BAB III

PRAKTIK JUAL BELI BARANG SERVIS DI TOKO CAHAYA ELECTRO PASAR GEDONGAN

A. GAMBARAN UMUM

1. Sejarah Toko Cahaya Electro

Toko Cahaya Electro adalah sebuah toko yang bergerak dibidang jasa pelayanan servis/perbaikan barang-barang elektronik, jual beli alat-alat elektronik dan komponen-komponen elektronik. Toko ini sudah berjalan sejak tahun 1990an dan di dirikan bapak Soleh dan sekarang dilanjutkan oleh anaknya yang bernama bapak Imam.[1]

Pada awalnya toko ini hanyalah sebuah toko kecil, namun sejalan dengan berkembangnya jumlah pemilik barang elektronik dan banyaknya orang yang tidak mengetahui masalah kerusakan barang elektronik secara tidak langsung meningkatkan para pelanggan.

Semakin meningkatnya pelanggan bapak Imam menjadi semakin kewalahan untuk melayani sendirian, maka dari itu bapak Imam dibantu oleh saudaranya untuk memperbaiki barang-barang elektronik yang rusak.[2]

2. Letak Toko Cahaya Electro

Salah satu peningkatnya pelanggan juga dipengaruhi oleh letak yang stategis, dimana toko Cahaya Electro terletak di jalan Kolonel Sugiono Gedongan nomer 7 kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo dan juga berseberangan dengan pasar Gedongan.

---

[1] Muhammad Tadhlo, *Wawancara*, Sidoarjo, 1 Maret 2017.
[2] Afif Maulidi, *Wawancara,* Sidoarjo, 1 Maret 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pasar Gedongan merupakan sebuah pasar tradisional yang sudah dikenal oleh masyarat kecamatan Waru Sidoarjo, dimana pasar tersebut menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok maupun primer untuk kesehari-harian. Dalam hal kebutuhan pokok di pasar Gedongan banyak penjual seperti halnya sayur-sayuran, buah-buahan, ikan-ikan, dan kebutan pokok yang lainya. Adupun dalam kebutuhan primer di pasar Gedongan terdapat penjual seperti halnya pakaian, seragam sekolah, atribut sekolah, sepeda, dan sebagainya.

Jalan Kolonel Sugiono ini merupakan akses jalan yang sering dilewati oleh angkutan umum atau len dengan rute desa Tambak Sawah sampai Terminal Bungurasih. Jalan tersebut juga sering dilewati oleh masyarakat untuk melakukan beberapa kegiatan di pasar Gedongan kecamatan Waru.[3]

3. Jenis Pelayanan Toko Cahaya Electro

a. Servis barang elektronik

Yang dimaksud servis ialah sebuah jasa pelayanan perbaikan barang-barang elektronik yang mengalami kerusakan. Adapun jasa ini untuk mengatasi beberapa komponen yang mengalami kerusakan pada barang elektronik dan para pelanggan juga dapat meminta kepada toko servis untuk mengganti komponen yang lebih baik.

Pelayanan servis elektronik yang di jalani oleh Toko Cahaya Electro ini dikenal oleh masyarakat cukup baik dan memuaskan. Toko

[3] Muhammad Tadhlo, *Wawancara*, Sidoarjo, 1 Maret 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut melayani jasa servis berbagai barang elektronik, diantaranya yaitu TV, DVD/VCD *Player*, Radio, Kipas, Blender, dan barang-barang elektronik lainya yang menurut toko servis bisa diperbaikinya.[4]

b. Jual beli

Selain jasa servis toko Cahaya Electro juga melayani jual beli yang berkaitan dengan barang elektronik. Adapun barang yang di jual diantaranya:

1) Alat-alat elektronik

Yang dimaksud alat-alat elektronik adalah sebuah media yang dibutuhkan untuk barang elektronik sebagai penunjang jalanya barang. Alat-alat elektronik yang dijual di toko Cahaya Electro diantaranya yaitu:

a. Remote Control TVmulty
b. Baterai
c. Antena TV
d. *Stop* kontak
e. Kabel listrik
f. dll

