

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Profil Penelitian

a. Keadaan Wilayah Objek Penelitian

Kampungdalem adalah kelurahan di Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, dengan kode pos 66212. Adapun sejarah Kelurahan Kampungdalem yaitu pada waktu masa silam, wilayah Kampungdalem merupakan wilayah Pusat Pemerintahan Paduka, atau Yang Mulia, atau Ngarso Ndalem Bupati Pringgo Kusumo. Tepatnya sekarang dinamakan Pendopo Kongas Arum Kusumaning Bongso, yang terletak di Kelurahan Kampungdalem bagian barat. Apabila ditinjau zaman sekarang, posisi keberadaan pendopo tersebut berada di sebelah utara Alun-alun Kota Tulungagung.

Di samping sebagai pusat pemerintahan wilayah ini juga di tempati oleh Abdi Dalem Pringgo Kusumo, diantaranya Roro Wijoyo, Musirin, dan Karsontono, yang wilayahnya disebut Tanah Kaputren yang terletak di Kelurahan Kampungdalem bagian Timur. Karena wilayah ini di tempati Ngarso Ndalem dan Abdi Ndalem Bupati, maka wilayah ini dinamakan Kampunge Ngarso Dalem atau Kampunge Abdi Ndalem dan sampai sekarang bernama Kampungdelem. Adapun

pimpinan-pimpinan yang pernah menjabat di Kelurahan Kampungdalem, diantaranya:

- 1) Mangun Suwidji;
- 2) Dasuki;
- 3) Sujut;
- 4) Soejanto;
- 5) Edy Soetrisno;
- 6) H. Moch. Jasin;
- 7) Djanoe Soekito;
- 8) Sugeng Riyadi;
- 9) Suhartono, S.Sos;
- 10) Endra Kusriawan, S.STP., M.Si;
- 11) Drs. Tony Suparwis;
- 12) Eko Budiono, S.Sos.

Wilayah keberadaan Kelurahan Kampungdalem merupakan hampan suatu wilayah administrasi yang memiliki batas-batas wilayah, yaitu:

- 1) Sebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Kenayan;
- 2) Sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Kepatihan;
- 3) Sebelah selatan berbatasan dengan Kelurahan Bago;
- 4) Sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Kauman.

Adapun luas wilayah Kelurahan Kampungdalem menurut penggunaannya merupakan wilayah pemukiman atau perumahan, yaitu

37,26 Ha, sawah lading 10 Ha, dan wilayah perdagangan 2,48 Ha. Sehingga total luas wilayah Kelurahan Kampungdalem adalah 49,74 Ha.¹

Kelurahan Kampungdalem merupakan objek penelitian peneliti terkait *counter*. Pemenuhan kebutuhan masyarakat sering kali diidentikkan dengan penghasilan yang diperoleh sebagai tolak ukur kesejahteraan warga baik tingkat kelurahan, wilayah maupun tingkat pemerintahan. Di sinilah peneliti memperhatikan bagaimana keadaan sosial ekonomi Kelurahan Kampungdalem Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

b. Objek Penelitian

Tempat melakukan penelitian peneliti adalah tepatnya di sebuah toko *handphone* atau biasa disebut dengan *counter*. Tepatnya pada *counter* yang dikunjungi peneliti adalah TOPSELL Tulungagung yang terletak di Jalan Basuki Rahmat Nomor 88 Kelurahan Kampungdalem Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

Adapun sejarah berdirinya toko *handphone* dan *accessoris* yaitu TOPSELL Tulungagung adalah telah berdiri pada tahun 2002, berawal dari toko kecil di daerah Mojokerto dan sekarang sudah memiliki 10 (sepuluh) cabang besar di Jawa Timur. TOPSELL yang ada di Tulungagung sendiri sudah berdiri pada tahun 2016, memiliki lokasi

¹ Data Kelurahan Kampungdalem, 2018

yang sangat strategis di tengah kota dan di kawasan masyarakat yang tinggi peminat akan adanya teknologi ter-*update*.

TOPSELL cukup berani mengambil tempat karena letak tokonya bersampingan dengan *counter* besar yang terlebih dulu beroperasi di kawasan tersebut, yaitu toko BRP Tulungagung. TOPSELL di Tulungagung ini adalah salah dari 10 (sepuluh) cabang TOPSELL yang ada di Jawa Timur, cabang lainnya tersebar di daerah Kediri, Jombang, Mojokerto dan sekitarnya.

