami berikan. 3. Apabila salah satu dari note atau kartu garansi hilang, maka proses yang kami berikan. 4. Garansi Aksesori Garansi tidak termasuk dalam Garansi. Garansi dapat di claim di seluruh Outlet Franchise Indonesia. 5. Garansi dapat di claim di seluruh Outlet Franchise Indonesia. 6. Garansi dapat di claim di seluruh Outlet Franchise Indonesia. 7. Garansi dapat di claim di seluruh Outlet Franchise Indonesia.	KETENTUAN GARANSI TIDAK BERLAKU -Kerusakan akibat penggunaan yang tidak benar seperti a) jatuh/terbentur, b) cairan tumpah ke dalam ponsel, c) pemakaian aksesori yang tidak sesuai, d) pemakaian produk yang tidak sesuai, e) pemakaian produk yang tidak sesuai, f) pemakaian produk yang tidak sesuai. -Produk yang pengirimnya sudah terdapat tanggal dan pembelian pertama. -Produk yang pengirimnya diabaikan penggantian pribadi. -Segel hilang, pembongkaran atau telah digunakan di tempat lain. -Produk yang tidak sesuai telah atau tidak terdapat dari Phone Machanic. -Garansi tidak berlaku apabila segel rusak ataupun terhapus.
---	--

Gambar. 3

Kartu Garansi Phone Store Pky

Berdasarkan Gambar 1, Gambar 2, dan Gambar 3 di atas dapat dilihat bahwa pihak toko telah menyebutkan syarat dan ketentuan serta jangka waktu dari garansi toko yang diberikan. Konsumen sebelum membeli *smartphone* bekas akan dijelaskan mengenai layanan garansi toko dan jika dikaitkan dengan teori *khiyār syarat* dan *khiyār 'aibi* maka perjanjian garansi toko tersebut telah sesuai dan disepakati antara konsumen dan toko.

Khiyār adalah memberikan hak kepada para pihak agar tidak mengalami kerugian dan penyesalan di belakang hari oleh sebab-sebab tertentu yang timbul dari transaksi yang dilakukannya, baik mengenai harga, kualitas, maupun kuantitas barang tersebut. Di dalam transaksi jual beli umumnya terdiri tiga syarat, yakni *khiyār majelis*, *khiyār syarat*, dan *khiyār 'aibi*, adapun penjelasannya sebagai berikut:

- Khiyār majelis* adalah pihak pembeli dan penjual masih berada di tempatnya, keduanya berhak menentukan pilihan mengenai jadi dan tidaknya transaksi jual beli.
- Khiyār syarat* adalah pihak pembeli dan penjual mensyaratkan jangka waktu tertentu mengenai jadi dan tidaknya transaksi jual beli yang kemudian kedua bersepakat untuk menentukan pilihan sampai batas waktu yang ditentukan.
- Khiyār 'aibi* adalah barang yang dijual terdapat cacat yang mengurangi nilainya. Namun, tidak diketahui oleh pihak pembeli meskipun ia setuju dengan barang itu pada waktu penawaran, maka pihak pembeli mempunyai hak pilih untuk meneruskan atau membatalkan jual beli yang dimaksud. (Putri, 2020)

Berdasarkan uraian di atas jika dikaitkan dengan teori *khiyār*, para konsumen berhak memilih untuk melanjutkan jual beli ataupun membatalkannya selama masih dalam jangka waktu dan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Pada layanan garansi toko pada jual beli *smartphone* bekas di Kota Palangka Raya

menurut pendapat peneliti akad yang dilaksanakan dengan teori *khiyār* terpenuhi, sesuai dengan pendapat Abd al-Rahman al-Jazairi, hak *khiyār* pada setiap akad dapat terjadi bila terpenuhi syarat-syarat yakni:(Adam, 2018)