2) Komponen-komponen barang elektronik

Komponen merupakan sebuah alat berupa benda yang menjadi bagian pendukung suatu rangkaian elektronik yang dapat bekerja sesuai dengan kegunaan. Penjualan komponen-komponen di

[4] Imam, *Wawancara,* 28 Februari 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

toko Cahaya Electro dijual secara eceran. Adapun komponen-kompenen yang dijual yaitu:

a) *Resistor*
b) *Inductor*
c) *Transistor*
d) *Kapasitor*
e) Beberapa komponen yang terdapat di *Power Suplay*
f) Dll

Selain menjual alat-alat elektronik beserta komponen-komponen elektronik toko Cahaya Electro juga menjual barang-barang elektronik *second*, yang mana barang tersebut diperoleh dari pelanggan yang barangnya sudah lama tidak diambil setelah di servis.[5]

B. Praktik Jual Beli Barang Servis Di Toko Cahaya Electro Pasar Gedongan.

1. Akad awal yang digunakan oleh pemilik toko dan pelanggan

Akad awal yang digunakan yaitu pelanggan membutuhkan/ memanfaatkan sebuah jasa servis yang dimiliki oleh toko Cahaya Electro untuk memperbaiki barang elektroniknya yang telah terjadi kerusakan dan pihak toko mengharapkan sebuah upah dari pelanggan.

Sebelum terbentuknya akad servis pelanggan menyebutkan terjadinya kerusakan terhadap barang elektronik yang dimiliknya kepada pihak toko. Dengan semua penjelasan pelanggan, pihak toko dapat

[5] Afif Maulidi, *Wawancara,* Sidoarjo, 1 Maret 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memperkirakan tentang kerusakan terhadap barang, kesanggupan untuk menservis dan memperkirakan harga servis barang milik pelanggan.

Dalam perkiraan harga jasa servis yang akan dikeluarkan kebanyakan pelanggan menyatakan kesanggupan ketika harga jasa servisnya tidak lebih tinggi dari harga jual barang. Setalah itu pihak toko memberitahukan kepada pelanggan untuk menunggu beberapa hari untuk proses penservisan barang milik pelanggan. Setelah itu pelanggan diberi sebuah nota sebagai bukti kepemilikan barang.

2. Bentuk perjanjian setelah terbentuknya akad

Setelah terbentuknya akad yakni memanfaatkan jasa servis dengan memberi upah. Pihak toko memberikan sebuah perjanjian yang tertera pada nota. Perjanjian yang dibuat oleh pihak toko ini guna untuk terhindar dari kerugian terhadap kelalaian yang dilakukan oleh pelanggan.

Perjanjian yang tertera dalam nota yakni yang berisi catatan bahwa jika barang-barang elektronik yang telah selesai diservis dan tidak diambil selama lewat tiga bulan, maka barang servis akan dijual/dilelang. Selain itu nota juga memuat tentang ciri-ciri barang ataupun kode barang servis yang telah diberikan oleh pihak toko beserta tanggal penyerahan barang.

Pemberian nota ini setelah adanya kesepakat pelanggan untuk menserviskan barang elektroniknya. Namun seringkali pelanggan servis tidak memperhatiakan isi perjanjian dalam nota tersebut. Ini juga karena

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pihak toko Cahaya Electro tidak memperitahukan secara lisan atas perjanjian tersebut.[6]

3. Praktik penjualan barang servis

Adapun praktik penjualan barang servis milik pelanggan di toko Cahaya Electro pasar Gedongan adalah sebagai berikut:

Pertama : Pihak toko telah menyelesaikan servis/memperbaiki barang elektronik milik pelanggan yang telah mengalami kerusakan.