TOPSELL sendiri tidak hanya menjual *handphone* saja, tapi juga menjual perangkat komputer, *accessoris handphone* dengan harga murah akan tetapi memiliki kualitas yang baik. Produk yang dijual di sini selalu ter-*update* sehingga dengan produk-produk yang disediakan oleh pihak TOPSELL tersebut juga didukung oleh tempatnya yang luas, nyaman dan ber-AC serta kawasan yang strategis, yang tidak menutup kemungkinan banyak pembeli berdatangan mengunjungi dan membeli produk-produk dengan harga terjangkau dan kualitas baik di TOPSELL tersebut.²

Meskipun TOPSELL termasuk toko yang sudah banyak memiliki cabang besar di mana-mana, akan tetapi pada kenyataannya TOPSELL sudah mampu bersaing dengan toko-toko lainnya yang sudah lama beroperasi di Tulungagung. Terdapat banyak cara atau teknik mempromosikan atau mengiklankan produk-produk yang dimiliki oleh

²Wawancara dengan Pak Andik Kriisna, Humas TOP CELL Tulungagung , Tulungagung, 28 Desember 2018 Pukul 12.00 WIB.

toko tersebut yang dilakukan pihak TOPSELL untuk menarik pelanggan agar berminat untuk mengunjungi toko tersebut dan membeli produk-produknya, seperti halnya oleh pihak TOPSELL melakukan promosi dengan memberikan *Flash sale* setiap minggunya dan potongan harga setiap pembelian produk kepada para pembeli atau konsumen TOPSELL.

c. Produk TOPSELL Tulungagung

1) Handpone

Ada banyak macam produk handpone yang dijual di TOPSELL Tulungagung, seperti Nokia, Samsung, Oppo, Xiaomi, Vivo, Advan, Huawei, Honor, LG. Dan tentunya dengan harga yang juga bervariasi, mulai dari Rp. 200.000 sampai Rp. 10.000.000. tergantung Tipe dan Spesifikasi barang. Di TOPSELL Tulungagung tak hanya menjual handpone baru, disana juga tersedia handpone bekas.

2) Laptop

TOPSELL Tulungagung juga menjual Laptop yang cukup lengkap, ada Samsung, Asus, Acer. dll, harga nya juga bervariasi, mulai dari Rp. 3.000.000 sampai Rp. 10.000.000.³

3) Accesories

TOPSELL Tulungagung Juga menjual macam-macam Accesories Handpone, Seperti Tempered Glass, Silicon, Headset,

³*Ibid.*

Charger, Baterai, dll. dan tentunya dengan harga yang juga bervariasi, mulai dari Rp. 10.000 sampai Rp. 100.000.⁴

4) Pulsa

Selain menjual Handpone, Laptop dan Accecories, TOPSELL Tulungagung juga menjual pulsa, baik pulsa elektrik maupun pulsa listrik.⁵

2. Praktek Klausula Baku Pada Counter TOPSELL Tulungagung

Kondisi perekonomian pada saat ini berkembang sangat pesat. Pada perekonomian modern yang semakin berkembang ini, sangat mempengaruhi pola hidup masyarakat secara global. Ditunjukkan pada masyarakat sekarang yang lebih memilih sesuatu yang cepat dan praktis dalam memenuhi kehidupannya. Seperti halnya, pada pemenuhan kebutuhan tambahan (kebutuhan modern) yaitu alat elektronik *handphone* dan *accessoris handphone* yang menjadikan kebutuhan penting masyarakat pada saat ini. Banyak pelaku usaha yang mendirikan sebuah toko-toko elektronik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekitar, seperti pada toko *counter handphone* dan *accessoris* TOPSELL di Tulungagung.

Banyak sekali yang sudah berlangganan pada toko *counter handphone* dan *accessoris* TOPSELL di Tulungagung. Seperti halnya dinyatakan oleh Ibu Khusnul bahwa “saya di sini sudah berlangganan

⁴*Ibid.*

⁵*Ibid.*

mbak, kalau beli barang di TOPSELL itu sudah sekitar 3x (tiga kali) pembelian”.⁶

Sama seperti pembeli lainnya juga masih banyak yang sudah berlangganan pada toko *counter handphone* dan *accessoris* TOPSELL di Tulungagung, salah satunya adalah Ibu Nani menyatakan bahwa,

Kalau saya itu berlangganan di sini tidak membeli barang dari TOPSELL itu sendiri, tapi saya yang menjual barang saya di sini. Saya sudah 2x (dua kali) ini menjual *handphone* yang sudah saya pakai di sini. Karena menurut saya menjual *handphone* di TOPSELL mudah.⁷

Sudah dapat dilihat sesuai dengan pernyataan Ibu Khusnul dengan Ibu Nani sebagai pembeli atau konsumen TOPSELL bahwa banyaknya peminat toko TOPSELL ini menjadikan keunggulan bagi pemilik usaha. Namun, tidak dipungkiri dengan banyaknya peminat tanpa ada alasan tertentu terkait kenapa para pembeli suka membeli barang atau produk pada toko toko *counter handphone* dan *accessoris* TOPSELL di Tulungagung ini, seperti yang dikatakan oleh Ibu Musri bahwa,

Saya baru sekali ini membeli *handphone* di TOPSELL ini mbak, Alasan saya beli *handphone* di TOPSELL itu karena di sini banyak pilihan *merk handphone* mbak, jadi kalau menurut saya di sini lengkap *merk handphone* terkini yang banyak digandrungi masyarakat sekitar. Pelayanannya juga memuaskan.⁸

⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Khusnul sebagai konsumen di TOPSELL, pada tanggal 28 Desember 2018 pukul 12:00 WIB

⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Nani sebagai konsumen di TOPSELL, pada tanggal 28 Desember 2018 pukul 12:30 WIB

⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Musri sebagai konsumen di TOPSELL, pada tanggal 29 Desember 2018 pukul 20:00 WIB

Pada umumnya, suatu usaha harus memiliki strategi pemasaran untuk dapat menarik perhatian masyarakat pembeli atau konsumen dengan baik. Selain itu, suatu usaha juga harus memiliki ketentuan-ketentuan yang dapat menguntungkan pemilik usaha tersebut, yang pada nyatanya malah merugikan para pembelinya atau konsumennya. Hal inilah yang menjadikan ketidakseimbangannya antara pelaku usaha atau pemilik usaha dengan pembeli atau konsumen. Seperti halnya pada usaha toko *counter handphone* dan *accessoris TOPSELL* yang menggunakan ketentuan-ketentuan klausula baku. Klausula baku merupakan perjanjian sepihak yang dilakukan oleh pelaku usaha atau pemilik usaha tersebut yang diberikan oleh konsumen atau pembelinya, yang mana pihak konsumen atau pembeli tersebut tidak dapat menolak terkait adanya perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha (klausula baku) di toko *counter handphone* dan *accessoris TOPSELL* di Tulungagung.

Saya tidak paham mengenai jual beli sepihak atau perjanjian sepihak mbak. Bagi saya, selagi masih ada notanya tersebut tidak masalah dan tidak dipermasalahkan. Karena apabila ada perjanjian sepihak, maka saya akan melaporkan kepada pemilik TOPSELL tersebut atas kurang puasnya saya terhadap pelayanan di sana dengan adanya perjanjian sepihak itu.⁹

Tidak hanya satu pembeli atau konsumen yang tidak memahami tentang klausula baku atau perjanjian sepihak, akan tetapi hampir semua masyarakat pembeli atau konsumen di TOPSELL yang tidak mengetahui dan memahami tentang bentuk klausula baku atau perjanjian sepihak

⁹Hasil wawancara dengan Mbak Ratih sebagai konsumen di TOPSELL, pada tanggal 29 Desember 2018 pukul 19:10 WIB

seperti apa. Tidak tahu apakah nanti dampak yang timbul apabila terjadi kesepakatan sepihak atau klausula baku. hanya sekedar memikirkan bagaimana caranya konsumen bisa mendapatkan barang yang diinginkan, tidak memikirkan bagaimana apabila kedepan nanti terjadi kemungkinan-kemungkinan yang tidak diinginkan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Khusnul sebagai Konsumen pada toko *counter handphone* dan *accessoris* TOPSELL di Tulungagung bahwa :

Saya tidak paham mengenai klausula baku atau perjanjian sepihak mbak. Saya hanya mengerti jika setelah membeli barang atau produk di TOPSELL ini kemudian mendapatkan nota dan kwitansi saja, selanjutnya saya tidak tahu-menahu tentang perjanjian sepihak tersebut.¹⁰

Hal ini dapat diartikan bahwa kurangnya pengetahuan para pembeli atau konsumen terkait klausula baku atau bisa disebut dengan istilah perjanjian sepihak tersebut. Oleh karena itu, masih banyak para pemilik usaha atau pelaku usaha itu yang menggunakan transaksi dengan perjanjian klausula baku untuk meminimalkan kerugian yang akan dialami oleh pemilik atau pelaku usaha tersebut, yang pada nyatanya perjanjian seperti itulah yang akan menimbulkan dampak kerugian yang dialami oleh para pembeli atau konsumennya itu sendiri.

Tidak adanya I'tikad baik dari pihak TOPSELL Tulungagung tercermin dari tidak dilayaninya komplain dari pembeli meskipun apa yang dikomplainkan tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan antara pihak TOPSELL dan pembeli lakukan diawal. Paling tidak

¹⁰Hasil wawancara dengan Ibu Khusnul sebagai konsumen di TOPSELL, pada tanggal 23 Desember 2018 pukul 15:00 WIB

seharusnya ada pilihan lain agar supaya konsumen merasa tidak dirugikan. Dan hal itu merupakan kerugian besar bagi konsumen. Apalagi jika barang yang dibeli tersebut dibeli dengan harga yang sangat mahal akan tetapi ternyata kualitas barang yang dibeli tidak seperti yang diharapkan oleh pembeli.

Klausula baku yang dicantumkan oleh pihak TOPSELL Tulungagung tersebut tentunya mencocoki klausula baku yang dilarang oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 18 ayat 1 point (g). hal tersebut juga diperkuat dengan ciri-ciri perjanjian baku yang negatif, yaitu isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang posisi ekonominya kuat, konsumen sama sekali tidak ikut bersama dalam menentukan isi perjanjiannya, terdorong oleh kebutuhannya maka konsumen terpaksa menerima perjanjian tersebut dan perjanjian tersebut telah dipersiapkan terlebih dahulu sebelum para konsumen ingin membelinya.

