

**PELAYANAN GARANSI BAGI KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN
PENJUALAN PADA TOKO SAHNIA KOMPUTER PEKANBARU
MENURUT TINJAUAN EKONOMI ISLAM**

SIKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Syarat Guna Memeroleh Gelar Sarjana pada Jurusan
Ekonomi Syari'ah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (SE,Sy)



OLEH

HARIS HASIBUAN
NIM : 10825003486

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
1434 H/2013 M**

ABSTRAK

Sikripsi ini mengkaji tentang “ **Pelayanan Garansi Bagi Konsumen dalam Meningkatkan Penjualan Pada Toko Sahnia Komputer Pekanbaru Menurut Tinjauan Ekonomi Islam.** Penelitian ini bersifat lapangan yang dilakukan di Jl. Subrantas Panam, Kec Tampan, Pekanbaru.

Latar belakang masalah penulis mengambil judul ini adalah bahwa kegiatan pelayanan garansi bagi konsumen yang dilakukan oleh Toko Sahnia Komputer bukanlah hal yang asing bagi masyarakat. Kegiatan pelayanan itu dilaksanakan untuk meningkatkan penjualan ataupun salah satu kegiatan untuk tercapainya target penjualan.

Adapun masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan garansi bagi konsumen. Hal ini perlu diteliti, karena pelayanan garansi yang baik sangat berpotensi dalam meningkatkan penjualan, karena pelayanan garansi itu sudah sesuai dengan peraturan pemerintah. Sedangkan menurut tinjauan ekonomi Islam mengenai pelayanan garansi bagi konsumen dalam meningkatkan penjualan sudah sesuai dengan syaria't Islam karena dalam pelayanan garansi terdapat unsur- unsur tolong menolong.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan di Toko Sahnia Komputer Jl. Subrantas Panam, Kec Tampan, Pekanbaru. Adapun sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari pembeli yang telah mendapat pelayanan garansi di Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, dan sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dari informasi – informasi yang bersangkutan dengan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan garansi bagi konsumen dalam meningkatkan penjualan di Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, apa faktor-faktor pendorong dan penghambat pelayanan garansi komputer bagi konsumen di Toko Sahnia Komputer Pekanbaru,

dan bagaimana menurut Ekonomi Islam terhadap upaya meningkatkan penjualan melalui pelayanan garansi komputer bagi konsumen. Dengan metode pengumpulan data secara observasi, wawancara dan angket. Setelah data terkumpul penulis melakukan analisa data dengan menggunakan deskriptif dengan metode penulisan deduktif, induktif dan deskriptif.

Dari penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan garansi yang dilakukan Toko Sahnia Komputer seperti penyediaan suku cadang, dan masalah pada software. Faktor pendorong dalam meningkatkan penjualan yaitu banyaknya pembeli yang tidak biasa memperbaiki komputernya apabila terjadi nanti kerusakan sehingga diadakan pelayanan garans. Sedangkan penghambat Toko Sahnia Komputer dalam pelayanan garansi lamanya waktu dalam perbaikan sehingga pembeli memilih untuk memperbaiki ke orang lain walaupun mereka mengeluarkan biaya. Secara ekonomi Islam pelayanan garansi komputer bagi konsumen dalam meningkatkan penjualan sudah sesuai, sebagai mana di jelaskan dalam surat Al-Maidah ayat 2 yang mengajarkan agar saling tolong dalam kebaikan bukan tolong menolong dalam kejahatan. Selain itu pelayanan garansi yang di lakukan Toko Sahnia Komputer dapat meningkatkan penjualan dibuktikan jika dibandingkan dengan komputer yang terjual pada tahun 2010, 2011, dengan tahun 2012.

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain bersyukur ke pada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang dan dialah Zat yang mengajarkan pengetahuan dari ke bodohan, Zat yang memberikan kenikmatan dari kekurangan, dan Zat yang meninggikan setelah kehinaan hanyalah milik Allah. Siapa yang diberikan petunjuk oleh Allah, Maka tiada yang dapat menyesatkannya. Dan siapa yang disesatkannya, maka tiada seorang pun yang dapat memberikan petunjuk. Salawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada putra Abdullah buah hati Aminah habibullah kekasih Allah, yakni nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan orang – orang yang selalu konsisten dengan ajarannya berdasarkan ilmu pengetahuan. Atas berkah dan rahmat Allah SWT akhirnya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pelayanan Garansi Bagi Konsumen Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Toko Sahnia Komputer Menurut Tinjauan Ekonomi Islam”

Untuk menyelesaikan skripsi ini penulis banyak sekali mendapatkan bantuan secara langsung, motivasi maupun doa. oleh karan itu penulis banyak mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ayahanda Ismail Hasibuan dan ibunda Sa'dah Siregar selaku orang tua saya yang sangat saya sayangi dan hormati , terima kasih atas kasih sayangnya dan doanya yang tidak henti-hentinya di ucapkan kepada saya serta motivasi yang

tidak ternilai harganya telah di berikan kepada saya. Dan juga kepada kaka saya Sari yang selalau memberikan dorongan dan mengisi hari- hari saya penuh dengan canda tawa.

2. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir selaku Rektor UIN SUSKA Riau beserta Pembantu Rektor.
3. Bapak Dekan Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd beserta Pembantu Dekan I, II, III Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum
4. Bapak Mawardi, S.Ag. M.Si dan Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag sebagai Ketua Jurusan dan Sekjur Ekonomi Islam yang senantiasa memberikan dorongan dan bimbingan sampai pada selesainya skripsi ini.
5. Bapak Zulfahmi Bustami M.Ag. yang telah membimbing dan meluangkan waktunya demi penyelesaian skripsi ini
6. Seluruh Dosen-dosen Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum UIN SUSKA Riau.
7. Bapak Sayhrul Hasibuan selaku pemilik sekaligus pimpinan Toko Sahnia Komputer Pekanbaru.
8. Seluruh karyawan Toko Sahnia Komputer Pekanbaru yang telah memberikan data dan informasi dalam penyusunan sikripsi ini.
9. Seluruh bapak /ibu guru PDTA Al-Khairat: Abdul Haris, M,S.Ag, Drs. Sarmadi, Drs. Paet Lubis, M. Rivai, ST, M. Kamali S.Hi,Yulinar, S.Pd.I, Kasmawat,S.Pd.I, Nur Jannah Daulay SE, Ali Erwin Lubis, S.Pd.I.

10. Seluruh saudara saya yang selalu berdo'a dan mendukung dalam menyelesaikan perkuliahan saya.
11. Terimakasih untuk teman-teman saya jurusan Ekonomi Islam yang tidak bias saya sebutkan satu persatu. Kalian semua adalah temen-teman terbaik saya yang saling mendukung dan saling menasehati, semoga kita sukses dalam mencapai semua cita-cita, amiin...

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat pada skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saranya yang bersifat membangun dan memperbaiki skripsi ini kedepan. Atas kritik dan saranya penulis ucapkan terima kasih. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pekanbaru, 07 Januari 2013

Penulis

Haris Hasibuan
NIM:10825003486

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. <i>Rumusan Masalah</i>	6
D. <i>Tujuan dan Manfaat Penelitian</i>	6
E. <i>Kegunaan penelitian</i>	7
F. <i>Metode Penelitian</i>	7
G. <i>Sistematika Penulisan</i>	10
BAB II GAMBARAN UMUM TENTANG LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Berdirinya Toko Sahnia Komputer	12
B. Sturuktur organisasi.....	13
C. Jenis Produk dam Ketegori Garansi.....	21
D. Visi dan Misi	21
BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN GARANSI	
A. Pengertian Pelayanan Garansi.....	22
B. Landasan Hukum Pelayanan Garansi.....	27
C. Macam-macam Pelayanan Garansi.....	32
D. Klausul Garansi	36

E.	Manpaat Pelayanan Garansi.....	37
F.	Pendapat Ulama Tentang Garansi/ khiyar	40
G.	Analisis SWOT.....	42
H.	Manajmen Pelayanan Umum.....	44
BAB VI PELAYANAN GARANSI BAGI KONSUMEN DALAM		
MENINGKATKAN PENJUALAN		
A.	Pelayanan Garansi Komputer bagi konsumen Pada Toko Sahnia Komputer Pekanbaru.....	53
B.	Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Pelayanan Garansi Komputer	68
C.	Tinjauan Ekonomi Islam	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		
A.	Kesimpulan.....	85
B.	Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Produk yang di jual di Sahnia Komputer Pekanbaru.....	21
Tabel 4.1: Tanggapan responden terhadap adanya kartu garansi setiap pembeli	55
Table 4.2: Tanggapan responden mengenai prosedur mudah yang dilakukan	58
Tabel 4.3: Tanggapan responden mengenai pelayanan garansi tepat waktu	59
Tabel 4.4: Tanggapan responden mengenai suku cadang yang lengkap	61
Tabel 4.5: Tanggapan responden mengenai kejelasan informasi	63
Tabel 4.6: Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan garansi	64
Tabel 4.7: Tanggapan responden tentang pelayanan garansi yang memuaskan ...	65
Tabel 4.8: Tanggapan responden tentang target penjualan	66
Tabel 4.9: Tanggapan responden tentang jasa perawatan atau servis	68
Tabel 4.10: Tanggapan responden mengenai harga jual produk yang ditawarkan	70
Tabel 4.11: Tanggapan responden mengenai kualitas produk yang ditawarkan	72
Tabel 4.12: Tanggapan responden tentang tersedianya teknisi yang profesional	73
Tabel 4.13: Tanggapan responden tentang ketersediaan software yang lengkap..	74
Tabel 4.14: Tanggapan responden tentang lamanya waktu dalam perbaikan	76

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Agama Islam adalah agama/ajaran bersifat universal, dan agama Islam diturunkan Allah untuk mengatur manusia agar kehidupannya sesuai dengan fitrahnya. Keuniversalan Islam bermakna Islam ditujukan untuk semua aspek yaitu semua manusia, bangsa dan setiap tingkatan di dunia ini serta lintas waktu maupun tempat hingga sampai datangnya yaumul-Qiyamah kelak¹. Dengan demikian agama Islam diperuntukkan untuk semua manusia di atas bumi ini agar mereka dapat menjalani kehidupan ini dengan baik, sehingga mendapatkan kehidupan dunia akhirat yang diridhai oleh Allah.

Sebagian dari aktivitas ekonomi adalah transaksi jual beli. Jual beli merupakan salah satu cara yang terdapat dalam Islam untuk memindahkan hak milik kepada orang lain dengan adanya ganti (harga)². Berkaitan dengan peningkatan pelayanan dan memenuhi hak konsumen, para produsen memberikan pelayanan jaminan terhadap barang yang dijual adalah bebas dari cacat dan berkualitas. Kemudian pelayanan ini akhirnya dikenal dengan garansi jual beli.

Pada prinsipnya garansi berarti memberikan layanan kemudahan kepada pembeli terhadap permasalahan- permasalahan yang akan timbul yang

¹Hasbi al-Shidiqiy, *Syari'at Islam Menjawab Tantangan Zaman* (Jakarta: Bulan Bintang, 1996), hlm. 6

² Mahmud Muhammad Bablily, *Etika Berbisnis "Studi Kajian Konsep Perekonomian Menurut Al-Qura'n dan Hdist* (Solo: Ramadani, 1990) 15

berkaitan dengan barang yang telah ditransaksikan. Tolong-menolong ini sesuai dengan firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 2 .

“ Dan saling tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan taqwa dan jangan kamu tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”³

Disamping itu, perjanjian garansi merupakan salah satu perilaku dalam mua'malah. Dalam bidang muamalah pada dasarnya semua muamalah diperbolehkan selama tidak ada hukum Islam yang melarangnya. Sebagaimana kaidah ushuk fiqih menyatakan:⁴

الأصل في الأشياء الإباحة حتى يدل دليل لتحريمه

”Asal daripada sesuatu itu dibolehkan, sehingga ada dalil yang mengharamkannya”.

Kotler (1998) menyatakan bahwa produsen harus menentukan bagaimana mereka akan memberikan jasa pelayanan setelah penjualan kepada konsumen. Layanan penjualan ini merupakan bentuk tanggung jawab produsen dalam menjamin kualitas produk yang telah dijualnya, ketika sudah berada ditangan konsumen. Layanan penjualan suatu bentuk perlindungan bagi konsumen apabila ternyata produk yang telah dibelinya tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh produsen. Banyak pengusaha menyadari bahwa layanan penjualan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi, sehingga dapat menambah loyalitas konsumen terhadap suatu produk.

³Depertemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjamahan ,(Semerang CV. Toha Putra ,1989) h.156

⁴Abdurrahman ibn Abi Bakr al-Suyuthi, *al-Asybah wa al-Nadzair*, juz I (Bairut: Dar Al-Kutub al-Ilmiyyah, 1403 H), h. 60.

Dengan demikian, produsen dapat memenangkan persaingan untuk produk yang sejenis. salah satu bentuk layanan penjualan yang diberikan oleh produsen adalah pemberian garansi yang disertakan dalam sitiap pembeli.⁵

Garansi merupakan jaminan atau tanggungan.⁶ dalam ensiklopedi Indonesia garansi adalah bagian dari suatu perjanjian dari jual beli, dimana penjual menanggung kebaikan ataupun keberesan barang yang dijual untuk jangka waktu yang ditentukan, apabila barang tersebut mengalami kerusakan atau cacat maka segala perbaikannya ditanggung oleh penjual, sedangkan peraturan-peraturan geransi tersebut biasanya ditulis pada surat garansi⁷.

Dalam khazanah hukum Islam telah dibahas salah satu bentuk garansi yang disebabkan jika ditemukan kerusakan dikemudian hari. Hal ini yang dikenal dengan sebutan (*Al-kafalah*) atau (*Ad-dhamanah*) yang berarti jaminan,⁸ yaitu jaminan dalam suatu harta bahwa harta tersebut benar-benar berkualitas, Ini bermakna dalam jual beli disyaratkan kesempurnaannya benda-benda yang diperjualbelikan dalam tempo yang ditentukan. Dengan demikian, garansi merupakan bentuk pelayanan yang sangat penting dan bermanfaat bagi konsumen. Dimana garansi menjadi sebuah perjanjian (ikatan) antara kedua belah pihak yang bertransaksi bahwa barang yang ditransaksikan tersebut bebas atau tidak terdapat cacat yang

⁵ <http://id.wikipedia.org/wiki/Garansi/2009/01/02/>.Diakses pada tanggal 23 September 2012, Wikipedia Indonesia, "garansi"

⁶W.J.S Purwodarminta, *Kamus Umum Bhasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1982), h. 299.

⁷*Ensiklopedi Indonesia*, jilid II (Jakarta:Ichtiar baru Van Home, 1980), h. 1082-1083.

⁸ Nur Mufid, *Kamus Mudassir Indonesia Arab Al-Mufid*,(Surabaya: Pustaka Bagresif,2010)h.212

tersembunyi. Disinilah letak garansi sebagai jaminan terhadap kondisi atau keadaan barang yang ditransaksikan dalam keadaan baik dan layak jual. Tujuan dari garansi ini adalah untuk menjalin silaturahmi dengan saling tolong menolong sesama manusia dalam kebaikan.

Salah satu hak konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menyebutkan hak informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa, yang kurang diperhatikan oleh konsumen sendiri maupun pelaku usaha dalam transaksi jual beli.⁹

Berdasarkan observasi peneliti pada Toko Sahnia komputer dalam pelayanan garansi bagi konsumen dalam meningkatkan penjualan banyak hal yang telah dilakukan pihak Toko Sahnia Komputer. Diantaranya prosedur pelayanan garansi mudah, tepat waktu dalam pelayanan garansi, mempunyai suku cadang yang lengkap, kejelasan informasi dalam pelayanan garansi, kualitas pelayanan, pelayanan garansi memuaskan konsumen sehingga menjadi ajang promosi, pencapaian target, jasa perawatan atau servis.

Banyak faktor pendukung dan penghambat pelayanan garansi dalam meningkatkan penjualan. Adapun faktor pendukung antara lain yaitu: adanya dukungan dari pemerintah yaitu sesuai dengan UU perdagangan, kebijaksanaan harga, kebijaksanaan produk, tersedianya teknisi yang profesional, tersedianya software yang lengkap. Dengan adanya pelayanan

⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004, h. 25-26

seperti itu akan meningkatkan jumlah pembeli. dalam hal ini dibuktikan dengan jumlah pembeli tahun 2010,2011 dan 2012.¹⁰

Adapun faktor penghambat antara lain yaitu adanya pesaing baru, tingginya instansi persaingan dalam industri, potensi pengembangan produk pengganti, lamanya waktu dalam perbaikan dikarenakan pihak toko tidak semua komputer memperbaikinya. Apabila kerusakannya berat maka pihak toko mengirim langsung kedistributor, dalam masa pengiriman inilah membutuhkan waktu yang begitu lama.¹¹

Berdasarkan masalah-masalah yang timbul dari adanya pelayanan garansi tersebut, penulis merasa tertarik dan ingin mengetahui lebih lanjut lagi dengan mengadakan penelitian secara ilmiah dengan judul: **“PELAYANAN GARANSI BAGI KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN PADA TOKO SAHNIA KOMPUTER PEKANBARU MENURUT TINJAUAN EKONOMI ISLAM ”.**

A. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan maka perlu adanya pembatasan masalah yang diteliti, dalam hal ini penulis hanya meneliti tentang pelayanan garansi komputer bagi konsumen dalam meningkatkan penjualan menurut tinjauan Ekonomi Islam di Toko Syahniah Komputer Pekanbaru. Oleh karena itu, penulis tidak akan

¹⁰ Dela, (karyawan) Toko Syahniah Komputer, *wawancara*, 11 Nopember 2012.

¹¹ Rina Novita,(karyawan) Toko Syahniah Komputer, *wawancara*, 11 Nopember 2012.

membahas hal-hal yang tidak berhubungan dengan permasalahan yang tidak berhubungan dengan permasalahan yang telah penulis jelaskan di atas.

C. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan Garansi bagi konsumen dalam meningkatkan penjualan pada toko Syahnia Komputer Pekanbaru ?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat pelayanan Garansi bagi konsumen dalam meningkatkan penjualan pada Toko Syahnia Komputer Pekanbaru ?
3. Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap pelaksanaan pelayanan garansi bagi konsumen dalam meningkatkan penjualan menurut tinjauan Ekonomi Islam pada Toko Syahnia Komputer Pekanbaru?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan Garansi pada konsumen pada Toko Syahnia Komputer Pekanbaru ?
 - b. Untuk mengetahui Bagaimana Faktor pendukung dan penghambat pelayanan Garansi komputer bagi konsumen dalam meningkatkan penjualan bagi konsumen di Toko Syahnia Komputer Pekanbaru.
 - c. Untuk mengetahui Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam terhadap pelayanan garansi penjualan komputer bagi konsumen dalam

meningkatkan penjualan menurut tinjauan Ekonomi Islam di Toko Sahnia Komputer Pekanbaru.

E. Kegunaan penelitian

- a. Sebagai sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan Ekonomi Islam Khususnya tentang pelaksanaan pelayanan garansi penjualan komputer bagi konsumen dalam meningkatkan penjualan menurut tinjauan ekonomi Islam di Toko Syahnia Komputer Pekanbaru.
- b. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam di Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum.
- c. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya baik bagi penulis dan pembaca sekalian.

F. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian.

Untuk melakukan penelitian ini penulis mengambil lokasi di Toko Syahnia Komputer Pekanbaru. Alasan penulis mengambil lokasi penelitian di Toko tersebut karena ingin melihat pelayanan garansi penjualan bagi konsumen dalam meningkatkan penjualan sehingga penulis tertarik untuk menelitinya.

2. Subjek dan Objek Penelitian.

Subjek pada penelitian ini adalah pihak Toko Syahnia Komputer Pekanbaru dan konsumen. Objek dalam penelitian ini adalah pelayanan garansi komputer untuk meningkatkan penjualan.

3. Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 20 orang. karyawan 5 orang, dan konsumen yang telah mendapat pelayanan garansi selama tahun 2011 berjumlah 15 orang. Maka penulis mengambil semua dari jumlah populasi untuk dijadikan sebagai sampel. Dengan demikian sampel penelitian ini adalah 20 orang. Adapun metode yang digunakan adalah *total sampling* yaitu semua populasi dijadikan sampel.

4. Sumber Data

- a. Data primer yaitu merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dan angket kepada Toko Syahnia Komputer Pekanbaru dan konsumen yang telah mendapat pelayanan garansi
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari riset perpustakaan dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

5. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi yaitu dengan mengamati langsung ke lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang pelaksanaan pelayanan garansi yang diberikan kepada konsumen di Toko Syahnia Komputer Pekanbaru.
- b. Wawancara yaitu penulis melakukan wawancara secara langsung kepada karyawan dan pembeli di Toko Syahnia Komputer Pekanbaru.

- c. Angket merupakan teknik yang dilakukan dengan cara memberikan daftar angket dengan memilih salah satu jawaban. Dimana masing-masing pertanyaan yang diberikan berisikan tentang pelayanan garansi bagi konsumen dalam meningkatkan penjualan. Ditujukan kepada pembeli yang telah mendapat pelayanan garansi.
- d. Studi pustaka yaitu penulis mengambil data yang bersumber dari buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Penulis juga mengumpulkan dokumen-dokumen dari Toko Syahnia Komputer Pekanbaru yang bersangkutan untuk melengkapi data-data yang penulis perlukan.

6. Metode Analisis Data

Analisis yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu analisa dengan jalan menggambarakan peristiwa berdasarkan data-data yang ada, kemudian data tersebut diuraikan sedemikian rupa sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang akan diteliti.

7. Metode Penulisan

Dalam penulisan ilmiah ini, yaitu menggunakan metode-metode yang terdiri dari:

- a. Deduktif yaitu menggunakan kaedah umum yang ada kaitanya dengan tulisan ini kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Induktif yaitu menggunakan kaedah khusus yang ada kaitanya dengan tulisan ini kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum.

- c. Deskriptif yaitu mengemukakan data-data dan keterangan yang diperoleh untuk dipaparkan dan dianalisa.

G. Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab dan setiap bab terdiri dari bagian dalam penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode penelitian, Sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum tentang lokasi penelitian yang terdiri dari sejarah berdirinya perusahaan, sturuktur organisasi, jenis produk dan kategori garansi, visi dan misi.

BAB III PELAYANAN GARANSI KOMPUTER BAGI KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN

Pada bab ini terdiri dari tinjauan umum tentang pelayanan garansi yang berisikan pengertian layanan garansi, macam-macam pelayanan garansi, klausul garansi, manfaat pelayanan garansi, pendapat ulama tentang garansi, analisis SWOT dan manajemen pelayanan.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang pelayanan garansi penjualan komputer bagi konsumen dalam meningkatkan penjualan. Faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan garansi, tinjauan Ekonomi Islam dalam pelayanan garansi bagi konsumen dalam meningkatkan penjualan di Toko Syahnia Komputer Pekanbaru.

BAB V KESIMPULAN

Dalam bab ini yang juga merupakan bab penutup, penulis membahas kesimpulan mengenai hasil penelitian dan saran-saran yang mungkin berguna bagi konsumen dan Toko Syahnia Komputer Pekanbaru.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Toko Sahnia Komputer Pekanbaru

Sahnia Komputer merupakan salah satu Toko yang berdiri pada tahun 1999 yang beralamat di Jl. Subrantas Pekanbaru. Latar belakang pendirian Toko tersebut tingginya minat masyarakat terhadap perkembangan teknologi khususnya dalam bidang Komputer. Dengan dukungan keluarga dan pertimbangan yang cukup matang, maka pak Syahrul mendirikan Toko Sahnia Komputer.

Pada tahun 1999 Toko Sahnia Komputer dikelola sendiri oleh bapak Syahrul. Namun seiring pertumbuhan bisnis, Sahnia Komputer memiliki 5 karyawan. 1 orang sebagai kasir, 2 orang sebagai pemasaran dan penjualan, 2 orang sebagai teknisi Toko yang bertanggung jawab terhadap pemilik toko Sahnia Komputer.¹²

Dengan kerja keras dan komitmen yang sungguh-sungguh. Sahnia Komputer telah menjadi salah satu Toko Komputer yang memiliki jumlah pembeli yang cukup banyak. Namau terlepas dari semua pencapaian tersebut Sahnia Komputer tetap memperbaiki pelayanan demi untuk meningkatkan penjualan yang lebih tinggi.

¹² Dokumen Toko Sahnia Komputer Pekanbaru.

B. Sturuktur Organisasi Toko Sahnia Komputer

Untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan, maka perlu ada perencanaan dan perumusan sturuktur organisasi. Hal ini dimaksudkan karena struktur organisasi merupakan alat dan kerangka dasar yang membantu perusahaan untuk mencapai tujuan.

Dalam perorganisasian suatu perusahaan, langkah yang pertama yang harus dilakukan oleh pimpinan perusahaan adalah menetapkan pekerjaan-pekerjaan yang akan dilakukan agar tercapai apa yang menjadi tujuan organisasi secara keseluruhan. Pekerjaan itu harus dapat dibagi dan dikelompokkan sedemikian rupa, sehingga dapat dikerjakan oleh masing-masing personalia yang ditugaskan atau dipekerjakan.

Sebelum membahas tentang struktur organisasi pada Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, terlebih dahulu akan dikemukakan beberapa pengertian organisasi dan bentuk organisasi

Oraganisai merupakan bentuk kegiatan kerjasama dari dua orang atau lebih, sedangakn pengertian lain yaitu organisasi adalah tata hubungan antara orang-orang untuk dapat memungkinkan tercapainya tujuan bersama dengan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab.¹³ Dari pengertian yang di kemukakan di atas, dapat kita ambil kesimpulan bahwa organisasi adalah wadah dan proses kerja sama sekelompok orang yang terikat secara sadar dalam hubungan formal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, diperlukan sturuktur organisasi yang jelas untuk dijadikan kerangka

¹³depertemen Agama “ *Panduan pesantren kilat*” (Jakarta) hal. 84

dasar dalam melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari bagian-bagian yang terdapat di dalam organisasi.

Dengan adanya organisasi dalam suatu perusahaan akan memudahkan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Bagi para pekerja juga akan lebih mudah dan cepat untuk mengetahui siapa yang menjadi pimpinannya.

Dalam usaha untuk mengendalikan orang atau pekerjaan yang ada dalam perusahaan tersebut agar dapat bekerja dengan baik, maka pemimpin sebagai seorang manajer sudah tentu perlu mengkoordinir para pekerja sebaik mungkin dan salah satu untuk bisa mengendalikan agar para pekerja mau bekerja dengan baik adalah dengan membentuk organisasi dan strukturnya.

Pada hakikatnya organisasi adalah segi formal dari pada administrasi sekaligus mesin administrasi serta saluran melewati segala rencana serta policy yang dilaksanakan. Sebagai alat administrasi, organisasi dapat ditinjau dari dua sudut :

1. Sebagai wadah

Organisasi adalah tempat dimana kegiatan manajemen dijalankan. Sebagai wadah sifatnya statik. Setiap organisasi memiliki suatu pola dasar struktur organisasi yang relative permanen sifatnya tetapi dengan adanya perkembangan-perkembangan kompleksnya tugas-tugas, berubahnya tujuan, pergantian pimpinan, beralihnya kegiatan. Semuanya itu dapat merupakan faktor yang mendorong adanya perubahan-perubahan dalam struktur suatu organisasi.¹⁴

¹⁴ Departemen Agama. *Op.cit.*

2. Sebagai proses.

Tinjauan atas organisasi sebagai proses memperhatikan dan menyoroti interaksi antar orang anggota organisasi itu, sebagai suatu proses organisai jauh lebih dinamik daripada sebagai wadah. Tinjauan atas organisasi sebagai suatu proses ini menimbulkan suatu pendapat adanya dua macam hubungan dalam organisasi yaitu hubungan formal dan informal.¹⁵

Hubungan formal nampak pada tata hubungan yang berupa susunan tata kerja beserta segala tugas kewajiban daripada organisasi sebagaimana ditentukan secara resmi oleh pembentuk organisasi. Hubungan informal nampak pada tingkah laku dan tindakan masing-masing peserta anggota dalam hubungan pribadi anggota ditingkat bawah, tata hubungan ini tidak dapat ditetapkan sebelumnya oleh pembentukan organisasi.¹⁶

Hubungan formal dalam organisasi didasarkan atas hubungan yang lebih rasional. Sedangkan hubungan informal dalam organisasi lebih ditekankan pada hubungan yang rasional dan emosional, yaitu erat hubungannya dengan perasaan dan keinginan serta hasrat dari pada masing-masing anggota atau dengan kata lain hubungan informal di dasarkan pada tingkah laku pribadi.¹⁷

Organisai bukanlah tujuan melainkan hanya alat untuk mencapai tujuan atau alat untuk melaksanakan tugas pokok. Berhubung dengan itu oleh karena itu susunan organisasi haruslah selalu di sesuaikan dengan perkembangan tugas pokok. Dalam organisasi selalu terdapat rangkaian hirarki, artinya bahwa

¹⁵ *Ibid*, h. 86

¹⁶ *Ibid*, h. 87

¹⁷ *Ibid*, h. 87

dalam suatu organisasi selalu terdapat apa yang dinamakan bawahan. Pada umumnya organisasi sebagai rangkaian hirarki adalah bersifat dinamik. Artinya bahwa manusia-manusia yang menduduki jabatan dalam rangkaian hirarki tersebut dapat berganti-ganti pada setiap saat diperlukan.

Struktur organisasi yang dipergunakan oleh suatu perusahaan harus didasarkan pada system kerja dan prosedur kerja. System kerja dan prosedur kerja tidak dapat disusun tanpa memperhatikan struktur organisasi yang ada, jadi struktur organisasi harus menunjukkan pembangunan kerja dan sekaligus memudahkan system dan prosedur sehingga dimengerti dan jelas tujuan organisasi yang dimaksud.¹⁸

Bentuk struktur organisasi Toko Sahnia Komputer Pekanbaru adalah tipe line atau bentuk organisasi garis. Bentuk organisasi garis ini merupakan bentuk organisasi yang paling sederhana dalam hubungan kerja antara pimpinan perusahaan dengan para bawahannya dibandingkan dengan struktur organisasi lainnya.¹⁹

Toko Sahnia Komputer Pekanbaru merupakan perusahaan kecil sehingga ada beberapa jabatan yang merangkap dengan jabatan lainya diantaranya adalah sebagai erikut:

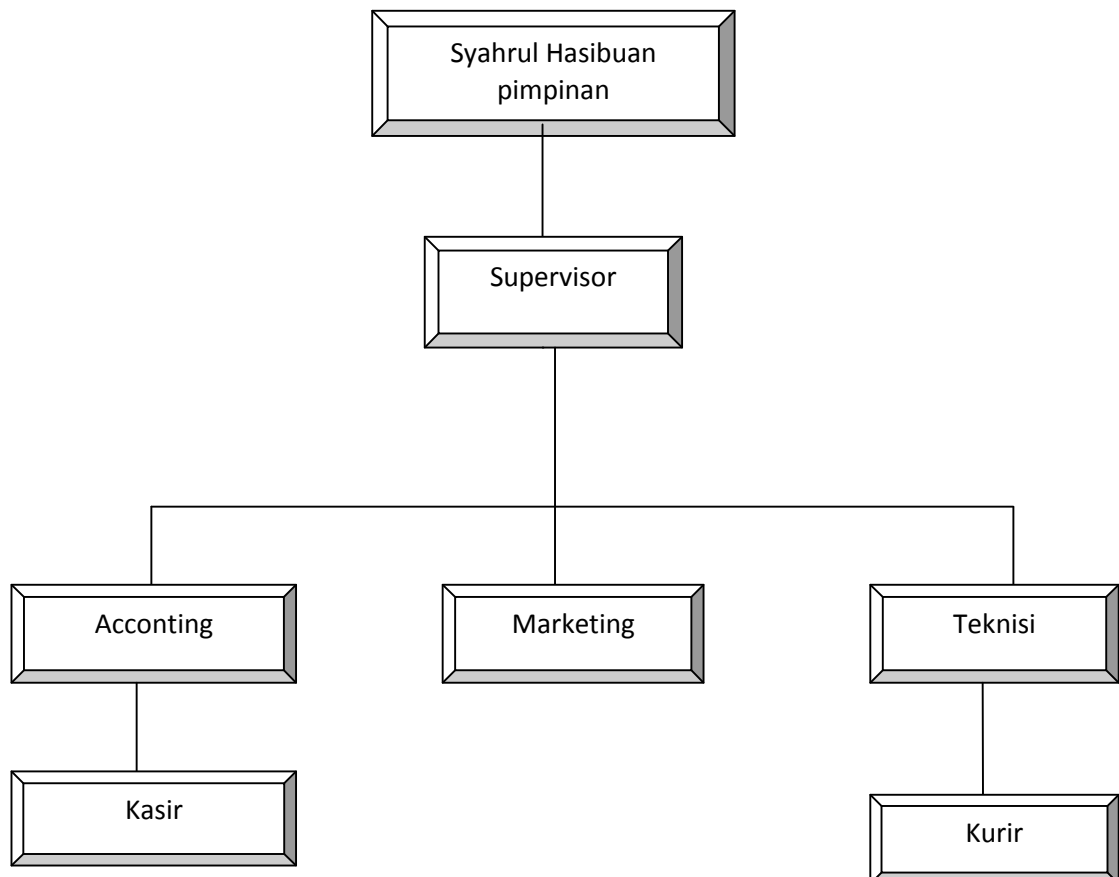
- Pemilik toko merangkap sebagai pimpinan
- Supervisor merangkap sebagai marketing

¹⁸ *Ibid*, h. 86

¹⁹ *Ibid*,h.84

- Kasir merangkap sebagai acconting
- Teknisi merangkap sebagai kurir

Gambar: *Sturktur Organisasi Toko Sahnia Kopmputer Pekanbaru*



1. Pimpinan / kepala

Tugas dan Tanggung jawab

- Sebagai pimpinan, merencanakan dan menetapkan setrategi serta kebijakan dalam mencapai tujuan toko
- Mengawasi dan mengepaluasi seluruh kegiatan operasional toko dan memutuskan langkah-langkah penyempurnaan dimasa mendatang

- Memelihara dan mengembangkan toko yang sehat demi terlaksananya kegiatan toko yang efisien dan efektif
- Menjalin kerja sama dengan pihak suflayer
- Memutuskan dan menanda tangani surat-surat penting toko
- Memiliki wewenang untuk menetapkan dan menyetujui pengangkatan dan pemberhentian karyawan toko

2. Supervisor

Tugas dan tanggung jawab

- Membantu direktur dalam menjalankan kebijakan-kebijakan toko yang telah ditetapkan.
- Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional toko dan target yang telah ditetapkan
- Membuat program kerja jangka panjang (tahunan) maupun jangka pendek (triwulanan, bulanan) dengan petunjuk dari pimpinan
- Bertanggung jawab atas segala masalah yang masing-masing dihadapi oleh divisi yang ada dan membantu memberikan petunjuk untuk mengatasinya.
- Melakukan control dan pengawasan terhadap para karyawan toko
- Memberikan gambaran mengenai kondisi pasar dan langkah antisipasi yang harus diambil untuk mengatasinya kepada pimpinan apabila ditemukan kondisi-kondisi khusus yang harus segera diantisipasi.
- Memberikan laporan / evaluasi kerja setiap bulan kepada pimpinan
- Turut bertanggung jawab dalam hal-hal barang investasi toko

- Mewakili pimpinan dalam urusan-urusan dengan pihak eksternal yang berhubungan dengan kepentingan toko
- Bersedia untuk menaati peraturan toko yang berlaku
- Bertanggung jawab secara langsung kepada pimpinan
- Menghadap ke instansi, dan melakukan negoisasi dan menandatangani surat-surat yang berhubungan dengan proses tersebut.
- Menetapkan menyetujui pengangkatan dan pemberhentian karyawan toko.
- Memiliki batas wewenang untuk memutuskan pengeluaran toko sebesar batas yang telah ditentukan, di atas jumlah tersebut harus mendapat persetujuan dari pimpinan.

