

HASIL WAWANCARA

Wawancara dilakukan pada hari jumat tanggal 16 agustus 2019 di toko elektronik jaya abadi beralamat di jl. H saaba ,No 104

Hari/tanggal : 16 agustus 2019

Tempat : Toko Elektronik Jaya Abadi

Narasumber : Sigit Galih Nugroho

(P) Selamat sore saya Axel Whilantio mahasiswa Hukum Universitas Esa Unggul ingin mewawancarai Mas Galih sebagai penjaga toko elektronik.

(J) “baik bang silahkan”

(P)Sebelumnya saya sudah bertanya terkait ada tidaknya kartu garansi berbahsa selain bahasa Indonesia yang melekat pada barang elektronik yang dijual disini?

(J) “selama ini sih tidak ada complain dari cust mas berarti memang menandakan kalo dari barang yang kami jual tidak ada yang tidak sesuai”

(P) Lalu kalo penarikan kartu garansi yang rutin dilakukan setiap akhir bulan itu apa mas?

(J) “kalo itu dilakukan atas permintaan dari distributor mas bukan dari perusahaan soalnya memang biasa ditambahkan garansi distributor bang”

(P) Jadi bukan karena ada masalah dengan kartu garansi mas?

(J) “bukan bang lagipula itu memang instruksi dari produsennya mas setelah itu saya tidak tau menau kecuali ada keluhan dari cust mas”

(P) Berarti memang tidak banyak keluhan ya dari customer dan mereka sepertinya bersikap seolah tidak apa apa dan aman aman saja dengan barang yang mereka beli

(J) “ benar mas tidak banyak keluhan”

(P) Baik mas kalau begitu saya ucapkan terima kasih atas waktunya

HASIL WAWANCARA DENGAN DINAS PERDAGANGAN

Wawancara dilakukan pada hari senin tanggal 26 agustus 2019 pada jam 14.00 di gedung Cisadane, Tangerang

Hari/tanggal : 26 agustus 2019

Tempat : Gedung cisadane, Tangerang

Narasumber : Fahmi Imam .SAB .M.Si

Jabatan : Kasad perdagangan dalam negeri dinas perdagangan dan perindustrian kota tangerang

(P) Selamat pagi, saya Axel Whilantio Mahasiswa Hukum Universitas Esa Unggul ingin mewawancarai Bapak selaku Kepala Bagian Perlindungan Konsumen di Dinas Perdagangan Kota Tangerang.

(J) “ Baik Axel “

(P) Selama ini adakah pelaporan terkait kartu garansi ini pak?

(J) “ untuk pelaporan kami menerima sedikitnya 4 pelaporan tapi tidak ada terkait dengan kartu garansi “

(P) Kalau boleh saya tau apa saja pelaporan tersebut ya pak?

(J) “2 laporan ada terkait leasing dan barang expired 2 lainnya terkait promosi yang dilakukan oleh agen perumahan itu saja sih yang kita dapat selama tahun 2018-2019 dan kalau terakait dengan yang kartu garansi sebenarnya kita mendapati banyak juga selama ini tapi tidak ada pelaporan karena mungkin masyarakat menganggap hal ini remeh padahal banyak hak hak konsumen yang terdapat disana dan juga masyarakat disini selalu kami berikan edukasi edukasi untuk hal semacam itu..”

(P) Ada tidak pak data fisik yang menunjukkan jumlah pelaporan tersebut

(J) “ ada, tapi kami tidak bisa memberikan data tersebut kepada saudara Axel karena terkait wewenang kami tidak berwenang mengeluarkan data tersebut kecuali saudara sudah melakukan permohonan ke pusat yaitu di Serang, Banten”

(P) Baik pak kalau seperti itu Lalu tindakan apa yang dilakukan oleh dinas perdagangan ini pak terhadap pelaporan tersebut?

(J) “ jika terjadi sengketa maka kami disini hanya sebagai perantara untuk di lanjutkan ke BPSK selain itu kami juga biasa menawarkan mediasi terlebih dahulu sebelum melaju ke BPSK”

(P) Ada tidak tindakan yang dilakukan oleh dinas perdagangan tangerang untuk memberikan edukasi terkait agar tidak ada lagi sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumennya?

(J) “ kalau tindakan seperti edukasi, seminar itu sering kami lakukan agar masyarakat menjadi peduli akan hak dan kewajiban baik konsumen maupun pelaku usahanya “

(P) saya kesini dengan membawa sebuah kartu garansi yang melanggar dari ketentuan undang undang bagaimana tanggapan dari dinas perdagangan ini

(J) pada dasarnya seperti tadi yang saya awal bilang harus ada pelaporan sendiri dari narasumber saudara karena dialah sebagai pemilik dari laptop tersebut dan kartu garansi tersebut dan tindakan yang akan kami lakukan ialah yang pertama menghubungi pihak acer apakah sudah ada kompensasi terkait kepada narasumber saudara karena hal tersebut merugikan narasumber saudara jika hal itu belum dilakukan maka kami memberikan teguran sebelum memberikan sanksi yang kami kira pantas untuk pihak acer sebagai pelaku usaha yaitu penyitaan SIUP dan pembekuan Izin usaha di toko toka cabang yang terkait

(P) Jadi seperti itu pak, baik kalau seperti itu atas waktunya saya ucapkan terima kasih.