3. Sistem Penjualan di TOPSELL Tulungagung

Dari segi tempat dan pelayanan pada toko *counter handphone* dan *accessoris* TOPSELL di Tulungagung memiliki beberapa keunggulan seperti tempat usaha yang luas, bersih dan terdapat banyak karyawan yang memiliki bagian tugas dan pekerjaan masing-masing. Pada toko *counter handphone* dan *accessoris* TOPSELL di Tulungagung ini memiliki beberapa *stand* yang mana di setiap *stand* tersebut melayani pembeli tertentu. Seperti halnya pada setiap *stand* terdapat *stand handphoneyang* masih baru yaitu yang melayani berbagai *merk handphone* yang

diinginkan oleh pembeli, adapun *stand handphone* bekas yang melayani pembeli yang ingin membeli *handphone* bekas dengan kualitas yang masih bagus. Pada setiap *stand-stand* tersebut terdapat beberapa karyawan yang menjaganya.

Sistem kerja karyawan pada toko *counter handphone* dan *accessorisTOPSELL* di Tulungagung yang telah dijelaskan di atas, sangat memudahkan para pembeli pada saat ingin menanyakan produk *merkhandphone* yang diinginkan serta para pembeli sudah tidak perlu lagi bingung dalam hal bertanya kepada siapa tentang *merk-merk handphone* yang diinginkan. Cara bertransaksi karyawan pada toko *counter handphone* dan *accessorisTOPSELL* di Tulungagung ini pun sama seperti dengan *counter* lainnya yaitu dengan cara para pembeli yang datang memilih-milih barang (*handphone* atau *accessoris*) yang diinginkan, bisa sambil menanyakan harga, spesifikasi, ataupun hanya ingin melihat secara langsung barang yang diinginkan konsumen, kemudian para karyawan atau salah satu karyawan tersebut akan menjelaskan spesifikasi tentang produk yang dipilih oleh para pembeli, dimulai dari harga, fitur, kelebihan dan kekurangan produk tersebut, serta harga masing-masing barang, tergantung permintaan yang diinginkan pembeli.

Kemudian, setelah para pembeli memilih produk yang ingin dibeli, para karyawan pun akan memberikan sebuah nota sebagai tanda bukti telah terjadi kesepakatan atau transaksi antara karyawan yang ada di *TOPSELL* tersebut dengan para pembelinya. Selain itu, para pembeli

selain mendapatkan nota sebagai tanda bukti pembelian, pihak TOPSELL akan memberikan bukti kartu garansi yang dimana pembeli mendapatkan keuntungan yaitu dengan adanya garansi tersebut jika barang yang dibeli oleh pembeli itu rusak bisa diganti dengan barang yang sama atau diperbaiki tanpa ada biaya tambahan selama masa garansinya belum habis, umumnya garansi pada toko *counter handphone* dan *accessoris* di Tulungagung ini selama 1 (satu) tahun. akan tetapi dalam nota tersebut tertulis masa garansi tersebut bisa dipakai apabila setelah jangka waktu satu (1) bulan setelah pembelian dilakukan.

Perjanjian pada pemberian garansi sudah ditentukan oleh pihak TOPSELL sebelumnya, jadi para pembeli tidak dapat mengajukan berapa lama jangka waktu pemberian garansi tersebut. Transaksi seperti ini bisa disebut sebagai klausula baku. Klausula baku merupakan sebuah bentuk perjanjian yang sudah ditetapkan terlebih dahulu secara tertulis oleh pelaku usaha dalam bentuk formulir-formulir yang dibuat dalam jumlah yang banyak dan tak terbatas yang kemudian ditawarkan kepada konsumen tanpa melihat kondisi dan kemauan masyarakat tersebut selaku konsumen. Pada toko *counter handphone* dan *accessoris* TOPSELL di Tulungagung ini, klausula baku terdapat pada saat akhir transaksi yaitu ketika para pembeli akan diberi sebuah nota atau kwitansi atau bisa disebut dengan tanda terima sebagai bukti telah terjadi perjanjian jual beli antara penjual atau pemilik usaha dengan para pembelinya. Adapun isi dari nota yang diberikan pihak penjual sudah berupa persyaratan yang

harus dilakukan pembeli untuk mendapatkan barangnya dan ditambah pemberian garansi.

