

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Tentang Malang Plasa**

Penelitian ini dilakukan di Malang Plasa, Jalan KH. Agus Salaim No. 26-28, Kelurahan Sukoharjo, Kecamatan Sukun, Kota Malang. Awal mulanya, Malang Plasa berdiri pada tahun 1993 dengan masa pembangunan selama 1 tahun, dimana pada tahun 1994 mulai dibuka untuk umum, dengan diresmikan oleh Gubernur Jawa Timur, Bapak Wahono, Malang Plasa pada awal berdirinya merupakan salah satu pusat perbelanjaan yang terkenal. Seiring dengan perkembangan, luas lahan yang dimiliki oleh Malang Plasa  $\pm 5.000$  m, dengan dibagi menjadi 3 lantai dasar. Untuk lantai 1, yaitu sarana parkir dan pusat pertokoan dengan luas bangunan  $\pm 2.000$  m, terdiri dari 70-80 *stand*. Lantai 2, yaitu pusat pertokoan (*Variety Departemen Store*) dengan luas bangunan  $\pm 2.000$  m. Lantai 3, yaitu pusat pertokoan (*hand phone center*) dan gedung bioskop Mandala 21, dengan luas bangunan  $\pm 3.000$  m. Rata-rata jumlah pengunjung di Malang Plasa  $\pm 6.000$  orang per hari. Jumlah karyawan (pengelola) di Malang Plasa  $\pm 55$  orang karyawan, sementara untuk jumlah karyawan (pertokoan)  $\pm$

1.000 orang karyawan. Malang Plasa menyandang predikat sebagai Pusat Ponsel Terbesar, Terlengkap dan Satu-satunya di Kota Malang.<sup>1</sup>

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Pemahaman Penjual Elektronik di Malang Plasa Tentang Perlindungan Hukum Konsumen Barang Rekondisi Elektronik**

Setelah melakukan *interview* dengan beberapa penjual elektronik, khususnya *hand phone* rekondisi di pusat perbelanjaan *hand phone* dan produk elektronik lainnya di Malang Plasa. Diketahui bahwa pemahaman penjual elektronik di Malang Plasa tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen, mereka mayoritas tidak paham tentang isi Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dari beberapa penjual yang diwawancarai mereka ada yang hanya tahu sepintas dan bahkan ada yang belum pernah dengar dengan yang namanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Hal ini seperti diungkapkan oleh beberapa informan penjual elektronik *hand phone* di pusat perbelanjaan *hand phone* dan produk elektronik lainnya di Malang Plasa. Ketika peneliti melakukan wawancara terkait pemahaman penjual tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Diantaranya adalah dari bapak Faris, ia mengatakan:

*Saya tidak tahu mas tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen.*<sup>2</sup>

Dalam konteks yang sama bapak Jureni juga mengatakan:

*Kalau tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen saya tidak tahu bagaimana isi aturannya, jadi ya tidak tahu mas.*<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Data diambil dari Profil Malang Plasa.

<sup>2</sup> Faris, wawancara (Malang Plasa, 1 April 2013).

<sup>3</sup> Jureni, wawancara (Malang Plasa, 1 April 2013).

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh bapak Faris dan Jureni, bapak Hendra mengatakan:

*Waduh saya belum pernah dengar mas tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen, jadi saya tidak tahu.*<sup>4</sup>

Sedangkan yang diungkapkan oleh bapak Baidi, dia hanya mengetahui sepintas, ia mengatakan:

*Saya hanya mengetahui sepintas mas, kalau detailnya saya kurang paham.*<sup>5</sup>

Walaupun mayoritas penjual elektronik di Malang Plasa tidak paham tentang isi undang-undang perlindungan konsumen. Tetapi pihak penjual dalam memasarkan barang dagangannya berupa *hand phone* rekondisi, mereka sebagian telah menerapkan isi Undang-Undang Perlindungan Konsumen khususnya terkait beberapa pasal mengenai kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha.

Hal ini seperti diungkapkan oleh beberapa informan penjual barang rekondisi *hand phone* yang sama dengan diatas, ketika wawancara terkait tanggung jawab pihak penjual barang rekondisi elektronik *hand phone*. Diantaranya adalah dari bapak Faris, ia mengatakan:

*Biasanya mayoritas berupa garansi, kalau saya dulu menjual hand phone gitu garansinya 1 minggu mas dan itu bukan garansi resmi garansi dari kami sendiri.*<sup>6</sup>

Dalam konteks yang sama bapak Jureni juga mengatakan:

*Ya berupa garansi mas, Kalau rekondisi ga' lama mas sekitar 1 mingguan dan itupun biasanya garansi toko. Kalau yang resmi ada*

<sup>4</sup> Hendra, wawancara (Malang Plasa, 1 April 2013).

<sup>5</sup> Baidi, wawancara (Malang Plasa, 1 April 2013).

<sup>6</sup> Faris, wawancara (Malang Plasa, 1 April 2013).

*yang memberi garansi 1 tahun dan ada juga yang memberi garansi 2 tahun tergantung tipe dan merek hand phone mas.*<sup>7</sup>

Bapak Hendra juga sependapat dalam memberikan tanggung jawab tentang *hand phone* rekondisi, ia mengatakan:

*Garansi mas, Rata-rata 1 mingguan mas kalau barang-barang gituan, sedangkan kalau yang resmi itu biasanya 2 tahunan mas.*<sup>8</sup>

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh bapak Faris, Jureni, dan Hendra, bapak Baidi mengatakan:

*Sebenarnya kalau barang rekondisi itu tidak ada garansi dari pihak perusahaan, yang ada hanya garansi toko saja dan itupun kurang lebih hanya 1 mingguan. Jadi hanya garansi toko kalau garansi dari perusahaan resmi tidak ada.*<sup>9</sup>

Dari wawancara tersebut mereka hanya memberikan garansi untuk barang rekondisi elektronik berupa garansi toko, yaitu garansi yang apabila nantinya terjadi kerusakan atas barang elektronik tersebut, maka yang memberi jaminan hanya dari pihak toko, bukan dari pihak perusahaan resminya. Dan jangka waktu garansi biasanya 1 minggu.

Dalam hal tanggung jawab yang diberikan oleh pihak penjual barang rekondisi elektronik, mereka memberikan sebuah jaminan atau garansi layaknya barang elektronik resmi lainnya. Walaupun tidak seperti barang elektronik resmi yang dalam hal pemberian jangka waktu garansi lebih lama dibandingkan dengan barang rekondisi elektronik yang relatif lebih singkat, tetapi apabila melihat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 25 ayat 1, Pasal tersebut menjelaskan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang yang

<sup>7</sup> Jureni, wawancara (Malang Plasa, 1 April 2013).

<sup>8</sup> Hendra, wawancara (Malang Plasa, 1 April 2013).

<sup>9</sup> Baidi, wawancara (Malang Plasa, 1 April 2013).

pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

Dalam hal ini pemberian jangka waktu jaminan atau garansi tidak ditentukan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kebebasan dalam hal batasan waktu garansi sesuai dengan yang diperjanjikan oleh kedua belah pihak.

