

**BAB III**

**PELAKSANAAN KHIYAR DAN GARANSI PRODUK ELEKTRONIK DI  
*SERVICE CENTER LENOVO, SEMARANG***

**A. Gambaran Umum Perusahaan Laptop Lenovo**

1. Profil Perusahaan Lenovo

Lenovo merupakan perusahaan komputer yang ternama. Perusahaan ini bahkan dianggap sebagai produsen terbesar di Cina. Tahun 2013, perusahaan ini bahkan dianggap sebagai produsen komputer terbesar di dunia. Perusahaan yang bemarkas di Beijing ini pada awalnya merupakan perusahaan kecil, hingga sekarang memiliki nama besar. Dahulu ketika awal berdiri perusahaan ini tidak bernama Lenovo. Lenovo bukanlah nama pertama.<sup>1</sup>

Perusahaan komputer ini dulunya bernama *Legend* (dalam bahasa Cina, *Lianxiang*). Perusahaan ini didirikan pada tahun 1984 oleh Liu Chuanzi bersama sepuluh orang lainnya. Ketika didirikan, perusahaan ini hanya memiliki modal kecil. *Legend* saat itu bemarkas di sebuah ruang satpam. Perusahaan *Legend* pada awalnya memulai bisnis komputernya secara perlahan. Kemudian seiring berjalannya waktu, perusahaan ini semakin dikenal di Cina. Perusahaan *Legend* kemudian tumbuh besar. Perusahaan ini semakin menanjak ketika negara Cina mulai bergabung dengan Organisasi Perdagangan Dunia atau *WTO*. Dan pada tahun 2004,

---

<sup>1</sup> <http://portal.paseban.com/news/152682/sejarah-lenovo>. diakses pada hari Senin, tanggal 8 September 2014 pukul 14.00 WIB.

Liu Chuanzi mengganti nama perusahaan ini menjadi Lenovo. Pergantian nama ini pun menjadi keberuntungan sendiri.

Tahun 2004 bisa dikatakan menjadi tonggak sejarah Lenovo di mata Internasional. Hal ini karena pada tahun tersebut, Lenovo sukses masuk ke posisi delapan sebagai produsen PC terbesar di dunia. Tahun berikutnya menjadi catatan sejarah Lenovo yang cukup menjadi sorotan. Perusahaan ini kemudian menjadi bahan pembicaraan Internasional setelah sukses mengambil alih divisi komputer IBM, perusahaan terkemuka di Amerika. Dengan bergabungnya unit PC IBM di bawah Lenovo membuat perusahaan ini semakin dikenal, Lenovo pun kemudian mulai terdengar namanya sebagian produsen server, komputer genggam, perangkat pencitraan, dan telepon genggam terbaik. Perusahaan ini pun memiliki tujuan agar bisa dikenal sebagai produsen PC terbesar.

Didirikannya markas kedua perusahaan ini, Amerika membuat perusahaan ini semakin melebarkan sayapnya. Tahun 2005-2009 Lenovo mengalami masa yang cukup baik. Akuisisi dengan IBM, berpengaruh pada sektor penjualan komputer yang cukup meningkat. Terutama untuk produk Lenovo *Thinkpad*, laptop tangguh besutan Lenovo dan IBM. Lenovo pun juga membukukan penjualan yang cukup baik untuk sektor lainnya.<sup>2</sup>

Hasilnya, Lenovo mencatat pendapatan yang cukup baik. Bahkan pada tahun 2013, sejumlah lembaga riset semacam IDC (*International*

---

<sup>2</sup> *Ibid.*

*Data Corporation*) dan Gartner menyebutkan bahwa pangsa pasar Lenovo semakin meningkat mencapai 17,6%. Hal inilah yang kemudian membuat Lenovo dianggap sebagai produsen terbesar di dunia untuk unit bisnis PC. Lenovo memang dianggap sebagai perusahaan terbesar untuk unit PC, namun untuk pangsa pasar Mobile, perusahaan ini masih kalah. Lenovo pun tidak kehabisan akal. Perusahaan ini mencoba meningkatkan kualitas produk perangkat Mobile mereka. Salah satu strateginya yang cukup banyak menyita perhatian dunia adalah membeli *Motorola Mobility*, perusahaan terkemuka yang semenjak tahun 2012 dibeli *Google*. Langkah ini dilakukan Lenovo pada awal tahun 2014. Pembelian *Motorola Mobility* dari *Google* ini merupakan langkah besar dari Lenovo untuk semakin memantapkan diri dalam menghadapi persaingan perangkat Mobile, terutama *smartphone* yang semakin ketat. Pembelian Motorola sendiri merupakan catatan sejarah Lenovo terbesar kedua setelah sembilan tahun lalu mengakuisisi IBM. Demikianlah penjelasan tentang sejarah Lenovo. Perusahaan yang kini memiliki lebih dari 33.000 karyawan ini menatap masa depan dunia teknologi yang cemerlang. Bahkan setelah mengakuisisi Motorola, Yang Yuanqing berencana akan mengakuisisi perusahaan lainnya.<sup>3</sup>