Pada isi nota tersebut terdapat tulisan yang menjelaskan seperti harga yang sesuai dengan yang diberikan oleh penjual, barang tidak dapat ditukar setelah pembeli keluar dari kawasan toko dan tentang garansi yang diberikan oleh penjual atau pemilik usaha kepada para pembeli. Segala persyaratan yang tertulis dalam nota tersebut tidak ada perjanjian atau negosiasi antara pembeli dan penjual atau pemilik usaha terlebih dahulu. Jadi segala apa saja yang ada di dalam isi nota tersebut sudah dibuat terlebih dahulu oleh pihak penjual atau pemilik usaha toko *counter handphone* dan *accessoris* TOPSELL di Tulungagung, yang kemudian pembeli hanya menyetujuinya meskipun terkadang terdapat harga yang memberatkan para pihak pembeli atau konsumennya tersebut. Seperti halnya yang dikatakan oleh salah satu pembeli pada toko *counter handphone* dan *accessoris* TOPSELL di Tulungagung yang bernama Ibu Ghita bahwa,

Jual beli *handphone* dan *accessoris* di TOPSELL Tulungagung sini itu dengan dengan cara memberikan nota pembayaran dan kwitansi mbak, nota tersebut dijadikan sebagai serah terima barang (bon pembelian). Nota didapatkan ketika para pembeli membeli barang di sini mbak.¹¹

Perlakuan atau pemberian perjanjian tersebut seperti halnya pada kenyataan tidak hanya pada pembeli tertentu saja, akan tetapi juga kepada semua pembeli yang melakukan pembelian apapun baik itu *handphone*

¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Ghita sebagai pembeli, pada tanggal 23 Desember 2018 pukul 19:00 WIB

ataupun *acesoris* pada toko *counter handphone* dan *accessoris* TOPSELL di Tulungagung, seperti yang telah dikatakan oleh salah satu karyawan pada toko *counter handphone* dan *accessoris* TOPSELL di Tulungagung yang bernama Ibu Salsabila bahwa,

Setiap penjualan *handphone* dan *accessoris* di TOPSELL ini, kami memberikan nota pembayaran dan kwitansi pembelian, yang mana nota pembayaran itu merupakan sebagai wujud perjanjian jual beli yang diketahui dan diterima oleh pihak konsumen setelah kesepakatan pembelian berlangsung.¹²

Memang pada kenyataannya, keunggulan daripada toko *counter handphone* dan *accessoris* TOPSELL di Tulungagung ini adalah memiliki pelayanan yang cukup bagus yang dapat memuaskan para pelanggan atau pembeli TOPSELL itu sendiri, serta menjual produk-produk *handphone* baik bekas ataupun baru dan *accessoris* dengan harga yang murah dan mudah dijangkau oleh masyarakat pada kalangan apapun sekitar sebagai konsumen TOPSELL. Kemudian, dilanjut lagi pernyataan dari Ibu Khusnul terkait sistem pembayarannya bahwa,

Kemudian, Pembelian tersebut dilakukan yang pada akhirnya saya nanti akan mendapatkan sebuah nota serta kwitansi saja, kemudian membayar seharga *handphone* atau *accessoris* yang saya beli mbak, dan itu berarti *handphone* atau *accessoris* tersebut sudah sepenuhnya menjadi milik saya ya mbak.¹³

¹² Hasil wawancara dengan Ibu Salsabila sebagai karyawan di TOPSELL, pada tanggal 29 Desember 2018 pukul 19:30 WIB

¹³ *Ibid.*

B. Temuan Penelitian

1. Kebijakan *counter* dan *accecories* TOPSELL Tulungagung

Mengenai hal pertanggungjawaban pihak toko yang telah memberikan garansi kepada pembeli dan garansi tersebut bisa diberikan ketika produk sudah terpakai 1 (satu) bulan yang kemudian setelah pemakaian dalam 1 (satu) bulan tersebut barang atau produk mengalami kerusakan, maka produk bisa diganti atau diperbaiki. Namun jika barang sudah mengalami kerusakan sebelum masa garansi berlaku yaitu sebelum 1 (satu) bulan pemakaian, maka pihak toko atau pemilik usaha tersebut tidak bertanggungjawab atas rusaknya.

Pada umumnya, kerusakan yang berlaku garansi pada sebuah produk yang telah dibeli oleh pembeli atau konsumen di sebuah toko *counter* adalah kerusakan yang ditimbulkan saat pemakaian produknya sesudah 1(satu) bulan pemakaian, seperti halnya pada fitur yang tidak berjalan maksimal atau performa barang yang cepat menurun setelah pemakaian lebih dari 1 (satu) bulan. Bukan kerusakan yang ditimbulkan dari kelalaian pemakai yang dilakukan sebelum 1 (satu) bulan pemakaian.

Akan tetapi, mengenai kebijakan kegunaan garansi yang diberikan oleh pihak TOPSELL tidak memberikan keterangan lebih jelas bagaimana garansi itu bisa digunakan. Sebab penjual atau pemilik usaha hanya memberitahukan bahwa jika membeli *handphone* tersebut pembeli akan mendapatkan garansi selama 1 (satu) tahun yang berarti jika barang yang digunakan kurang dari 1 (satu) tahun itu rusak, maka pihak penjual atau

pemilik usaha bisa mengganti dengan barang yang sama atau memperbaikinya. Tidak terdapat ketentuan sudah dalam pemakaian kurang atau lebih dari 1 (satu) bulan garansi itu akan berlaku. Jadi pihak pembeli atau konsumen tersebut tidak mengetahui terkait garansi pada sesungguhnya bagaimana dan kemudian barang yang dibeli itu rusak saat pemakaian kurang dari 1 (satu) bulan maka hal ini tidak menjadi tanggungjawab para penjual atau pemilik usaha yang menjual barang yang dibeli oleh para pembeli atau konsumen. Hal ini yang menjadi penyebab kerugian untuk para pembeli atau konsumen ketika membeli atau memakai barang promo maupun diskon.