Terkait kewajiban pelaku usaha, setelah peneliti melakukan wawancara kepada sejumlah penjual elektronik *hand phone* yang sama di Malang Plasa, mereka ada sebagian yang menjelaskan barang dagangannya sesuai dengan kondisi barang tersebut, jadi mereka menjelaskan bahwa barang yang dijualnya adalah barang rekondisi. Dan ada juga penjual *hand phone* yang nakal, jadi mereka menjelaskan barang dagangannya dengan alasan bahwa barang tersebut adalah *hand phone black market* padahal barang tersebut adalah *hand phone* rekondisian. Seperti yang dikatakan oleh bapak Faris, ia mengatakan:

*Kita tidak menjelaskan tentang barang rekondisi, kami menjelaskan hanya barang ini BM gitu aja.*<sup>10</sup>

Dalam konteks yang sama bapak Jureni juga mengatakan:

*Ya tidak lah mas biasanya konsumen tahu sendiri barang ini barang BM gitu.*<sup>11</sup>

Berbeda dengan bapak Hendra, ia mengatakan:

*Ya kami jelaskan mas bahwa barang ini barang BM atau rekondisi jadi konsumen wajib tahu.*<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Faris, wawancara (Malang Plasa, 1 April 2013).

<sup>11</sup> Jureni, wawancara (Malang Plasa, 1 April 2013).

Sedangkan yang diungkapkan oleh bapak Baidi, ia mengatakan:

*Sebenarnya kalau conter yang bagus dia akan menjelaskan, tapi kalau pedagang menjelaskan barang rekondisi biasanya konsumen atau user dia pikir-pikir untuk membelinya.<sup>13</sup>*

Apabila melihat praktik yang dilakukan oleh pelaku usaha barang rekondisi elektronik ternyata ada sebagian penjual yang tidak menjelaskan secara jujur kepada konsumen. Mereka menjelaskan barang rekondisi dengan alasan *black market*. Padahal antara *hand phone* rekondisi dan *black market* itu berbeda. *Hand phone* rekondisi merupakan *hand phone* bekas yang diperbaharui dan pengkondisian ulang dengan sedikit perbaikan, sehingga mendekati kualitas baru untuk kemudian dibuat dus dan label baru. Produk ini tidak memenuhi standar kualitas, atau cacat produk. Sedangkan *hand phone black market* merupakan *hand phone* dari suatu negara diselundupkan masuk ke negara lain sehingga pajak tidak dibayar, atau kegiatan ilegal. Barang dagangan bisa hasil curian, atau barang resmi yang dijual secara gelap untuk menghindari pembayaran pajak atau syarat lisensi suatu negara.

Dalam hal kewajiban, penjual ternyata masih ada yang melakukan perbuatan melawan hukum yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Salah satunya kewajiban yang sering dilanggar oleh pelaku usaha adalah dalam hal memberikan penjelasan atas barang yang telah dijualnya sesuai apa adanya. Dalam Pasal 7 huruf b UUPK menjelaskan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi

---

<sup>12</sup> Hendra, wawancara (Malang Plasa, 1 April 2013).

<sup>13</sup> Baidi, wawancara (Malang Plasa, 1 April 2013).

dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

Untuk membedakan barang rekondisi dengan barang resmi, peneliti mencoba menanyakan kepada penjual dengan melakukan wawancara terkait perbedaan barang rekondisi dengan barang resmi. Diantaranya adalah dari bapak Faris, ia mengatakan:

*Kalau hand phone black berry cara membedakan barang rekondisi atau bukan itu terletak apada nomor PINnya, dan juga dari garansi bisa diketahui kalau barang rekondisian itu garansinya biasanya lebih cepat dibandingkan garansi resminya.<sup>14</sup>*

Sedangkan bapak Jureni, ia mengatakan:

*Dari garansinya biasanya mas, sama dari kardusnya.<sup>15</sup>*

Berbeda dengan bapak Hendra, ia mengatakan:

*Biasanya dari segelnya mas yang ada di dalam hand phonenya dan itu adanya di bawah batrey.<sup>16</sup>*

Senada dengan bapak Jureni dan Hendra, bapak Baidi mengatakan:

*cirinya adalah dilihat dari kardusnya dan nomor plat di dalam Hpnya.<sup>17</sup>*

Dari beberapa ciri perbedaan antara barang rekondisi dengan barang yang resmi diatas, sehingga nantinya konsumen bisa membedakan mana yang rekondisi dan mana yang resmi agar konsumen tidak dirugikan.

Jadi pemahaman pelaku usaha tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen mayoritas pelaku usaha tidak paham tentang isi dari undang-undang perlindungan konsumen, sehingga dalam menjalankan praktek usahanya mereka

<sup>14</sup> Faris, wawancara (Malang Plasa, 1 April 2013).

<sup>15</sup> Jureni, wawancara (Malang Plasa, 1 April 2013).

<sup>16</sup> Hendra, wawancara (Malang Plasa, 1 April 2013).

<sup>17</sup> Baidi, wawancara (Malang Plasa, 1 April 2013).

ada beberapa sistem penjualan yang tidak sesuai dengan Undang-undang perlindungan konsumen salahsatunya yang peneliti temui adalah tentang kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang yang dijualnya. Disatu sisi pihak pelaku usaha juga telah menerapkan isi dari Undang-undang Perlindungan konsumen, salah satunya adalah dengan adanya pemberian garansi.

## **2. Pemahaman Konsumen Elektronik di Malang Plasa Tentang Perlindungan Hukum Konsumen Barang Rekondisi Elektronik**

Tingkat pemahaman konsumen terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih dinilai rendah. Terbukti dengan melakukan wawancara kepada sejumlah pembeli elektronik *hand phone* di Malang Plasa. Mereka mayoritas tidak mengetahui hak-hak yang diberikan oleh UUPK terhadap konsumen. Dari beberapa konsumen yang peneliti wawancarai mereka ada yang hanya pernah dengar, tetapi belum paham dari undang-undang tersebut dan ada juga yang belum pernah dengar dengan yang namanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan konsumen barang elektronik *hand phone* di pusat perbelanjaan *hand phone* dan produk elektronik lainnya di Malang Plasa. Ketika peneliti melakukan wawancara terkait pemahaman konsumen tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen. diantaranya adalah dari Yanti, ia mengatakan:

*Kalau Cuma dengar undang-undang perlindungan konsumen pernah, tapi kalau isinya itu saya masih awam<sup>18</sup>*

Berbeda dengan Ripen dia tidak tahu tentang UUPK, seperti yang ia katakan:

---

<sup>18</sup> Yanti, wawancara (Malang Plasa, 4 April 2013).

*Kalau tentang UUPK sampai sekarang saya kurang begitu tahu.*<sup>19</sup>

Dalam konteks yang sama Defika juga mengatakan:

*Wah kalau itu Belum pernah.*<sup>20</sup>

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh Ripen dan Defika, Yudik mengatakan:

*saya tidak pernah mendengar UUPK mas.*<sup>21</sup>

Dari hasil wawancara dengan konsumen ternyata tingkat pemahaman masyarakat tentang hak-hak dirinya sebagai konsumen yang diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen masih sangat rendah, sehingga konsumen berada pada posisi yang lemah, yang menjadi objek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar besarnya oleh pelaku usaha melalui berbagai promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen.

