

BAB III

**PRAKTEK JUAL BELI *HANDPHONE* (HP) SERVIS YANG
TIDAK DIAMBIL OLEH PEMILIKNYA
DI *COUNTER KAAFI CELL* DAN ANUGRAH *CELL* SIDOARJO**

A. Gambaran tentang *Counter Kaafi Cell* Sidoarjo

1. Sejarah Berdirinya *Counter Kaafi Cell* Sidoarjo

Counter Kaafi Cell adalah sebuah *counter* yang bergerak dibidang penjualan pulsa secara eceran maupun secara partai (grosir), jual beli *handphone* baik baru ataupun bekas, *accessories handphone*, dan melayani jasa servis *handphone*. *Counter* ini berdiri sejak tahun 2004 dan lokasinya berada di Jl. A. Yani No.120 Desa Gedangan Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo.

Pada awal berdirinya *counter* ini hanyalah *counter* yang kecil, namun sejalan dengan bertambahnya jumlah pemilik *handphone* sehingga secara tidak langsung meningkatkan omset penjualan *counter* ini. Usaha ini menunjukkan perkembangan yang baik karena selain melayani penjualan secara eceran juga melayani penjualan pulsa secara partai (grosir). Sementara

untuk memenuhi permintaan pasar *counter* ini menambah pelayanannya yaitu dengan melayani jasa servis *handphone*.¹

2. Jenis Pelayanan di *Counter Kaafi Cell* Sidoarjo

a. Pengisian pulsa

1) Pulsa gesek/*voucher* fisik

Yaitu media yang berfungsi untuk menambah nilai kredit pulsa bila telah habis atau dirasakan kurang untuk melakukan komunikasi yang dapat dibeli dalam bentuk kartu. Pengisian pulsa dengan cara mengesek hologram pada kartu pengisian lalu memasukkan nomor seri yang ada dibalik hologram kartu pada *handphone* sesuai dengan petunjuk yang ada pada kartu pengisian. Dan harus dipastikan nomor yang dimasukkan benar, jika berhasil maka pulsa *handphone* akan terisi sesuai dengan nominal yang telah dibeli.

2) Pulsa elektrik

Yaitu pengisian pulsa dengan cara menulis nomor *handphone* pembeli dan nominal yang diinginkan pada buku yang telah disediakan oleh pihak *counter*, lalu pihak penjual akan mengecek nomor yang ditulis beserta nominal yang diinginkan, pihak *counter* akan mengirim pulsa pada nomor pembeli.

b. Penjualan pulsa secara partai (grosir)

¹ Hilmi owner *counter Kaafi Cell*, Wawancara, Sidoarjo, 5 Mei 2011.

Selain melayani penjualan pulsa secara eceran *counter Kaafi Cell* juga melayani *penjualan* pulsa secara partai (grosir).

c. Jual beli *handphone*

Jual beli *handphone* di “Kaafi Cell” dibedakan menjadi dua bagian, yaitu:

1) Jual beli *handphone* bersegel (baru)

Dalam hal ini biasanya pihak “Kaafi Cell” tidak menjual *handphone* bersegel dengan jumlah besar, dikhawatirkan *handphone* tersebut tidak ada peminatnya, sebab harga *handphone* bersegel jauh lebih mahal dari *handphone* bekas (lama).

2) Jual beli *handphone* bekas (lama)

Handphone bekas lebih digemari dari pada *handphone* baru karena harganya lebih terjangkau, akan tetapi resiko kerusakannya lebih besar dibandingkan *handphone* baru. Bila sebelum *ijab qabul* ada kesepakatan perbaikan bila terjadi kerusakan, maka pihak “Kaafi Cell” mempunyai kewajiban memperbaikinya.

d. Jasa servis *handphone*

Pelayanan servis merupakan jasa perbaikan *handphone* bagi konsumen pengguna *handphone*. Adapun jenis kerusakan *handphone* yang diperbaiki oleh bagian servis pada *counter Kaafi Cell* antara lain:

1) Kerusakan pada *hardware* (komponen)

2) Kerusakan pada *software* (program)

Setiap bulannya *counter* Kaafi *Cell* Sidoarjo menerima jasa perbaikan/servis *handphone* sekitar 3-8 buah baik itu *handphone* GSM ataupun CDMA dengan kerusakan yang berbeda-beda. Sedangkan hasil penjualan *handphone* servis yang tidak diambil oleh pemiliknya tiap bulan rata-rata 2-3 buah *handphone*.²

e. Barang-barang yang dijual

Untuk memenuhi kebutuhan pengguna *handphone* maka *counter* Kaafi *Cell* menjual berbagai macam komponen maupun aksesoris.