2. Pelaksanaan Klausula baku di *counter* dan *accecories* di TOPSELL Tulungagung.

Dari hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ada suatu kecurangan klausula baku seperti :

- a. Dari yang telah peneliti amati, pembeli dan penjual saling bernegosiasi mengenai harga dan spesifikasi barang. Setelah sudah mencapai kesepakatan, dari pihak TOPSELL menyodorkan kwitansi pembayaran yang mana tercantum klausula tertulis tentang garansi yang diberikan pihak TOPSELL yang wajib disetujui dan ditandatangani secara tertulis oleh pihak pembeli.
- b. Kemudian isi klausula yang tertulis dalam kwitansi pembelian barang tersebut isinya mengatakan bahwa apabila barang mengalami kerusakan, bisa diserahkan kembali ke pihak TOPSELL dan akan

diservis secara gratis, akan tetapi garansi tersebut berlaku setelah satu bulan pembelian. jika sebelum pemakaian satu bulan tetapi barangnya sudah rusak. maka pihak TOPSELL tidak mau menerima dan tidak mau bertanggungjawab.

- c. Klausula tersebut sudah ditentukan secara paten dari pihak TOPSELL atau bisa dikatakan itu sudah merupakan ketentuan perjanjian yang harus disepakati oleh pihak pembeli sebelum membeli barang di TOPSELL Tulungagung yang tidak bisa di ubah ataupun dinegoisasi lagi.
- d. Setelah mengetahui maksud dan isi klausula yang tercantum di kartu garansi tersebut. mau tidak mau jika jika tetap ingin membeli barang tersebut. pihak pembeli harus bersedia menandatangani kartu garansi tersebut dan itu artinya pembeli bersedia menerima segala konsekuensi kedepan dan setelah itu pembeli bisa menerima barang tersebut.

Dari kartu garansi yang diberikan tersebut ada salah satu pelanggan yang komplain kepada pihak TOPSELL akan tetapi tidak dihiraukan karena masalah yang dikomplainkan kepada tidak sesuai dengan isi perjanjian yang ada dalam kartu garansi yang diterima pihak pembeli yang mana barang boleh diserahkan dan diservis secara gratis apabila barang sudah dalam masa 1 bulan setelah pembelian. akan tetapi barang tersebut masih belum dalam jangka waktu 1 bulan pembelian sudah mengalami kerusakan dan dikomplainkan kepada pihak TOPSELL dan otomatis pihak TOPSELL sendiri tidak mau mengambil resiko karena kerusakan barang

tersebut terjadi bisa saja dikarenakan kelalaian dari pihak pembeli itu sendiri dan pihak TOPSELL tidak mau mengambil rugi.

Dari permasalahan tersebut, pihak TOPSELL kemudian mengira bahwa pihak pembeli telah mengingkari kesepakatan yang telah disetujui bersama-sama didalam kartu garansi karena pihak pembeli meminta pertanggungjawaban untuk memberikan garansi dalam waktu belum genap satu bulan setelah pembelian. Sedangkan di pihak pembeli merasa kecewa dikarenakan barang yang telah dibelinya tidak ada pertanggungjawaban dari pihak TOPSELL. karena seolah-olah pihak TOPSELL menganggap bahwa kerusakan barang tersebut adalah merupakan kelalaian dari pihak pembeli itu sendiri bukan dari bawaan barangnya.

Alasan pihak pemilik usaha yang menggunakan perjanjian klausula baku ini adalah karena akan mempercepat transaksi antara penjual dan pembeli, serta pembeli juga lebih cepat mendapatkan barangnya. Sekilas dari transaksi seperti itu tidak akan memberikan dampak negatif atau kerugian dari salah satu pihak maupun kedua belah pihak, sebab pada toko *counter handphone* dan *accessoris* TOPSELL di Tulungagung ini sendiri dikenal dengan harga lebih murah dibandingkan dengan toko-toko *counter* yang lainnya. Seperti yang dikatakan oleh salah satu pembeli yang sudah berlangganan pada toko *counter handphone* dan *accessoris* TOPSELL di Tulungagung yang bernama Ibu Khusnul bahwa,

Saya sudah 3x (tiga kali) beli di toko *counter* TOPSELL ini mbak, dengan alasan karena harga barang di sini yang miring atau

lumayan murah dan juga memiliki pelayanan yang cukup memuaskan bagi saya.¹⁴

Memang pada kenyataannya, keunggulan daripada toko *counter handphone* dan *accessoris* TOPSELL di Tulungagung ini adalah memiliki pelayanan yang cukup bagus yang dapat memuaskan para pelanggan atau pembeli TOPSELL itu sendiri, serta menjual produk-produk *handphone* baik bekas ataupun baru dan *accessoris* dengan harga yang murah dan mudah dijangkau oleh masyarakat pada kalangan apapun sekitar sebagai konsumen TOPSELL.