Maka Perlindungan bagi konsumen merupakan tanggung jawab bersama. Bukan hanya oleh pemerintah saja, tapi juga melibatkan para pihak yang berkepentingan. Konsumen yang paham akan haknya akan memberikan pencerahan dalam hal perlindungan konsumen. Banyak peraturan-peraturan pemerintah yang belum disimak baik-baik, sehingga para konsumen tidak mengetahui bagaimana perlindungan atas hak-haknya sebagai konsumen.

Perlindungan bagi konsumen ini menjadi suatu hal yang penting, maka perlu disosialisasikan dengan baik. Tujuan dari perlindungan konsumen telah diatur dalam Pasal 3 yaitu:

---

<sup>19</sup> Ripen, wawancara (Malang Plasa, 4 April 2013).

<sup>20</sup> Defika, wawancara (Malang Plasa, 4 April 2013).

<sup>21</sup> Yudik, wawancara (Malang Plasa, 4 April 2013).

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa,
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen,
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.<sup>22</sup>

Dari tujuan tersebut maka diharapkan konsumen yang paham perlindungan akan melindungi dirinya dari hal-hal yang merugikan.

Terkait informasi yang diberikan oleh pelaku usaha dalam menjual produknya, masih ada yang belum sesuai dengan kenyataannya. Pelaku usaha hanya menjelaskan informasi yang sifatnya umum sehingga pemahaman konsumen tentang barang yang akan dibelinya tidak sedetail mungkin. Tetapi ada juga pelaku usaha yang menjelaskannya secara benar dan jujur kepada konsumen tentang barang yang dijualnya sehingga konsumen puas akan barang yang dibelinya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan konsumen barang elektronik *hand phone* di pusat perbelanjaan *hand phone* dan produk elektronik lainnya di Malang Plaza. Ketika peneliti melakukan wawancara terkait informasi yang diberikan oleh pedagang kepada konsumen diantaranya adalah dari konsumen yang sama yaitu Yanti, ia mengatakan:

---

<sup>22</sup> Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 3.

*Biasanya memang ada informasi-informasi barang yang pada waktu beli HP itu dijelaskan tetapi sifatnya hanya bersifat umum, seperti yang saya alami mereka menjelaskan hanya kelebihan dari HP itu seperti, ini bak cameranya bagus, memorynya bisa sampai 16 Gb dll, tetapi alhamdulillah HP yang saya beli itu pas pada waktu saya pakai itu aman-aman saja sesuai dengan apa yang mereka utarakan pada waktu menjualnya.<sup>23</sup>*

Dari keterangan Ripen, ia mengatakan:

*Apa yang saya alami sesuai gitu, kemaren saya beli HP tapi sampai sekarang masih tidak ada masalah.<sup>24</sup>*

Berbeda dengan Defika, ia mengatakan:

*Kurang sesuai karena sipenjual hanya melebih-lebihkannya, kenyataannya pada waktu saya memakainya ada yang kurang sesuai atau tidak seimbang dengan yang dijelaskan, seperti yang saya pernah alami beli HP katanya garansi tetapi setelah saya pakai beberapa hari HP saya tenggelam ke bak mandi dan rusak, setelah itu saya memperbaiki sehubungan garansi masih ada saya ke tokonya tetapi ko' tetap dikenakan biaya, alasannya kerusakannya bukan termasuk yang digaransikan.<sup>25</sup>*

Sedangkan yang diungkapkan oleh Yudik, ia mengatakan:

*Ada yang telah sesuai dan juga ada yang tidak sesuai, seperti saya dulu beli laptop dan hand phone setelah saya cek ternyata tidak sesuai dengan spesifikasi pada waktu awal di jelaskan.<sup>26</sup>*

Dari testimoni yang diberikan oleh konsumen, terkait informasi yang diberikan oleh pelaku usaha ternyata ada sebagian yang telah sesuai dan ada yang masih belum sesuai. Pemberian informasi yang benar dan jujur merupakan hak konsumen yang diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf c, bahwasanya hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai

<sup>23</sup> Yanti, wawancara (Malang Plasa, 4 April 2013).

<sup>24</sup> Ripen, wawancara (Malang Plasa, 4 April 2013).

<sup>25</sup> Defika, wawancara (Malang Plasa, 4 April 2013).

<sup>26</sup> Yudik, wawancara (Malang Plasa, 4 April 2013).

kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Konsumen haruslah waspada sebelum dan saat membeli produk untuk memperkecil kemungkinan terjadi peristiwa yang merugikan. Penjual bertanggung jawab terhadap barang yang dipasarkan juga harus beriktikad baik dalam melakukan usahanya. Penjual harus memberikan informasi yang jujur, benar, dan jelas tentang produk yang dijualnya serta menjamin mutunya.

Dalam hal barang rekondisi elektronik seharusnya pihak penjual menjelaskan kepada konsumen bahwa barang tersebut adalah barang rekondisian. Karena konsumen pada umumnya belum tahu cara membedakan barang rekondisi dengan barang yang masih bersegel resmi, konsumen hanya mengetahui tentang pengertian rekondisi secara umum, tetapi tidak sampai mengetahui ciri-ciri dari barang rekondisi tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh informan konsumen yang sama terkait pengetahuan tentang barang rekondisi yaitu Yanti, ia mengatakan:

*Pernah dengar iya, menurut saya ya.... barang yang sedikit rusak cuman di modifikasi oleh orang-orang yang ahli dalam bidang teknologi, namun dijual dengan harga seperti barunya.<sup>27</sup>*

Berbeda dengan Ripen, ia mengatakan:

*Saya kurang begitu tahu mas.<sup>28</sup>*

Dalam konteks yang sama Defika, ia mengatakan:

*Tidak tahu saya.<sup>29</sup>*

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh Ripen dan Defika, Yudik mengatakan:

*Saya tidak pernah dengar mas barang rekondisi elektronik.<sup>30</sup>*

<sup>27</sup> Yanti, wawancara (Malang Plasa, 4 April 2013).

<sup>28</sup> Ripen, wawancara (Malang Plasa, 4 April 2013).

<sup>29</sup> Defika, wawancara (Malang Plasa, 4 April 2013).

Terkait barang rekondisi elektronik seharusnya penjual menjelaskan kepada konsumen tentang kondisi barang tersebut. Karena salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar dan menjamin mutu barang yang dijualnya. Dalam Pasal 7 huruf b dan d Undang-undang perlindungan konsumen menjelaskan:

- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;<sup>31</sup>

Dari hasil wawancara kepada konsumen terkait pemberian jaminan atau garansi yang diberikan oleh pihak penjual, bahwasanya pihak penjual telah menerapkan ketentuan yang telah ditentukan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu telah memberikan jaminan berupa garansi. Seperti yang diutarakan oleh Yanti sebagai konsumen, ia mengatakan:

*Biasanya garansi, cuman si pihak penjual itu memberikan batasan-batasan yang bisa digaransikan dan itu pun untuk barang BM yang saya beli itu hanya garansinya 1 minggu, tapi setelah saya gunakan tidak ada masalah kok.*<sup>32</sup>

Dalam konteks yang sama Ripen, ia mengatakan:

*Berupa garansi, saya beli HP garansi berapa lama tergantung dari tipe HP, kalau yang saya pernah alami beli HP samsung garansi Cuma 1 minggu tapi itu saya beli HP second.*<sup>33</sup>

---

<sup>30</sup> Yudik, wawancara (Malang Plasa, 4 April 2013).