- a. Antara penjual dan pembeli kesepakatan dengan cara-cara tertentu.
 - b. Terdapat cacat pada barang yang menyebabkan adanya penolakan. Adanya imbalan atas barang yang lazim/harus bagi kedua belah pihak.
- Jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dara Masyittah dengan judul “Sistem Garansi Barang Elektronik dalam *Fiqh Mu’amalah* dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen” dan juga penelitian yang dilakukan oleh Dian Kharis Saputra dengan judul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Klaim Garansi di Toko Fortunet Desa Giriwono Kecamatan Wonogiri Kabupaten Wonogiri”, maka terdapat kesamaan pada hasil penelitian dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Kesamaan yang terdapat yakni pada hasil penelitian mengenai sistem garansi dalam hukum Islam yaitu pada akad *khiyār*. Pada hasil penelitian Dara Masyittah menunjukkan sistem *khiyār ‘aibi* dan hasil penelitian Dian Kharis Saputra menunjukkan *khiyār syarat*. Menurut peneliti dalam layanan garansi toko pada jual beli *smartphone* bekas di Kota Palangka Raya dilaksanakan dengan akad *khiyār syarat* dan *khiyār ‘aibi*. Mengingat pada pelaksanaannya pihak konsumen dan toko telah menyepakati jangka waktu garansi dan apa saja kerusakan *smartphone* yang dapat diajukan garansi toko.

2. Pelaksanaan Prosedur Layanan Garansi Toko pada Jual Beli *Smartphone* Bekas di Kota Palangka Raya

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian sebelumnya, prosedur layanan garansi toko pada jual beli *smartphone* bekas di Kota Palangka Raya sesuai dengan hasil wawancara peneliti bersama subjek karyawan toko dan subjek konsumen pada saat ketika hendak melakukan pembelian *smartphone* bekas pihak toko yaitu karyawan toko akan menjelaskan terkait ketentuan dan syarat-syarat pengajuan garansi toko.

Konsumen ketika hendak mengajukan klaim garansi toko hendaknya mengetahui apa saja bagian-bagian ataupun *spare part* dari *smartphone* bekas yang termasuk dalam jaminan garansi toko. Tidak semua bagian *spare part* dari *smartphone* yang rusak dapat diajukan klaim garansi toko. Adapun garansi yang diberikan pada tiap-tiap toko memiliki ketentuan dan syarat yang berbeda.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap 3 (tiga) subjek karyawan toko yakni toko Iphones Borneo, Iphone Mechanic dan Phone Store dapat dipahami peneliti ketentuan dan syarat garansi toko sebagai berikut:

- a. Iphones Borneo, Jl. Diponegoro dengan ketentuan dan syarat:
 - 1) Bulan ke-1 ganti unit, bulan ke-2 gratis jasa *service* dan *spare part*, bulan ke-3 sampai bulan ke-12 gratis jasa *service* (tidak termasuk *spare part*).
 - 2) Khusus aksesoris berupa *headset*, kepala *charger* dan kabel *charger* berlaku garansi 1 minggu.
 - 3) Ketentuan garansi tidak berlaku apabila kerusakan ponsel akibat penggunaan yang tidak benar secara pribadi (misalnya terjatuh, tertekan, terkena air, gagal update *iOS*, dll), *smartphone* sudah berpindah tangan dari orang pertama, *smartphone* telah dibuka/rusak segelnya, pembongkaran dan/atau perbaikan di luar store Iphones Borneo yang mengalami modifikasi di luar kondisi awal pembelian.
 - 4) Jika tidak memberikan kartu garansi dan nota pembelian yang valid maka tidak dapat melanjutkan proses pengajuan garansi.
 - 5) Klaim garansi tidak dapat diuangkan kembali.
- b. Iphone Mechanic, Jl. Seth Adji dengan ketentuan dan syarat:
 - 1) Garansi 14 hari penggantian unit, garansi 30 hari garansi *service* dan *spare part* gratis, garansi 24 bulan gratis biaya *service* dan mendapatkan potongan 10-30% untuk *spare part* yang diganti.
 - 2) Apabila salah satu dari nota atau kartu garansi hilang, maka konsumen kehilangan hak atas garansi yang diberikan.
 - 3) Garansi aksesoris 1 hari dihitung dari tanggal pembelian.
 - 4) Apabila memang kerusakan dikarenakan kesalahan pribadi maka konsumen akan dikenakan biaya.
 - 5) Garansi batal apabila *smartphone* sudah berpindah tangan dari pembeli pertama, segel *smartphone* hilang pembongkaran atau telah melakukan perbaikan di luar store Iphone Mechanic.
- c. Phone Store, Jl. Pilau dengan ketentuan dan syarat:
 - 1) Garansi unit 7 hari (tidak boleh karena kesalahan pribadi), garansi *service* 100% 1 bulan (tidak boleh karena kesalahan pribadi), dan garansi *service* 30% 2 tahun (berlaku walau kesalahan pribadi).
 - 2) Garansi aksesoris 3 hari.
 - 3) Garansi tidak berlaku apabila segel dilepas ataupun terlepas, tidak berlaku apabila karena kesalahan pribadi, tidak berlaku apabila sudah diperbaiki di tempat lain.