Klausula baku dalam jual beli pada toko *counter handphone* dan *accessoris* TOPSELL di Tulungagung ini ditunjukkan dari pemberian nota pembayaran dan kwitansi pembelian sebagai wujud perjanjian jual beli yang diketahui dan diterima oleh konsumen setelah kesepakatan pembelian berlangsung. Setelah barang sudah diterima beserta nota dan tanda buktinya, itu berarti pembeli sudah bisa dapat meninggalkan toko tersebut dan membawa pulang barang yang sudah dibelinya. Hal ini diartikan bahwa barang yang sudah dibeli oleh pembeli menjadi hak milik pembeli itu sendiri.

Segala kegiatan apapun pada umumnya semestinya pasti terdapat suatu akibat. Seperti halnya pada kegiatan jenis transaksi jual beli, terdapat dampak yang akan diterima oleh pembeli yaitu pembeli terkadang merasa tertipu dikarenakan terdapat keadaan di mana barang yang diterima oleh

¹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Khusnul sebagai konsumen di TOPSELL, pada tanggal 23 Desember 2018 pukul 15:00 WIB

pembeli tidak sesuai dengan apa yang telah dipromosikan atau yang dikatakan oleh penjual atau yang tertera pada brosur. Hal ini disebabkan pada awal transaksi yang tidak ada negosiasi antara penjual dan pembeli mengenai harga dan spesifikasi barangnya.

Kerugian yang dialami pembeli seper itu adalah jika pembeli tersebut tidak begitu mengetahui terkait *handphone* yang akan dibelinya, maka para penjual pun akan sangat mudah untuk melakukan penipuan ataupun mengelabui para pembeli dengan memberikan penjelasan atas produknya yang diinginkan oleh pembeli yang kemudian pembeli hanya mengiyakan perkataan penjual tanpa tahu maksud dari penjual tersebut. Sedangkan jika para pembeli tersebut mengerti tentang teknologi maka pembeli akan mengecek sendiri terkait bagaimana kondisi produknya yang akan dibelinya apakah sesuai dengan kebutuhan pembeli atau tidak. Ini salah satu dampak yang diakibatkan dari jenis transaksi klausula baku yang ada pada *counter handphone* dan *accessoris TOPSELL* di Tulungagung.

Adapun, dampak yang lainnya yang mengakibatkan kerugian pembeli. Seperti halnya yang dialami salah satu pembeli. Pembeli yang bernama Mbak Betty bahwa,

Pada saat itu, saya datang ke lapak kemudian bertanya-tanya tentang harga-harga *handpone* mbak. Kemudian ada salah satu sales atau karyawan yang ada di lapak tersebut menawari beberapa pilihan dengan variasi *merk* dan harga yang tentu juga berbeda-beda tergantung dengan spesifikasi dan kualitasnya. Lalu saya

memilih *handpone* yang harganya murah, sekitar harga Rp. Rp. 200.000,00 – Rp. 250.000.00 dengan *merk handpone* strowberry.¹⁵

Lalu oleh Mbak Betty dilanjutkan lagi penjelasannya terkait pengalamannya dalam membeli *handphone* di lapak yang dituju tersebut bahwa,

Kemudian saya dan seles itu akhirnya sepakat dan saya membayarnya. Setelah membayarnya, saya diberikan kwitansi yang didalamnya tercantum garansi yang mana juga menyebutkan bahwa ada garansi *service* gratis, akan tetapi setelah pemakaian minimal 1 (satu) bulan. Akan tetapi, yang saya alami itu *handphone* saya tersebut sudah rusak sebelum 1 (satu) bulan pemakaian. Saya mencoba menanyakan ke pihak *counter* apabila *handpone* yang sudah dibelinya sudah rusak akan tetapi belum sampai pada jangka waktu 1 bulan pemakaian.¹⁶

Dilanjut lagi terkait pernyataan Mbak Betty bahwa,

Ternyata, setelah saya ke sana, pihak *counter* tidak menerima barang tersebut dikarenakan tidak sesuai dengan isi perjanjian yang telah tertulis di dalam kwitansi bahwa apabila pihak *counter* mau menerima komplain untuk *service* gratis jika sudah lebih dari 1 (satu) bulan pemakaian. Sedangkan *handphone* saya sudah mengalami kerusakan sebelum 1 (satu) bulan pemakaian. Kemudian dengan adanya ketentuan tersebut yang telah ditentukan oleh pihak toko *counter* sana, mau tidak mau saya juga harus taat terhadap isi perjanjian yang telah disepakati tersebut mbak.¹⁷