<sup>31</sup> Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 7 huruf b dan d.

<sup>32</sup> Yanti, wawancara (Malang Plasa, 4 April 2013).

<sup>33</sup> Ripen, wawancara (Malang Plasa, 4 April 2013).

Selain garansi apabila kerusakan barang terlalu parah maka pihak penjual mengganti dengan barang yang baru seperti yang diutarakan oleh Defika, ia mengatakan:

*garansi tetapi kalau ternyata tidak bisa diperbaiki maka pihak toko memberi ganti HP yang baru tapi khusus HP cina biasanya itu mas..<sup>34</sup>*

Senada dengan apa yang diungkapkan oleh Yanti, Ripen dan Defika, Yudik mengatakan:

*Bentuk jaminannya itu dari garansi, jadi diberi kartu garansi.<sup>35</sup>*

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 25 ayat 1, Pasal tersebut menjelaskan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

Dalam hal ini pemberian jangka waktu jaminan atau garansi tidak ditentukan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kebebasan dalam hal batasan waktu garansi sesuai dengan yang diperjanjikan oleh kedua belah pihak. Sehingga dalam prakteknya telah sesuai dengan apa yang ada di dalam undang-undang.

Setelah peneliti menjelaskan kepada beberapa konsumen yang diwawancarai terkait barang rekondisi elektronik, maka semua konsumen mengatakan bahwa praktek jual beli barang rekondisi elektronik berdampak pada

---

<sup>34</sup> Defika, wawancara konsumen.

<sup>35</sup> Yudik, wawancara konsumen.

kerugian yang dialami oleh konsumen. seperti yang diungkapkan oleh Yanti, ia mengatakan:

*Sangat buruk karena kalau ternyata barang yang kita beli barang rekondisi, yang pada waktu itu pihak penjual hanya menjelaskan barang ini barang BM, pemahaman kita barang BM barang yang tidak dikenakan pajak masuk tapi kalau masalah kualitas sama sedangkan barang rekondisi kualitas sudah dibawahnya jelasnya rugi dong kita kedepannya walaupun tidak cepat rusak. Tetapi cepat atau lambat kan akan rusak juga yang akan membuat kita membeli HP lagi otomatis menambah pengeluaran kita.<sup>36</sup>*

Dalam konteks yang sama Ripen, ia mengatakan:

*Ya konsumen dirugikan karena cepat rusak mas.<sup>37</sup>*

Sedangkan menurut Defika, ia mengatakan:

*Nanti takutnya masyarakat akan menjadi konsumtif karena cepat rusaknya barang tersebut, mengakibatkan masyarakat akan membeli barang yang baru lagi.<sup>38</sup>*

Senada dengan Yanti dan Ripen, Yudik mengatakan:

*Sangat merugikan bagi masyarakat dan juga bagi saya.<sup>39</sup>*

Dari keterangan konsumen bahwasanya hal ini menimbulkan kerugian bagi konsumen. tindakan oknum penjual tersebut juga bisa dikategorikan tindakan penipuan terhadap konsumen, yang dilarang oleh undang-undang dan/atau hukum Islam.

Jadi dalam praktiknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih belum maksimal dalam melindungi hak-hak konsumen. sehingga kerap kali konsumen dirugikan oleh perbuatan penjual. Hal tersebut dikarenakan

<sup>36</sup> Yanti, wawancara (Malang Plasa, 4 April 2013).

<sup>37</sup> Ripen, wawancara (Malang Plasa, 4 April 2013).

<sup>38</sup> Defika, wawancara (Malang Plasa, 4 April 2013).

<sup>39</sup> Yudik, wawancara (Malang Plasa, 4 April 2013).

pemahaman penjual dan konsumen terkait Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih rendah.

### **3. Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Barang Rekondisi Elektronik Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

#### **a. Hubungan hukum konsumen dengan pelaku usaha**

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dilaksanakan dalam rangka jual beli. Jual beli sesuai Pasal 1457 KUH Perdata adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.<sup>40</sup>

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen yang sering terjadi hanya sebatas kesepakatan lisan mengenai harga barang dan atau jasa tanpa diikuti dan ditindaklanjuti dengan suatu bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak. Ketentuan umum mengenai bentuk perjanjian tersebut diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Suatu perjanjian memang tidak diharuskan untuk dibuat secara tertulis kecuali untuk perjanjian-perjanjian tertentu yang secara khusus disyaratkan adanya formalitas ataupun perbuatan (fisik) tertentu. Suatu perjanjian menurut Pasal 1313 KUH Perdata yaitu suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih melibatkan satu orang lain atau lebih.<sup>41</sup> Sedangkan untuk syarat sahnya suatu perjanjian ditegaskan dalam pasal 1320 KUH Perdata, bahwa perjanjian sah jika, dibuat berdasarkan kata sepakat dari pihak, tanpa adanya paksaan kekhilafan maupun penipuan; Dibuat oleh

---

<sup>40</sup> Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cet 40 (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2009), 366.

<sup>41</sup> Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang*, 338.

mereka yang cakap untuk bertindak dalam hukum; Memiliki obyek perjanjian yang jelas; dan Didasarkan pada klausula yang halal.

Alasan pokok terjadinya hubungan hukum perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha yaitu kebutuhan akan barang dan atau jasa tertentu. Pelaksanaannya senantiasa harus menjaga mutu suatu produk agar konsumen dapat menikmati penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian barang dan atau jasa tersebut secara layak. Dalam Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur hak dan kewajiban pelaku usaha, sedangkan dalam Pasal 8 sampai Pasal 17 diatur tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Kewajiban dan hak merupakan anatomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen dan sebaliknya hak pelaku usaha dapat dilihat sebagai kewajiban konsumen. Konsumen juga berhak untuk mendapatkan perlindungan dari akibat negatif persaingan curang (*unfair competition*), hal ini didapat dari kegiatan bisnis yang dilakukan pengusaha sering dilakukan secara tidak jujur.

Terkait tentang rekondisi elektronik atas produk *hand phone* baru berkomponen bekas, atau kerap disebut *hand phone* rekondisi, yang peneliti temui di pusat perbelanjaan elektronik di Malang Plasa. Produk ini dulunya diperdagangkan secara bebas, tetapi semenjak sering terjadinya pengaduan konsumen khususnya *hand phone* kepada pihak penjual dan juga razia yang dilakukan oleh pemerintah kota Malang terkait standart produk agar tidak merugikan konsumen. Pada akhir-akhir ini penjual barang rekondisi tersebut

sudah jarang ditemui. Bahkan pada waktu peneliti mewawancarai sejumlah penjual *hand phone* rekondisi mereka menjelaskan kepada konsumen dulunya dengan alasan bahwa barang tersebut adalah *balck market* atau dengan istilah BM.