Kesuksesan Lenovo tidak terlepas dari kepercayaan konsumen terhadap produk yang dikeluarkan oleh Lenovo. Maka untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produknya Lenovo

---

<sup>3</sup> *Ibid.*

memberikan pelayanan yang maksimal terhadap para konsumen berupa pendirian *service center* di beberapa kota yang tersebar di wilayah Indonesia guna mempermudah pelayanan terhadap konsumen ketika ada produk laptop yang rusak. Dengan *service center* tersebut diharapkan konsumen bisa merasa puas terhadap pelayanan Lenovo.

Berikut ini daftar *Service Center* Lenovo:<sup>4</sup>

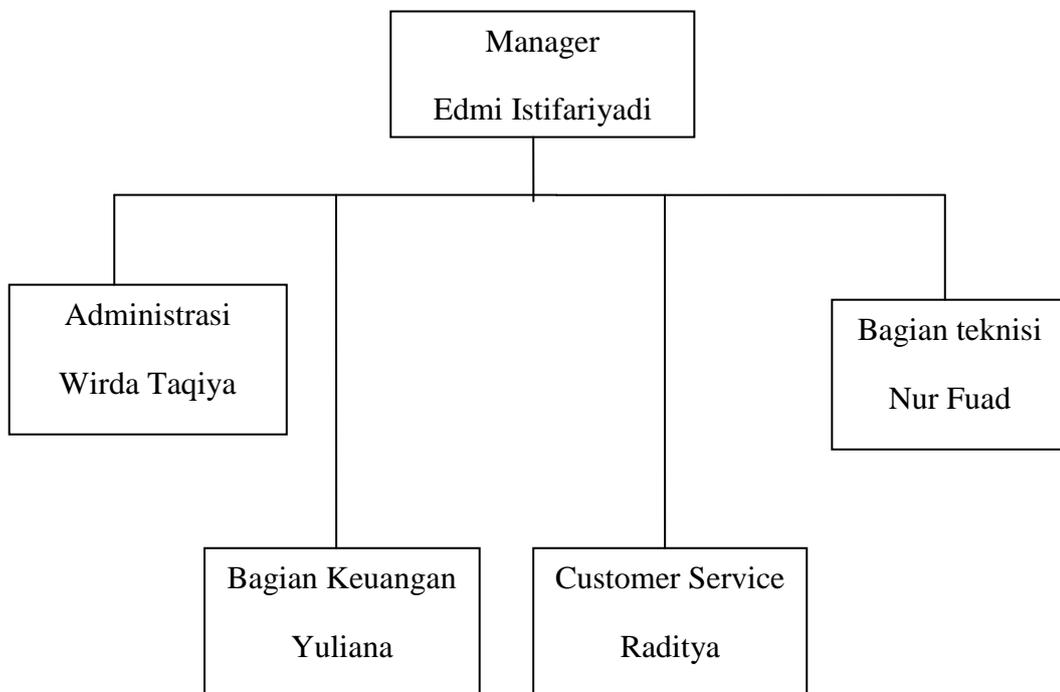
No.	Kota	Alamat	Telepon
1	Jakarta	Jl. Balikpapan Raya No 11 CD Jakarta Pusat Jl. Pluit Timur Blok L Barat No.25 Mangga Dua Mall Lt.2 No.37	62-21-385 0200  62-21-661 1375 62-21-6220 2939
2	Bandung	Ruko Setrasari Mall B12 No.13 Jl. Kartini No. 9	62-22-200 9823 62-22-4236765
3	Semarang	Jl. MT. Haryono 824	62-24-8452581
4	Solo	Jl. Yosodipuro 64	62-271-725 265
5	Yogyakarta	Jl. C. Simanjuntak 37	62-274-520 200
6	Surabaya	Jl. Kusuma Bangsa Nomor 084E	62-31-547-0818
7	Bali	Jl. Diponegoro No.98, Pertokoan Kerthawijaya A-6 Denpasar Bali	62-36-1233 115
8	Palembang	Jl. Lingkar 1 No 310D	62-711-352 345

<sup>4</sup> <http://www.daftar.co/service-center-lenovo/>. Diakses pada hari Selasa, 9 Desember 2014 pukul 21.00 WIB.