Adapun barang-barang yang di jual antara lain:

- 1) *Handfree* adalah suatu peralatan menggambarkan sifat yang dapat digunakan tanpa menggunakan tangan (misalnya melalui perintah suara). Misalnya untuk menjawab panggilan telepon, memulai memutar musik atau yang lainnya sehingga pengguna tidak langsung menyentuh ponsel.³ *Handfree* yang ditawarkan merek Motorola, Sony Ericsson dan Nokia.
- 2) Baterai adalah alat/obyek yang dapat menyimpan energi listrik.⁴
- 3) Memori eksternal adalah memori tambahan *handphone*.

² Lina bagian penjualan di *counter* Kaafi *Cell*, Wawancara, Sidoarjo, 6 Mei 2011.

³ <http://sentrablog.blogspot.com/2011/12/earphone-headset-handsfree-handset-atau.html>

⁴ <http://www.sisilain.net/2010/11/pengertian-baterai.html>

- 4) *Charger* adalah alat perantara untuk mengisi baterai *handphone* dengan menggunakan arus listrik, merek yang ditawarkan antar lain: Nokia, Motorola dan Sony Ericcson.
- 5) Aksesoris adalah alat-alat bantu yang difungsikan untuk memaksimalkan ataupun untuk memperindah penampilan *handphone*.
- 6) Kartu perdana adalah kartu yang pertama kali digunakan sebelum diadakan pengisian ulang.

B. Praktek Jual Beli *Handphone* Servis yang tidak diambil oleh Pemiliknya di Counter Kaafi Cell Sidoarjo

Adapun praktek jual beli *handphone* servis yang tidak diambil oleh pemiliknya di *counter* Kaafi Cell Sidoarjo adalah sebagai berikut:⁵

- Pertama : Pemilik *handphone* mengucapkan maksud untuk menserviskan *handphone*.
- Kedua : Pihak *counter* menanyakan kepada pemilik *handphone* tentang kerusakan *handphonenya*.
- Ketiga : Setelah pemilik *handphone* menyebutkan tentang kerusakan *handphonenya*, pihak *counter* memperkirakan biaya yang akan dihabiskan untuk memperbaiki *handphone* tersebut (biaya ini dibayar ketika *handphone* sudah selesai diperbaiki dan diambil oleh

⁵ Hilmi owner counter Kaafi Cell, Wawancara, Sidoarjo, 11 Mei 2011.

pemiliknya) dan lamanya perbaikan biasanya sekitar satu minggu sampai dua minggu.

Keempat : Kemudian pihak *counter* memberitahukan kepada pemilik *handphone* untuk meninggalkan *handphonenya* untuk diperbaiki dan meminta nomor yang bisa dihubungi untuk memberitahukan biaya perbaikan dan waktu pengambilan *handphone*. Lalu pihak *counter* menulis tanda bukti transaksi perbaikan *handphone* di nota transaksi yang diserahkan kepada pemilik *handphone* sebagai jaminan atau tanda bukti telah menserviskan *handphonenya*.

Kelima : Setelah *handphone* selesai diperbaiki pihak *counter* menghubungi pemilik *handphone* untuk memberitahukan bahwa *handphonenya* sudah bisa diambil dan biaya perbaikan. Disini sering terjadi ketika pihak *counter* menghubungi pemilik *handphone* tidak tersambung (nomer tidak aktif) bahkan tidak ada kabar dari pemilik *handphone* kapan akan mengambil dan membayar perbaikan *handphone*, setelah beberapa kali dihubungi tetap tidak ada kepastian dan kabar dari pemilik *handphone* sekitar empat sampai enam bulan pemilik *handphone* belum juga mengambil *handphonenya* pihak *counter* menjual *handphone* tersebut kepada orang lain. Pihak *counter* merasa berhak menjual *handphone* kepada orang lain karena telah meluangkan waktu dan mengeluarkan biaya untuk memperbaiki *handphone* tersebut.