Dalam Pasal 7 huruf b, c dan d UUPK yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha disana dijelaskan bahwa, pelaku usaha haruslah memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang yang sebenarnya, memperlakukan atau melayani konsumen dengan iktikad baik, dan menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Kewajiban pelaku usaha dalam hal ini penjual barang rekondisi elektronik, dalam memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi disamping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen. Dari kewajiban tersebut maka seharusnya pihak penjual menjelaskan secara benar dan jujur tentang kondisi barang yang dijualnya, apabila pihak penjual tidak menjelaskan bahwa barang tersebut adalah barang rekondisi maka merupakan salah satu jenis cacat produk.

Kewajiban pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang iktikad baik diatur dalam Pasal 1338 ayat 3 BW. Bahwa perjanjian harus dilakukan

dengan iktikad baik. Sehingga tidak merugikan konsumen. Dan juga pihak penjual haruslah menjamin mutu produk sesuai dengan standar mutu barang atau di Indonesia dikenal dengan SNI , sedangkan dalam hal barang rekondisi elektronik ini merupakan barang yang tidak sesuai dengan standar mutu barang. Sehingga apabila produk ini lepas ke pasar, yang dirugikan adalah konsumen. Kerugian tidak hanya sebatas kerugian materiil, tetapi juga keselamatan konsumen.

Dalam kasus barang rekondisi elektronik pihak penjual juga telah melakukan perbuatan yang dilarang dalam UUPK. Perjanjian yang dilakukan oleh kedua belah pihak telah merugikan salah satu pihak yaitu konsumen, sebab penjual *hand phone* rekondisi tersebut telah melanggar Pasal 8 ayat 2 UUPK tentang pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud, yaitu pihak penjual *hand phone* dalam memperdagangkan barang rekondisinya tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar terhadap *hand phone* rekondisi tersebut.

Dalam kasus penjualan barang rekondisi elektronik ini yang objeknya mengandung cacat tersembunyi, telah melakukan perbuatan melanggar hukum. Dikatakan demikian selain telah melanggar UUPK, pihak penjual barang rekondisi elektronik khususnya *hand phone* juga melanggar hak orang atas pemanfaatan barang tersebut secara ideal sesuai dengan kualitasnya dan juga melakukan tindakan yang bertentangan dengan kewajiban hukum.

Tingkat pengetahuan masyarakat mengenai produk elektronik merupakan faktor utama penyebab produsen melakukan kecurangan yaitu dengan cara

merekondisi barang elektronik. Masyarakat yang mayoritas hanya melihat dari luarnya saja tanpa mengetahui komponen yang tersusun dalam sebuah elektronik tersebut mengakibatkan pelaku usaha dengan mudahnya meyakinkan konsumen. Hal tersebut juga ditunjang dengan perilaku konsumen yang cenderung membeli barang yang harganya murah tanpa memperhatikan kualitas.

**b. Pertanggung jawaban pelaku usaha barang rekondisi elektronik dan penyelesaian sengketa konsumen barang rekondisi elektronik**

**1) Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen**

Setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan. Tanggung jawab produk timbul dikarenakan kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari “ produk yang cacat “, bisa dikarenakan kurang cermatan dalam memproduksi, tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan kata lain, pelaku usaha ingkar janji atau melakukan perbuatan melawan hukum.

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 mengatur tanggung jawab kesalahan pelaku usaha terhadap produk yang dihasilkan atau diperdagangkan dengan memberi ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, kerusakan, kerugian konsumen.

Dalam hal ini pelaku usaha rekondisi elektronik khususnya *hand phone* rekondisi sebenarnya sudah memenuhi ketentuan UUPK dalam melakukan tanggung jawabnya, Yaitu memberikan jaminan atau garansi selama 1 sampai 2 minggu. Karena dalam Pasal 19 ayat (3) menjelaskan ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi. Dalam hal ini apabila

terjadi kerusakan setelah jatuh tempo 7 hari, maka pihak konsumen tidak bisa meminta pertanggung jawaban kepada pelaku usaha atas kerusakan barang yang dibelinya.

Tetapi dalam kasus barang rekondisi elektronik terdapat unsur perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha, sehingga merugikan konsumen. Sehingga walaupun kerusakan barang tersebut terjadi setelah jangka waktu habis tetapi pihak konsumen tetap bisa meminta ganti rugi dengan alasan adanya unsur perbuatan melanggar hukum, yaitu merekondisi *hand phone* dan menjualnya kembali kepada konsumen tanpa memberikan informasi secara benar dan jujur mengenai kondisi barang tersebut, dan barang yang dijualnya tersebut tidak memenuhi standar mutu produk.

Tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melanggar hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara produsen dengan konsumen, sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan.<sup>42</sup> Untuk dapat menuntut ganti kerugian, maka kerugian tersebut harus merupakan akibat dari perbuatan melanggar hukum. Hal ini berarti bahwa untuk dapat menuntut ganti kerugian harus dipenuhi unsur-unsur diantaranya:

- a) Ada perbuatan melanggar hukum;
- b) Ada kerugian;
- c) Ada hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dan kerugian; dan
- d) Ada kesalahan.<sup>43</sup>

Perbuatan melanggar hukum tidak hanya sekedar melanggar undang-undang, melainkan juga perbuatan melanggar hukum tersebut dapat berupa:

---

<sup>42</sup> Ahmad Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan*, 129.

<sup>43</sup> Ahmad Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan*, 130.

- a) Melanggar hak orang lain;
- b) Bertentangan dengan kewajiban hukum si pembuat;
- c) Berlawanan dengan kesusilaan baik; dan
- d) Berlawanan dengan sikap hati-hati yang seharusnya diindahkan dalam pergaulan masyarakat terhadap diri atau benda orang lain.<sup>44</sup>

Sehingga apabila terjadi unsur perbuatan melanggar hukum maka pihak yang merasa dirugikan berhak meminta pertanggung jawaban kepada pihak yang merugikannya.

Seorang penjual, dalam hal ini penjual *hand phone* di Malang Plaza dalam UUPK memiliki kewajiban utama, yaitu:

- a) Menyerahkan kebendaan yang dijualnya kepada pembeli.
- b) Bertanggung jawab atas cacat tersembunyi pada barang yang dijualnya termasuk kerugian yang diderita oleh si pembeli.
- c) Memenuhi segala apa yang menjadi kewajibannya sesuai dengan perjanjian.

Mengenai kasus cacat tersembunyi, pelaku diingat bahwa garansi berlaku bagi kerusakan elektronik *hand phone* akibat pemakaian *hand phone* yang sesuai dengan jaminan kualitas dan kondisi *hand phone* yang diperjanjikan pada saat diserahkan dan kemudian kerusakannya timbul akibat pemakaian *hand phone*, yang artinya cacat muncul pada setelah penyerahan terjadi bukan sebelum penyerahan. Dalam kasus *hand phone* rekondisi bergaransi yang mengandung cacat tersembunyi tanggung jawab pelaku usaha dapat dimintakan baik jika cacat tersembunyi ditemukan pada saat masih dalam masa garansi maupun setelah masa garansi berlalu sepanjang bisa dibuktikan terjadi pelanggaran jaminan dan

---

<sup>44</sup>Ahmad Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan*, 130.

terdapat kelalain oleh pelaku usaha. Dalam hal ini penjual telah melakukan perbuatan melanggar hukum.