Pada umumnya pengajuan garansi toko pada 3 (tiga) toko yang peneliti telah lakukan penelitian sama saja, yakni konsumen yang hendak mengajukan garansi toko bisa langsung mendatangi toko tersebut dengan membawa persyaratan yakni nota pembelian *smartphone* bekas, kartu garansi yang telah

diberikan pada saat pembelian serta *smartphone* yang mengalami kerusakan atau permasalahan.

Pihak-pihak yang melakukan perjanjian mempunyai kebebasan untuk membuat perjanjian (*freedom of making contract*), baik dari segi yang diperjanjikan (objek perjanjian) maupun persyaratan-persyaratan lain. Kebebasan menentukan persyaratan ini dibenarkan selama tidak bertentangan dengan ketentuan syariah Islam. (Soenandar, 2016) Kebebasan berkontrak atau kebebasan berakad bertujuan menghindari segala bentuk paksaan, tekanan dan penipuan dari pihak manapun.

Dalam KUH Perdata, kebebasan berkontrak dapat disimpulkan dari Pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan bahwa; “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya”. Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata menyatakan bahwa salah satu syarat untuk sahnya perjanjian adalah kata sepakat para pihak. Pernyataan tersebut berdasarkan suatu pemikiran bahwa kebebasan menentukan isi perjanjian didasarkan pada kesepakatan para pihak guna memenuhi masing-masing kebutuhannya dan kesepakatan demikian adalah sah dimata hukum. Agar kata sepakat yang didasarkan pada kebebasan berkontrak tersebut sah secara hukum maka harus memenuhi ketentuan peraturan perundangan. Dari Pasal 1321 sampai dengan Pasal 1328 KUH Perdata dapat disimpulkan bahwa kata sepakat akan sah dimata hukum apabila kata sepakat tersebut disampaikan tanpa adanya paksaan, kekhilafan ataupun penipuan. (Budhayati, 2009)

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan bersama saudara R, MR dan saudari N yang merupakan karyawan toko bahwa pihak toko akan melakukan pengecekan terhadap *smartphone* yang mana apabila permasalahan yang didapat merupakan kesalahan sistem sebagaimana sesuai dengan ketentuan perjanjian garansi toko, pihak toko kemudian menghubungi konsumen agar dapat melakukan klaim garansi tersebut. Akan tetapi, dari hasil wawancara peneliti terdapat salah seorang subjek konsumen yakni konsumen ketujuh berinisial AM yang tidak bisa melakukan pengajuan garansi toko padahal telah melengkapi ketentuan berupa membawa nota pembelian dan *smartphone* yang mengalami permasalahan pada IMEI *smartphone* dalam jangka waktu garansi. Pihak toko tidak memberikan layanan garansi toko justru meminta konsumen untuk membayar biaya tambahan sebesar Rp. 400.000,- dan konsumen pun beberapa kali menghubungi pihak toko namun tetap tidak ada jawaban.