Dengan adanya layanan konsumen resmi Lenovo, konsumen tidak perlu khawatir lagi bila suatu saat ada kerusakan dilaptopnya. Konsumen bisa mengunjungi *Service Center* yang terdekat.

Namun dalam hal ini penulis tidak akan meneliti terhadap pelaksanaan pelayanan klaim garansi di semua *service center* yang disediakan oleh lenovo, tetapi penulis hanya mengambil salah satu *service center* di Semarang tepatnya di jalan MT. Haryono nomor 824 yang di sediakan oleh Lenovo, karena sistem yang digunakan masing-masing *service center* adalah sama walaupun tempatnya berbeda. Jadi menurut penulis, satu *service center* sudah bisa mewakili terhadap pelaksanaan garansi yang diberikan oleh Lenovo.

#### Struktur Organisasi Service Center Lenovo



Berikut penjelasan mengenai pembagian tugas dan wewenang dari masing-masing struktur organisasi di atas:

- a. Manager bertugas untuk mengawasi dan mengatur seluruh kegiatan yang ada di *service center*.
- b. Administrasi bertugas mengawasi masalah kinerja karyawan, dan sebagai jembatan penghubung antara karyawan dengan atasan dan sebagainya.
- c. Bagian Keuangan bertugas menangani atau mengatur masalah keuangan *service center*, pembayaran upah karyawan dan sebagainya
- d. Customer service bertugas melayani pertanyaan yang diajukan tamu atau konsumen dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin dengan sopan.
- e. Bagian Teknisi bertanggung jawab atas jasa servis atau perbaikan produk yang rusak.<sup>5</sup>

## **B. Pelaksanaan Khiyar dan Garansi Pada Produk Elektronik di *Service Center* Lenovo, Semarang**

Segala sesuatu kegiatan pasti tidak akan terlepas dari yang namanya resiko, apalagi dalam dunia bisnis perdagangan, resiko akan penyelewengan, ketidakjujuran, etos kerja yang tidak sehat sangatlah mungkin terjadi pada bisnis perdagangan yang tidak sehat dan tidak sesuai dengan aturan-aturan yang telah disepakati bersama.

---

<sup>5</sup> Interview dengan manager service center Lenovo, Selasa tanggal 9 September 2014.

Pada jual beli laptop ini penjual dan pembeli sama-sama tidak mengetahui kualitas produk laptop tersebut. Penjual dan pembeli baru mengetahui ketika pembeli telah menyatakan pilihannya dan membuka laptop serta mencoba laptop yang dibelinya dihadapan penjual untuk mengetahui bagaimana keadaan laptop tersebut. Jika laptop sudah dibeli, kemudian pembeli membuka dan mencoba laptop dalam keadaan baik, maka pembeli meneruskan jual belinya. Apabila setelah dibuka dan dicoba laptopnya kemudian diketahui adanya cacat atau kerusakan, maka hak *khiyar* pada laptop dilakukan dengan cara:

1. Mekanisme hak *khiyar* pada produk laptop yang rusak atau cacat diketahui pembeli di tempat akad.<sup>6</sup>

Pada saat laptop yang dibeli oleh pembeli (Rizal, 35 tahun) ketika dibuka dihadapan penjual ternyata setelah dicoba laptop yang dibelinya tersebut cacat atau rusak pada bagian layar LCD yang tiba-tiba *blank* tidak bisa menampilkan apa-apa, maka disini pembeli dapat membatalkan jual belinya dan menggunakan akad baru untuk memilih laptop yang dipilihnya, dan laptop yang rusak akan dibawa ke gerai *servis center* resmi atau oleh penjual dikembalikan ke distributor laptop tersebut.

2. Mekanisme hak *khiyar* pada produk laptop yang rusak atau cacat diketahui di luar toko.<sup>7</sup>

Kerusakan laptop dapat saja terjadi disebabkan kurang selektifnya produsen laptop dalam menjual produknya di pasaran. Kerusakan laptop

---

<sup>6</sup> Interview dengan konsumen laptop, Rizal, hari Rabu 10 September 2014.