Pelaku usaha yaitu, penjual *hand phone* di Malang Plasa yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

## 2) **Penyelesaian sengketa konsumen barang rekondisi elektronik**

Terdapat kemungkinan bagi konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa akan menghadapi masalah, apalagi dengan mengingat bahwa pada umumnya produk yang ditawarkan pelaku usaha diproduksi dalam jumlah sangat banyak (massal), sehingga tidak terhindarkan dari kemungkinan cacat produk. Untuk itu, harus disediakan suatu mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang mampu menampung dan menyelesaikan seluruh permasalahan konsumen tersebut, sebagai realisasi dari salah satu hak konsumen yang diberikan jaminan dalam UUPK, yaitu hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>45</sup>

Dalam hal terjadi persengketaan konsumen, khususnya konsumen barang rekondisi elektronik maka konsumen mempunyai hak untuk melakukan gugatan kepada pelaku usaha yang telah merugikan konsumen. Di dalam Pasal 23 UUPK telah diatur hak konsumen untuk mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan ditempat

---

<sup>45</sup> Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan yang Menyesatkan*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010) 239.

kedudukan konsumen dalam hal pelaku usaha tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen.<sup>46</sup>

Sehingga konsumen barang rekondisi elektronik yang merasa dirugikan, mereka dapat melakukan dua macam hal yang telah diatur dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.<sup>47</sup>

Dalam hal kerugian yang timbul pada konsumen barang elektronik rekondisi, mengenai dasar pertanggungjawabannya Pasal yang digunakan adalah Pasal 19 UUPK. Pada penyelesaian sengketa ini, kerugian yang dapat dituntut, sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK terdiri dari kerugian karena kerusakan, pencemaran, dan kerugian lain akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa. Berdasarkan Pasal 19 ayat (2) UUPK memberikan pedoman tentang jumlah, bentuk, atau wujud ganti kerugian, yaitu:

- a) Pengembalian uang;
- b) Penggantian barang;

Pilihan bentuk penggantian kerugian bergantung pada kerugian yang sungguh-sungguh diderita oleh konsumen dan hanya dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi, pemberian ganti rugi dilaksanakan sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 19 ayat (3) UUPK. Jadi konsumen tersebut benar-benar

---

<sup>46</sup> Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 23.

<sup>47</sup> Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Pasal 45 ayat (1).

terbukti bahwa pelaku usaha bersalah karena telah melakukan rekondisi barang-barang elektronik.

#### **4. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Barang Rekondisi Elektronik Menurut Hukum Islam.**

Dalam kasus penjualan barang rekondisi elektronik yang objeknya mengandung cacat tersembunyi, penjual telah melakukan perbuatan melanggar hukum, dan melanggar hak orang atas pemanfaatan barang tersebut secara ideal sesuai dengan kualitasnya dan juga melakukan tindakan yang bertentangan dengan kewajiban hukum.

Dalam kasus tersebut rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai produk elektronik khususnya *hand phone* merupakan faktor utama penyebab produsen melakukan kecurangan yaitu dengan cara merekondisi barang elektronik yaitu *hand phone*. Masyarakat yang mayoritas hanya melihat dari luarnya saja tanpa mengetahui komponen yang tersusun dalam sebuah elektronik tersebut mengakibatkan pelaku usaha dengan mudahnya meyakinkan konsumen. Hal tersebut juga ditunjang dengan perilaku konsumen yang cenderung membeli barang yang harganya murah tanpa memperhatikan kualitas.

Dalam hukum Islam perikatan akan terjadi apabila ada *Ijâb* dan *qabûl* yang dibenarkan oleh *syara'*, sehingga menimbulkan akibat hukum terhadap objeknya. Sebagaimana dalam Al-Qur'an:<sup>48</sup>

يَتَأْتِيهِمُ الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

“Bahkan manusia itu menjadi saksi atas dirinya sendiri”.

<sup>48</sup> Al-Qur'an dan Terjemahan , QS. Al-Maidah (5): 1.

Objek jual beli tersebut harus suci, bermanfaat, bisa diserahkan, merupakan milik penuh salah satu pihak dan tidak ada unsur penipuan. Begitupun dengan objek yang diperjual belikan dalam *hand phone* rekondisi, pihak penjual haruslah menjelaskan bahwa *hand phone* tersebut adalah barang rekondisian, sehingga pihak pembeli tahu akan kondisi barang yang akan dibelinya dan tidak merugikan konsumen.

Walaupun Islam belum membahas permasalahan perlindungan konsumen secara lengkap dan terperinci, namun secara global ia telah memberikan konsep umum tentang perlindungan konsumen. Hal ini dapat dipahami dari al-Qur'an surah An Nisa ayat 29:<sup>49</sup>

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu.”

Kata *bâthil* berasal dari kata *bathl* dan *buthlâm* yang berarti kesia-siaan dan kerugian menurut syara' *bathil* adalah mengambil harta tanpa menggantian hakiki yang bisa dan tanpa keridhaan dari pemilik harta yang diambil itu. Dengan kata lain bathil adalah menafkahkan harta bukan pada jalan yang sebenarnya.<sup>50</sup> Dalam hal ini termasuk penipuan dalam jual beli *hand phone* rekondisi yang mana pihak penjual tidak menjelaskan secara rinci tentang kondisi barang yang dijualnya kepada konsumen.

<sup>49</sup> Al-Qur'an dan Terjemahan, QS. An Nisa (4): 29.

<sup>50</sup> M.B Hendrie Anto, *Pengantar Ekonomika Mikro Islam*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), 122.

Dari ayat tersebut secara eksplisit dapat dipahami pada jual beli yang tidak sesuai dengan syari'at Islam yang sekiranya akan merugikan konsumen adalah dilarang. Seperti menjualkan barang dengan tidak memberikan informasi yang jelas dan benar kepada konsumen.

Dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen, Islam juga menganjurkan terhadap para pelaku usaha untuk melakukan beberapa hal berikut diantaranya:<sup>51</sup>

- a) Islam menganjurkan untuk jujur dan melarang untuk berbuat dusta, sebagaimana firman Allah dalam surah at-Taubah ayat 119.<sup>52</sup>

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَكُوْنُوْا مَعَ الصّٰدِقِيْنَ ﴿١١٩﴾

Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar.

Karena kejujuran merupakan perbuatan yang disenangi oleh Tuhan serta akan mendapatkan kedudukan yang mulia disisinya. Sebagai mana firmanNya dalam surah an-Nisa' ayat 69.<sup>53</sup>

وَمَنْ يُطِيعِ اللّٰهَ وَالرَّسُوْلَ فَاُولٰٓئِكَ مَعَ الَّذِيْنَ اَنْعَمَ اللّٰهُ عَلَيْهِمْ مِّنَ النَّبِيِّيْنَ

وَالصّٰدِقِيْنَ وَالشُّهَدَاءِ وَالصّٰلِحِيْنَ وَحَسُنَ اُولٰٓئِكَ رَفِيْقًا ﴿٦٩﴾

“Dan barangsiapa yang mentaati Allah dan Rasul(Nya), mereka itu akan bersama-sama dengan orang-orang yang dianugerahi nikmat oleh Allah, yaitu: Nabi-nabi, para shiddiiqiin, orang-orang yang mati syahid, dan orang-orang saleh. dan mereka Itulah teman yang sebaik-baiknya”.