Jika dikaitkan dengan teori kebebasan berkontrak menurut peneliti terdapat salah satu toko yang tidak memenuhi sesuai Pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan bahwa; “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya” dalam teori kebebasan berkontrak tersebut, karena terdapat salah satu toko yang mengingkari perjanjian yang telah dibuat dengan salah seorang konsumen yang berinisial AM (konsumen ketujuh). Konsumen tersebut tidak mendapatkan pertanggungjawaban ganti rugi ataupun perbaikan *smartphone* dari pihak toko, bahkan mereka mengatakan bahwa saudara AM tidak membeli *smartphone* tersebut di toko mereka yang mana padahal saudara AM telah mengikuti prosedur pengajuan garansi toko dengan membawa nota pembelian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diinterpretasikan dalam pembahasan mengenai perlindungan konsumen dalam prosedur layanan garansi toko pada jual beli *smartphone* bekas di Kota Palangka Raya, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Akad yang dilakukan pada saat transaksi layanan garansi toko pada jual beli *smartphone* bekas yakni akad *khiyār syarat* dan *khiyār ‘aibi*. Pengajuan klaim garansi toko dapat dilakukan apabila konsumen menemukan kecacatan atau kerusakan pada *smartphone* yang telah dibeli dengan syarat-syarat tertentu. Syarat-syarat kerusakan atau kecacatan yang dapat diajukan klaim garansi toko yakni kerusakan pada *smartphone* tidak disebabkan karena kesalahan konsumen pribadi, melainkan terjadi karena kerusakan pada sistem *smartphonenya* dan dengan ketentuan selama *smartphone* tersebut masih berada dalam jangka waktu garansi.
2. Prosedur pelaksanaan layanan garansi toko pada jual beli *smartphone* bekas di Kota Palangka Raya mudah dilaksanakan. Pengajuan garansi dilakukan dengan datang langsung ke toko membawa nota bukti pembelian dan kartu garansi. Akan tetapi terdapat salah satu toko yang tidak memenuhi atau mengingkari perjanjian yang telah disepakati dengan salah seorang konsumen terkait dengan pelaksanaan layanan garansi toko. Pihak toko tersebut tidak melakukan tanggung jawab perbaikan sebagaimana yang telah diperjanjikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, J. (2013). Akad-Akad di dalam Asuransi Syariah. *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law*, 1(1).
- Adam, P. (2018). *Fiqh Muamaliyah Adabiyah*. Bandung: Refika Aditama.
- Al-Fauzan, D. (2003). *Perbedaan antara jual beli dan riba*. Solo: At-Tebyan.
- Anggraini, O. E., Yulifa, W. R., & Santoso, A. P. A. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Produk Dalam Hukum Bisnis. *Seminar Nasional Hukum, Bisnis Dan Teknologi (HUBISINTEK)*, 8, 161-168. Retrieved from <http://ojs.udb.ac.id/index.php/HUBISINTEK/article/view/991>
- Antasari, Rina, D. (2020). *Hukum Ekonomi di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Asyhadie, Z. (2014). *Hukum Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- BIP, T. R. (2017). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer.
- Budhayati, C. T. (2009). Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Hukum Perjanjian Indonesia. *Jurnal Widya Sari*, 10(3), 232-247.
- Dewi, Gemala, D. (2018). *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*. Depok: Prenada Media Group.
- Djuwaini, D. (2008). *Pengantar Fiqh Mu'amalah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fahrian, F. (2022). "Mengenal Garansi Distributor dan Bedanya dengan yang Resmi." Retrieved June 10, 2022, from <https://www.uplotify.id/garansi-distributor/>, 10 Juni 2022
- Hartanto. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen Transaksi Jual Beli dengan Garansi*. Pasuruan: Qiara Media.
- Kristiyanti, C. T. S. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Mardani. (2015). *Hukum Sistem Ekonomi Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Novitarami, A. (2016). Analisis Garansi Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Telepon Seluler. : : *Diponegoro Law Journal*, 53.
- Putri, Y. U. (2020). *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Klaim*

Garansi Elektronik Mesin Fotocopy Merek Canon di Toko Cendaha Photo Kota Padangsidempuan. Universitas Sumatera Utara, Medan.

Rosmawati. (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenamedia Group.

Rozalinda. (2016). *Fiqh Ekonomi Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sabiq, S. (1998). *Fiqh Sunnah*. Bandung: Al-Ma'arif.

Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasinda.

Singarimbun, M. dan S. E. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Soenandar, T. dkk. (2016). *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Suhendi, H. (2002). *Fiqh Mu'amalah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Susanto, H. (2008). *Hak-Hak Konsumen Jika dirugikan*. Jakarta: Transmedia Pustaka.

Utsman, S. (2014). *Metodologi Penelitian Hukum Progresif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.