3. Accountng

Tugas dan tanggung jawab

- Mengelola keuangan serta menyusun anggaran keuangan toko
- Menjalankan kebijakan toko yang berhubungan dengan aspek keuangan dan akuntansi
- Mempelajara dan menganalisa rencana penerimaan dan pengeluaran kas serta membandingkan dengan realisasinya
- memeriksa setoran uang hasil penjualan dan penerimaan lainnya
- Menjaga dan mengawasi posisi kas / likuiditas keuangan toko, sehingga kelancaran toko tidak terganggu.
- Mengadakan pengawasan atas saldo kas yakni dengan cara melakukan menghitung kas secara periodik

- Membuat laporan harian kas setiap hari dan bertanggung jawab kebenaran laporan yang disajikan
- Menolak penerimaan dan pengeluaran yang tidak melalui prosedur
- Bertanggung jawab secara langsung kepada pimpinan
- Bersedia menaati peraturan toko yang berlaku
- Membantu pimpinan dalam melaksanakan kebijakan toko
- Memiliki wewenang menyetujui penerimaan dan pengeluaran uang toko sesuai dengan kebijakan keuangan yang telah ditetapkan

4. Pemasaran dan penjualan

Tugas dan wewenang

- Bertanggung jawab menyusun strategi marketing yang akan diterapkan dan dijalankan strategi tersebut atas persetujuan pimpinan
- Bertanggung jawab melayani konsumen yang datang secara langsung ataupun tidak langsung
- Membina hubungan baik dengan pelanggan dengan memberikan

5. Teknisi/ kurir

Tugas dan tanggung jawab

- Melakukan tugas memperbaiki komputer pembeli.
- Melakukan tugas berupa pengiriman barang kepada pembeli
- Bertanggung jawab untuk melakukan transaksi apabila konsumen melakukan *cash on deliveri* (COD) dan menyerahkannya kepada bagian accounting.

C. Jenis Produk Dan Kategori Garansi

Tabel 2.1 Produk yang di jual di Sahnia Komputer yaitu:

No	Nama produk	Kategori garansi	
		Garansi pabrik/toko	Garansi pabrik
1	Acer	Asus	Acer
2	Toshiba	Hp	Toshiba
3	Asus	Axio	Asus
4	Sony	Dell	Sony
5	Compaq		Compaq
6	Hp		Hp
7	Axio		Axio
8	Dell		Dell
9	Appl		Appl

Sumber: Data olahan

D. Visi Dan Misi

Visi Toko Sahnia Komputer Pekanbaru.

"Menjadikan Sahnia komputer sebagai toko komputer yang terpercaya dan terdepan dalam memberikan pelayanan dan kualitas produk."

MISI Toko Sahnia Komputer Pekanbaru.

1. Menjadikan toko komputer yang terbaik yang mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada pembeli
2. Membina kerjasama yang baik antara Supplier, Produsen dan Konsumen.
3. Menerapkan budaya kualitas di antara Supplier dan Produsen demi terciptanya kualitas produk yang unggul.
4. Meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia yang handal dan kompeten

BAB III

TINJAUAN TEORITIS

A. Pengertian Pelayanan Garansi

Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan dan hubungan internasional agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.²⁰ Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. (Philip Kotler).²¹ Menurut Tjiptno, (2001: 142) ada macam-macam karakteristik pelayanan merupakan pengertian dasar dari apa yang disebut jasa dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Tak berwujud

Pelayanan adalah suatu hasil yang tak dapat dilihat, secara tak berbentuk nyata tetapi dapat dirasakan hasilnya. Hal ini merupakan ciri yang khas dari jasa dan pelaksanaannya dapat menggunakan suatu media, tergantung dari pelayanan jasa yang akan dilakukan terhadap konsumen agar tertarik pada suatu hal yang ditawarkan.²²

²⁰ Ahmad Tjahjono, *perpajakan Indonesia*, (Jakarta :PT. grafindo Persada, 2003) hlm.345

²¹ Boediono, *Pelayana Perima Perpajakan*, (Jakarta : rineka cipta , 2003), hlm 11

²² Ahmad Tjahjono, *op,cit*, h. 345

b. Tak dapat dipisahkan

Pelayanan itu sendiri tidak dapat dipisahkan dari elemenn-elemen yang berbentuk yaitu objek yang dapat membuat terciptanya pelayanan tersebut.²³

c. kurangnya daya tahan

dalam bidang pelayanan jasa, masalah yang timbul di dalam mempertahankan ketahanan bentuk pelayanan yang diberikan terhadap suatu keadaan untuk dapat mencapai tujuan yang direncanakan sangat sulit. Karena menurut perubahan-perubahan yang terjadi dengan penambahan kualitas pelayanan yang cenderung meningkat. Hubungannya dengan permintaan sangatlah tergantung dari pelayanan itu sendiri, secara jelas dinyatakan bahwa semakin giat dilakukan peningkatan pelayanan terhadap konsumen maka kemungkinan peningkatan dalam permintaan akan meningkat dengan baik pula.

d. bervariasi

Ada kalanya syistem yang digunakan tidak dapat menjalankan pelayanan secara penuh dikarenakan ketidak jelasan dari syistem pemasaran yang ada dilingkungan tersebut sehingga dapat dilakukan dengan penyesuaian produk yang ditawarkan dengan lingkungan sekitarnya.²⁴ Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dalam bisnis. Tentu saja tujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah bagaimana nasabah merasa nyaman dan mudah dalam setiap proses pelayanan yang diberikan.

²³ *Ibid*, h. 346

²⁴ *Ibid*, h. 347

Menurut Jiptono kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir dengan kepuasan konsumen serta persepsi positif terhadap kualitas jasa.²⁵

Kepuasan dalam arti cukup baik, memadai. Kepuasan biasa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. menurut Jiptono yaitu penilaian bahwa fitur produk atau jasa memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan tingkat konsumsi yang menyenangkan.²⁶

Menurut kamus bahasa Indonesia pengertian pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau program kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.²⁷

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayan yang baik adalah pelayana yang diberikan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

1. Ramah tamah yang dimaksudkan adalah pelayan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan.
2. Adil artinya pelayanan diberikam menurut antrean.

²⁵ Tjiptono Fandy, Chandra Gregorius. *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: ANDI 2005), h. 121

²⁶ *Ibid*, hal. 195-196

²⁷ M. Nurrianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, (Bandung CV. Afabeta, 2010), Cet Ke -1, hal. 211

3. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele- teladan harus baik dan benar.²⁸

Membedakan *service* (pelayanan) dalam marketing menjadi tiga macam sebagai berikut :

1. Layanan itu sendiri sebagai produk jasa artinya kita harus mampu menganggap pelayanan yang kita jual tersebut sebagai produk yang terdiri dari berbagai elemen.
2. *In sales service* artinya pelayanan yang diberikan pada waktu penjualan sedang berlangsung.
3. *After sales service* yang disebut layanan purna jual.

Kata garansi berasal dari bahasa Inggris “ *guarantee*” yang berarti jaminan atau tanggungan.²⁹ Garansi menurut kamus bahasa arab (*Al-kafalah*) atau (*Ad-dhamanah*) yang berarti jaminan.³⁰ Menurut ensiklopedi Indonesia garansi adalah bagian dari suatu perjanjian dari jual beli, dimana penjual menanggung kebaikan ataupun keberesan barang yang dijual untuk jangka waktu yang ditentukan, apabila barang tersebut mengalami kerusakan atau cacat maka segala perbaikannya ditanggung oleh penjual, sedangkan peraturan-peraturan garansi tersebut biasanya ditulis pada surat garansi³¹.

²⁸ Melayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta PT. Bumi Aksara, 2005) h. 152

²⁹ WJ.S Purwodarminta, *loc.cit* 1982), hlm. 299.

³⁰ Nur Mufid, *loc,cit*.

³¹ *Ensiklopedi Indonesia, loc.cit*

Pelayanan garansi dapat didefinisikan sebagai tanggungan atau jaminan penjual bahwa barang yang di jual bebas dari kecacatan dan kerusakan yang tidak diketahui sebelumnya. Hal ini mengisyaratkan bahwa adanya keterkecualian terhadap cacat dan kerusakan yang telah dijelaskan atau diberitahukan oleh penjual kepada pembeli.

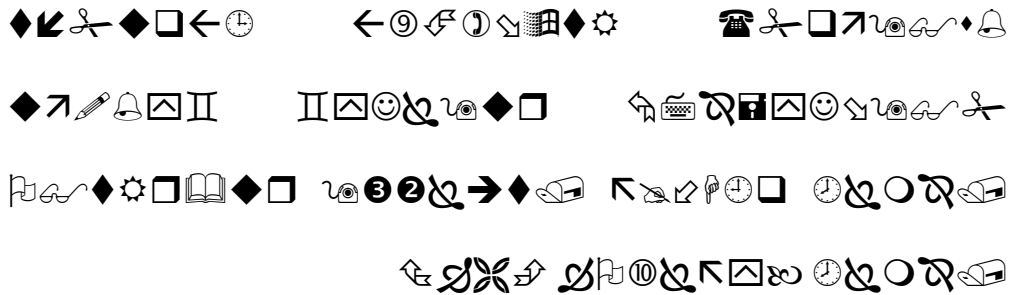
Garansi dalam istilah Islam adalah, *kafalah* atau *dhaman* yang artinya adalah jaminan dalam suatu barang yang diperjualbelikan bebas dari cacat. Dengan penjelasan pelayanan dan garansi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan garansi adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak pada pihak lainnya tanpa biaya ataupun gratis dengan jangka waktu yang ditentukan.

Dalam khazanah hukum Islam telah dibahas salah satu bentuk perjanjian jual beli yang disebabkan jika ditemukan cacat dikemudian hari, hal ini yang dikenal dengan sebutan *khiyar a'ib*, ini disebabkan adanya *aib* (cacat) dalam suatu barang yang akan timbul nanti dikemudian hari dalam jangka yang ditentukan. Adanya *khiyar a'ib* merupakan suatu yang mesti ada dalam jual beli. Karena bebasnya barang dari kecacatan menjadi tuntutan bagi konsumen jika ditemukan kecacatan pada barang tersebut, maka kerelaan konsumen dalam jual beli akan berubah. Untuk itu menghindarkan hal tersebut disyariatkan *khiyar a'ib* karena dengan itu kerelaan kedua belah pihak dapat tercapai.³²

³² Al-mardi, *op cit*, h. 117

B. Landasan Hukum Pelayanan Garansi / Khiyar

Surat Yusuf ayat 72:



“Penyeru-penyeru itu berkata: "Kami kehilangan piala Raja, dan siapa yang dapat mengembalikannya akan memperoleh bahan makanan (seberat) beban unta, dan aku menjamin terhadapnya”³³.

Pengertian *za'im* dalam ayat tersebut adalah *kafil* yang artinya orang

yang menanggung atau yang menjamin..

Surat Al-Maidah Ayat 2

“Dan saling tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan taqwa dan jangan kamu tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”³⁴

Islam menetapkan agar orang yang beriman tolong menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh bantu membantu dalam berbuat dosa dan pelanggaran.³⁵

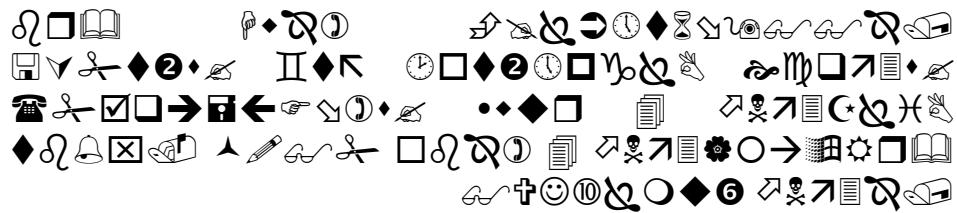
Dan firman Allah dala surat Annisa ayat:29.



³³ Depertemen Agama RI, *op,cit,h*.346

³⁴ Depertemen Agama RI, *op,cit,h*.156

³⁵ Sayyid Qutub, *Tafsir Fi Zilalil Qura'n*, Jilid 2, (Jakarta: Darusy-syueuq, Bairut,1992M, 1412 H.)h,255



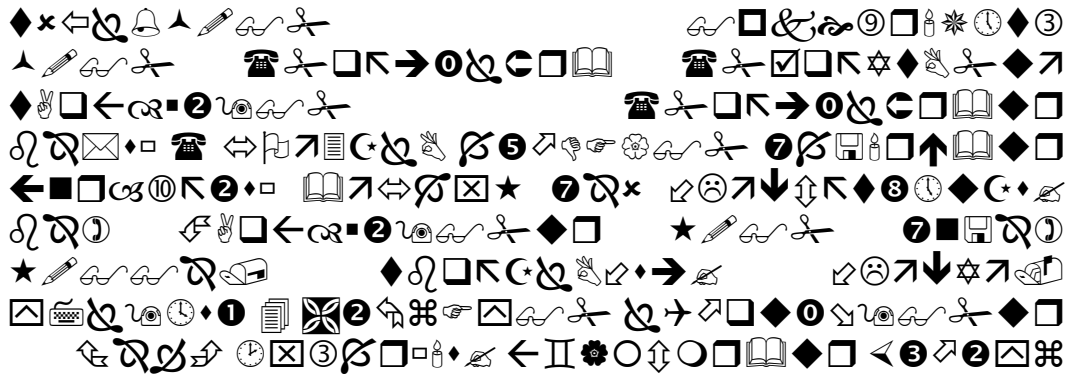
“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu. (Q.S Annisa : 29)³⁶

Memakan harta secara batil ini meliputi semua cara mendapatkan harta yang tidak diizinkan atau tidak dibenarkan Allah, yakni dilarang oleh-Nya, diantaranya dengan cara menipu, menyuap, berjudi, menimbun barang-barang kebutuhan pokok untuk menaikkan harganya, dan semua bentuk jual beli yang haram. Perniagaan merupakan jalan tengah yang bermanfaat antara produsen dan konsumen, yang dilakukan dengan memasarkan barang. Jadi perniagaan ini berarti pelayanan antara kedua belah pihak saling mendapatkan manfaat melalui pelayanan ini. Perolehan manfaat yang didasarkan pada kemahiran dan kerja keras, tetapi pada waktu yang sama dapat saja diperoleh keuntungan atau kerugian.³⁷

Sebagai seorang pembeli harus mengikuti aturan, misalnya dengan memberikan kemudahan-kemudahan yang bersifat kebijaksanaan dalam proses transaksi atau dengan tidak menawar barang yang sedang di tawar orang lain. Begitu seorang pembeli harus mengikuti peraturan-peraturan yang memang disahkan oleh pemimpin. misalnya tidak mengorder barang-barang yang illegal. Hal ini sesuai dengan surat an-nisa ayat 59:

³⁶ Depertemen Agama RI, *op,cit*,h.122

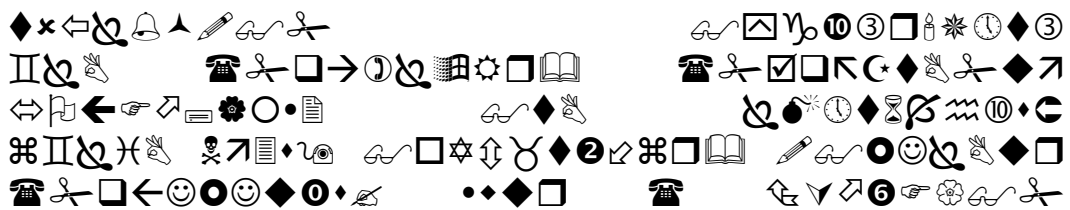
³⁷ Sayyid Qutub,*op,cit*, h.342



“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. kemudian jika kamu berlainan Pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.”³⁸

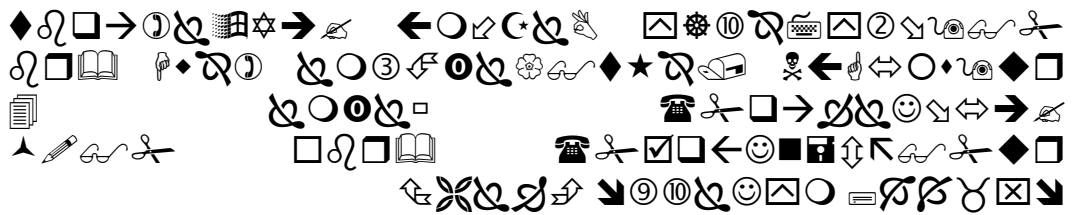
Orang-orang beriman wajib wajib taat kepada Allah, dan wajib taat pula kepada Rasulullah karena tugasnya itu. Yaitu tugas menyampaikan risalah dari Allah. Karena itu, menaati Rasulullah adalah menaati Allah. Yang telah mengutusny untuk membawa syariat dan menjelaskan kepada manusia di dalam sunnahnya. Menaati *ulil amri minkum* sesudah semua ketentuan ini adalah dalam batasan-batasan yang ma’ruf dan sesuai dengan syariat Allah.³⁹

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas ke pada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al- Qura’n Ayat 267:



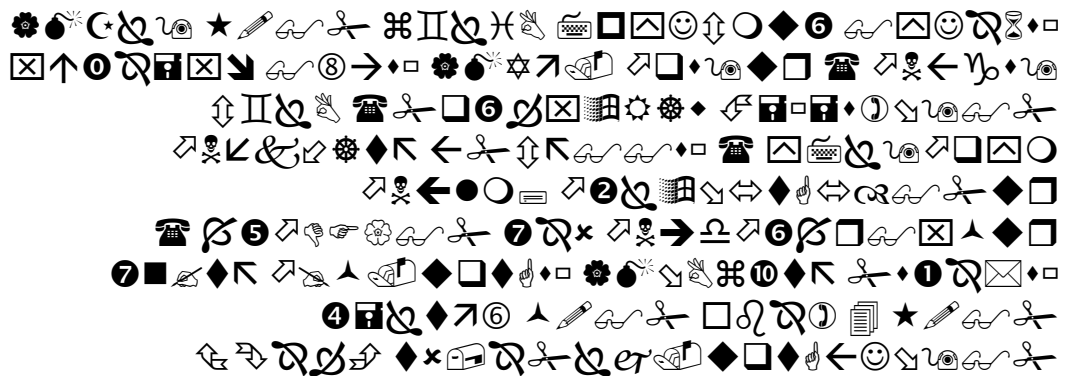
³⁸ Depertemen Agama RI, *op,cit,h*,128

³⁹ *Ibid,h*.398



“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”⁴⁰

Al- Qur’an telah memerintahkan secara jelas agar kaum muslimin bersifat lemah lembut dan sopan santun mana kala berbicara dan melayani pelanggan, karena baik buruknya prilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan. Sebagaimana dijelaskan dalam surat Al-Imran ayat 159:



“Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati keras, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karna maafkan lah mereka, mohnkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Dan apabila kamu telah membatalkan akad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadanya”.⁴¹

⁴⁰ Ibid, 76

⁴¹ Depertemen Agama, *op,cit*,h.103

Ini adalah rahmat Allah yang meliputi Rasulullah dan meliputi sahabat, yang menjadikan beliau SAW. Begitu pengasih dan lemah lembut kepada sahabat, seandainya beliau bersikap kasar dan berhati kasar niscaya hati orang-orang disekitarnya beliau tidak akan tertarik kepada beliau, manusia itu senantiasa memerlukan naungan yang penuh kasih sayang, pemeliharaan yang optimal, wajah yang ceria dan peramah cinta dan kasih sayang, dan jiwa ke penyantun yang tidak menjadi sempit karena kebodohan, kelemahan dan kekurangan mereka.⁴²

○Rasulullah SAW bersabda:

“Dari Salamah bin Al-Akwa R.A. bahwa ke hadapan Rasulullah dibawa satu jenazah untuk disolatkan. Nabi kemudian bertanya:” apakah ia mempunyai utang?” para sahabat menjawab “tidak” Nabi kemudian menyolatkannya. Kemudian dibawa lagi jenazah lain. Nabi bertanya, “ apakah ia mempunyai utang” para sahabat bertanya, “ ya”, Nabi kemudian bersabda: “ solatilah temanmu itu oleh kalian.”berkata Abu Qotadah “saya yang menanggung utangnya ya Rasulullah.” Rasulullah SAW kemudian menyolatkannya”.⁴³

Hadis tersebut menjelaskan tentang utang seseorang yang telah meninggal dunia, yang kemudian ditanggung oleh sahabat. Ini menunjukkan bahwa jaminan atau tanggungan hukumnya dibolehkan.

○Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ()

Dari Abi Hurairah semoga meridoi Allah dari padanya ia berkata, Rasulullah SAW bersabda barang siapa yang memudahkan orang lain

⁴² Sayyid Qutub, *op,cit*,h.193

⁴³ Drs. H. ahmad Wardi Muslich, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Amzah, 2010),h.436

yang tengah dilanda kesulitan maka Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat.(hadis riwayat Muslim)⁴⁴

Ketentuan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan UU Perdagangan Indonesia (KEPMENPERINDAG) No 547/MPP/Kep/7/2002 menjelaskan bahwa barang teknologi informasi yang beredar di pasaran wajib untuk dilengkapi dengan kartu jaminan atau garansi seperti yang di atur dalam pasal 6 ayat 1 dan pada ayat 3 menjelaskan tentang lama berlakunya garansi tersebut minimal 1 tahun..⁴⁵

C. Macam-Macam Garansi / Kafalah

Untuk menjaga jangan sampai terjadi perselisihan antara pembeli dengan penjual, maka syaria't islam memberikan jaminan (*kafalah*) . secara garis besar terbagi menjadi 2 macam yaitu:

1. *Kafalah bi An-nafsi*

Kafalah bi An-nafsi adalah kewajiban seseorang penjamin untuk mendatangkan orang yang ditanggung (*makful*) kepada makful lahu (tertanggung).⁴⁶ Dari defenisi tersebut dapat dipahami bahwa *Kafalah bi An-nafsi* suatu *kafalah* di mana objek tanggungannya mendapatkan orang ke hadapan tertanggung. Apabial seorang penjamin telah sanggup untuk mendatangkan *makful bih* maka ia berkewajiban untuk mendatangkannya. Apabila ia kesulitan untuk mendatangkannya, padahal *makful bih* masih hidup atau penjamin menolak menghadirkannya maka ia dikenakan ganti rugi. Hal ini berdasarkan sabda Rasulullah SAW bersabda:

⁴⁴ M. Ali Hasan, *berbagai macam transaksi dalam islam* “, (Jakarta :PT. grafindo Persada, 2003) h. 129

⁴⁵ Ahmad Miru dan Sutarman, *loc, cit.*

⁴⁶ Drs. H. ahmad Wardi Muslich, *op,cit*,h.440

“Orang yang menjamin harus memberikan ganti rugi (HR. Abu Dawud dan At-Tirmizi)

Menurut Malikiyah, penjamin dibebaskan dari kewajiban mengganti kerugian apabila dalam perjanjian *kafalh-nya* disyaratkan ia sanggup menghadirkan *makful bih* tanpa dibebani imbalan ganti rugi berupa harta. Sedangkan menurut Hanafiyah penjamin harus ditahan sampai ia bisa mendapatkan *makful-bih* atau diketahui bahwa *makful bih* telah meninggal dunia, dan ia tidak dibebani ganti rugi berupa harta kecuali apabila dalam perjanjian *kafalah-nya* hal tersebut jelas disebutkan.⁴⁷

Masing-masing pihak pembeli berhak mempunyai kafalah, sekalipun sudah terjadi ijab dan qabul. Ijab dan Kabul itu terjadi setelah ada kesepakatan dan saling suka sama suka. Sebagaimana di jelaskan dalam surat Al-Maidah Ayat 1:



“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu [388]. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”.⁴⁸

⁴⁷ *Ibid* , h.442

⁴⁸ Depertemen Agama, *op.cit*,h160

Hal ini menyingkapkan bahwa yang dimaksud dengan *akad* adalah semua pedoman hidup yang telah ditetapkan oleh Allah. Akad (transaksi) iman kepada Allah dan ubudiah kepada Allah, berdirilah semua macam akad, baik yang khusus berkenaan setiap perintah dan larangan dalam syaria't Allah, maupun yang berhubungan dengan semua bentuk mua'malah dengan sesama manusia, makhluk-mahkluk hidup lainnya, dan benda-benda lain di alam semesta ini dalam batasan syaria't Allah.⁴⁹

2. *Kafalah bi Al-Mal*

Kafalah bi Al-Mal adalah suatu bentuk *kafalah* dimana penjamin terikat untuk membayar kewajiban yang bersifat harta.⁵⁰ *Kafalah bi Al-Mal* terbagi kepada tiga bagian yaitu:

a. *Kafalah bi Ad-Dain*

Yaitu kewajiban penjamin untuk melunasi utang yang ada dalam tanggung jawab orang lain, dalam hadis Salamah bin Al-Akwa' dia ceritakan bahwa Nabi SAW menolak untuk menyolatkan jenazah yang masih memiliki utang. Kemudian Abu Qotadah menyatakan bahwa ia yang menjamin utang jenazah tersebut barulah Nabi SAW menyolatkannya.

b. *Kafalah bi Al-Ain*

Disebut juga dengan *kafalah bi at-taslimk* kewajiban penjamin, untuk menyerahkan barang tertentu yang ada ditangan orang lain. Contohnya mengembalikan barang yang dicuri dari orang yang mencuri, atau

⁴⁹ Sayyid Qutub, *op,cit.h*, 251

⁵⁰ Drs. H. Ahmad Wardi Muhclis, *op,cit.h*.443

menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli, dalam hal ini disyaratkan barang yang akan diserahkan menjadi tanggungan ashil (makful anhu) seperti barang yang dicuri. Apabila barang tersebut bukan menjadi tanggungannya, seperti barang pinjaman atau titipan maka kafalah hukumnya tidak sah.⁵¹

c. *Kafalah bi Ad-Darak*,

Yaitu *kafalah* atau tanggungan apa yang timbul atas barang yang dijual, berupa kekhawatiran karena adanya sebab yang mendahului akad jual beli, dengan demikian, kafalah dalam hal ini adalah jaminan terhadap hak pembeli dari pihak penjual, apabila barang yang dijual ada pihak lain yang memiliki. Seperti barang yang diperjualbelikan ternyata dimiliki orang lain, atau sedang digadaikan kepada pihak lain.

Kafalah atau jaminan itu dapat dibicarakan antara penjual dan pembeli, seperti *Kafalah bi Al-Mal* yaitu jaminan berupa harta atas barang yang diperjual belikan sifat-sifat yang telah disepakati bersama dalam suatu akad. Kajian masalah surat jaminan⁵²

- 1) Bahwa surat penjaminan dengan berbagai jenisnya, permulaan dan akhir tidak terlepas, baik dari jenis surat penjaminan tertutup atau tidak tertutup. Surat penjamin tertutup berarti menggabungkan tanggungan orang yang memberikan jaminan kepada tanggungan orang lain pada hal-hal yang memberikan keharusan, sekarang atau dimasa mendatang. Dan ini hakikatnya yang dimaksud didalam fiqih Islam dengan istilah dhaman atau

⁵¹ Ibid, h.444

⁵² Al- Bassam, Abdullah bin Abdurrohman, *syarah bulughul maraom*,(Jakarta: Pustaka Azzam, 2006),h.558

kafalah sementara apabila surat penjaminnya tidak tertutup, maka hubungan antara sipeminta surat jaminan dan sumber yang mengeluarkan adalah hubungan perwakilan. Dan perwakilan ini dapat sah melalui upah atau tanpa upah disertai dengan tetap adanya hubungan penjamin demi kepentingan orang yang dijamin.

- 2) Sesungguhnya penjamin adalah akad kerja sosial yang ditunjuk demi toleransi dan sebagai kebajikan. Para ahli fiqih telah menetapkan ke tidak boleh mengambil kompensasi atas penjamin tersebut, karena saat pelunasan sejumlah uang jaminan oleh orang yang diberikan jaminan, maka mirip dengan pinjaman yang menarik keuntungan atas orang yang menjaminkan dan hal tersebut dilarang secara agama.

D. Klasul Garansi

Pihak sahnia komputer apabila tidak mau di komplain apabila komputer yang telah dibeli konsumen mengalami kerusakan dalam jangka waktu garansi, maka konsumen dapat memilih berbagai macam penyelesaian sengketa terhadap pelaku usaha, yaitu melakukan upaya penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi (upaya penyelesaian sengketa di peradilan umum / pengadilan negeri), maupun jalur non litigasi (upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan). Banyak konsumen tidak mengetahui pnyelesaian sengketa seperti itu, hal ini di sebabkan karena menurut konsumen biaya yang dikeluarkan untuk melakukan proses penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi maupun non litigasi lebih besar dari pada kerugian yang diderita, sehingga hamper

sebagian besar konsumen tidak melakukan tindakan apapun pada saat dirinya dirugikan dalam hal pelayanan purna jual.⁵³

Kerugian yang dialami oleh konsumen lebih banyak dialami pada jaminan garansi yang besarnya 88% atau 88 orang dari seratus responden menyatakan bahwa pelanggaran yang sering mereka alami adalah pada pemberian garansi, baik itu garansi toko maupun tersedianya garansi pabrik, yang kedua adalah pada pelayanan pabrikan atau jasa servis, responden menyatakan bahwa mereka mengalami kerugian akibat jasa perbaikan yang diberikan oleh penjual komputer. salah satu kasus pada saat konsumen memperbaiki komputer dimana ia membeli komputer, konsumen dikenai biaya perbaikan, padahal komputer tersebut masih dalam masa garansi, pihak toko berdalih bahwa ada sesuatu hal yang harus diganti, pihak toko tidak menjelaskan apa yang diganti itu walupun konsumen telah menayakannya.⁵⁴

E. Manfaat Layanan Garansi

Garansi merupakan jaminan keadaan terhadap barang yang diteransaksikan, maka ini memiliki implikasi yang positif (manfaat) ke pada pelaku jual beli, manfaat utama dari pemberian garansi ini adalah memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen. Dengan demikian pembeli akan mendapat jaminan atas adanya kerusakan yang bersifat internal (bukan disebabkan kelalaian si pembeli) dan cacat yang sebelumnya. Kerusakan dan cacat tersebut belum diketahui, dengan pelayanan garansi ini ia juga terlindung dan akan terpenuhi hak-haknya yaitu

⁵³ Sikripts Wijayanto, Universitas Pasundan, Fakultas Hukum, 2010, pdf. H.50

⁵⁴ *Ibid*, h. 52

mendapatkan barang yang sesuai dengan apa yang tersebut dalam transaksi seras sesuai dengan nilai tukar yang telah dikeluarkan.⁵⁵

a. Upaya Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan (Non Litigasi)

Konsumen bisa melakukan upaya penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi. Hal ini diatur di dalam UUPK pada pasal 45 ayat 2 yang mengatakan “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”, pada pasal 5 ayat 4 mengatakan “jika telah memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan pengadilan juga dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak yang bersengketa”, hal ini berarti upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan pun masih tetap terbuka apabila para pihak gagal menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Jadi penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dilakukan demi untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.⁵⁶

Untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan pemerintah telah membentuk suatu badan khusus yaitu BPSK (badan penyelesaian sengketa konsumen) yang diatur pada Pasal 49 UU no 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.⁵⁷

b. Upaya Penyelesaian Sengketa Di Peradilan Umum (Litigasi)

⁵⁵ Al-mawardi Edisi XV tahun 2006.pdf di akses 20 Desember 2012

⁵⁶ *Ibid*, h. 53

⁵⁷ *Ibid*, h. 53

Konsumen yang telah dirugikan bisa mengajukan tuntutan ke pengadilan umum. Hal ini jika penyelesaian melalui non litigasi tidak berhasil untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dengan penjual. Penyelesaian lewat pengadilan bisa dilakukan secara perogram maupun secara berkelompok. Dalam UUPK yang dapat mewakili konsumen dalam melakukan gugatan ke pengadilan adalah kelompok konsumen adau lembaga suwadaya masyarakat yang di sebut lembaga perlindungan konsumen atau lembaga suwadaya masyarakat (LPKSM).⁵⁸

Hal ini bermakna jika ditemukan kerusakan atau cacat dikemudian hari dalam tempo yang telah ditentukan, maka pihak penjual berkewajiban menjalankan apa-apa yang telah disepakati dalam garansi tersebut baik mengganti maupun memperbaiki seara cumc-cuma. Dan mendapatkan kepercayaan bagi dari si pembeli, karna jika tidak ditemuka cacat ataupun kerusakan dikemudian hari, maka si penjual akan percaya terhadap petunjuk ataupun toko tersebut menjual barang-barang yang berkualitas. Pelayanan garansi ini biasa menjadi daya tarik tersendiri untuk memikat hati para pembeli agar membeli barang dagangannya.

Hal ini karena logika pembeli akan selalu cenderung mencari ke amanan dan kepastian terhadap kualitas barang yang dibelinya. Sehingga pelayanan garansi ini dapat menjadi salah satu kiat untuk meningkatkan penjualan ataupun menjadi alat promosi. di samping itu dengan adanya garansi akan terjalin

⁵⁸ Ibid, h. 56

hubungan yang harmonis antara penjual dan pembeli. Hal ini karena penjual telah memberikan pelayanan terbaik dan kepuasan bagi pembeli. Untuk memberikan pelayanan garansi kepada pembeli, maka Toko Sahnia Komputer menetapkan manfaat pelayanan yang terdiri dari :⁵⁹

A. Manfaat Bagi Pembeli

1. Kebutuhan pembeli terpenuhi
2. Konsumen merasa di hargai dan mendapat pelayanan yang sesuai
3. Konsumen merasa lebih percaya dengan barang yang dibelinya dengan adanya jaminan dari penjual yaitu garansi.

B. Manfaat Bagi Penjual

1. Meningkatkan kesan profesionalisme
2. Kelangsungan usaha lebih terjamin
3. Menambah ketenagakerjaan
4. Meningkatkan penjualan.

F. Pendapat Ulama Tentang Garansi / Kafalah

Para ulama berpendapat mengenai kebebasan jual beli. Mayoritas ulama dari mazhab As-syafi'i dan hambali berpendapat "syahnya jual beli berdasarkan dalil-dalil yang ditetapkan."⁶⁰

Menurut sahabat-sahabat syfii, kafalah dinyatakan sah dengan menghadirkan orang yang berkewajiban dalam hal hak manusia. Akan tetapi, Ibnu Hazam tidak menyetujui pendapat itu, ia berkata, "menjamin dengan

⁵⁹ Rina Novita, karyawan Toko Syahnia Komputer, *wawancara*, 11 Desember 2012.

⁶⁰ Al- Bassam, Abdullah bin Abdurrohman, *syarah bulughul maraom*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006)h.375

menghadirkan badan pada dasarnya tidak boleh, baik menyangkut persoalan harta maupun had dan bahkan untuk apapun.⁶¹

Orang yang membeli berbagai macam barang dalam satu jual beli, lalu dia mendapatkan salah satu barang-barang terkena cacat, apakah dia dibolehkan mengembalikan semua atau hanya boleh menukar barang yang terkena cacat saja.