Adapun kejujuran dalam hadist Nabi:<sup>54</sup>

<sup>51</sup> Muhammad Ahmad Abu Sayyid Ahmad, *Himâyatul Mustahlik Fi Al-Fiqh Al- Islami*, cet 1, (Libanon: Dar Al-Qutub Al-Ilmiyah,2004) 263.

<sup>52</sup> Al-Qur'an dan Terjemahan, QS. At-Taubah (09): 119.

<sup>53</sup> Al-Qur'an dan Terjemahan, QS.an-Nisaa' (04): 69

حَدَّثَنَا هَنَّادٌ: حَدَّثَنَا أَبُو مُعَاوِيَةَ، عَنِ الْأَعْمَشِ، عَنِ شَقِيقِ بْنِ سَلَمَةَ، عَنِ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: (( عَلَيْكُمْ بِالصِّدْقِ فَإِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ، وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ، وَمَا يَزَالُ الرَّجُلُ يَصْدُقُ، وَيَتَحَرَّى الصِّدْقَ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ صِدْقًا، وَإِيَّاكُمْ وَالْكَذِبَ، فَإِنَّ الْكَذِبَ يَهْدِي إِلَى الْفُجُورِ، وَإِنَّ الْفُجُورَ يَهْدِي إِلَى النَّارِ، وَمَا يَزَالُ الْعَبْدُ يَكْذِبُ وَيَتَحَرَّى الْكَذِبَ، حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ كَذَابًا )) .رَوَاهُ التِّرْمِذِيُّ

Menceritakan kepada kami Hannad: menceritakan kepada kami Abu Muawiyah, dari Akmasy, dari Syaqi bin Salama dari Abdullah bin Masud berkata Rasulullah saw bersabda: “Berjujurlah kalian karena kejujuran membawa kepada kebaikan dan kebaikan membawa ke surga, dan seseorang yang selalu jujur dan bermaksud untuk jujur akan ditulis di sisi Allah sebagai orang yang jujur. Dan takutlah kalian semua kepada kebohongan, karena kebohongan akan membawa kepada dosa dan dosa membawa kepada neraka dan seseorang yang selalu bohong dan bermaksud untuk melakukan kebohongan akan ditulis disisi Allah sebagai orang yang pembohong atau pendusta.” Diriwaiatkan oleh Tirmidzi.

Rasulullah saw menjelaskan bahwasanya kejujuran pembeli dan penjual dalam melakukan transaksi dapat mendatangkan keberkahan dalam jual belinya dan kebohongan keduanya dapat menghilangkan keberkahan dalam jual belinya. Sebagaimana sabda Nabi saw:<sup>55</sup>

حَدَّثَنِي إِسْحَاقُ أَخْبَرَنَا جِبَانُ قَالَ: حَدَّثَنَا شُعْبَةُ قَالَ قَتَادَةُ أَخْبَرَنِي عَنْ صَالِحِ أَبِي الْخَلِيلِ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ الْحَارِثِ قَالَ: سَمِعْتُ حَكِيمَ بْنَ حِرَامٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: (( الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَنْفَرَقَا،

<sup>54</sup> Muhammad Nasiruddin Al-Albani, *Shahih Sunan Tirmidzi*, Juz 3, (Riyadh: Maktabah Ma'arif, 2002) 368.

<sup>55</sup> Imam Bukhori, *Shahih Bukhori*, 5.

فَإِنْ صَدَقَا وَبَيْنَا بُورِكَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا, وَإِنْ كَذَبَا وَكْتَمَا, مُحِثَّتْ بَرَكَةٌ

بَيْعِهِمَا)). رواه البخاريُّ

“Ishak menceritakan kepadaku Hibban memberikan kabar kepadaku dan berkata: Su’bah menceritakan kepada kami bahwa Qotada berkata ia mengabarkan kepadaku dari Sholeh Abi Kholel dari Abdillah bin al Harif berkata saya mendengar Hakim bin Nizam ra. Dari Nabi saw bersabda: penjual dan pembeli mempunyai hak khiyar selama keduanya belum berpisah, apabila keduanya jujur dan menjelaskan prihal barang yang ditransaksikan maka akan diberikan keberkahan dalam jual beli tersebut, akan tetapi apabila keduanya berbohong serta tidak menjelaskan aib (cacat) barang yang di transaksikan maka keberkahan jual beli tersebut hilang.” Diriwayatkan oleh Bukhori.

Dalam jual beli barang rekondisi elektronik pihak penjual tidak menjelaskan secara jujur dan benar tentang kondisi yang sebenarnya, penjual hanya menjelaskan kepada konsumen bahwa barang tersebut adalah barang *black market*. Sehingga pihak konsumen akan dirugikan karena dalam hal barang rekondisi disana terdapat unsur yang tidak jelas, mereka (Penjual) merakit ulang komponen-komponen yang sekiranya masih bisa dipakai, tetapi dalam perakitannya biasanya tidak sesuai dengan standar mutu barang (SNI) sehingga akan berakibat kerugian pada konsumen. Dalam kasus barang rekondisi elektronik maka konsumen mempunyai hak *khiyar*, dimana konsumen dapat meneruskan atau membatalkan akad tersebut. Sehingga dalam Islam jual beli yang merugikan salah satu pihak maka jual beli tersebut tidak sah dan keberkahan dari transaksi tersebut hilang.

- b) Tidak mencampur adukkan barang yang kualitasnya rendah dengan barang yang kualitasnya tinggi. Sebagaimana Rasulullah saw telah melarang

perbuatan tersebut dalam sebuah hadis yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah bahwasanya Rasulullah saw bersabda:<sup>56</sup>

حَدَّثَنِي يَحْيَى بْنُ أَيُّوبَ وَقُتَيْبَةُ وَابْنُ حُجْرٍ حَمِيْعًا عَنْ إِسْمَاعِيلَ بْنِ جَعْفَرٍ قَالَ  
 ابْنُ أَيُّوبَ: حَدَّثَنَا إِسْمَاعِيلُ قَالَ: أَخْبَرَنِي الْعَلَاءُ عَنْ أَبِيهِ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ  
 رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَرَّ عَلَى صُبْرَةٍ طَعَامٍ فَأَدْخَلَ يَدَهُ فِيهَا,  
 فَنَالَتْ أَصَابِعُهُ بَلَدًا, فَقَالَ: مَا هَذَا يَا صَاحِبَ الطَّعَامِ؟ قَالَ: أَصَابَتْهُ السَّمَاءُ  
 يَا رَسُولَ اللَّهِ. قَالَ: أَفَلَا جَعَلْتَهُ فَوْقَ الطَّعَامِ كَمَا يَرَاهُ النَّاسُ؟ مَنْ عَشَرَ فَلَيْسَ  
 مِنِّي. رَوَاهُ مُسْلِمٌ

“Diceritakan dari Yahya bin Ayyub dan Qutaibah dan Ibn Hajar bersama-sama, dari Ismail bin Ja’far berkata Ibn Ayyub: menceritakan kepada kami Ismail berkata saya diberi tahu budak dari ayahnya dari Abu Hurairah bahwa Rasulullah saw berjalan melewati setumpukan makanan, kemudian Rasul memasukkan tangannya ke dalam tumpukan makanan tersebut kemudian Rasul menemukan basah pada makanan itu kemudian Rasul berkata wahai pemilik makanan apa ini? Dia berkata makanan tersebut terkena air hujan ya Rasulullah, Rasul berkata kenapa tidak kamu letakkan makanan tersebut ditempat paling atas agar dapat dilihat oleh pembeli? Barang siapa yang mencampur aduk barang yang bagus dan yang jelek maka dia bukan golongan Ku”. Diriwayatkan oleh Muslim.