Dari kejadian seperti yang telah dialami dan dijelaskan oleh salah satu konsumen pada toko *counter handphone* dan *accessori* TOPSELL di Tulungagung ini terdapat 2 (dua) kemungkinan bahwa, kerusakan *handphone* tersebut dikarenakan memang kelalaian dari pihak pembeli itu sendiri sehingga *handphone* tersebut rusak atau memang kemungkinan kedua adalah dari asal produk *handphone* tersebut pada saat dijual dalam

¹⁵ Hasil Wawancara dengan Mbak Betty sebagai konsumen di TOPSELL, pada tanggal 25 Desember 2018 pukul 13:00 WIB

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ *Ibid.*

keadaan tidak 100% normal, sehingga rentan untuk rusak dan dengan demikian sangat merugikan pihak pembeli atau konsumen yang seharusnya konsumen tersebut berhak untuk menerima ganti rugi. Akan tetapi dalam kenyataannya rusaknya *handphone* tersebut tidak bisa dipastikan penyebabnya apa.

Dari beberapa kejadian yang telah dijelaskan di atas tersebut akan terjadi timbulnya masalah atau pertanyaanterkait barang-barang toko *counter* yang dijual pada saat ada diskon atau promo. Apakah barang yang dijual dengan diskon atau dijual promo tersebut memiliki kualitas yang baik ataupun kualiat yang buruk dan sudah diperkirakan akan rusak sebelum waktu garansi berlaku. Sehingga pembeli akan dirugikan karena tidak dapat menggunakan fasilitas garansi yang diberikan oleh pihak tokocounter tersebut. Jika barang yang dijual pada waktu promo maupun barang diskon memiliki kualitas yang buruk jika digunakan dalam jangka waktu pemakaian cukup lama, hal itu akan sangat menguntungkan pihak tokocounter itu sendiri, sebab barang yang semestinya tidak layak dipasarkan tetap bisa terjual dan masih memiliki harga jual tinggi.

Sebaliknya ketika penjual atau pemilik usaha tersebut mengalami keuntungan tanpa harus mengalami kerugian sedikit pun, pembeli atau konsumen pun yang secara otomatis akan mengalami kerugian yang dikarenakan barang-barang atau produk-produk di toko *counter* yang dibelinya memiliki kualiatas yang kurang bagus dengan memiliki efek barang tidak tahan lama saat pemakaian berlangsung. Kerugian yang

dialami pembeli atau konsumen inilah yang menjadikan poin terpenting, dikarenakan penjual atau pemilik usaha melakukan penipuan terhadap pembeli atau konsumen tersebut. Pembeli atau konsumen sudah membayar mahal untuk barang yang tidak layak untuk dijual meskipun barang tersebut dalam kondisi barang-barang yang dijual diskon maupun promo.

Mengenai hal pertanggungjawaban pihak toko yang telah memberikan garansi kepada pembeli dan garansi tersebut bisa diberikan ketika produk sudah terpakai 1 (satu) bulan yang kemudian setelah pemakaian dalam 1 (satu) bulan tersebut barang atau produk mengalami kerusakan, maka produk bisa diganti atau diperbaiki. Namun jika barang sudah mengalami kerusakan sebelum masa garansi berlaku yaitu sebelum 1 (satu) bulan pemakaian, maka pihak toko atau pemilik usaha tersebut tidak bertanggungjawab atas kerusakannya.

Pada umumnya, kerusakan yang berlaku garansi pada sebuah produk yang telah dibeli oleh pembeli atau konsumen di sebuah toko *counter* adalah kerusakan yang ditimbulkan saat pemakaian produknya sesudah 1(satu) bulan pemakaian, seperti halnya pada fitur yang tidak berjalan maksimal atau performa barang yang cepat menurun setelah pemakaian lebih dari 1 (satu) bulan. Bukan kerusakan yang ditimbulkan dari kelalaian pemakai yang dilakukan sebelum 1 (satu) bulan pemakaian.

Akan tetapi, mengenai kebijakan kegunaan garansi yang diberikan oleh pihak TOPSELL tidak memberikan keterangan lebih jelas bagaimana garansi itu bisa digunakan. Sebab penjual atau pemilik usaha hanya

memberitahukan bahwa jika membeli *handphone* tersebut pembeli akan mendapatkan garansi selama 1 (satu) tahun yang berarti jika barang yang digunakan kurang dari 1 (satu) tahun itu rusak, maka pihak penjual atau pemilik usaha bisa mengganti dengan barang yang sama atau memperbaikinya. Tidak terdapat ketentuan sudah dalam pemakaian kurang atau lebih dari 1 (satu) bulan garansi itu akan berlaku. Jadi pihak pembeli atau konsumen tersebut tidak mengetahui terkait garansi pada sesungguhnya bagaimana dan kemudian barang yang dibeli itu rusak saat pemakaian kurang dari 1 (satu) bulan maka hal ini tidak menjadi tanggungjawab para penjual atau pemilik usaha yang menjual barang yang dibeli oleh para pembeli atau konsumen. Hal ini yang menjadi penyebab kerugian untuk para pembeli atau konsumen ketika membeli atau memakai barang promo maupun diskon.