BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Profil Sasa Cell

Sasa cell merupakan sebuah *counter* yang memperjual belikan pulsa. Sasa cell terletak di Jl.Moch Yamin Kutoanyar Kab. Tulungagung. Sasa cell sendiri berasal dari nama pemilik conter tersebut. Sasa cell berdiri sejak 2014 sekitar bulan Oktober. di counter tersebut tidak ada karyawan, melainkan usahanya di olah sendiri oleh Sasa pemilik *counter*. Di tahun 2014 Sasa Cell hanya menjual pulsa SMS dan Token listrik. Seiring berjalanya waktu pemilik counter menjual berbagai macam paket data berupa XL, Indosat, dan AXIS[1]. Ditahun 2019 pemilik usaha conter mengembangkan usahanya dengan membeli etalase serata menyediakan berbagai katu *voucher* atau perdana untuk semua operator. Sasa Cell tidak hanya menjual paket data internet, disamping itu juga menjual produk lainya seperti aksesoris *handphone*, token listrik, pengisian saldo pada aplikasi (Grab dan shopee) , pembayaran tagihan PDAM, BPJS dan produk-produk lainya.[2]

[1]Sasa,Penjual,*Wawancara Pribadi*,27 Januari 2020, 08.00WIB
[2]Sasa,Penjual,*Wawancara Pribadi*,27 Januari 2020, 08.00WIB

B. Jual Beli Pulsa di Sasa Cell

Dalam proses transaksi antara Sasa Cell dengan konsumen biasanya pengisian pulsa dilakukan ketika Pembeli datang ke Sasa Cell dengan menulis nomor serta nominal pulsa yang akan diisi , setelah itu Sasa Cell malakukan transaksi dengan memasukkan kode dan nominal pulsa pembeli diHandphone Sasa Cell. Setelah beberapa saat akan muncul pemberitahuan melalui via SMS di handphone pihak *counter* akan keberhasilan transaksi baik dari pihak Sasa Cell sendiri maupun pembeli. Di Sasa Cell juga memberikan informasi kepada pembeli bawasanya selama proses transaksi belum berhasil tidak diharuskan pembeli untuk meninggalkan tempat Sasa Cell. Di Sasa Cell pembeli juga diberikan struk pembelian yang isinya berupa nomor tujuan, produk, keterangan, status, kode tiap operator dan hargapembayaran. Untuk bisa terhubung dengan koneksi jaringan internet baik digunakan untuk via pulsa sms/telepon maupun paket data internet, maka perlu adanya pengisian saldo pulsa dari *handphone* agar komunikasi semakin lancancar.berikut daftar produk beserta daftar harga pulsa tiap operator. Di Sasa Cell menjual banyak produk yakni : Pulsa Indosat, Pulsa Telkomsel, Pulsa Axis, Pulsa Pro-XL, pulsa Tri, pulsa Smartfreen, kartu perdana, *charge*, kabel USB, Headset, Softcase, Hardcase, Voucer listik dan Voucer OVO. Dari semua produk yang di jual Sasa Cell terutama harga pulsa di *Counter* tersebut memiliki harga yang lumayan murah. Prodak pulsa setiap operator pihak Sasa Cell

mengambil keuntungan sekisar Rp. 500 dari pulsa yang di jua ke konsumen, dari harga yang di berikan oleh pihak agen.

C. Pelaksanaan Tanggung Jawab Sasa Cell sebagai Pengecer terhadap kerugian Konsumen Akibat kesalahan memasukkan Kode Pengisian Pulsa

Sasa Cell merupakan tempat yang digemari oleh masyarakat, khususnya oleh guru SD dan murid-murid SDN Tertek dan Kutoanyar, karena mempunyai harga yang cukup terjangkau, bisa dikatakan lebih murah dari pada tempat yang lain. Tempatnya yang strategis dan tidak perlu jauh dari SD membuat tempat ini sering dikunjungi ketika paket data internet maupun pulsa *handphone* yang dimiliki oleh orang-orang telah habis.

Pelayanan yang ramah menjadi nilai tambah bagi Sasa Cell, akan tetapi disisi penjualnya yang ramah dan banyak berbagai macam kebutuhan sekolah ataupun kebutuhan pribadi dijualnya, Sasa Cell melakukan kesalahan yang tidak disengaja dari pihak Counter yaitu adanya pengisian kode pulsa *handphone* yang salah , dimana pulsa yang seharusnya sudah sampai ke pembeli namun kenyataanya pulsa tersebut tidak sampai ke pembelinya. Terkadang saat proses pemasukan kode pulsa handphone tersebut tidak sepenuhnya kesalahan dari pihak conter, namun terjadi karena problem dari jaringan operator. Counter Sasa Cell sendiri selaku menyikapi complen dari pembeli penuh dengan kesabaran

dan berusaha menjelaskan dan memberikan solusi.[3] Namun pernyataan tersebut berbanding terbalik dengan yang di ungkapkan oleh konsumen di Sasa Cell bawasanya pihak *Counter* tidak mau bertanggung jawab atas complain yang diadukan konsumen ke Sasa Cell sendiri.

Berdasarkan dengan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan di Sasa Cell kel. Kutoanyar ,Kec.Tulungagung, peneliti akan paparkan tentang pelayanan diSasa Cell, proses jual beli pulsa elektronik , serta bentuk tanggung jawab pihak counter yang salah memasukkan kode pengisian pulsa pengisian pulsa dari pembeli.

Kemudian peneliti menanyakan kepada beberapa pembeli maupun pelanggan di Sasa Cell diungkapkan oleh mbak Nungky, Bpk. Katiran , dan Ibu Sunartin yang merupakan beberapa pelanggan dari *Counter* Sasa Cell. Mengenai pelayanan yang di berikan Sasa Cell jawaban dari pembeli yang bernama Sunartin dan Katiran yang meupakan pembeli pulsa di Sasa Cell adalah sebagai berikut:

> "Pelayanane ya ramah, sopan karo wong sing luwih sepuh.''
>
> (Pelayananya ramah, sopan dengan konsumen yang lebih tua).

Kemudian ungkapan dari Nungky

> "Pelayanane diSasa Cell kadang mengecewakan mbk, gak sesuai karo opo sing di minta pembeli". (Pelayanan di Sasa Cell terkadang mengecewakan tidak sesuai dengan apa yang diminta pembeli).

[3]Observasi di Sasa Cell, di Kutoanyar kec.Tulungagung,27 Januari 2020.

Sesuai dengan pengamatan yang diamati peneliti diSasa Cell Kel.Kutoanyar, Kec.Tulungagung bahwa pembeli mengatakan pelayanan di *Counter* cukup baik. Namun dari apa yang telah di utarakan oleh konsumen di Sasa Cell menunjukan kekurangan dari pelayan di Sasa Cell.

Adapun ungkapan dari Sunartin:

> "Prosese tuku pulsa nek Sasa Cell biasane aku nulis nomor sing tak isi ,terus aku di wenehi buku sing wes disediakan *Countere*, karo Sasa Cell biasane kon nunggu disek samapek proses transaksine berhasil lan pulsane masuk nek nomorku Nduk.biasane eruhe pulsane masuk enek laporane sms."
>
> (Proses pembelian pulsa di Sasa Cell dengan menulis nomor tujuan di buku yang telah disediakan oleh pihak *counter* , pihak counter juga menyuruh sya untuk tidakmeninggalkan lokasi sebelum pulsa saya masuk, biasanya kita akan tahu pulsa yang kita isi masuk, melalui via sms).

Sesuai dengan apa yang peneliti ketahui dari hasil wawancara dengan pembeli, bawasanya proses transaksi pembelian pulsa elektrik dengan cara pembeli menulis nomor tujuan, menulis nominal saldo pulsa yang di isi dibuku yang telah disediakan oleh Sasa Cell. Pembeli juaga diharuskan menunggu samapi proses transaksi pulsa berhasil.

Kemudian Peneliti juga menanyakan kepada salah satu pembeli apakah selama pembelian pulsa diSasa Cell mengalami kerugian .

Adapun yang dilontarkan bpk.Katiran:

> '' Alhamdulillah aman ae mbk, tapi aku tahu mengalami pending pulsa, dadi pulsaku yo sui mlebune"
>
> (Alhamdulilh aman mbak, tetapi aku juga pernah mengalami pending pulsa sehingga pulsa saya tidak segera terisi).

Kemudian peneliti menanyakan kembali kepada pembeli kenapa hal tersebut di alami oleh pihak pembeli .

Bpk.Katiran Menjawab lagi :

> "jarene mbk e *Counter* Sasa Cell soko operator e mbk , critane ngene mbk akukan tuku pulsa nek Sasa Cell esuk na terus tak tunggu sampai 2 jam pulsaku kok gak masuk akhire aku konfirmasi nek *Counter* e , pulsaku durung masuk , jarene sasa mergo pending ko operator e , karo pihak Sasa Cell akhir e aku kon nunggu. Alhamdulillah ra sui pulsaku masuk wes enek sms sing masuk menyatakan bahwa nomor dengan tujuanku telah ter isi pulsane".
>
> (katanya mbk *counter* Sasa Cell hal tersebut terjadi karena kesalahan operator, ceritanya begini mbk saya membeli pulsa di *counter* lalu setelah 2 jam pulsa saya tidak segera masuk, akhirnya saya konfirmasi ke *counternya*,katanya Sasa Cell terjadi karena pending dari pihak operator. Dari pihak Sasa cell aku disuruh nunggu . alhamdulillah tidak lama kemudian pulsa saya masuk dan sudah ada pemberitahuan sms yang masuk menyatakan keberhasilan nomor pengisian pulsa).

Sesuai dengan apa yang peneliti ketahui dari hasil wawancara dengan salah pembeli, bawasanya bentuk proses pengisian pulsa tidak maksimal , karena ada masalah pending pulsa yang dialami oleh pembeli. Pihak Sasa Cellpun tidak berusaha mengkonfirmasi kepada pembelinya , melainkan pembelinya yang meminta konfirmasi atas kegagalan transaksi pulsa yang dilakukan oleh pihak *counter* Sasa Cell.

Kemudian peneliti menanyakan kepada salah satu pelanggan yang bernama Nungky sebagai pembeli mengenaai tanggung jawab Sasa Cell atas kerugian pulsa pada saat saat salah memasukkan kode pengisian.

Nungky menjawab :

> " Ya menurutku gak tanggung jawab Sasa Cell kalau semisal pihak counter tersebut yang salah memasukkan kode pengisian,

> soale aku pernah ngalami hal tersebut, waktu itu saya beli pulsa telepon/sms sesuai nomor yang tak tuju dengan Nominal pulsa Rp. 20.000 ,dengan membayar Rp 22.500 gek kui penting ape tak gawe telepon bos ku, selang beberapa menit memang betul pulsaku masuk, setelah tak cek yang masuk bukan pulsa telepon/sms melainkan pulsa internet. akhir e aku ya komplain nek Sasa, tapi beliaune gak memberi tangggapan. Malah aku suruh bayar lagi pulsa telepon dan melakuakn transaksi ulang. ya aku rugi ,na tujuanku beli pulsa telepon di transaksi awal tapi sing dimasukne malah pulsa internet. ya akhir e aku pileh beli nek lain mbk dari pada aku harus bayar lagi dan melakukan transaksi ulang.”.