Dan dalam hadits lain: yang diriwayatkan oleh Ibn Umar r.a, dia berkata:<sup>57</sup>

حَدَّثَنَا خَافُ بْنُ الْوَالِدِ ثَنَا أَبُو مَعْشَرٍ عَنْ نَافِعٍ عَنْ ابْنِ عُمَرَ الْحِ قَالَ مَرَّ  
 رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بِطَعَامٍ وَقَدْ حَسَنَهُ صَاحِبُهُ, فَأَدْخَلَ يَدَهُ فِيهِ  
 فَإِذَا طَعْمًا رَدِيًّا, فَقَالَ: بَعْ هَذَا عَلَى حِدَّةٍ, وَهَذَا عَلَى حِدَّةٍ, فَمَنْ عَشَنَّا  
 فَلَيْسَ مِنَّا. رَوَاهُ أَحْمَدُ

“menceritakan kepada kami Khulaf bin Walid menceritakan kepada kami Abu Makshar dari Nafik dari Ibn Umar berkata: Suatu ketika

<sup>56</sup> Muslim, *Shahih Muslim bi Sharhi an-Nawâwi*, Juz I (Mesir: Darul Manar, 2003), 283-284.

<sup>57</sup> Ahmad Abdurrahman Al-Bana, *Al-Fath ar-Rabbâni li Tartîbi Musnad Ahmad bin Hambal*, Juz 15 (Lebanon: Darul Ihya at-Turats al-Arabi, 2006), 59.

Rasulullah saw menemukan sebuah makanan yang sudah dipercantik oleh pemiliknya kemudian Rasulullah memasukkan tangannya ke dalam makanan tersebut, kemudian Rasulullah saw menemukan makanan yang jelek, kemudian Rasulullah saw berkata juallah ini sendiri-sendiri dan juallah ini sendiri-sendiri dan barang siapa yang mencampur aduk bukan termasuk golonganku”, Diriwayatkan oleh Ahmad.

Barang rekondisi elektronik ketika dikaitkan dengan hadits di atas maka tidak sesuai dengan perintah hadits tersebut. Karena di dalam barang rekondisi elektronik terdapat komponen yang tidak jelas kualitasnya. Disana terdapat komponen-komponen dari berbagai tipe *hand phone* yang masih bisa dipakai lalu dari komponen tersebut di gabungkan menjadi sebuah *hand phone* yang tidak sesuai dengan standar mutu barang karena komponen tersebut diambil dari berbagai *hand phone* yang sudah rusak sehingga merugikan konsumen.

Dalam hal ini kasus barang rekondisi elektronik tidak sesuai dengan perintah Rasulullah saw yang mengatakan bahwa apabila disuatu barang terdapat salah satu unsur yang tidak berkualitas maka juallah ini sendiri-sendiri dan jangan di campur adukkan, barang siapa yang mencampur aduk maka bukan termasuk golonganku. Hadits tersebut bertujuan untuk melindungi konsumen dari tindakan pelaku usaha yang ingin melakukan kecurangan dalam berdagang, sehingga konsumen nantinya akan mendapat barang yang dibelinya sesuai dengan mutu dan harapan konsumen.

c) Perintah untuk menjelaskan aib (cacat) dan dilarang untuk menyembunyikan.

Karena Rasulullah saw memerintahkan kepada penjual untuk menjelaskan

seruruh yang dia ketahui dari beberapa aib (cacat) barang yang akan dijual dan tidak boleh sedikitpun untuk menyembunyikannya.<sup>58</sup>

Penjual dalam menawarkan barang dagangannya harus menjelaskan kondisi barang tersebut agar nantinya pihak konsumen tidak dirugikan. Tetapi yang peneliti temui terkait barang rekondisi elektronik khususnya *hand phone* di Malang Plasa, pihak penjual tidak menjelaskan secara jujur dan benar bahwa barang tersebut barang rekondisi, melainkan mereka menjelaskan bahwa barang tersebut barang *black market*, padahal antara barang rekondisi dengan barang *black market* berbeda. Kalau *black market* merupakan barang-barang dari suatu negara diselundupkan masuk ke negara lain sehingga pajak tidak dibayar, atau kegiatan illegal, sedangkan rekondisi barang bekas yang diperbaharui dan pengkondisian ulang.

Dalam kasus barang rekondisi pihak penjual telah melanggar perintah Rasulullah saw, yang mewajibkan penjual menjelaskan aib (cacat) barang yang akan dijual dan tidak boleh sedikitpun untuk menyembunyikannya.

Sehingga apabila konsumen dirugikan maka penjual bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. yaitu dengan memberikan ganti rugi yang disebut dengan *Jawâbir* ( penutup maslahat yang hilang). *Jawâbir* diberlakukan terhadap pelaku kerusakan secara tersalah, tidak disengaja, lalai, sadar, lupa dan bahkan terhadap orang gila serta anak-anak<sup>59</sup>. Adapun penyebab dari ganti rugi:

- a) *Dlamân Itlâf* ini merupakan ganti rugi yang berkaitan dengan kerusakan atas harta benda dan juga terhadap jiwa dan anggota tubuh manusia.

---

<sup>58</sup> Muhammad Ahmad Abu Sayyid Ahmad, *Himayatu*, 264.

<sup>59</sup> Muhammad dan Alimin, *Etika* 234.

- b) *Dlamân 'Aqdîn* yaitu terjadinya suatu akad atau transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab.
- c) *Wad'u Yadîn* yaitu ganti rugi akibat kerusakan barang dari perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin dan ganti rugi kerusakan barang yang masih berada di tangan penjual apabila barang belum di serahkan dalam akad yang sah.
- d) *Dlamân al- Hailûlah* (penahanan) yaitu perbuatan atau kesepakatan yang menyebabkan seseorang membatasi orang lain untuk menggunakan atau berbuat terhadap hartanya.
- e) *Dlamân al- Maghrûr* yaitu ganti rugi atau tanggung jawab karena kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatan tipu daya (al Ghurur).<sup>60</sup>

Dari kelima penyebab ganti rugi di atas, *Dlamân al- Maghrûr* yang dapat dijadikan sebagai pertanggungjawaban pelaku usaha barang rekondisi elektronik. Karena ganti rugi berkaitan dengan kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatan penipuan. Sebagai penjual atau pelaku usaha barang elektronik, penjual harus bertanggung jawab terhadap barang yang dijualnya. Baik itu cacat tersembunyi atau kesalahan produksi terlebih kesalahan yang di sengaja oleh pihak penjual yaitu merekondisi barang elektronik.

---

<sup>60</sup> Muhammad dan Alimin, *Etika*, 235.