<sup>7</sup> Interview dengan konsumen laptop, Rois, hari Rabu 10 September 2014.

yang diketahui oleh pembeli (Rois, 22 tahun) setelah membeli laptop, kemudian mencoba laptop tersebut di tempat akad, pada waktu akad tidak diketahui adanya cacat. Kemudian laptop yang sudah dibeli dibawa pulang. Setelah beberapa hari pemakaian baru terlihat ada bagian yang cacat atau rusak pada bagian baterai yang drop. Padahal umumnya baterai laptop dapat dipakai rata-rata antara 2-3 jam. Ternyata setelah dipakai baterai hanya bertahan sampai 1 jam bahkan kurang dari 1 jam, sehingga tidak bisa berfungsi secara maksimal padahal pembeli sudah menggunakan barang sesuai dengan buku petunjuk penggunaan. Pada masalah ini penjual menyarankan pada pembeli untuk menggunakan hak garansinya.

Dalam hal kerusakan atau cacat pada laptop yang telah dibeli oleh pembeli (Sukron, 35 tahun) serta dicoba pada waktu akad dan tidak diketahui adanya kerusakan pada waktu membelinya kemudian 2 bulan setelah akad, pembeli baru mengetahuinya kalau laptop yang dibelinya cacat, yaitu kinerja laptop tiba-tiba menjadi sangat lambat, padahal waktu membeli laptop dapat beroperasi sangat cepat. maka pembeli memberitahukan kepada penjual bahwa barang yang telah dibelinya terdapat cacat dan benar-benar bukan diakibatkan pembeli, karena pembeli telah menggunakan laptop sesuai dengan buku petunjuk penggunaan. Maka pada kejadian ini penjual tidak bertanggung jawab atas kerusakan.

Penjual disini menyarankan untuk membawanya ke *gerai service center* resmi sesuai dengan merek laptop yang dibelinya. Pihak penjual tidak mempunyai hak untuk memperbaikinya meskipun pada toko elektronik terdapat jasa service, karena setiap pembelian laptop selalu mendapatkan garansi produk. Jika pihak toko memperbaiki laptop tersebut maka hak garansi pembeli akan hilang dan pembeli akan dikenakan biaya perbaikan.

### **C. Ketentuan Garansi Laptop Lenovo**

#### **a. Jaminan yang diberikan**

Lenovo menjamin bahwa setiap produk perangkat keras Lenovo, yang dibeli konsumen bebas dari cacat materi dan pengerjaan selama digunakan secara normal dalam masa garansi. Masa garansi untuk produk dimulai pada tanggal pembelian seperti yang ditunjukkan pada tanda terima penjualan atau faktur atau sebagaimana dinyatakan khusus oleh Lenovo. Jaminan ini hanya berlaku untuk produk di dalam Negeri atau wilayah pembelian. Dan garansi yang diberikan oleh Lenovo adalah satu tahun atau 12 bulan.

#### **b. Cara mendapatkan layanan jaminan**

Apabila produk yang telah dibeli oleh konsumen tidak berfungsi sebagaimana yang telah dijamin selama masa garansi, konsumen dapat memperoleh layanan garansi dengan cara menghubungi Lenovo atau penyedia layanan yang telah disetujui oleh Lenovo. Daftar penyedia

layanan yang telah disetujui dan nomor telepon telah tersedia di dalam kotak. Layanan jaminan mungkin tidak tersedia di semua lokasi. Konsumen yang ingin mengajukan klaim garansi pada laptopnya bisa memilih *service center* terdekat untuk memperoleh layanan dari Lenovo. Biaya bisa berlaku apabila di luar wilayah layanan normal penyedia layanan. Konsumen dapat menghubungi penyedia layanan untuk mendapatkan informasi spesifik sesuai lokasi dimana ia tinggal.<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil wawancara dengan manager dan bagian teknisi di *service center* Lenovo, pihak *service center* akan memberikan kemudahan pelayanan terhadap konsumen yang mengajukan klaim garansi dengan cara pelayanan yang ramah terhadap konsumen dan penanganan perbaikan secepat dan sebaik mungkin terhadap laptop konsumen yang mengalami kerusakan, sehingga konsumen bisa menggunakan laptopnya kembali dalam waktu yang relatif singkat setelah perbaikan dan laptop yang rusak bisa berfungsi normal seperti sediakala. Dari pelayanan yang diberikan tersebut diharapkan konsumen bisa merasa puas terhadap jasa perbaikan dan service yang diberikan oleh penyedia layanan.