Kedua : Kemudian pihak toko menyimpan barang elektronik milik pelanggan sambil menunggu pelanggannya untuk menggambil barang elektroniknya. Pihak toko mengeluh dalam proses menunggu pengambilan barang elektronik yang dimiliki pelanggan, seperti halnya yang dikatankan bapak Imam *"uwong-uwong iki onok ae seng suwe njupuk barange, emboh goro-goro opo lali opo ancen dibuak barange tau sampek petang wulan luweh gaero nang ndi uwenge iku".*[7] Maksudnya yaitu " orang-orang (pelanggan) ini ada saja yang lama mengambil barang yang diservis, tidak tau karena apa? Mungkin juga barangnya sudah direlakan/dibuang, pernah sampai empat bulan lebih dan tidak tau juga keberadaan pelangganya". Dari ungkapan tersebut yang berarti bahwa sering terjadi para pelanggan melakukan kelalaian yakni mengulur waktu

[6] Wahid Sulaiman, *Wawancara,* 27 Februari 2017.
[7] Imam, *Wawancara,* 28 Februari 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengambilan barang elektroniknya. Penguluran waktu untuk pengambilan yang dilakukan pelanggan ini pernah terjadi sampai empat bulan lamanya bahkan tidak ada kabarnya lagi. Pihak toko juga tidak mengetahui sebab para pelanggan yang lama tidak mengambil barang elektronik yang sudah diperbaiki.

Ketiga : Dengan berbekal perjanjian yang tertera didalam nota pihak toko memberanikan diri untuk menjual barang servis, tapi pihak toko memberikan kesempatan lagi kepada pelanggan yakni menambah beberapa minggu lagi untuk memastikan bahwa barang tersebut memang tidak diambil.

Keempat : Setelah tidak ada kabarnya pelanggan untuk mengambil, pihak toko menawarkan barang elektronik milik pelanggan kepada pihak lain dengan maksud menjual barang tersebut.

Kelima : Setelah ada pihak pembeli barang servis, pihak toko menjual barang servisan milik pelangan dengan harga pasaran barang *second* dan langsung dapat diserahkan barangnya.

Keenam : Dalam jual belinya pihak penjual (toko Cahaya Electro) tidak memberitahukan kepada pembeli bahwa barang yang dijual tersebut ialah barang milik pelanggan toko Cahaya Electro yang mana telah lalai dalam perjanjian.[8]

Ketujuh : Dalam penjualan barang servis penjual mendapatkan harga yang lebih tinggi dari pada harga jasa servis yang seharusnya

[8] Khusni Tamrin, *Wawancara,* Sidoarjo, 10 Maret 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan hasil penjualan barang servis menjadi milik toko sepenuhnya dan tidak ada pembagian hasil penjualan barang servis untuk pemilik barang (pelanggan).

Dari praktik penjualan barang servis yang dilakukan oleh pihak toko Cahaya Electro, ada salah satu pelanggan yang mengeluh yaitu bapak Sulaiman yang mengatakan *"iyo wez tau tak parani nang tokoe jarene barangku wez di dol polae wez kesuwen jupuke, aku yo rodok piye mas ikhlas gak ikhlas jelas barangku luweh larang timbangane rego servise"*[9] Maksudnya yaitu " iya sudah pernah saya (pelanggan) datangi di tokonya, katanya (pemilik toko) barang servis sudah dijual karena sudah kelamaan ambil barangnya, saya (pelanggan) juga ikhlas tidak ikhlas pastinya harga jual barang servis lebih tinggi daripada harga jasa servis".

Dari pernyataan salah satu pelanggan tersebut bahwasanya dia masih belum mengikhlaskan sepenuhnya karena merasa dirugikan, ini disebabkan karena harga penjualan barang yang dimiliki pelanggan lebih besar daripada harga jasa servis dan hasil dari penjualan barang servis menjadi milik penuh toko. Seperti halnya yang diungkap bapak Sulaiman yakni *"waktu iku rego pasaran TVku selekur inch sekitar enematus ewuan, terus rego servise sekitar satus seket ewuan iku jare tokoe pas aku nyervis, hasil ngedol barang gak dibagi nang aku sakjanekan aku oleh bagian polae rego barangku karo servise gak sebanding"*[10]. Maksudnya yaitu " waktu itu