Dari keterangan saudara Hilmi selaku *owner Kaafi Cell* menjelaskan bahwa *handphone* yang sudah selesai diservis/diperbaiki yang dijual kepada orang lain ketika tidak diambil oleh pemiliknya, tidak ada perjanjian sebelumnya baik secara lisan maupun tulisan. Karena ketika pemilik *handphone* akan meninggalkan *handphone* di *counter* untuk diperbaiki, pihak *counter* meminta kepada pemilik *handphone* nomor yang bisa dihubungi. Ini bertujuan agar pihak *counter* bisa menghubungi pemilik *handphone* sewaktu-waktu, mengkonfirmasi jika kerusakan *handphonenya* belum diketahui dan memberitahukan waktu pengambilan *handphone*.⁶

Dari pemilik *handphone* yang pernah merserviskan *handphonenya*, ada salah satu yang komplain yakni ibu Fita Maulida mengeluhkan harga perbaikan *handphone* yang mahal melebihi harga *handphonenya*.

C. Gambaran tentang *Counter Anugrah Cell Sidoarjo*

1. Sejarah Berdirinya *Counter Anugrah Cell Sidoarjo*

Pada tahun 2005 seseorang (Heri) mendirikan *counter* sebagai bisnis usahanya yang diberi nama *Anugrah Cell*, dengan berdirinya *counter Anugrah Cell* konsumen pengguna *handphone* dapat memenuhi kebutuhan *handphonenya*. *Counter* ini berdiri sejak tahun 2005 dan lokasinya berada di Jl. Rajawali No. 20 RT. 02/RW. VI Kode Pos 61256 Rewwin Kepuh Kiriman Waru Sidoarjo.

⁶ *Ibid*

Pemilik *counter* Anugrah Cell tidak hanya berhenti dalam penjualan pulsa saja (fisik maupun elektrik) tetapi juga bermacam-macam *handphone* dari berbagai jenis *handphone*, merk *handphone*, serta aksesoris *handphone* untuk mengembangkan usahanya. Dengan berjalannya waktu *counter* Anugrah Cell mengalami perkembangan usaha sehingga pemilik *counter* Anugrah Cell mempunyai inisiatif lain yaitu memberikan pelayanan yang berupa jasa servis *handphone* dan hak purna jual (tukar tambah).⁷

2. Jenis Pelayanan di *Counter* Anugrah Cell Sidoarjo

a. Penjualan pulsa

1) Pulsa gesek/*voucher* fisik

Yaitu media yang berfungsi untuk menambah nilai kredit pulsa untuk melakukan komunikasi yang dapat dibeli dalam bentuk potongan kartu.

2) Pulsa elektrik

Berbeda dengan pulsa gesek/*voucher* fisik, pulsa jenis ini tidak berbentuk kartu melainkan berbentuk elektrik, cara pengirimannya dengan menggunakan sistem elektromagnetik/kabel optik.

b. Jual beli *handphone*

Mengenai jual beli *handphone* dalam *counter* Anugrah Cell terdapat 2 bagian. Antara lain:

1) *Handphone* bersegel (baru)

⁷ Heri owner *counter* Anugrah Cell, Wawancara, Sidoarjo, 17 Mei 2011.

Dalam jual beli *handphone* bersegel pihak penjual jarang mengambil barang dalam jumlah yang banyak. Sebab resiko sangat tinggi, karena harga *handphone* bersegel naik turun tiap bulannya.

2) *Handphone* bekas (lama)

Untuk jual beli *handphone* bekas pada *counter* Anugrah *Cell* sangat diminati pembeli dibandingkan *handphone* bersegel, disamping harganya yang dapat dijangkau, pembeli juga dapat mengetahui keadaan *handphone* yang akan dibelinya. Untuk *handphone* bekas yang masih ada garansi resmi dari produk maka harganya lebih mahal dibandingkan *handphone* bekas yang garansi produknya sudah habis.

c. Jasa servis *handphone*

Pelayanan servis merupakan jasa perbaikan *handphone* yang diberikan oleh pihak *counter* “Anugrah *Cell*”. Setiap bulannya *counter* Anugrah *Cell* Sidoarjo menerima jasa perbaikan/servis *handphone* sekitar 5-7 buah *handphone* dari berbagai merk dengan kerusakan yang berbeda-beda, seperti konektor baterai yang rusak, rusaknya *area security* *handphone* (sistem pengaman) dan lain-lain. Sedangkan untuk hasil penjualan *handphone* servis yang tidak diambil oleh pemiliknya tiap bulan rata-rata 2-5 buah *handphone*.⁸

d. Hak purna jual (tukar tambah)

⁸ Abdul bagian teknisi di *counter* Anugrah *Cell*, Wawancara, 17 Mei 2011.