HASIL WAWANCARA DENGAN PEMILIK LAPTOP

Wawancara dilakukan pada hari sabtu 24 agustus 2019 di universitas Esa Unggul

Hari/tanggal : 24 agustus 2019

Tempat : universitas Esa Unggul

Narasumber : Yonathan Pontas Gabe Tua Bakara

(P) Selamat siang Yonaathan saya Axel Whilantio Mahasiswa Hukum Universitas Esa Unggul ingin mewawancarai anda sebagai Konsumen disini

(J) “ baik silahkan “

(P) Sebelumnya sudah berapa lama anda memakai Laptop tersebut?

(J) “ baru setahun terakhir ini “

(P) Adakah masalah yang terjadi pada laptop tersebut?

(J) “ ada pada waktu pemakaian 3 bulan laptop saya mengalami blue screen lalu setelah itu muncul garis pelangi pada layar saya yang mana hal tersebut seharusnya tidak terjadi pada laptop baru yang berumur 3 bulan dan pemakaian normal”

(P) Lalu tindakan anda apa setelah itu?

(J) “ saya langsung menelpon customer care yang tertera pada buku garansi laptop saya namun jawaban yang saya dapat dari customer care tsb nihil karena mereka menyarankan perpanjangan layanan garansi laptop saya namun mereka juga tidak menyebutkan detail apa saja yang saya dapat jika memperpanjang garansi laptop saya, mereka hanya berkata bapak bisa lihat di kartu garansi bapak disana tertera paket perpanjangan kartu garansi. Setelah itu, saya melihat dan ternyata disana hanya

berisikan tulisan asing yaitu bahasa Inggris dan tidak dicantumkan bahasa pendamping untuk menjelaskan isi dari paket garansi itu”

(P) Setelah itu apa yang anda lakukan untuk memperbaiki laptop anda?

(J) “karena setelah mengetahui hal tersebut saya merasa dirugikan karena tidak ada solusi bagi laptop saya untuk berjalan normal kembali seperti sedia kala dan pada akhirnya saya memilih untuk servis diluar dari servis resmi karena jika saya menunggu jawaban dari pihak acer itu memakan waktu yang lama”

(P) Jadi sebagai konsumen anda kecewa atau tidak atas pelayanan yang diberikan oleh customer care tersebut?




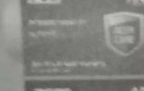
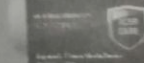
(J) “ sedikit kecewa dan cukup disayangkan bila mana sebagai konsumen apalagi konsumen yang kurang teliti hal tersebut bisa merugikan karena memang tidak ada bahasa Indonesia sebagai bahasa pendamping untuk mengetahui apa saja benefit dari paket paket tersebut. Terlebih lagi untuk konsumen yang kurang mengerti bahasa Inggris sudah pasti hal2 seperti ini mereka hindari karena memang menurut mereka paket paket tersebut tidak begitu menguntungkan jadi untuk apa mereka ajukan jika tidak tahu detailnya, begitu bro Axel “

(P) Jadi memang sangat disayangkan bukan kalau kartu garansi tersebut tidak berbahasa Indonesia sebagai pendamping maupun sebagai bahasa utama

(J) “benar sekali karena banyak hak hak konsumen yang melekat didalam kartu garansi tersebut dan sangat disayangkan bila konsumen tidak mengetahuinya hanya karena kgaransi tersebut berbahasa asing”

Oke kalau begitu atas waktunya saya ucapkan terima kasih banyak.

Perpanjangan Masa Garansi

| ACERCARE OPTIONS | BENEFITS & COVERAGE* | PRICE |
|---|--|---------------|
|  SUPER 1 For AIO Product Except Notebook | 3 Year FREE parts replacement & labor fee | Rp. 400.000 |
|  SUPER 2 For Notebook & AIO Product | 3 Years FREE parts replacement & labor fee | Rp. 625.000 |
|  SUPER 3 For Notebook Product | 3 Years FREE parts replacement & labor fee | Rp. 850.000 |
|  SUPER 4 For Notebook and Premium Product | 3 Year FREE parts replacement & labor fee | Rp. 1.350.000 |
|  SUPER ON-SITE Upgrade to 3 years on-site service from the standard base of Acer product | Coverage: Radius 30 km dari ACSC | Rp. 275.000 |

Kunjungi: <http://warranty.acer.co.id/care/>

Acer Customer Service Center

| Kota | Alamat |
|-------------|---|
| Bandung | Jl. Malabar no 57, Bandung |
| Banjarmasin | Jl. Gatot Subroto No. 10C |
| Bekasi | Kompleks Ruko Bekasi Mas Blok C No. 15, Jl. Jend Ahmad Yani Bekasi Selatan |
| Cirebon | Jl Panjunan No.102 C, Lemah Wungkuik Cirebon |
| Denpasar | Ruko Agung Raya - Kavling 1B, Jl. Teuku Umar No. 200 |
| Jakarta | Ruko ITC Fatmawati Unit No.7, Jl. RS Fatmawati No.39 Ruko Mangga Dua Square Blok 4 No. 28 - 29, Jl. Gunung Sahari Raya 1 |
| Lampung | Jl. Teuku Umar No. 57 Kerdaton |
| Makassar | Jl. Cendrawasih No 11A |
| Manado | Ruko Smart 2 No.2 Kawasan Megamas - Boulevard, Jl. Pierre Tondan |
| Medan | Komplek Graha Niaga, Jl. Bambu II no A-9, Kelurahan Silalahi |
| Padang | Jl. Veteran, No 75 C |
| Palembang | Komplek Pertamanan Palembang Square No R92, Jl. Anakatan 45 / PDMIX |

Hubungi Acer Hotline:

