

ABSTRAK

Muhamad Farhan Ma'ruf. NIM.126101203212. **“Perlindungan Konsumen dalam Implementasi Garansi dan Refund Sebagai Layanan Purna Jual di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung”**. Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Syariah UIN SATU Tulungagung. Pembimbing:

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Garansi, Refund, Layanan Purna Jual.*

Layanan purna jual merupakan layanan yang wajib di berikan oleh setiap pelaku usaha sebagai pemenuhan hak-hak konsumen. Akan tetapi tidak semua pelaku usaha menerapkan layanan purna jual tersebut, dikarenakan kurangnya pemahaman tentang pentingnya layanan purna jual bagi konsumen. Layanan purna jual ini merupakan salah satu poin penting bagi konsumen apabila konsumen mendapati barang yang diterima mengalami rusak ataupun cacat.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana bentuk layanan purna jual di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung? 2) Bagaimana perlindungan konsumen dalam implementasi layanan purna jual di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung?. Adapun tujuan penelitian ini adalah 1) Mengetahui dan menganalisis bentuk layanan purna jual di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung. 2) Mengetahui dan menganalisis perlindungan konsumen dalam implementasi layanan purna jual di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung

Metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi mendalam, dan dokumentasi, sedangkan analisis data melalui kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data displays*) dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/veriffication*). Pengecekan keabsahan data menggunakan perpanjangan pengamatan, triangulasi teknik, dan sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Bentuk layanan purna jual di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung terdiri dari garansi toko dan resmi, sedangkan bentuk *Refund* yang diterapkan di Toko Tiga Jaya Elektronik terdiri dari *Refund* uang dan barang. 2) Bentuk perlindungan konsumen dalam Implementasi layanan purna jual di Toko Tiga Jaya Elektronik Tulungagung terdiri dari Perlindungan Preventif dan Perlindungan Kuratif. Perlindungan tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 7 huruf e secara tegas menyatakan bahwa salah satu dari kewajiban pelaku usaha adalah memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, mencoba, dan memberi jaminan. Syarat dan ketentuan garansi dan *Refund* sesuai dengan Pasal 19 bahwa pihak konsumen dapat menuntut ganti rugi atas barang yang memiliki cacat atau kerusakan. Pasal 27 bahwa waktu penuntutan ganti rugi atas barang tidak melebihi jangka waktu yang ditentukan. Menurut Hukum Islam, memperbolehkan adanya garansi dan *Refund* jika memenuhi beberapa syarat yaitu adanya kebijakan dari penjual, adanya akad, dan bukti transaksi sehingga dalam *Fiqih Muamalah* disebut dengan *Khiyar Aib*.

الملخص

محمد فرحان معروف، رقم القيد: 126101203212، حماية المستهلك في تنفيذ الضمان واسترداد الأموال كخدمات ما بعد البيع في متجر تيغا جايا الإلكتروني في تولونج أجونج، برنامج القانون الاقتصادي الشرعي كلية الشريعة وعلوم الحكم جامعة الإسلامية الحكومية تولونج أجونج. المشرفة:.

الكلمة الرئيسية: حماية المستهلك، الضمان، الاسترجاع، خدمة ما بعد البيع.

خدمة ما بعد البيع هي خدمة يجب أن يقدمها كل ممثل تجاري كإعمال لحقوق المستهلك. ومع ذلك، لا يطبق جميع الجهات التجارية خدمة ما بعد البيع، بسبب عدم فهم أهمية خدمة ما بعد البيع للمستهلكين. تُعد خدمة ما بعد البيع هذه إحدى النقاط المهمة للمستهلكين إذا وجدوا أن البضائع التي استلموها تالفة أو معيبة.

صياغة المشكلة في هذه الدراسة هي (1) ما هو شكل خدمة ما بعد البيع في متجر ثري جايا للإلكترونيات تولونج أجونج ؟ (2) كيف يتم حماية المستهلك في تنفيذ خدمة ما بعد البيع في متجر ثري جايا للإلكترونيات تولونج أجونج ؟ أهداف هذه الدراسة هي (1) معرفة وتحليل شكل خدمة ما بعد البيع في متجر ثري جايا للإلكترونيات تولونج أجونج. (2) دراسة وتحليل حماية المستهلك في تطبيق خدمات ما بعد البيع في متجر ثري جايا للإلكترونيات تولونج أجونج.

اعتمد البحث على البحث النوعي ومنهج البحث الميداني. استخدمت تقنيات جمع البيانات المقابلات المعمقة والملاحظة المتعمقة والتوثيق، بينما تم تحليل البيانات من خلال تكثيف البيانات وعرضها واستخلاص النتائج/التحقق منها. للتحقق من صحة البيانات، استخدمت الملاحظة الموسعة وتقنيات التثليث والمصادر.

أظهرت نتائج الدراسة ما يلي: (١) يتكون شكل خدمة ما بعد البيع في متجر ثري جايا للإلكترونيات تولونج أجونج من ضمانات المتجر والضمانات الرسمية، بينما يتكون شكل استرداد الأموال المطبق في متجر ثري جايا للإلكترونيات تولونج أجونج من استرداد الأموال والسلع. (٢) يتكون شكل حماية المستهلك في تطبيق خدمات ما بعد البيع في متجر تيغا جايا الإلكتروني في تولونغاغونغ من الحماية الوقائية والحماية العلاجية. هذه الحماية تتوافق مع القانون رقم 8 لسنة 1999 بشأن حماية المستهلك في المادة 7 حرف (هـ) الذي ينص صراحة على أن أحد التزامات الجهات الفاعلة في مجال الأعمال هو توفير الفرصة للمستهلكين للاختبار والتجربة وتقديم الضمانات. تتوافق شروط وأحكام الضمان واسترداد الأموال مع المادة 19 التي يمكن للمستهلكين المطالبة بالتعويض عن السلع المعيبة أو التالفة. تنص المادة 27 على أن وقت المطالبة بالتعويض عن السلع لا يتجاوز الفترة الزمنية المحددة. وفقاً للشريعة الإسلامية، فإنه يسمح بالضمان واسترداد الأموال إذا تم استيفاء عدة شروط، وهي وجود بوليصة من البائع ووجود اتفاق وإثبات المعاملة بحيث تسمى في فقه المعاملة خيار عيب.

ABSTRACT

Muhamad Farhan Ma'ruf. NIM.126101203212. **“Consumer Protection in the Implementation of Warranty and Refund as After-Sales Services at the Tiga Jaya Elektronik Store in Tulungagung”**. Sharia Economic Law Study Program, Faculty of Sharia and Sharia Law, UIN SATU Tulungagung. Advisor:

Keywords: *Consumer Protection, Warranty, Refund, After Sales Service.*

After-sales service is a service that must be provided by every business actor as a fulfillment of consumer rights. However, not all business actors implement after-sales service, due to a lack of understanding of the importance of after-sales service for consumers. This after-sales service is one of the important points for consumers if consumers find that the goods received are damaged or defective.

The formulation of the problem in this study is 1) What is the form of after-sales service at the Tiga Jaya Elektronik Tulungagung Store? 2) How is consumer protection in the implementation of after-sales service at the Tiga Jaya Elektronik Tulungagung Store? The objectives of this study are 1) To find out and analyze the form of after-sales service at the Tiga Jaya Elektronik Tulungagung Store. 2) To find out and analyze consumer protection in the implementation of after-sales service at the Tiga Jaya Elektronik Tulungagung Store

The research method uses qualitative research with a field research approach. Data collection techniques used in-depth interviews, in-depth observation, and documentation, while data analysis was through data condensation, data displays, and conclusion drawing/verification. Checking the validity of the data used observation extension, triangulation techniques, and sources. The results of the study showed that 1) The form of after-sales service at the Tiga Jaya Elektronik Tulungagung Store consists of store and official warranties, while the form of *Refund* applied at the Tiga Jaya Elektronik Store consists of refund s of money and goods. 2) The form of consumer protection in the implementation of after-sales service at the Tiga Jaya Elektronik Tulungagung Store consists of Preventive Protection and Curative Protection. This protection is in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection in Article 7 letter e which expressly states that one of the obligations of business actors is to provide consumers with the opportunity to test, try, and provide guarantees. The terms and conditions of the warranty and *Refund* are in accordance with Article 19 that consumers can claim compensation for goods that are defective or damaged. Article 27 states that the time for claiming compensation for goods does not exceed the specified time period. According to Islamic Law, it allows for a guarantee and *Refund* if several conditions are met, namely the existence of a policy from the seller, the existence of an agreement, and proof of the transaction so that in Fiqh Muamalah it is called Khiyar Aib.