Hak purna jual diberlakukan di *counter* Anugrah *Cell* bagi para konsumen yang ingin menjual *handphone* lamanya, kemudian berkeinginan membeli yang baru sesuai dengan keinginannya. Pihak Anugrah *Cell* terlebih dahulu menaksir harga *handphone* yang akan dijual, kemudian pihak konsumen membayar kekurangannya.

e. Barang-barang yang dijual

Untuk memenuhi kebutuhan pengguna *handphone* maka *counter* Anugrah *Cell* menjual berbagai macam komponen maupun aksesoris.

Adapun barang-barang yang di jual antara lain:

- 1) *Handfree*
- 2) Baterai
- 3) Memori eksternal (sebagai memori tambahan *handphone*)
- 4) *Charger*
- 5) Mobil *charger* LCH-12 (alat perantara untuk mengisi baterai *handphone* dalam mobil saat perjalanan)
- 6) Aksesoris
- 7) Kartu perdana

**D. Praktek Jual Beli *Handphone* Servis yang tidak diambil oleh Pemiliknya di
Counter Anugrah *Cell* Sidoarjo**

Adapun praktek jual beli *handphone* servis yang tidak diambil oleh pemiliknya di *counter* Anugrah *Cell* Sidoarjo adalah sebagai berikut:⁹

- Pertama : Pemilik *handphone* mengucapkan maksud untuk menserviskan *handphone* dengan menyebutkan kerusakan *handphonenya*.
- Kedua : Pihak *counter* menanyakan lebih detail kepada pemilik *handphone* tentang kerusakan *handphonenya*.
- Ketiga : Kemudian pemilik *handphone* menanyakan kepada pihak *counter* berapa biaya yang akan dihabiskan untuk memperbaiki *handphonenya* dan lamanya waktu perbaikan.
- Keempat : Setelah itu pihak *counter* memperkirakan biaya untuk memperbaiki *handphone* dan memperkirakan lamanya perbaikan biasanya sekitar satu minggu sampai dua minggu tergantung kerusakan *handphone* tersebut. Untuk biaya dibayar ketika *handphone* sudah selesai diperbaiki dan diambil oleh pemiliknya.
- Kelima : Kemudian pihak *counter* meminta kepada pemilik *handphone* untuk meninggalkan *handphonenya* untuk diperbaiki dan meminta nomor yang bisa dihubungi untuk memberitahukan biaya perbaikan dan waktu pengambilan *handphone*. Lalu pihak *counter* menyerahkan tanda bukti transaksi perbaikan *handphone* di nota transaksi yang diserahkan kepada pemilik *handphone* sebagai jaminan atau tanda bukti telah menserviskan *handphonenya*.

⁹ *Ibid*, 20 Mei 2011

Keenam : Setelah *handphone* selesai diperbaiki pihak *counter* menghubungi pemilik *handphone* untuk memberitahukan bahwa *handphonenya* sudah bisa diambil dan biaya perbaikan. Disini sering terjadi ketika pihak *counter* menghubungi pemilik *handphone* tidak tersambung (nomer tidak aktif), pemilik *handphone* belum bisa mengambil *handphonenya*, bahkan tidak ada kabar dari pemilik *handphone* kapan akan mengambil dan membayar perbaikan *handphone*, setelah beberapa kali dihubungi tetap tidak ada kepastian dan kabar dari pemilik *handphone* sekitar kurang lebih tujuh bulan pemilik *handphone* belum juga mengambil dan membayar perbaikan *handphonenya* pihak *counter* menjual *handphone* tersebut kepada orang lain. Inisiatif tersebut dilakukan sebab pihak *counter* Anugrah *Cell* merasa dirugikan oleh pemilik *handphone* karena telah mengeluarkan biaya dan tenaga untuk memperbaiki *handphonenya*.

Hasil wawancara dengan saudara Heri selaku *owner* dari Anugrah *Cell* menjelaskan bahwa tidak ada perjanjian sebelumnya apabila *handphone* yang telah selesai diperbaiki dalam waktu yang lama tidak diambil oleh pemiliknya maka *handphone* tersebut dijual pihak *counter* Anugrah *Cell* kepada orang lain. Alasannya karena pihak *counter* telah mempunyai nomor pemilik *handphone* yang bisa dihubungi jika terjadi apa-apa pada *handphone* tersebut, jadi pihak

counter bisa langsung menghubungi pemilik *handphone* untuk memberitahukan pengambilan dan biaya perbaikan *handphone*.¹⁰

¹⁰ *Ibid*