Tetapi dalam prakteknya, pelayanan klaim garansi tidak selalu diimbangi dengan kejujuran sesuai dengan apa yang telah dijanjikan oleh *service center* tersebut, walaupun kejujuran pada prinsipnya dapat membawa pada kepercayaan konsumen. Sehingga dalam prakteknya tidak

---

<sup>8</sup> Interview dengan bagian teknisi, Nur Fuad, Selasa 9 September 2014.

semua benar menurut peraturan hukum dan agama. Misalnya ketika konsumen (Ardi, 27 tahun) datang untuk mengajukan klaim garansi terhadap kerusakan *switch bluetooth* laptop yang kendor, pihak *service center* tidak langsung begitu saja memperbaiki kondisi laptop yang rusak, pihak *service center* masih menanyakan kenapa kerusakan *switch bluetooth* laptop tersebut bisa terjadi dan pihak *service center* juga mengatakan seharusnya klaim tersebut dilakukan pada awal pembelian, jadi klaim yang diajukan konsumen dianggap sudah terlambat oleh pihak *service center*.<sup>9</sup> Tentu kejadian ini sangat mengecewakan pihak konsumen selaku pemilik laptop, padahal konsumen sudah menggunakan laptop tersebut sesuai dengan buku petunjuk penggunaan yang ada di dalam kardus laptop sewaktu ia membeli laptop dan konsumen juga tidak tahu kalau laptop tersebut sudah ada kerusakan di waktu awal pembelian. Padahal dari pihak *service center* sudah berjanji akan memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.

c. Langkah-langkah Sebelum Mengajukan Klaim Garansi

Sebelum jaminan layanan diberikan, konsumen juga harus mengambil langkah-langkah berikut:

- 1) Mengikuti prosedur permintaan layanan ditentukan oleh penyedia layanan.

---

<sup>9</sup> Interview dengan konsumen laptop, Ardi, hari Kamis 11 September 2014

- 2) Menyimpan atau mengamankan semua program dan data yang tersimpan dalam produk.
- 3) Memberikan penyedia layanan dengan semua kunci atau kata sandi.
- 4) Memberikan penyedia layanan yang cukup, bebas, dan aman ke fasilitas pemilik untuk melakukan layanan.
- 5) Menghapus semua data, termasuk informasi rahasia, kepemilikan dan informasi pribadi, dari produk, jika konsumen tidak dapat menghapus informasi tersebut, konsumen disarankan untuk memodifikasi informasi untuk mencegah akses oleh pihak lain karena data pribadi tidak di bawah perlindungan hukum yang berlaku. Penyedia layanan tidak bertanggung jawab atas kerugian atau pengungkapan data, termasuk informasi rahasia, informasi kepemilikan, atau informasi pribadi, pada suatu produk yang dikembalikan atau diakses untuk layanan jaminan.
- 6) Menghapus semua fitur, bagian, pilihan, perubahan, dan lampiran karena tidak tercakup oleh garansi
- 7) Memastikan bahwa produk atau bagian bebas dari batasan hukum yang mencegah penggantian.
- 8) Jika yang melakukan klaim bukan pemilik produk atau sebagian, maka dia harus mendapatkan otorisasi dari pemilik untuk ke penyedia layanan untuk menyediakan layanan jaminan.<sup>10</sup>

#### d. Persyaratan Sebelum Mengajukan Klaim Garansi

---

<sup>10</sup> Interview dengan bagian teknisi, Nur Fuad, Selasa 9 September 2014

Ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh konsumen yang akan mengajukan klaim garansi terhadap laptopnya yang mengalami kerusakan. Syarat-syarat tersebut antara lain:

- 1) Membawa nota atau faktur pembelian laptop. Nota tersebut digunakan untuk mengetahui tanggal pembelian laptop dan tempat dimana konsumen membeli laptop.
- 2) Buku garansi yang telah diisi oleh konsumen.
- 3) Laptop yang rusak yang akan diajukan klaim.
- 4) Kardus laptop jika masih ada.
- 5) Semua asesoris yang terdapat pada laptop juga harus dibawa.

e. Penanganan yang Dilakukan *Service Center* dalam Klaim Garansi

Bila konsumen menghubungi penyedia layanan, konsumen harus mengikuti penentuan masalah tertentu dan prosedur penyelesaian. Penyedia layanan akan mencoba untuk mendiagnosa dan menyelesaikan masalah tersebut melalui telepon, e-mail atau bantuan remote. Penyedia layanan dapat mengarahkan konsumen untuk mendownload dan menginstall pembaruan perangkat lunak yang ditunjuk. Beberapa masalah dapat diselesaikan dengan menginstall pengganti yang disebut "*Customer Replaceable Unit*" atau "CRU". Jika demikian, penyedia layanan akan mengirim CRU kepada konsumen untuk diinstall. Jika masalah ini tidak bisa diselesaikan melalui telepon, melalui penerapan pembaruan perangkat lunak atau instalasi CRU, penyedia layanan akan menjajarkan jenis jaminan layanan yang ditetapkan untuk produk.

Jika penyedia layanan memutuskan bahwa tidak dapat memperbaiki produk tersebut, penyedia layanan akan menggantinya dengan salah satu yang paling tidak setara secara fungsional. Jika penyedia layanan menentukan bahwa tidak dapat diperbaiki atau mengganti produk, satu-satunya solusi di bawah Jaminan Terbatas ini adalah untuk mengembalikan produk ke tempat konsumen membeli.

e. Penggantian Produk dan Bagian

Ketika layanan jaminan melibatkan penggantian suatu produk atau bagian, produk yang diganti atau bagian menjadi milik Lenovo dan produk pengganti atau bagian menjadi milik konsumen. Hanya berubah produk Lenovo dan bagian yang memenuhi syarat untuk penggantian. Produk pengganti atau sebagian disediakan oleh Lenovo mungkin tidak baru, tetapi ini dalam keadaan baik dan paling tidak setara secara fungsional seperti produk baru. Produk pengganti atau bagian akan dijamin selama sisa periode yang tersisa pada produk baru.<sup>11</sup>

Berdasarkan hasil yang diteliti oleh penulis, penggantian produk yang tidak baru inilah yang dianggap telah merugikan salah satu pihak yaitu konsumen. Karena yang namanya barang bekas atau *second* pasti ada cacatnya, karena barang tersebut telah digunakan sebelumnya. Dalam hal ini konsumen memiliki hak untuk mendapatkan penggantian barang atau *spare part* yang baru yang sudah terjamin kualitasnya dan hal tersebut

---

<sup>11</sup> Interview dengan bagian teknisi, Nur Fuad, Selasa 9 September 2014

secara tidak langsung bisa memberi kepuasan terhadap konsumen dari pelayanan garansi yang diberikan.

Dan ketika ada konsumen ( Rizal, 30 tahun) yang mengajukan klaim garansi terhadap laptonya dan pihak *service center* mengatakan kalau perbaikan akan berlangsung lama mungkin sekitar satu sampai dua minggu karena ada komponen yang rusak dan harus diganti. Akhirnya laptop tersebut di tinggal dan diperbaiki oleh pihak *service center*. Tetapi setelah dua minggu pihak konsumen mencoba untuk menghubungi *service center*, ternyata laptop tersebut belum jadi dan pihak *service center* mengatakan kalau *spare part* untuk laptop tersebut habis dan masih menunggu pengiriman *spare part* dari *service center* pusat yang ada di Jakarta. Setelah satu bulan konsumen tersebut mencoba untuk menghubungi pihak *service center* dan pihak *service center* mengatakan kalau pihaknya masih menunggu pengiriman *spare part*.<sup>12</sup> Berdasarkan kejadian tersebut menurut hemat penulis, ada salah satu pihak yang dirugikan yaitu konsumen, karena proses perbaikan laptop yang berlangsung sangat lama dan hal tersebut tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan pihak *service center* untuk bisa memberikan pelayanan perbaikan barang secara efisien dan secepat mungkin. Dan kalaupun sudah diperbaiki belum tentu *spare part* yang di berikan itu dalam kondisi masih baru.

---

<sup>12</sup> Interview dengan konsumen laptop, Rizal, pada hari Rabu 10 September 2014

Pada tanggal 3 Maret 2013 ( Bayu,25 tahun ) menserviskan laptop Lenovo Y430 dengan keluhan HDD click dan LCD flicker. Saat itu Bayu ditemui oleh Bapak Nur fuad yang mengaku sebagai Bagian Teknisi. Akhirnya klaim yang ditulis dalam nota hanya LCD flicker dengan no nota: 769. Janji yang diberikan Bapak Nur Fuad dalam 2 (dua) minggu saya akan dihubungi. Namun, 2 (dua) minggu berselang Bayu tidak dihubungi. Setelah 1 (satu) bulan, Bayu coba hubungi, namun mendapat tanggapan bahwa laptopnya masih belum ada ganti LCD-nya. Berselang 1 minggu kemudian dia coba hubungi berkali-kali, namun tidak diangkat. Akhirnya dia SMS dan dia datangi, pihak Lenovo menjanjikan 2 (dua) hari lagi selesai.