Dari hasil wawancara diatas bahwa peniliti menemukan ketidaksesuaian akad antara kedua belah pihak , dimana pihak kedua merasa dirugikan atas kelalaian penjual pulsa di Sasa Cell yang salah memasukkan kode pengisian, dan disini peneliti juga menyatakan tidak ada bentuk tanggung jawab seorang pelaku usaha atas pelayanan yang tidak maksimal dari pihak *counter* Sasa cell.

Kemudian peneliti menanyakan kepada penjual sekaligus pelaku usaha yang menjalankan Sasa Cell yang kebetulan pemilik *counter* tersebut bernama Sasa, peneliti menanyakan kapan menjalankan usahanya dan bagaimana proses pengisian pulsa yang dilakukan oleh *counter* tersebut.

Mbk. Sasa menjawab:

> ‘’ Usahaku tak mulai setelah lulus SMA sekitar tahun 2014 , berawal dari aku bakulan Cuma pulsa telepon dan sms, tapi seiring perkembangan jaman banyak masyarakat sing pakai android dari anak-anak sampai dewasa akhir e aku menjual data internet alll eporator . soko usahaku iki aku berusaha terus ngembangne dan mengikuti tren zaman yang berlaku. Seperti aku ya iso melayani token listrik, BPJS, lan mengisi saldo aplikasi seperti shoopy karo grab. Untuk proses e pengisian pulsa pembeli datang lalu menulis nomor yang akan di isi pulsa di buku yang

> sudah saya sediakan , pembeli juga menulis sendiri nominal harga yang dibeli, pembeli tak suruh ngecek kembali nomornya setelah iku aku melakukan transaksi pulsanya,yang nanti tidak lama kemudian ada laporan masuk dari hp saya, biasane sebelum pembeli ngaleh yo tak suruh ngecek apakah sudah ada laporan masuk di Hpnya pembeli itu sendiri".

Pada hasil wawancara diatas peneliti juga di tunjukkan proses pengisian pulsa yang sekarang juga menggunakan ***struk pembelian*** dimana dalam struk tersebut terteta tgl dan waktu pengisian, nomor tujuan, produk pembelian, keterangan, status, SN, dan harga.

Kemudian peneliti juga menanyakan kepada penjual terkait *complain* pembeli yang pernah dialami oleh pelaku usaha dalam penjualan pulsa.

Mbk.Sasa menjawab :

> ''Sering banget, opo maneh karo pembeli sing rewel tuku pulsa ,akeh-akeh pembeliku complain e mergo pulsane gak ndang masuk cepet". (sering sekali, apalagi jika pembeli yang mengkoplain mengenai pembelian pulsa, yang kebanyakan mereka mengelunh karena pulsa tidak segera terisi di saldo konsumen).

Peneliti masih bingung terhadap pernyataan penjual terkait kendala yang menyebabkan pulsa lama masuk kepembeli.

Mbk. Sasa menjawab:

> '' Biasane lek sui gak ndang masuk pulsane kendalane yo pending karo kode sing masukne salah, mergo yo tiap operator barang bedo perkode pengisian pulsane. Opo maneh lek pas pending ko operator e kadang marai aq puyeng gek pembeliku yo pas bareng-bareng. Kabeh minta ndang dilayani cepet juga". (biasanya pulsa yang lama masuk itu terjadi karena adanya pending pulsa, hal tersebut biasanya terjadi karena setiap operator itu tidak sama kode dalam memproses pengisian pulsa).

Sesuai dengan hasil penelitian bawasanya kesalahan complain dari pihak pembeli bukan sepenuhnya kesalahan dari pihak Sasa Cell karena hal tersebut murni kendala dari operator yang mengalami masalah atau yang biasa di sebut pending pulsa, dari hal yang dipaparkan oleh penjual setiap pengisian juga memiliki kode yang berbeda tiap operator. Banyaknya pembeli yang ingin membeli pulsa terkadang membuat pihak Sasa kebingungan. Sehingga ada kemungkinan pelayananan di Sasas Cell tidak maksimal. Hal tersebut juga dapat menimbulkan kerugian oleh salah satu pihak.

.