1. Sekelompok ulama berpendapat dia tidak dibolehkan mengembalikan semua atau mempertahankan semua, pendapat ini dikemukakan oleh Abu Tsaur dan Al Auzai, kecuali jika ia telah menentukan harga masing-masing dari berbagai macam barang tersebut. Ini termasuk yang tidak ada perbedaan pendapat, bahwa ia harus mengembalikan barang yang terkena cacat saja.
2. Sekelompok ulama lain berpendapat harus mengembalikan barang yang terkena cacat tersebut dengan pengganti berapa nilai yang diperkirakan. Di antara ulama yang menyatakan pendapat ini adalah Sufyan Ats-Tsauri dan lainnya. Dan diriwayatkan dari syafiidua pendapat tersebut semuanya.⁶²
3. Maliki memberikan perbedaan dia mengatakan harus melihat kepada barang yang terkena cacat tersebut, jika itu merupakan segi jual beli dan menjadi tujuan adanya pembelian, maka dikembalikan secara keseluruhan. Jika bukan merupakan segi jual beli, maka dikembalikan berdasarkan nilainya.⁶³
4. Abu Hanifah memberikan perbedaan lain, dia mengatakan, jika, mendapatkan cacat sebelum diterima, maka harus dikembalikan semua dan

⁶¹ Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, (Jakarta: Darul Fath, 2004)h.306

⁶² Ibnu Rusyd, *Bidayatul Mujtahid*, Jilid 2 (Jakarta: Pusataka Azzam, 2007) h.353

⁶³ *Ibid*, h.354

jika mendapatkan sesudah diterima, maka dikembalikan barang yang terkena cacat tersebut dengan pengganti berupa nilai.⁶⁴

Jika barang yang dijual berubah di tangan sipembeli dan cacat tersebut tidak diketahui kecuali setelah barang tersebut berubah di tangannya, maka hukum dalam hal ini berbeda menurut fuqaha, jika berubah karena rusak para fuqaha berpendapat bahwa hal itu adalah tidak ada (hilang) dan sipembeli meminta kembali kepada sipenjual dengan harga cacat tersebut, sedangkan Asyhab berpendapat dia boleh meminta kembali dengan harga yang kurang dari nilai cacat tersebut atau dengan nilai harga tersebut.⁶⁵

G. Analisis SWOT

Kotler mengemukakan bahwa analisis SWOT adalah evaluasi terhadap keseluruhan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman disebut analisis SWOT⁶⁶. Teknik analisis SWOT yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Analisis Internal

1) Analisis Kekuatan (*Strength*)

Setiap perusahaan perlu menilai kekuatan dan kelemahannya dibandingkan para pesaingnya. Penilaian tersebut dapat didasarkan pada faktor-faktor seperti teknologi, sumber daya finansial, kemampuan manufaktur, kekuatan pemasaran, dan basis pelanggan yang dimiliki. *Strength* (kekuatan) adalah keahlian dan kelebihan yang dimiliki oleh perusahaan pesaing. Dengan demikian kekuatan yang dimiliki Toko Sahnia Komputer sebagai berikut:

⁶⁴ *Ibid*, h.354

⁶⁵ *Ibid*, h.355

⁶⁶ Philip Kotler, *marketing Esentialis*, (Jakarta, PT. Erlangga, 2008) hal 88

- Mempunyai tenaga teknisi yang terampil
- Prosedur pelayanan garansi yang mudah
- Melayani konsumen dengan cepat dan tepat
- Mempunyai suku cadang yang lengkap
- Pelayanan garansi yang memuaskan

2) Analisis Kelemahan (*Weaknesses*)

Merupakan keadaan perusahaan dalam menghadapi pesaing mempunyai keterbatasan dan kekurangan serta kemampuan menguasai pasar, sumber daya serta keahlian. Jika orang berbicara tentang kelemahan yang terdapat dalam tubuh suatu satuan bisnis, yang dimaksud ialah keterbatasan atau kekurangan dalam hal sumber, keterampilan dan kemampuan yang menjadi penghalang serius bagi penampilan kinerja organisasi yang memuaskan. Dalam praktek, berbagai keterbatasan dan kekurangan kemampuan tersebut bisa terlihat pada sarana dan prasarana yang dimiliki atau tidak dimiliki, kemampuan manajerial yang rendah, keterampilan pemasaran yang tidak sesuai dengan tuntutan pasar, produk yang tidak atau kurang diminta oleh para pengguna atau calon pengguna dan tingkat perolehan keuntungan yang kurang memadai. Dengan demikian kelemahan yang penulis temukan dalam pelayanan garansi seperti karyawan yang memiliki tugas ganda, seperti acconting merangkap sebagai kasir bahkan kadang-kadang sebagai penjual.

b. Analisis Eksternal

1) Analisis Peluang (*Opportunity*)

Setiap perusahaan memiliki sumber daya yang membedakan dirinya dari perusahaan lain. Peluang dan terobosan atau keunggulan bersaing tertentu dan beberapa peluang membutuhkan sejumlah besar modal untuk dapat dimanfaatkan. Dipihak lain, perusahaan-perusahaan baru bermunculan. Peluang pemasaran adalah suatu daerah kebutuhan pembeli di mana perusahaan dapat beroperasi secara menguntungkan. Dengan demikian kelemahan yang penulis temukan seperti kebutuhan jasa servis semakin meningkat di masyarakat dikarenakan banyaknya masyarakat yang menggunakan komputer, tidak semua orang mempunyai kemampuan untuk memperbaiki kerusakan komputer.

2) Analisis Ancaman (*Threats*)

Ancaman adalah tantangan yang diperlihatkan atau diragukan oleh suatu kecenderungan atau suatu perkembangan yang tidak menguntungkan dalam lingkungan yang akan menyebabkan kemerosotan kedudukan perusahaan. Pengertian ancaman merupakan kebalikan pengertian peluang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ancaman adalah faktor-faktor lingkungan yang tidak menguntungkan suatu satuan bisnis. Dengan demikian ancaman yang di temukan penulis dalam pelayanan garansi seperti pendidikan kejuruan (SMK) jurusan komputer semakin bertambah, bermunculannya usaha-usaha jasa servis lain, adanya servis center terhadap setiap produk komputer.

H. Manejemen Pelayanan Umum

1. Aktivitas Manajemen Pelayanan

Aktivitas manajemen yang di maksud dalam uraian ini adalah aktivitas yang dilakukan oleh menejemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah

ditetapkan. Uraian dari segi aktivitas ini diambil karena di sinilah letak dinamikanya manajemen, terutama jika dihubungkan dengan kegiatan pelayanan yang menjadi pokok bahasan. Layanan harus aktif dan dinamis, karena dalam layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan, maupun berkelompok dalam bentuk badan/organisasi. Aktivitas adalah usaha atau proses dengan menggunakan keahlian dan teknik yang dapat mengubah bahan menjadi sesuatu, baik dalam wujud barang maupun jasa yang bermanfaat.⁶⁷ Adapun aktivitas manajemen yang menonjol di antara aktivitas-aktivitas yang dilakukan ialah:

2. Penyelenggaraan Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Memang hasil akhir tugas pelayanan akan dinikmati oleh orang baik secara berhadapan langsung berhadapan muka langsung, maupun melalui sarana hubungan jarak jauh. Mengenai pelaksanaan pelayanan dapat dibedakan menjadi 2 yaitu:⁶⁸

1. Penanggung jawab fungsi layanan

Penanggung jawab fungsi layanan umum di negara Republik Indonesia adalah pemerintah, selaku badan Eksekutif yang menjalankan pemerintahan sehari-hari, berlandaskan UU Dasar 1945 beserta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara garis besar semua sektor kegiatan yang

⁶⁷ Drs. H.A.S. Moenir, *menejmen pelayanan umum di Indonesia*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara 2006) hal 163

⁶⁸ *Ibid*, h.186

menyangkut kehidupan orang baik secara individual maupun orang banyak adalah menjadi tanggung jawab atau kewajiban pemerintah. Dalam UU Dasar 1945 pada pembukuan alinea ke-4 tercantum tugas dan kewajiban pemerintah Republik Indonesia ialah:⁶⁹

- a. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia
- b. Memajukan kesejahteraan umum
- c. Mencerdaskan kehidupan bangsa
- d. Ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

2. Pelaku Layanan Umum

Pelaku layanan yang utama, dalam hal ini sebagai salah satu fungsi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan administrasi pemerintah dilaksanakan oleh korps pegawai negeri Republik Indonesia. Sejalan dengan penyelenggaraan administrasi pemerintah yang memberikan keluasaan kepada badan-badan Hukum lain untuk penyelenggaraan sebagaimana tugas pemerintah dibidang ekonomi, sosial budaya maka korps Pegawai/ karyawan dari Badan-badan hukum tersebut juga menjadi pelaku dalam tugas layanan umum. Dengan demikian pelaku pelayanan umum bukan hanya Pegawai Negeri, tetapi juga pegawai/karyawan Badan Hukum/ Perusahaan Sewasta, baik produknya berupa jasa atau barang.⁷⁰

3. Bentuk Layanan

⁶⁹ *Ibid*, h.188

⁷⁰ *Ibid*, h.190

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak lepas dari 3 macam, yaitu:⁷¹

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus di penuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya. Artinya, jika ia menjadi petugas pada suatu stand pameran barang-barang hasil tambang, ia harus menguasai masalah-masalah tambang, meskipun pada garis besar saja.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah
- d. Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karean menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi senang untuk bertanya dengan memutuskan keasikan “ngobrol”
- e. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.

⁷¹ *Ibid*, h.191

2. Layanan Melalui Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama dalam layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memasuki pihak yang dilayani, satu hal yang harus di perhatikan ialah faktor kepercayaan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada dan pengiriman yang bersangkutan. Layanan tulisan terdiri dari dua golongan, yaitu:

1. Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
2. Layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, dan pemberian/penyerahan, pemberitahuan.⁷²

3. Layanan Dengan Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas- petugas tingkat menengah kebawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antar layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak

⁷² *Ibid*, h.192

dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulisan, karena faktor jarak). Selanjutnya sehubungan dengan faktor kualitas hasil pekerjaan, perlu diperhatikan tiga hal penting seperti berikut:⁷³

- a. Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dalam motif mulia, yaitu ikhlas karena Allah semata-mata.
- b. Adanya keterampilan khusus untuk mengenai pekerjaan. Untuk itu pekerjaan harus memiliki keterampilan yang disyaratkan, atau jika belum memiliki harus terlebih dahulu mendapatkan pendidikan/latihan yang sepadan.
- c. Disiplin dalam hal waktu, prosedur dan metode yang telah ditentukan.

4. Sasaran

Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja, yaitu *kepuasan*. Meskipun sasaran itu sederhana tetapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang sering kali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat ditukar dengan pasti, paling hanya dapat dikenali dari beberapa sudut. Seperti dimaklumi bahwa kepuasan manusia sangat berbeda satu dengan yang lain terhadap satu hal tersebut.⁷⁴

Mengenai kepuasan sebagai sasaran utama manajemen pelayanan, di dalamnya terdiri atas dua komponen besar yaitu:

a. Layanan

⁷³ *Ibid*, h.195

⁷⁴ *Ibid*, h.196

Layanan secara garis besar telah dibahas di atas, di sini akan dibahas dari segi teknis pelaksanaan yang langsung di lapangan. Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka sipelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok yaitu:

a) Tingkah laku yang sopan

Sudah menjadi norma masyarakat bahwa sopan santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang laian. Dengan sopan santun, orang merasa dihormati dan di hargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan. Hal ini menjadi modal utama dan permulaan yang baik dalam hubungan kepentingan selanjutnya.⁷⁵

b) Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan

Cara menyampaikan sesuatu hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menghindari penyampaian yang menyimpang, sehingga kemungkinan petugas berbuat penyimpangan lebih jauh.⁷⁶ Jadi dalam hal cara penyampaian, haruslah dapat diciptakan cara yang yang terjamin, baik dari segi waktu, penerimaan secara utuh oleh yang bersangkutan dan pengamanannya.

c) Waktu menyampaikan yang tepat

⁷⁵ *Ibid*, h.197

⁷⁶ *Ibid*, h.198

Waktu penyampaian surat-surat atau dokumen sebagai produk dari pengolahan masalah, merupakan hal penting dalam rangkaian pelayanan.⁷⁷

d) Keramah-tamahan

Mengenai keramah-tamahan ini hanya ada dalam layanan lisan, baik berhadapan maupun melalui hubungan telpon, barangkali soal keramahtamahan ini sudah cukup disadari dan diketahui. Dan perlu juga di ketahui bahwa perwujudan keramahtamahan ini dapat ditandai melalui:

- Cara pembicaraan wajar, dalam arti tidak dibuat-buat
- Cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan
- Disampaikan dengan hati yang tulus dan terbuka
- Gaya bahasa sopan dan benar⁷⁸

b. Produk

produk yang dimaksud dalam hubungan dengan sasaran Manajemen Pelayanan yaitu kepuasan yang dapat berbentuk :

1 . Barang

Suatu barang yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya dalam transaksi jual beli antar seorang dengan pihak penjual atau perantara (dapat juga langsung produsen). Dealer kendaraan bermotor, barang-barang elektronik dan para penjual pada umumnya, mereka semua menjual barang-barangnya melalui operasi promosi dan layanan di sertai berbagai macam

⁷⁷ *Ibid*, h.199

⁷⁸ *Ibid*, h.200

harapan yang menarik (perawatan purna jual, bonus perlengkapan tambahan, potongan harga atau berbagai macam hadiah lain). Selanjutnya barang yang diterima oleh yang bersangkutan agar dapat memuaskan dari segi teknis, penampilan dan kenyamanan perlu pula disertai beberapa kemudahan atau jaminan (untuk barang-barang tertentu) misalnya:⁷⁹

- Kualitas barang dijamin oleh pabrik pembuat
- Kemudahan mendapatkan suku cadang asli
- Jaminan pemeliharaan selama 1-3 tahun
- Kemudahan memperoleh layanan teknis di tempat-tempat tertentu yang ditunjuk

2. Jasa

Produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tak berdimensi, tetapi dapat dinikmati oleh pancaindera dan tau perasaan (gerak, suara, keindahan,kenyamanan, rupa), disamping memang ada yang bentuk fisiknya yang dituju (kesempurnaan fisik, penampilan, warna, dimensi).kedua sifat di atas kadang-kadang menyatu, kadang-kadang terpisah dalam arti misalnya peroduk jasa itu berupa kenikmatan yang berasal dari sesuatu yang berbentuk fisik, maka bentuk fisik itu belum tentu dapat dimiliki bahkan mungkin memang tidak dimaksud untuk dimiliki.

⁷⁹ *Ibid*, h.201

BAB IV
PELAYANAN GARANSI BAGI KONSUMEN DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN PADA TOKO SAHNIA KOMPUTER
PEKANBARU MENURUT TIJAUAN EKONOMI ISLAM

A. Pelayanan Garansi Bagi Konsumen Dalam Meningkatkan Penjualan

Sebelum melihat proses awal dalam pelayanan pemberian garansi ini, alangkah baiknya jika melihat terlebih dahulu bagaimana proses yang dilakukan oleh penjual, dikarenakan Komputer bukanlah yang dibuat oleh pabrik tetapi merupakan suatu barang yang dirakit oleh toko komputer dalam hal ini biasa disebut sebagai pelaku usaha, sehingga rakitan komputer wajib mempunyai layanan atau jaminan purna jual yang diberikan oleh toko komputer penjual rakitan komputer tersebut. Hal tersebut dijelaskan dalam pasal 25 ayat 1 Undang-Undang Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang isinya:

“Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang- kurangnya 1 tahun wajib menyediakan suku cadang dan atau fasilitas purna jual (garansi) dan

wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang di perjanjikan.”⁸⁰

Pelayanan purna jual merupakan pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terhadap barang atau jasa yang dijual dalam hal jaminan mutu, daya tahan, kehandalan operasional sekurang-kurangnya selama 1 (satu) tahun. Bentuk garansi yang diberikan oleh toko penjual komputer ini biasanya berupa kartu garansi yang berasal dari beberapa perangkat keras yang menjadi bagian komputer tersebut, misalny *madtherboard*, *hard disk*, *processor*, *memory*, dan *mmonitor* yang memiliki kartu garansi dari pabriknya dan selain itu juga pada setiap komponen-komponen yang disebutkan di atas diberi segel atas nama toko penjual untuk menandai awal tanggal, bulan dan tahun berapa konsumen tersebut membeli komputer. Hal tersebut digunakan sebagai patokan awal garansi itu dimulai dan kapan akan berakhirnya.⁸¹

Kenyataannya tidak semua perangkat keras yang diinginkan oleh konsumen untuk melengkapi komputernya memiliki kartu garansi, hal ini jarang sekali mendapat tanggapan dari konsumen, dikarenakan mereka berpendapat bahwa kartu garansi dari toko penjual komputer dimana konsumen tersebut membeli serta tidak mepedulikan pentingnya ada atau tidaknya kartu garansi pada setiap perangkat keras yang ada pada komputer

⁸⁰ Ahamadi Miru, *loc, cid*. Hal 156

⁸¹ Karyawan(marketing) Toko Sahnia Komputr Pekanbaru, *wawancara*, 16 Desember 2012

mereka.⁸² Tabel di bawah ini menjelaskan tanggapan responden mengenai kepedulian terhadap adanya kartu garansi setiap pembelian.

Tabel 4.1 Kepedulian Responden Terhadap Adanya Kartu Garansi Setia Pembelian Toko Sahnia Komouter.