Laptop saya ambil sekitar tanggal 10 April 2013 dalam kondisi tutup LCD rusak. Namun, LCD flicker sudah hilang. Namun, 1 (satu) minggu kemudian masalah yang sama muncul lagi, dan pada tanggal 26 April 2013 Bayu menserviskan lagi dengan nomor nota 1941. Namun, pada tanggal 17 Juni 2013 kerusakan kembali terjadi, dan dia klaimkan, namun pihak *Service Center* Lenovo menolak dengan alasan garansi habis (label garansi tertulis habis sampai 15 Juni 2013). Yang menjadi masalah selama bulan Maret hingga Juni mereka terkesan tidak mereparasi laptop Bayu. Bahkan, terkesan mengulur sampai garansi dia habis tanpa melakukan perbaikan apapun. Baik terhadap laptop Bayu maupun pelayanannya.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Interview dengan konsumen laptop, Bayu, pada hari Sabtu 13 Desember 2014

f. Yang Tidak Tercakup dalam Garansi

Dalam proses pemberian garansi, pihak Lenovo tidak akan langsung memberikan pelayanan klaim garansi pada setiap kerusakan laptop. Garansi ini tidak mencakup dalam hal-hal sebagai berikut:<sup>14</sup>

- 1) Gangguan atau kesalahan pengoperasian produk. Kehilangan, atau kerusakan data konsumen dengan produk.
- 2) Program perangkat lunak apapun yang sudah disediakan dengan produk atau dipasang kemudian.
- 3) Kegagalan atau kerusakan akibat dari penyalahgunaan, perlakuan kasar, kecelakaan, modifikasi, lingkungan fisik atau operasi tidak cocok, bencana alam, tenaga alam, salah perawatan, atau penggunaan yang tidak sesuai.
- 4) Kerusakan yang disebabkan oleh penyedia layanan non-resmi.
- 5) Kegagalan atau kerusakan setiap produk yang disebabkan oleh pihak ketiga.
- 6) Dukungan teknis atau lainnya, seperti bantuan dengan pertanyaan-pertanyaan dan orang-orang tentang produk set-up dan instalasi.
- 7) Produk atau bagian produk label identifikasi diubah atau label identifikasi telah dihapus.

Dalam praktek pelaksanaannya, ketika ada seorang konsumen yang melakukan klaim garansi pihak penyedia layanan *service center* Lenovo tetap tidak mau menerima klaim garansinya dikarenakan konsumen

---

<sup>14</sup> Interview dengan bagian teknisi, Nur Fuad, Selasa 9 September 2014

tersebut tidak menyertakan nota pembelian karena nota pembelian tersebut sudah hilang. Tentu dalam hal ini konsumen juga sangat dirugikan, karena dalam buku atau perjanjian garansi dijelaskan kalau nota pembelian tidak ada maka tanggal pembuatan produk dianggap sebagai tanggal pembelian.

g. Garansi Layanan Informasi

Jika diperlukan, penyedia layanan akan menyediakan layanan perbaikan atau pertukaran tergantung pada jenis layanan jaminan yang ditentukan untuk produk konsumen dan layanan yang tersedia. Penjadwalan layanan akan tergantung pada waktu panggilan konsumen, ketersediaan suku cadang, dan faktor lainnya.

Beberapa jenis layanan yang diberikan oleh *service center*:<sup>15</sup>

1. Layanan *Customer Replaceable Unit* (“CRU”) di bawah Layanan CRU, penyedia layanan akan mengirimkan unit pengganti kepada konsumen berdasarkan biaya instalasi yang telah ditetapkan. Informasi CRU dan petunjuk penggantian akan dikirimkan dengan produk konsumen dan tersedia setiap saat dari Lenovo jika dibutuhkan.

2. *On-Site Service*

Di bawah *On-Site Service*, penyedia layanan akan memperbaiki atau menukar produk di lokasi konsumen. Konsumen harus menyediakan area kerja yang layak untuk pembongkaran atau perakitan ulang dari produk tersebut. Beberapa perbaikan akan diperlukan untuk

---

<sup>15</sup> Interview dengan customer service, Raditya, Selasa 9 September 2014

diselesaikan di pusat layanan. Jika demikian, penyedia layanan akan mengirimkan produk kepada pusat layanan dengan biayanya sendiri.

### 3. Kurir atau Layanan Depot

Di bawah kurir atau layanan depot, produk akan diperbaiki atau ditukar di pusat layanan yang ditunjuk, dengan biaya pengiriman penyedia layanan. Konsumen bertanggung jawab untuk melepaskan produk dan mengemas dalam wadah pengiriman yang disediakan untuk konsumen kepada pusat layanan yang ditunjuk. Kurir akan mengambil produk dan mengirimkan kembali ke pusat layanan yang ditunjuk. Pusat layanan akan mengembalikan produk kepada konsumen dengan biayanya.

### 4. Layanan *Customer Carry-In*

Dalam Layanan *Customer Carry-In*, produk akan diperbaiki atau ditukar setelah konsumen mengirimkan produk ke pusat layanan yang ditunjuk dengan biaya dan resiko konsumen. Setelah produk diperbaiki atau diganti, produk sudah siap untuk diambil. Jika konsumen gagal untuk mengambil produk, penyedia layanan berhak untuk membuang produk tersebut, tanpa kewajiban konsumen.