[9] Wahid Sulaiman, *Wawancara,* Sidoarjo, 28 Februari 2017.
[10] Wahid Sulaiman, *Wawancara,* Sidoarjo, 28 Februari 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harga pasaran TVku (pelanggan) dua puluh satu inch sekitar enam ratus ribu rupiah, sedangkan harga servis barang sekitar seratus lima puluh ribu rupiah seperti yang diungkap pihak toko waktu akad servis, dan juga hasil penjualan barang tidak ada pembagian dengan saya (pelanggan/pemilik barang) seharusnya saya dapat bagian karena harga jual barang dengan harga servis tidak sebanding"

4. Latar belakang penjualan barang servis

Pihak toko Cahaya Electro menjual barang servis milik pelangganya ini berawal dari pengalaman-pengalaman yang dialami pihak toko yang mengalami kerugian kerena kelalian para pelanggan yang mengulu-ulur pengambilan barang yang telah diservis.

Adapun sebab-sebab maupun yang melatarbelakangi atas penjualan barang servis di toko Cahaya Electro Pasar Gedongan ini diantaranya yaitu:

a. Tempat penyimpanan yang tidak memadai

Semakin banyak pelanggan akan juga semakin banyak barang yang akan diperbaiki. Tempat penyimpanan di toko Cahaya Electronik tidaklah luas, sehingga jika barang semakin banyak akan terjadi penyempitan ruang gerak untuk pihak toko. Keaadaan ini akan menghambat pekerjaan yang seharusnya dilakukan pihak toko.

b. Menghindari resiko kerusakan terjadi lagi pada barang yang telah di servis.

Jika barang servis telah lama tidak diambil ini akan mengakibat terjadinya kerusakan kembali pada barang elektronik. Untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menangani kerusakan kembali bisa dilakukan dengan cara merawat dan selalu menjaga, tapi pihak toko tidak bisa setiap hari untuk merawat dan menjaga barang servis. Ini akan menjadikan resiko untuk pihak toko jika pelanggan servis telah lama tidak mengambil.

Ini dinyatakan oleh bapak Imam yang mengatakan *"biyen onok uwong suwi njupuk barange akhire rusak mane, malene tanggung jawab nyervis barange mane".*[11] Maksudnya yaitu "dulu ada orang (pelanggan) yang lama mengambil barang yang sudah di servis dan akhirnya barang tersebut mengalami kerusakan kembali, akhirnya pihak toko bertanggung jawab menservis kembali barangnya". Maksud dari ungkapan tersebut adalah pengalaman yang pernah dialami bapak Imam. Yang mana pelanggan lama tidak mengambil barangnya yang akhirnya barang tersebut rusak kembali sebelum diambil, dan pihak toko bertanggung jawab atas kerusakan dengan menyervis ulang barang tanpa ada pertambahan upah.

c. Menghindari kerugian secara materi

Yang dimaksud rugi secara materi ialah pihak toko mengalami kerugian karena pihak toko sudah memberikan sebuah pelayanan sevis barang tapi tidak mendapat imbalan dari pelanggan servis. Adapun pihak toko berkata *"lek barang gak dijupuk berarti gak oleh bayaran, yo rugi polae aku dewe mbayari ewangku, terus komponen-komponen*

[11] Samsuddin, *Wawancara,* Sidoarjo, 3 Maret 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seng tak pasang gawe nyervis iku piye?" [12] Maksundnya yaitu "jika barang tidak diambil maka tidak mendapatkan upah, akhirnya rugi karena saya (pemilik toko) sendiri mengupah rekan kerjanya, dan juga penggantian komponen-komponen yang telah dipasang buat servis itu bagaimana?"

Ungkapan tersebut yang berarti pihak toko membutuhkan imbalan secepatnya ini dikarenakan pihak toko juga memberikan imbalan kepada rekan kerjanya. Dan pihak toko juga sudah mengganti beberapa komponen yang sudah diganti untuk memperbaiki barang servis. Penggantian komponen ini juga memerlukan biaya, jika barang servis tidak diambil oleh pelanggannya maka pihak toko akan mengalami kerugian.

[12] Imam, *Wawancara,* 28 Februari 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id