NO	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Menanyakan	10	66%
2	Tidak menanyakan	4	26%
3	Tidak tahu	1	6%
Jumlah		15	100%

Sumber: Data Olahan

Kepedulian konsumen terbatas akan adanya kartu garansi pada setiap perangkat keras yang terdapat pada komputer yang telah dibelinya. Sebanyak 10 responden atau 66% yang menanyakan adanya kartu garansi atas perangkat-perangkat keras yang terpasang pada komputer mereka. Sedangkan 4 atau 26% respnden tidak pernah menanyakan, dan 1 atau 6% responden tidak tahu sama sekali akan adanya kartu garansi pada perangkat keras. Kartu garansi pada setiap perangkat keras yang terpasang pada setiap komponen-komponen komputer menunjukkan bahwa komponen – komponen tersebut benar-benar baru dan bukan bekas dipakai beberapa bulan, selain itu keuntungan lainnya jika kartu garansi pada suatu toko tempat konsumen membeli komputer tersebut bangkrut atau gulung tikar maka konsumen dapat membawa perangkat keras yang rusak kepada distributor barang tersebut.⁸³

Garansi merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh penjual komputer demi meningkatkan penjualan, bahkan mungkin untuk melaksanakan

⁸² Pak yusuf.pembeli Toko Sahnia Komputer, *Wawancara*, 27 Desember 2012

⁸³ Rina Novita , (karyawan) Toko Sahnia Komputer, *wawancara*. 12 Desember 2012

peraturan yang telah ditetapkan pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan ada beberapa macam layanan purna jual yang ditawarkan oleh toko penjual komputer. Setiap konsumen yang membeli komputer pada toko Sahnia Komputer akan diberi garansi atas komputer itu. Dengan dua macam bentuk garansi. Yaitu garansi pabrik dan garansi toko. Maksudnya garansi pabrik adalah adanya kartu garansi yang menyertai setiap perangkat keras yang digunakan dalam komputer serta ditandai dengan segel pabrik yang ditempelkan pada komponen-komponen komputer untuk menandai bahwa barang tersebut belum pernah dibuka oleh siapapun setelah keluar dari pabrik, sedangkan garansi toko merupakan jaminan yang diberikan oleh toko dalam hal ini dalam bentuk segel yang dibuat oleh toko itu yang juga ditempelkan pada komponen-komponen komputer yang menunjukkan awal tanggal, bulan dan tahun pembelian komputer tersebut. Tidak semua perangkat keras yang dijualnya memiliki kartu garansi, tetapi jika ada salah satu yang rusak maka barang tersebut akan tetap diperbaiki oleh perakitan komputer tersebut. Perangkat keras di sini biasanya adalah hardisk, processor bahkan ada monitor yang tidak ada kartunya, jadi hanya ada segel pabrik saja. Garansi toko di sini meliputi garansi pada komputer secara menyeluruh hanya untuk perangkat lunaknya (*software*) atau program yang menjalankan komputer tersebut. Jadi jika terjadi kerusakan terhadap program menyebabkan komputer tidak bisa digunakan dengan semestinya maka pihak toko Sahnia Komputer

akan memperbaikinya secara Cuma- Cuma tanpa dikenai biaya selama masa garansi belum habis.⁸⁴

Pada perangkat kerasnya toko sahnia komputer memberikan garansi 1 tahun , maksudnya di sini perangkat keras tidak akan diganti dengan yang baru melainkan hanya diperbaiki oleh penjual, ataupun mengirimkan langsung kepada distributor atau servis center selama masa satu tahun garansi perbaikan belum berakhir dalam hal ini juga tidak dipungut biaya. Tetapi itu semua ada batasannya, yaitu garansi tidak berlaku apabila :⁸⁵

- a. kerusakan diakibatkan oleh kelalaian konsumen maksudnya ialah komputer menjadi rusak karna konsumen dalam meletakkan komputer tidak hati-hati, contohnya bila kerusakan itu disebabkan oleh jatuhnya komputer sehingga monitornya retak, ataupun konsumen melakukan servis pada toko lain yang tidak mempunyai hubungan apapun atau dengan servis center yang tidak ditunjuk.
- b. kerusakan yang disebabkan oleh bencana alam, kerusakan ini disebabkan karena adanya bencana alam seperti banjir yang menyebabkan komputer terendam air sehingga tidak berpungsi lagi, atau bencana alam lainnya. Kerusakan yang disebabkan karena habisnya masa garanasi maka secara otomatis segala kerusakan yang terjadi pada komputer menjadi tanggung jawab konsumen. Konsumen akan dikenai biaya jasa perbaikan serta biaya penggantian apabila diperlukan.

⁸⁴ Dela , (karyawan) Toko Sahnia Komputer, *wawancara*. 19 Desember 2012

⁸⁵ Eva (karyawan), Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, *wawancara*, 13 Januari 2013

Berdasarkan hasil penelitian pada Toko Sahnia Komoputer Pekanbaru bahwa pelayanan garansi komputer bagi konsumen dapat meningkatkan penjualan, banyak hal yang telah dilakukan oleh Toko Sahnia Komouter Pekanbaru, diantaranya prosedur mudah, tepat waktu, kejelasan informasi, pelayanan garansi yang memuaskan sehingga jadi ajang promosi, pencapaian target, suku cadang, jasa perawatan atau servis.⁸⁶

Prosedur Mudah

Berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya sehingga dapat tumbuh dan berkembang serta memberikan kondisi perekonomian secara keseluruhan juga ditentukan oleh kebijaksanaan dalam prosedur pelayanan yang mudah yang akan mempengaruhi tingkat penjualan. Tabel berikut ini menjelaskan tentang tanggapan responden mengenai prosedur pelayanan garansi mudah yang dilakukan Toko Sahnia Komouter.

Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Mudah Yang Dilakukan Toko Sahnia Komouter.

NO	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Mudah	10	67%
2	Sedang	4	26%
3	Tidak mudah	1	7
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan

Dari tabel II di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai prosedur pelayanan garansi yang dilakukan Toko Sahnia Komputer

⁸⁶ Dela,(karyawan) Toko Sahnia Komputer, *wawancara*, 5 Januari 2013

mudah 10 orang atau 66% , sedang 4 orang tau 26%, tidak mudah 1 orang atau 7%. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan ibu Yulinar (salah seorang pembeli di Toko Sahnia Komputer Pekanbaru) mengatakan “ Prosedur pelayanan mudah yang dilakukan Toko Sahnia Komputer menjadikannya merasa nyaman”⁸⁷. Dengan demikian, secara umum pembeli di Toko Sahnia Komputer Pekanbaru sudah mendapatkan prosedur pelayanan dengan mudah.

Tepat Waktu

Tepat waktu dalam arti mengerjakan sesuatu tepat pada waktu yang telah disepakati, Salah satu cara menghargai orang lain adalah menghargai waktu yang diberikan. Jika saja setiap orang belajar untuk tepat waktu, maka tentulah tidak banyak waktu yang akan terbuang percuma hanya karena menunggu kedatangan seseorang. Jika kita sudah membuat janji, belajarlh untuk tepat waktu sebagai wujud kita menghargai orang tersebut. Berlambat-lambat dan selalu telat menandakan bahwa kita bukanlah orang yang menghargai waktu. karena tepat waktu itu adalah sebuah keberhasilan yang lain dan sebuah investasi. Tabel berikut ini menjelaskan tentang tanggapan responden mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan garansi di Toko Sahnia Komouter.

Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Garansi Tepat Waktu Toko Sahnia Komouter.

NO	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tepat	9	60%
2	Kadang- kadang	3	20%
3	Tidak tepat	3	20%

⁸⁷ Ibu Yulinar (pembeli), *wawancara*, Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, 10 Januari 2013

Jumlah	15	100%
--------	----	------

Sumber : Data Olahan

Dari tabel III di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pelayanan garansi yang dilakukan di Toko Sahnia Komputer tepat waktu 9 orang atau 60%, kadang-kadang 3 orang atau 20%, tidak tepat waktu 3 orang atau 20%. Hal ini didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan pak Adil (salah seorang pembeli di Toko Sahnia Komputer Pekanbaru) mengatakan “pelayanan garansi yang dilakukan di Toko Sahnia Komputer tepat waktu sesuai dengan perjanjian ”.⁸⁸

Kecenderungan konsumen membeli di Toko Sahnia Komputer karena dalam pemberian pelayanan garansi tepat waktu, ataupun sesuai dengan waktu yang disepakati.

Suku cadang

Ketersediaan akan suku cadang komputer yang dibeli konsumen merupakan hal yang paling penting, dikarenakan penggunaan komputer pasti akan menurun kinerjanya akibat seiring waktu digunakan komputer tersebut, sehingga penggantian perangkat keras yang telah menurun kinerjanya dengan suku cadang yang baru sangatlah penting demi ke langsung kerja komputer tersebut.⁸⁹

Pada saat menuliskan perangkat keras yang akan dibelinya pada toko komputer konsumen haruslah menanyakan apakah semua ini masih akan ada atau masih diproduksi dalam jangka waktu lama, sehingga jika terjadi

⁸⁸ Bapak Adil (pembeli), wawancara, Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, 13 Januari 2013

⁸⁹ Eva (karyawan), wawancara, Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, 13 Januari 2013

kerusakan atas salah satu perangkat kerasnya akan segera dapat diganti dengan yang baru tanpa menunggu waktu lama atau menghindari hal terburuk yaitu perangkat keras tersebut tidak dapat dipergunakan lagi karena suku cadang perangkat kerasnya sudah tidak diproduksi lagi oleh pabriknya.

Penyediaan suku cadang sama ada *hardware* ataupun *software*, semuanya ini biasa langsung didapatkan oleh konsumen sewaktu-waktu mereka membutuhkannya, tetapi jika barang yang dicari konsumen tergolong barang yang susah didapat dipasaran maka penjual akan tenggang waktu 1 minggu untuk mendapatkan suku cadang yang sesuai dengan keinginan konsumen. Dan apabila konsumen tidak bisa menunggu lama akan dipinjamkan suku cadang bekas yang ada sehingga barang yang dipesan telah datang, hal ini dilakukan penjual demi meningkatkan penjualannya.⁹⁰ Tabel berikut ini menjelaskan tentang tanggapan responden mengenai suku cadang yang lengkap membuat perbaikan tepat waktu.

Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Suku Cadang yang Lengkap Membuat Perbaikan Tepat Waktu

NO	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Mempunyai	12	80%
2	Kadang – kadang	2	13%
3	Tidak mempunyai	1	7
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan

Dari penelitian yang penulis lakukan tentang ketersediaan suku cadang yang lengkap dapat dilihat tabel IV di atas menjelaskan 80% ataupun 12 orang

⁹⁰ Rina (karyawan), *wawancara*, Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, 13 Januari 2013

menyatakan mempunyai,13% atau 2 orang kadang-kadang, dan 7% atau 1 orang menyatakan tidak mempunyai.

Hal ini didukung dengan berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pak Ali ⁹¹(pembeli) di Toko Sahnia Komputer Pekanbaru ia mengatakan” ketersediaan suku cadang yang lengkap menjadikan suatu daya tarik untuk membeli di toko tersebut”, karan ia menyadari dengan ketersediaan suku cadang yang lengkap sangat penting, dikarenakan penggunaan komputer pasti akan menurun kinerjanya akibat seiring waktu digunakan komputer tersebut, sehingga penggantian perangkat keras yang telah menurun kinerjanya dengan suku cadang yang baru sangatlah penting demi ke langsung kerja komputer tersebut.

Kejelasan Informasi

Dalam menyampaikan suatu informasi Toko Sahnia Komputer memberikan informasi yang begitu jelas kepada para setiap pembeli. Informasi yang diberikan, sesuai fakta, dan tidak mengada-ada. Dalam menyampaikan suatu informasi dengan menggunakan kalimat yang efektif agar para pembeli dapat memahami informasi yang kita sampaikan tidak berbelit-belit dalam menyampaikan suatu informasi. Informasi yang sampaikan juga harus yang terbaru, tidak yang sudah kadaluarsa karena informasi setiap detiknya bisa berubah-ubah. Dalam menyampaikan informasi juga diperlukan bahasa yang

⁹¹ Pak Ali (pembeli), *wawancara*, Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, 14 Januari 2013

sopan.⁹² Tabel berikut ini menjelaskan tentang tanggapan responden mengenai pemberian informasi yang begitu lengkap dan jelas.

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Informasi di Toko Sahnia Komputer Pekanbaru.

NO	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jelas	10	66%
2	Kadang – kadang	5	34%
3	Tidak jelas		
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa peningkatan penjualan dapat didominasi oleh kejelasan informasi, hal ini dibuktikan bahwa jumlah responden yang mengatakan bahwa Toko Sahnia Komputer dalam pelayanan garansi memberikan informasi yang jelas 10 orang atau 66%, kadang-kadang 5 orang atau 34%, dan tidak ada satupun responden yang mengatakan kejelasan informasi tidak jelas . Dengan demikian, secara umum Toko Sahnia Komputer dalam pelayanan garansi telah memberikan kejelasan informasi.

Hal ini didukung berdasarkan hasil wawancara dengan saudara Gozali (pembeli) di Toko Sahnia Komputer Pekanbaru mengatakan” dengan adanya informasi yang jelas menjadikan saya tahu lamnya waktu garansi dan komponen-konponen yang diberikan garansi”⁹³.

Kualitas Pelayanan Garansi

⁹² Bapak Adil (pembeli), *wawancara*, Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, 13 Januari 2013

⁹³ Saudar Gozali (pembeli), *wawancara*, Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, 14 Januari 2013

Kualitas jasa biasa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan yang diterima konsumen yang sedemikian kecil telah menjadikan tingkat pelayanan yang diberikan perusahaan tidak memiliki signifikansi sebagaimana diharapkan. Table di bawah ini menjelaskan tentang tanggapan responden tentang kualitas pelayanan garansi :

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Garansi Toko Sahnia Komputer Pekanbaru.

NO	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Berkualitas	11	73%
2	Tidak	2	13%
3	Ragu-Ragu	2	13%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan

Tabel di atas menunjukkan bahwa 11 orang atau 73% menyatakan pelayanan garansi berkualitas, 2 orang atau 13% menyatakan pelayanan garansi tidak berkualitas, 2 orang atau 13% mengatakan ragu-ragu.

Hal ini didukung dengan wawancara dengan ibu Nur (pembeli) di Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, mengatakan” pelayanan garansi yang diberikan Toko Sahnia Komputer berkualitas sehingga membuat komputernya jarang rusak”⁹⁴. Dengan demikian Toko Sahnia Komputer dalam pelayanan garansi memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanannya.

⁹⁴ Saudari Nur (pembeli), *wawancara*, Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, 14 Januari 2013

Pelayanan Garansi yang Memuaskan konsumen Sehingga Jadi Ajang Promosi

Kepuasan dalam melakukan suatu pembelian ataupun dalam pelayanan suatu perusahaan kadang kala terbentuk oleh rasa tidak puas dan puas meskipun demikian tidak gampang untuk menjadikan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Maksud kepuasan pelanggan di sini adalah suatu anggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Tabel di bawah ini menjelaskan tentang jawaban responden tentang pelayanan garansi memuaskan.

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Garansi yang Memuaskan di Toko Sahnia Komputer Pekanbaru.

NO	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Memuaskan	12	80%
2	Tidak Memuaskan	2	13%
3	Ragu -Ragu	1	7%
Jumlah		15	100%

Sumber : Data Olahan

Dari tabel di atas dapat dilihat 12 orang atau 80% menyatakan bahwa pelayanan garansi memuaskan, 2 orang atau 13% menyatakan pelayanan garansi tidak memuaskan dan 1 orang atau 7% menyatakan ragu - ragu.

Hal ini didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan saudari Kasma (salah seorang pembeli di Toko Sahnia Komputer Pekanbaru) mengatakan”pelayanan garansi yang diberikan Toko Sahnia Komputer

memuaskan, sehingga dengan pelayanan tersebut membuat komputernya bisa dipergunakan kembali.” Dengan demikian secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pelayanan garansi yang diberikan Toko Sahnia Komputer dapat memuaskan pelanggan sehingga dengan begitu pelayanan yang diberikan bisa menjadi ajang promosi dan pencapaian target penjualan.

Pencapaian target

Menyusun sebuah rencana dan target penjualan adalah suatu kegiatan rutin tahunan yang diagendakan setiap organisasi / perusahaan. Banyak metode yang dipakai oleh suatu organisasi dalam menetapkan target penjualan. Dalam banyak hal terdapat kesamaan, diantaranya variable-variabel yang digunakan dalam menentukan besaran target penjualan. Dengan demikian pelayanan garansi yang diberikan oleh Toko Sahnia Komputer kepada konsumen bias menjadi salah satu variabel dalam mencapai target penjualan. Tabel di bawah ini menjelaskan jawaban responden tentang target penjualan.

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Target Penjualan di Toko Sahnia Komputer Pekanbaru.

NO	Tahun	Unit terjual	Keterangan
1	2010	175 unit	Target tercapai
2	2011	190unit	Target tercapai
3	2012	205 unit	Target tercapai

Sumber : Dokumen Toko

Tabel di atas menjelaskan target penjualan komputer 170 unit untuk tahun 2010 telah mencapai target , 190 unit untuk tahun 2011 telah mencapai target , 200 unit untuk tahun 2012 telah mencapai target .

Hal ini didukung berdasarkan wawancara dengan pak Syahrul (pimpinan Toko Sahnia Komputer Pekanbaru) mengatakan “pelayanan garansi yang diberikan sangat membantu untuk dapat mencapai target penjualan ataupun dalam meningkatkan penjualan”⁹⁵ dengan demikian pelayanan garansi dapat membantu untuk mencapai target penjualan. dari tahun ketahun sudah mencapai target yang dirancanakan bahkan ada yang melebihi target.

Jasa Perawatan Atau Servis

Jasa perawatan atau service terhadap komputer secara menyeluruh atau pada salah satu perangkat keras yang terpasang pada komputer dan bahkan pada perbaikan program (*software*)yang terdapat pada komputer tersebut. Pelayanan garansi dalam bentuk service kepada komputer yang telah di beli oleh konsumen dari Toko Sahnia Komputer di lakukan dengan dua cara yaitu:⁹⁶

1. konsumen jika tidak biasa membawa komputer ke tokonya , maka pihak toko akan mengirim teknisi langsung ke tempat konsumen berada.
2. Konsumen biasa langsung membawa ke Toko Sahnia Komputer kapanpun selama konsumen menghendaki untuk diperbaiki, dan waktu perbaikan tergantung dari kerusakan komputer, jika keadaannya sangat parah mungkin akan memakan waktu 1 hari samapi 2 hari. Tabel di bawah ini menjelaskan tanggapan responden tentang jasa perawatan atau servis.

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Jasa Perawatan atau Servis di Toko Sahnia Komputer Pekanbaru.