### 5. Layanan *E-mail*

Di bawah Layanan E-mail, produk akan diperbaiki atau ditukar di pusat layanan yang ditunjuk setelah konsumen mengirimkannya dengan risiko dan biaya sendiri. Setelah produk telah diperbaiki atau

ditukar, maka akan dikembalikan kepada konsumen dengan resiko dan biaya Lenovo, kecuali ditentukan lain oleh penyedia layanan.

#### 6. Layanan Penggantian Unit

Di bawah Layanan Penggantian Unit, Lenovo akan mengirimkan penggantian produk ke lokasi konsumen. Konsumen berkewajiban atas instalasi dan verifikasi dari pengoperasiannya. Produk pengganti akan menjadi properti konsumen sebagai ganti dari produk yang gagal, dimana produk tersebut akan menjadi properti Lenovo. Konsumen harus mengemas produk gagal tersebut dalam karton pengiriman dimana konsumen menerima produk pengganti dan mengembalikannya kepada Lenovo. Biaya transportasi, dua arah, akan menjadi biaya Lenovo. Jika konsumen tidak menggunakan kemasan produk pengganti yang sudah konsumen terima, konsumen akan bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi pada saat pengiriman. Konsumen akan dikenakan biaya untuk produk pengganti jika Lenovo tidak mendapat produk gagal dalam jangka waktu tiga puluh (30) hari dari tanggal tanda terima produk pengganti.

Menurut pengamatan penulis dari beberapa macam pelayanan yang diberikan oleh pihak *service center* diperbolehkan dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip muamalah dan hal ini tidak menjadi permasalahan karena itu merupakan wujud pertanggungjawaban dari pihak *service center* untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Akan tetapi harus dengan

catatan ketika pihak service center akan melakukan tindakan terhadap produk sebelumnya harus membuat kesepakatan diantara kedua belah pihak jadi tidak ada salah satu pihak yang dirugikan, dan apabila terjadi sesuatu pada produk laptop tersebut semuanya atas dasar kesepakatan bersama seperti ketika akan membuang produk ketika konsumen terlambat untuk mengambilnya.

Yang menjadi permasalahan adalah ketika konsumen akan mengajukan klaim terhadap laptop yang rusak dan melakukan pengecekan apakah laptopnya itu masih dalam masa garansi atau tidak, untuk melakukan pengecekan tersebut konsumen harus membayar biaya sebesar Rp 150.000,-.<sup>16</sup> Dan setelah laptop tersebut selesai pengecekan dengan membayar sejumlah uang dan apabila diketahui masih dalam masa garansi maka pihak *service center* akan segera memperbaikinya. Dan jika masa garansi telah habis, pihak *service center* tidak bersedia untuk memperbaikinya. Masa garansi laptop Lenovo bisa diperpanjang (*upgrade*) sampai 2-3 tahun, akan tetapi untuk melakukan perpanjangan masa garansi konsumen akan dikenakan biaya Rp 1.000.000,-.

Selain itu, menurut pengamatan penulis berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, yang menjadi permasalahan adalah lamanya waktu perbaikan atau penggantian *spare part*. Karena dalam pelaksanaannya, ketika ada konsumen yang mengajukan klaim terhadap

---

<sup>16</sup> Interview dengan konsumen laptop, Ardi, hari Kamis 11 September 2014 .

laptop yang rusak dan harus melakukan penggantian *spare part* pihak *service center* menjanjikan bahwa laptop akan selesai diperbaiki dalam waktu 2 minggu, tetapi dalam pelaksanaannya sampai dalam waktu satu bulan laptop yang rusak tersebut belum juga ditangani dengan alasan *spare part* tidak tersedia dan masih menunggu kiriman dari *service center* Jakarta. Seharusnya hal tersebut bisa diantisipasi dengan membicarakan di awal kepada konsumen terkait persediaan *spare part* yang tidak ada, sehingga konsumen tidak perlu menunggu lama untuk menunggu perbaikan laptopnya.<sup>17</sup> Untuk penggantian *spare part* yang harganya mahal seperti LCD dan hardisk pihak *service center* terkesan mengulur-ulur waktunya sampai masa garansi habis, dan perbaikannyapun juga masih asal-asalan, karena setelah diperbaiki di *service center* tidak lama kemudian laptop mengalami kerusakan lagi.

---

<sup>17</sup> Interview dengan konsumen laptop, Ardi, hari Kamis 11 September 2014 .