⁹⁵ Pak Syahrul (pimpinan),Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, *wawancara* 14 Januari 2013

⁹⁶ Dela, (karyawan), Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, *wawancara* 6 januari 2013

NO	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	3	20%
2	Kadang- kadang	3	20%
3	Tidak	9	40%
Jumlah		15	100%

Dari tabel di atas menjelaskan bahwa apabila pembeli tidak sempat membawanya ke toko, pihak toko mengirim teknisi langsung ke rumahnya 3 orang atau 20%, kadang- kadang mengirim 3 orang atau 20 %, dan 9 oarang atau 40% mengatakan tidak mengirim. Hal ini didukung berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Rina (karyawan) di Toko Sahnia Komputer mengatakan “ pihak toko tidak mengirim tenaga teknisi kerumah pembeli apabial pembeli tidak sempat membawanya, dikarenakan karyawan di toko tersebut mempunyai tugas ganda, sebagaimana di jelaskan dalam bab II. Apabila pihak toko mengirim langsung ke rumah pembeli kemungkinan karyawan toko akan mengalami kewalahan dalam melayani pelanggan lain.

B. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan Garansi bagi konsumen dalam meningkatkan penjualan komputer

Adapun yang menjadi faktor-faktor pendukung Toko Sania Komputer pekanbaru dalam pelayanan garansi bagi konsumen dalam meningkatkan penjualan komputer, antara lain adalah:

1. Adanya dukungan baik dari pemerintah

sebagaiman dijelaskan pada pasal 25 ayat I UU perdagangan tahun 1999 Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan

dalam batas waktu sekurang- kurangnya 1 tahun wajib menyediakan suku cadang dan atau fasilitas purna jual (garansi)dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang di perjanjikan.⁹⁷

2. Kebijakan Harga

Berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya sehingga dapat tumbuh dan berkembang serta memeperkuat kondisi perekonomian secara ke seluruhan juga ditentukan oleh kebijaksanaan dalam menetapkan harga jual dari barang-barang dagangannya kebijakan pemasaran yang akan meningkatkan penjualan.

Menurut riset yang dilakukan, ternyata komputer yang terjual lumayan banyak dikarnakan harga jual relative lebih murah. tabel berikut ini menjelaskan tentang tanggapan responden mengenai harga jual produk yang ditawarkan oleh Toko Sahnia Komputer.

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Harga Jual Rroduk yang ditawarkan Toko Sahnia Komputer Pekanbaru

No	Alternative jawaban	Frekuensi	Persentase%
1	Tinggi	-	-
2	Rendah	13	86%
3	Sedang	2	14%
Jumlah		15	100%

Sumber: Data Olahan

⁹⁷ Ahmad Miru dan Sutarman, *Loc. Cit.*

Tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai harga jual produk yang ditawarkan. Dari 15 responden, 13 atau 86% responden menyatakan bahwa harga jual produk yang ditawarkan rendah, 2 atau 14% responden menyatakan harga jual produk yang ditawarkan adalah sedang. Dalam hal ini penulis telah melakukan wawancara dengan salah satu karyawan Toko Sahnia Komputer dia mengatakan “ pihak perusahaan telah berusaha semaksimal mungkin untuk menekan biaya-biaya, akan tetapi tidak mengurangi kualitas produk.”⁹⁸ Dan penulis pun sudah melakukan wawancara dengan salah satu pembeli dia mengatakan “ harga yang ditawarkan penjual rendah, walaupun beda-beda Rp 10.000, ataupun Rp. 15.000, kalau di bandingkan Toko Komputer lainnya”⁹⁹

2. Kebijakan produk Toko Sahnia Komputer.

Dewasa ini dengan semakin tingginya tingkat persaingan menuntut perusahaan untuk melakukan pembenahan, baik itu dari fisik produk maupun dari aspek pelayanan. Hal ini merupakan suatu tinjauan yang mendasar tentang menjaga usaha kelangsungan hidup perusahaan. Dalam iklim kompetisi ini perusahaan dihadapkan pada tingkat resiko yang besar dari aspek penguasaan pasar (pangsa pasar), kemungkinan perusahaan akan kehilangan pangsa pasar yang lebih besar. Resiko ini akan timbul karena tuntutan kualitas produk yang lebih baik dengan tingkat harga yang layak.

Kondisi ini merupakan tantangan yang akan membuat pihak pimpinan perusahaan harus mengambil kebijakan yang tepat yang pada

⁹⁸ Dela (karyawan), wawancara, Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, 14 Januari 2013

⁹⁹ Saudara Basar (pembeli), wawancara, Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, 14 Januari

hakekatnya merupakan pedoman secara umum supaya produk yang dihasilkan dapat diterima oleh konsumen sesuai dengan kriteria yang mereka inginkan. Kebijakan yang diambil hendaknya dapat mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi keinginan konsumen.¹⁰⁰ Tabel di bawah ini menerangkan tentang tanggapan responden mengenai kualitas produk yang di tawarkan oleh Toko Sahnia Komputer.

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Menenai Kualitas Produk yang Ditawarkan Toko Sahnia Komputer Pekanbaru

No	Alternative jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Berkualitas	12	80%
2	Sedang	3	20%
3	Tidak berkualitas		
Jumlah		15	100

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel di atas dapat di ketahui bahwa tanggapan responden mengenai kualitas produk yang ditawarkan oleh Toko Sahnia Komputer adalah sangat memuaskan berjumlah 12 orang ataupun 80 %, sedangkan yang menyatakan sedang 3 orang ataupun 20% dan yang menyatakan tidak berkualitas 0 persen. Hal ini didukung berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan saudari Evi (pembeli) ia mengatakan “ produk yang ditawarkan penjual

¹⁰⁰ Sikripsi Erda Yati, fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, tahun 2010, h. 44

sangat berkualitas sehingga dengan demikian komputer saya jarang sekali mengalami kerusakan Alhamdulillah”¹⁰¹.

Dengan demikian dari penjelasan pembeli tadi, dapat diketahui bahwa kualitas produk yang dijual oleh Toko Sahnia Komputer berkualitas dan sudah memenuhi keinginan dari konsumen.

Dari analisa pasar, perusahaan dapat menilai kemampuan konsumen yang pada akhirnya akan mengacau pada berapa tingkat penjualan yang akan mendatangkan keuntungan bagi perusahaan. Analisa pasar yang baik akan selalu memperhatikan seberapa jauh penawaran perusahaan terhadap kepuasan yang akan diterima masyarakat pembeli. Bertolak dari kenyataan ini jelaslah bahwa pengambilan keputusan tentang produk harus dilandasi dengan penganalisaan pasar yang tepat. Seperti yang sudah penulis kemukakan di atas bahwa semua usaha yang baik harus dilandasi oleh analisa pasarbegitu juga dengan usaha pemasaran.¹⁰²

3. Tersedianya teknisi yang profesional

Tabel di bawah ini menjelaskan tanggapan responden tentang tersedianay teknisi yang handal.

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang Tersedianya Teknisi yang Profesional di Toko Sahnia Komputer Pekanbaru.

NO	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tersedia	12	80%
2	Ragu- ragu	3	20%
3	Tidak Tersedia	-	
Jumlah		15	100%

¹⁰¹ Saudara Evi (pembeli), *wawancara*, Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, 18Januari 2013

¹⁰² Sikripsi Erda Yati, *Op,cit*, h. 45

Sumber : Data Olahan

Dari penelitian yang penulis lakukan tentang ketersediaan teknisi yang profesional dan dituangkan pada table di atas dapat dilihat 12 responden atau 80% menyatakan tersedia, 3 responden atau 20% menyatakan ragu-ragu, dan 0% menyatakan tidak tersedia.

Mereka mengatakan bahwa ketersediaan teknisi yang profesional membuat komputer mereka bisa digunakan kembali.

4. Tersedianya shofware yang lengkap.

Tabel dibawah ini menjelaskan tentang tersedianya shofware yang lengkap untuk pelayanan garansi.

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang ketersediaan Shoftware yang lengkap di Toko Sahnia Komputer Pekanbaru.

NO	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tersedia	12	80%
2	Ragu- ragu	3	20%
3	Tidak tersedia	-	
Jumlah		15	100%

Sumber: Data Olahan

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai ketersediaan shofware yang lengkap 12 responden atau 80% mengatakan tersedia, 3 responden atau 20% mengatakan ragu-ragu, dan yang mengatakan tidak tersedia 0%. Mereka mengatakan ketersediaan shoftware yang lengkap menjadikan mereka tidak susah lagi untuk mencari ketempat lain. Dari situ dapat disimpulkan secara garis besar bahwa Toko Sahnia Komputer dalam pelayanan garansi mempunyai shoftware yang lengkap.

Adapun yang menjadi faktor-faktor penghambat Toko Sania Komputer pekanbaru dalam pelayanan garansi bagi konsumen dalam meningkatkan penjualan komputer, antara lain adalah:

1. Adanya pesaing baru.

Industiri komputer merupakan salah satu daya tarik yang sangat menggiurkan bagi para pelaku bisnis. Tingginya permintaan akan peralatan-peralatan komputer, telah meningkatkan minat pelaku bisnis untuk mendalami pelaku bisnis ini. Hal ini jugalah yang memicu banyaknya pesaing baru yang bermunculan dalam bisnis ini.¹⁰³

2. Tingginya intensitas persaingan dalam industri

Bisnis komputer merupakan bisnis yang erat dengan persaingan. Para pesaing saling berusaha memberikan penawaran harga yang termurah dan pelayanan yang terbaik kepada para pembeli dalam upaya untuk meraih pangsa pasar. Tidak jarang, ada beberapa pesaing yang terkadang melakukan yang tidak sportif dalam usahanya untuk menjatuhkan pesaing bisnisnya.¹⁰⁴

3. Potensi pengembanagn produk pengganti

Dalam bisnis komputer potensi pengembanagn produk pengganti cukup tinggi. Pemiklik toko sahnia komputer pekanbaru mengatakan bahwa ancaman produk pengganti sebahagian besar dating dari perusahaan-perusahaan terkemuka yang menawarkan peralatan –peralatan teknologi yang terbaru. Beberapa produk pengganti yang diyakini dapat merebut perhatian pembeli adala produk

¹⁰³ Sejarah Toko komputer .pdf, h.59 di akses 20 Desember 2012

¹⁰⁴ Ibid, h.60

– produk smartpphone, notebook, PDA. Smartphone memiliki beberapa fungsi yang dapat mengganti fungsi komputer antarlain membuka dan menyuting dokumen microsofat office, mengieim dan menerima e-meil, melakukan browsing internet, dan mengorganisasikan tugas pribadi seperti appointment, memo, dan task. Sedangkan notebook yang relatif jauh lebih kecil daripada komputer. Pungsi PDA juga tidak berbeda jauh dengan fungsi smartphone, dengan beberapa kegunaan seperti menerima dan mengirim email.¹⁰⁵

4. Lamanya waktu dalam perbaikan komputer

Lamanya waktu dalam perbaikan komputer disebabkan Toko Sahnia Komputer tidak semua produk memperbaikinya. Ada beberapa produk mengirimkan langsung ke distributornya. Sehingga membutuhkan waktu pengiriman yang cukup lama. Tabel di bawah ini menjelaskan tanggapan responden tentang lamanya waktu dalam perbaikan.

Tabel 4.14 Tanggapan Responden Tentang Lamanya Waktu dalam Perbaikan di Toko Sahnia Komputer Pekanbaru.

NO	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Lama	6	40%
2	Kadang –kadang	5	34%
3	cepat	4	26%
Jumlah		15	100%

Sumber: Data Olahan

¹⁰⁵ Ibid, h.58

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai lamanya waktu dalam perbaikan 6 responden atau 40% mengatakan lama, 5 responden atau 36% mengatakan kadang-kadang, 4 responden atau 24% mengatakan cepat.

Hal ini didukung berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan dengan saudara M.Riva' (pembeli) ia mengatakan” Toko Sahnia Komputer dalam memperbaiki komputer membutuhkan waktu yang lama, pernah saya tanya kepada pihak toko, mereka mengatakan tidak semua produk memperbaikinya. Ada beberapa produk mengirimkan langsung ke distributornya. Sehingga membutuhkan waktu pengiriman yang cukup lama”¹⁰⁶

Dengan demikian dapat di analisa bahwa dalam pelayanan garansi kadang membutuhkan waktu yang begitu lama, bahkan ada beberapa pembeli memilih memperbaiki ke tempat lain walaupun mereka mengeluarkan biaya.

C.Tinjauan ekonomi islam terhadap pelayanan garansi bagi konsumen untuk meningkatkan penjualan .

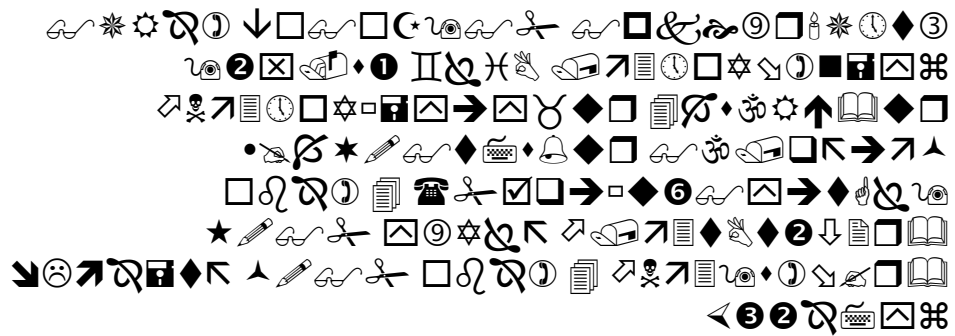
Konsep pelayanan dalam Islam terwujud dalam suatu hubungan antara manusia jikalau mengajarkan beberapa prinsip pokok yaitu:¹⁰⁷ Prinsip persamaan (*Musawah*)

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa pelayanan garansi yang dilakukan oleh Toko Sahnia Komputer tidak membeda-bedakan suku dan status sosial antara pembeli, Dengan demikian prinsip persamaan ini sesuai dengan yang diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW. Pada hakikatnya

¹⁰⁶ M. Riva'i, (pembeli), *wawancara*, Toko Sahnia Komputer Pekanbaru, 20 Januari 2013

¹⁰⁷ <http://a.tribalfusion.com>. diakses tgl 26 Januari 2013, h.1

setiap manusia sama di sisi Allah, perbedaan manusia hanya terletak pada derajat ketaqwaan masing-masingorang terhadap Allah, seperti firman Allah Surat Al-Hujarat ayat 13.¹⁰⁸



“Hai manusia, Sesungguhnya kami menciptakan kamu dariseorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnyaorang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. SesungguhnyaAllah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal”. (QS.Al-hujarat: 13)

Prinsip persamaan ini adalah suatu keharusan karena merupakan dasar dalam mengatur hubungan antara manusia. Dengan demikian jika terdapat perbedaan di dalam suatu organisasi hal itu adalah sebagai akibat dari adanya pembagian kerja atau tugas saja.

Perinsip persaudaraan (ukhuwah) Semua Muslim bersaudara, begitu juga pihak Toko Sahnia Komputer dalam memberikan pelayanan garansi kepada pembeli, mereka beranggapan pembeli itu saudara mereka, dengan demikian dalam meberikan pelayanan yang sebenar-benarnya hal ini sesuai firman Allah dalam Surat Al-Hujarat ayat 10.Artinya:¹⁰⁹

¹⁰⁸ Deperteman Agama, *op.cit*, h. 847

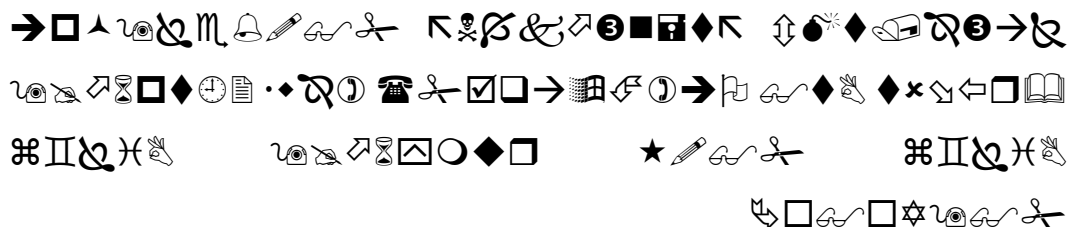
¹⁰⁹ *Ibid*, 846



“Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat”(QS. Al-Hujarat: 10)

Jadi sekalipun berbeda status sosial masing-masing manusia, prinsip persaudaraan harus dipegang teguh dalam perilaku hidup sehari-haridan dalam memberikan nilai kepada manusia.

Prinsip cinta kasih (Muhabbah) Berdasarkan temuan yang penulis teliti bahwa pihak Toko Sahnia Komputer dalam melakukan pelayanan memiliki *mahabbah* ataupun kasih sayang terhadap pembeli. Mereka menganggap manusia diciptakan oleh Allah sebagai makhluk yang paling mulia dan paling sempurna dari pada makhluknya yang lain. Oleh karena itu, sudah sepantasnya jika manusia itu saling cinta-mencintai dan saling memuliakan antara sesamanya. Sesuai dengan firman Allah Surat Ali-Imron ayat 112.¹¹⁰



¹¹⁰ Ibid,h.94

“Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia” (QS. Ali-Imron:112)

Oleh karena itu setiap pemimpin, karyawan, maupun pelanggan/konsumen diharuskan saling menyayangi/menghormati antara mereka.

Prinsip tolong-menolong (*Ta'awun*) Pihak Toko Sahnia Komputer memberikan pelayanan garansi ke pada pembeli dengan tujuan bahwa barang-barang yang mereka jual benar-benar berkualitas tidak ada cacat, dan telah sesuai dengan ajaran Islam yang menganjurkan kita untuk saling tolong menolong dalam kebaikan, sebagaimana firman Allah dalam Surat Al-Maidah ayat 2:¹¹¹



“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong -menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”. (QS. Al-Maida:2)

Dan juga dalam hadis Rasulullah menjelaskan :

المُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ مِنْ أَخِيهِ بَيْعًا وَفِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَّهُ لَهُ (رَوَاهُ ابْنُ مَاجَه)

¹¹¹ *Ibid*,h.156

“Muslim itu bersaudara, tidak halal bagi seorang muslim menjual barangnya kepada muslim yang lain, pada hal pada barang itu terdapat cacat (a’ib)” (HR. Ibnu Majah)¹¹²

Kualitas merupakan hal terpenting dalam memproduksi suatu barang atau jasa, kualitas yang tinggi akan membuat konsumen lebih berminat untuk membeli atau menggunakannya. Kualitas layanan merupakan Prioritas utama dalam sebuah jasa. Islam banyak memberikan kebebasan individual kepada manusia dalam masalah konsumsi. Setiap individual diberikan kebebasan sepenuhnya dalam pembelanjaan atas barang-barang dan jasa yang baik ketentuan tidak mendatangkan bahaya (merugikan) bagi konsumen dan kesejahteraan Negara.¹¹³ Dalam hadist juga mendorong untuk memperbagus produk atau jasa dan meningkatkan kualitasnya.

“Sesungguhnya Allah mencatat kebaikan pada segala hal (HR.Muslim)¹¹⁴

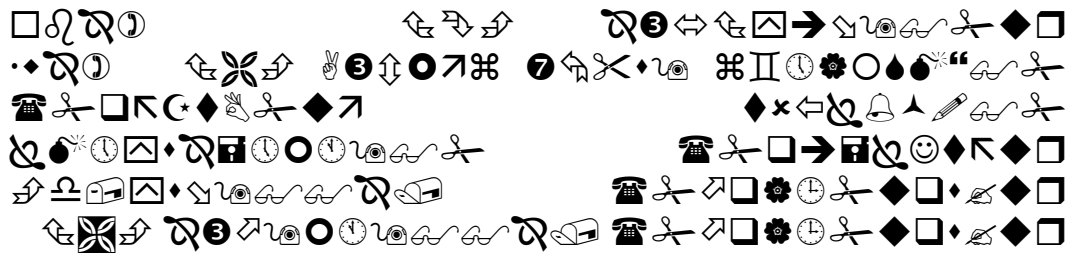
Toko Sahnia komputer dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya karena mereka beranggapan bahwa waaktu adalah modal yang lebih berharga dari harta, karena disitulah kehidupan manusia. Dia lebih berharga dari harta bahkan lebih mahal nilainya dari harta. Dengan demikian sesuai dengan ajaran Islam yang mengatakan waktu adalah pedang, ataupun waktu adalah ibadah, manusia diciptakan untuk beribadah kepada-Nya Swt, bukan semata-mata mencari materil. Begitu pentingnya waktu, sehingga Allah Swt bersumpah dengan waktu. seperti Allah bersumpah dengan waktu malam,

¹¹² M. Ali Hasan, *loc. cit.*,h.128

¹¹³ Rahman, Afzalur. *Doktrin Ekonomi Islam*, Jilid 2 (Yogyakarta: PT.Dana bhakti Wakaf, 1995), hlm.20.

¹¹⁴ Qardhawi, Yusuf. *Sunnah Rasul: Sumber Ilmu Pengetahuan dan Peradaban* (Jakarta: Gema Insani Press1998), hlm.320.

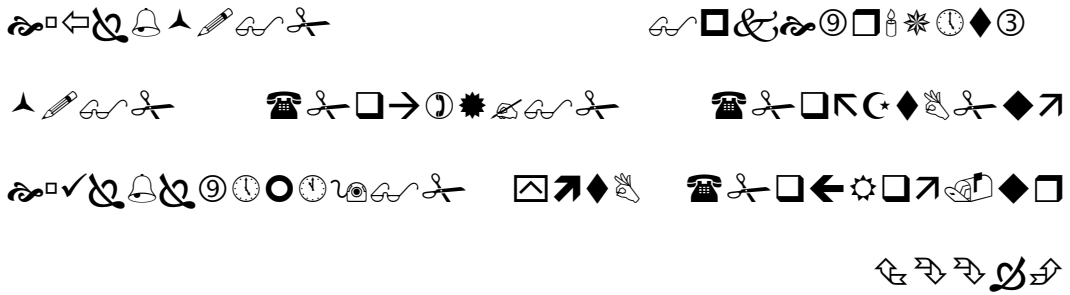
waktu Dhuha, waktu Ashar, bahkan di dalam Surat Al-A'sri Allah Subhanahu wa Ta'ala menyebutkan sifat-sifat orang yang beruntung, yaitu mereka yang mampu menjaga waktunya dengan beriman dan beramal shaleh sebagaimana Allah Subhanahu wa Ta'ala sebutkan dalam surat tersebut yang artinya:



“Demi masa. Sesungguhnya manusia berada dalam keadaan merugi. Kecuali orang-orang yang beriman dan beramal sholeh, dan mereka saling berwasiat dengan kebenaran dan saling berwasiat dengan kesabaran.” (QS. al-Ashri: 1-3)¹¹⁵

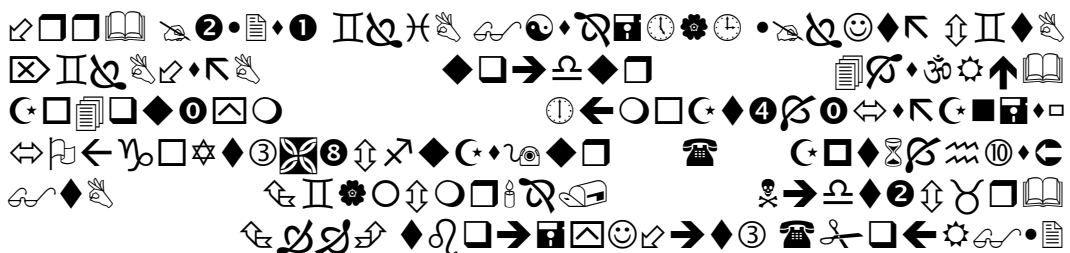
Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan bahwa pihak Toko Sahnia Komputer Dalam memberikan informasi pelayanan garansi dengan jujur dan benar, hal ini telah sesuai dengan ajaran Islam, yang mengajarkan bahwa dalam melayani konsumen sebaiknya selalu diciptakan kejujuran akan menambah keberkahan bagi penjual. Selalu diciptakan sikap tidak mencari keuntungan sebesar-besarnya, misalnya dalam meberikan informasi dijelaskan dengan seadanya jangan mengada-ngada. Apabila berjanji dan diberi amanah ditunaikan dengan baik. Sebab penjual yang jujur itu diridhoi oleh Allah. karena melaksanakan perintahnya yang tercantum dalam surat At-Taubah ayat:119

¹¹⁵ Depertemen Agama, *op,cit*,h.1099



“Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar.¹¹⁶

Pada waktu memberikan pelayanan kepada pembeli pihak Toko Sahnia Komputer memberikan pelayanan dengan ramah tamah, dengan demikian konsumen merasa lebih diperhatikan dan dihargai oleh pihak pelayanan. Dengan demikian mereka akan ikut merasa memiliki terhadap eksistensi perusahaan sebagai timbal balik mereka (konsumen) akan menjadi konsumen yang setia terhadap perusahaan. Sebagaimana Allah telah menjelaskan dalam surat An-Nahal ayat 97:



Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam Keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik [839] dan Sesungguhnya akan Kami beri Balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.¹¹⁷

Pelayanan garansi yang diberikan Toko Sahnia Komputer dapat berfungsi usaha untuk memberikan perlindungan kepada konsumen terhadap barang-

¹¹⁶ Idid, h. 301

¹¹⁷ Ibid, h. 417

barang yang telah dibelinya. Dari dalil-dalil di atas dapat diketahui bahwa pihak Toko Sahnia Komputer bertujuan memberikan pelayanan garansi untuk pembeli ini dan berdasarkan dalil-dalil di atas maka sangatlah tepat dan searah dengan tujuan ekonomi Islam yaitu membantu kesejahteraan masyarakat dalam bidang ekonomi karena pada dasarnya pemberian pelayanan garansi ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam meningkatkan penjualannya. karena di dalamnya terdapat tolong menolong, dan Allah selalu menolong hambanya, selama hambanya tersebut menolong saudaranya.

Layanan garansi merupakan salah satu dari bermacam-macam jenis kegiatan mua'malah yang di atur dalam Islam. Dalam bidang mu'amalah pada dasarnya semuanya diperbolehkan selama tidak ada hukum Islam yang melarangnya. Sebagai mana kaidah ushul fiqh menjelaskan dibab I.

Azhar Basyir secara umum telah mengklasifikasikan kriteria dalam pelaksanaan mu'amalah sebagi berikut:

1. Pada dasarnya segala bentuk mu'amalah adalah mubah, kecuali yang ditentukan lain oleh Al-Qur'an dan Hadits
2. Mu'amalah dilaksanakan atas dasar suka sama suka tanpa adanya unsur paksaan.
3. Mu'amalah dilaksanakan atas dasar pertimbangan mendatangkan manfaat dan menghindarkan kemudratan.

4. Mua'malah dilakukan dan dilaksanakan dengan memelihara nilai keadilan dan menghindarkan unsure-unsur penganiayaan dan unsur kesempatan dalam kesempatan.¹¹⁸

Kemudian realitas masyarakat dewasa ini, dalam melihat perjanjian garansi ini bukan lagi hal baru, namun mereka dapat menerima dan telah terbiasa, malah perjanjian garansi ini telah menjadi suatu kelaziman, jika sekarang mau membeli sesuatu barang yang berharga, lazimnya ia menayakan terlebih dahulu perihal garansi barang tersebut kepada penjual. Dalam hal ini ketika suatu kelaziman telah dapat diterima dikalangan masyarakat dan tidak juga bertentangan dengan syaria't Islam maka kelaziman tersebut merupakan hukum. Hal ini sesuai dengan kaidah ushul fiqh yang berbunyi:¹¹⁹

Artinya:” Adat kebiasaan msyarakat bisa dijadikan sebuah hukum”

Pelayanan dalam Islam, sebagai seorang pembeli , seorang muslim harus mengikuti aturan Allah SWT misalnya dengan memberikan kemudahan-kemudahan yang bersifat kebijaksanaan dalam proses transaksi atau dengan tidak menawar barang yang sedang ditawarkan orang lain. Begitu seorang pembeli harus mengikuti peraturan – peraturan yang memang disahkan oleh pimpinan misalnya dengan tidak membeli barang haram.

Adapun pelayanan garansi yang dilakukan oleh Toko Sahnia Komputer dapat diterima (tidak dilarang). Pembolehan garansi ini dalam transaksi jual beli dapat disandarkan kepada hadis Nabi SAW, yang berbunyi:

¹¹⁸ Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalah, edisi Repise*, (yogyakarta: UII Press, 2000) hl.15-16

¹¹⁹ Abdurrohman Bin Abi Bakar Assuyuti, *loc.cit.* h.65

شُرُوطِهِمْ

عَلَى

الْمُسْلِمِ

“Semua orang muslim bertanggung jawab (mematuhi dan menjalankan) atas syarat-syarat yang mereka buat”.¹²⁰

Hadis di atas memberikan pengertian bahwa, semua orang muslim bertanggung jawab (mematuhi dan menjalankan) atas syarat-syarat yang telah mereka buat. Hadis ini jelas menegaskan bahwa apabila telah terjadi kesepakatan dalam syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan dalam jual beli di anatar kedua belah pihak termasuk adanya garansi, maka hal ini mesti dijunjung tinggi dan dipatuhi kedua belah pihak. Sebai mana Allah berfirman :



“Hai orang-orang yang beriman, tepatilah janji-janjimu”. (QS.Al-Maidah:1)

Hal ini menyingkapkan bahwa yang dimaksud dengan *akad* adalah semua pedoman hidup yang telah ditetapkan oleh Allah. Akad (transaksi) iman kepada Allah dan ubudiah kepada Allah, berdirilah semua macam akad, baik yang khusus berkenaan setiap perintah dan larangan dalam syari’at Allah, maupun yang berhubungan dengan semua bentuk mu’amalat dengan sesama manusia, makhluk-mahkluk hidup lainnya, dan benda-benda lain di alam semesta ini dalam batasan syari’at Allah. Maka, semua itu adalah akad-akad

¹²⁰ Ahmad Ibnu Al-Husein Ibnu Ali Bin Musa Abi Bakar Al-Baihaqi, *Sunan Al- Baihaqi*, Juz VII (Makkah Al-Mukarromah: Maktabah Dar Al-Baz, 1994)hlm 248

(transaksi- transaksi) yang Allah menyeru semua orang yang beriman, dengan menyebut identitas mereka, agar memenuhinya.¹²¹

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan. Maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan.

1. Pelayanan garansi yang dilakukan oleh pihak Toko Sahnia Komputer dalam meningkatkan penjualan dalam hal ini Toko Sahnia Komputer sudah memberikan mutu pelayanan garansi yang terbaik kepada setiap pembeli agar tercipta kepuasan pelanggan.

¹²¹ Sayyid Qutub, *op.cit.h*, 251

2. Faktor pendukung Toko Sahnia Komputer pada pelayanan garansi guna untuk meningkatkan penjualan, dan masih banyaknya pembeli tidak biasa memperbaiki sendiri komputernya apabila terjadi kerusakan di kemudian hari. Sedangkan faktor penghambat Toko Sahnia Komputer pada pelayanan garansi tidak tersedianya tenaga teknisi pada merek-merek tertentu, dan lamanya masa pengerjaan pelayanan garansi sehingga pembeli memilih orang lain untuk memperbaiki komputernya walupun di kenakan biaya.
3. Adapun tinjauan ekonomi Islam terhadap pelayanan garansi komputer dalam meningkatkan penjualan Toko Sahnia Komputer sudah sesuai dengan syaria't Islam karena dalam pelayanan garansi terdapat unsur-unsur tolong menolong. Hal ini berdasarkan Surat Al-Maidah ayat : 2 yang menganjurkan agar saling tolong menolong dalam kebaikan bukan tolong menolong dalam berbuat dosa. Sehingga pembeli merasa terbantu.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran-saran yang mungkin dapat di laksanakan dalam pelyanan garansi komputer dalam meningkatkan penjualan Toko Sahnia Komputer diantaranya adalah:

1. Kepada pihak pelayanan garansi (Toko Sahnia Komputer) agar lebih memperhatikan kembali yang telah di lakukan selama ini agar manfaat dari pelayanan garansi dapat di rasakan oleh seluruh pembeli.
2. Untuk pembeli sebaiknya dapat memanfaatkan pelayanan garansi dengan sebaik-baiknya. Agar menghemat biya.

3. Bagi para pembaca, mudah-mudahan sikripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, selain itu penuling mengharapkan keritikan dan saran yang membangun terhadap penyusunan sikripsi ini agar bisa lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ibnu Al-Husein Ibnu Ali Bin Musa Abi Bakar Al-Baihaqi, *Sunan Al-Baihaqi*, Juz VII (Makkah Al-Mukarromah: Maktabah Dar Al-Baz, 1994)
- Ahmad Tjahjono, *perpajakan Indonesia* , (Jakarta :PT. grafindo Persada, 2003)
- Al- Bassam, Abdullah bin Abdurrohman, *syarah bulughul maraom*,(Jakarta: Pustaka Azzam, 2006)
- Al- Shiddqy Hasby, *Syariat Ialam Menjawab Tentang Zaman*,(Jakarta, Bulan Bintang,1996)
- Al- Suyuti Abdurrahman Bin Abi Bakri, *Al-Asybahu Wannazhoir*, Juz I,(Bairut Dar,Al-Kutub Al-Ilmiyah, 1403. H)
- Al- Zuhaili Ahmad , *Al- Fiqhul Islam Waadilldtuhu*, juz IV, (Bairut Dar Al- fikri 1989)
- Boediono, Pelayana Prima Perpajakan, (Jakarta : rineka cipta , 2003)
- Depertemen Agama RI *Al-Qura'n dan Terjamah*,(Semarang CV. Toha Putra1989)
- Drs. H.A.S. Moenir, *menejmen pelayanan umum di Indonesia*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara 2006)
- Ensiklopedi Indonesia* jilid II (Jakarta: Ichtiar Baru Van Home, 1980)
- <http://a.tribalfusion.com>. diakses tgl 26 Januari 2013
- Huyasro dan Ahmad Anwari, *Garansi Bank Menjamin Berhasilnya Usaha Anada*, (Jakarta, Balai Aksara, 1983)
- Ibnu Rusyd, *Bidayatul Mujtahid*, Jilid 2 (Jakarta: Pusataka Azzam, 2007)

Imam Syafii Abu Abdullah Muhammad Bin Idris, *Ringkasan Kitab Al-Umm*,
(Jakarta: Pustaka Azzam,2007)

M. Ali Hasan, *berbagai macam transaksi dalam islam* “, (Jakarta :PT. grafindo
Persada, 2003)

M. nurrianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, (Bandung
CV. Afabeta, 2010),

Melayu S.P. Hasibuan ,*Dasar-Dasar Perbankan* ,(Jakarta PT. Bumi Aksara, 2005

Miru Ahmad dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta. PT.
Raja Grafindo Persda, 2004)

Muhammad Mahmud Bably, *Etika Bisnis Studi Kajian Konsep Perekonomian
Menuru Al-Qura'n dan As-Sunnah* (Solo, Ramadani, 1990)

Musthofa Edwin nasution dkk, *pengenalan eksklusif Ekonomi Islam*” (Jakarta
:kencana 2007)

Philip Kotler, *Marketing Esentialis*, (Jakarta, Erlangga, 1987)

Sayyid Qutub,*Tafsir Fi Zilalil Qura'n*, Jilid 2, (Jakarta: Darusy-syueuq, Bairut,
1992M, 1412 H.)

Sikripsi Erda Yati, fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, tahun 2010

Taufiq Hidayat, *Garansi dan Penarapannya Perspektif Hukum Islam*, pdf, diakses
24 Desember 2012

W.J.S.Purwodarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*,(Jakarta: Balai Pustaka
,1982)