

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi, memaksa manusia selalu melakukan inovasi dalam berbagai hal termasuk dalam hal jual beli. Pengusaha harus mengembangkan ide-ide baru guna meningkatkan penjualan produknya dan menarik minat pembeli.

Berkaitan dengan peningkatan pelayanan dan memenuhi hak konsumen, para produsen memberikan pelayanan jaminan terhadap barang yang dijual adalah bebas dari cacat dan berkualitas. Pelayanan ini disebut dengan garansi.¹ Menggunakan garansi pada produk yang akan dijual adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk menarik minat pembeli.

Pemberian jaminan atau garansi dijelaskan dalam Pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 7 huruf e tersebut menjelaskan bahwa penjual atau pelaku usaha berkewajiban memberikan jaminan atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan.²

Dan dalam Pasal 1491 KUHPerdata menyebutkan bahwa:

Penanggungan yang menjadi kewajiban si penjual terhadap si pembeli, adalah untuk menjamin dua hal, yaitu pertama penguasaan benda yang dijual secara aman dan tenteram; kedua terhadap adanya cacat-cacat barang

¹ Taufiq Hidayat, *Garansi dan Penerapannya Perspektif Hukum Islam* (Jurnal : Al-Mawarid Edisi XV, 2006), hlm. 113.

² Penjelasan Pasal 7 huruf e “yang dimaksud barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian”.

tersebut yang tersembunyi, atau yang sedemikian rupa hingga menerbitkan alasan untuk pembatalan pembelian.³

Pasal 1504 menyebutkan bahwa:

Sipenjual diwajibkan menanggung terhadap cacat tersembunyi pada barang yang dijual, yang membuat barang itu tak sanggup untuk pemakaian yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian itu sehingga, seandainya si pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membeli barangnya, atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang.⁴

Kartu jaminan atau garansi purna jual dalam bahasa Indonesia yang selanjutnya disebut kartu jaminan adalah kartu yang menyatakan adanya jaminan ketersediaan suku cadang serta fasilitas dan pelayanan purna jual produk telematika dan elektronika.⁵

Garansi terdapat 3 (tiga) macam, yaitu garansi replacement, garansi spare part dan garansi service. Garansi replacement adalah garansi yang apabila di klaim kemudian mendapatkan penggantian dengan produk yang sama. Garansi spare part adalah garansi dengan penggantian barang dengan yang baru. Sedangkan garansi service yaitu pemberian garansi dengan memperbaiki barang yang rusak. Dalam pemberian garansi ini, setiap produk memiliki ketentuan dan jangka waktu yang berbeda.

Biasanya jangka waktu garansi dalam suatu produk mencapai satu sampai dua tahun. Namun, terdapat pula garansi yang memiliki jangka waktu seumur hidup

³ Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)* (Jakarta : PT. Balai Pustaka, 2014), hlm. 371.

⁴ Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)*, hlm. 374.

⁵ Pasal 1 angka 8 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika.

atau yang biasa dikenal dengan garansi seumur hidup (garansi *lifetime*). Garansi *lifetime* adalah garansi penuh yang diberikan produsen kepada konsumen tanpa adanya batasan waktu untuk memperbaiki atau mengganti barang yang menjadi objek jual beli karena adanya cacat atau kerusakan pada barang yang dijual tanpa biaya.

Untuk menarik minat pembeli, sudah banyak pelaku usaha yang menggunakan label garansi pada produk yang dijualnya. Terutama pada produk-produk elektronik seperti handphone. Berkaitan dengan pemberian label garansi pada produk elektronik dijelaskan dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Tentang Pendaftaran Petunjuk Penggunaan (Manual) dan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia bagi Produk Telematika dan Elektronika.

Akan tetapi bagaimana jika produk plastik seperti alat-alat rumah tangga diberikan label garansi. Salah satu produk yang menyediakan garansi adalah *Tupperware*. *Tupperware* memberikan layanan garansi seumur hidup *Tupperware* atau *Tupperware lifetime warranty*.

Tupperware adalah nama merek terkenal dari peralatan rumah tangga yang terbuat dari plastik, termasuk di dalamnya wadah penyimpanan, wadah penyajian dan beberapa peralatan dapur yang diperkenalkan untuk khalayak umum pada tahun 1946. *Tupperware* pertama kali muncul di Indonesia pada tahun 1991 oleh PT. Alif Rose di Jakarta dan merupakan distributor pertama dari produk

Tupperware. Kini sudah lebih dari 73 Distributor resmi yang tersebar diberbagai kota besar di seluruh Indonesia.⁶

Tupperware adalah produk yang memberikan garansi *lifetime* (seumur hidup). Artinya jika terdapat produk yang cacat atau rusak dalam pemakaian normal non komersil (sesuai dengan fungsinya), maka konsumen dapat mengajukan klaim dengan mengikuti ketentuan yang berlaku. Konsumen dapat mengajukan klaim tanpa batasan waktu selama produk *Tupperware* tersebut masih di produksi. Misalnya, terdapat suatu produk yang bergaransi *lifetime* dan masih diproduksi hingga tujuh tahun kedepan, maka produk tersebut akan terus digaransi dan dapat diambil klaim penggantiannya. Tapi pada umumnya suatu produk hanya akan diproduksi dalam kurun waktu dua sampai tiga tahun, hal ini dilakukan untuk memenuhi persaingan usaha dalam memproduksi barang yang inovatif. Sehingga produk akan terus mengalami perubahan untuk meningkatkan penjualan. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam mengatur pengajuan klaim pada produk garansi *lifetime* yang sudah tidak diproduksi.

Produk garansi biasanya dilengkapi dengan kartu garansi yang akan diberikan kepada konsumen. Kartu garansi bertujuan sebagai bentuk surat perjanjian tertulis yang memuat ketentuan garansi dan jangka waktu berakhirnya garansi. Klausula-klausula pada perjanjian garansi ini merupakan klausula baku. Dalam Pasal 1 angka 10 menyebutkan bahwa klausula baku adalah setiap aturan

⁶ Profil Perusahaan [http://tupperware.co.id /pages/Articlestatic/190110/0019/profil-perusahaan.aspx](http://tupperware.co.id/pages/Articlestatic/190110/0019/profil-perusahaan.aspx). Diakses pada 09 Januari 2018.

atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Perjanjian garansi ini dibuat sepihak oleh produsen sehingga konsumen tidak dapat menawar lagi.

Pada produk *Tupperware*, konsumen dan konsultan yang terdaftar dalam Distributor *Tupperware* tidak mendapatkan kartu garansi *lifetime* ketika membeli produk *Tupperware*, bahkan disetiap produk *Tupperware* tidak dicantumkan label garansi *lifetime* untuk mengetahui apakah produk yang dibeli tersebut memiliki garansi *lifetime* atau tidak.

Hal ini tidak sesuai dengan Pasal 8 ayat 1 huruf i Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

Tidak memasang label atau membuat penjelasan yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut aturan harus dipasang.

Ketentuan-ketentuan garansi *lifetime* pada produk *Tupperware* ini hanya dapat dilihat melalui website resmi atau katalog produk *Tupperware*. Padahal Islam telah mengatur tentang akad dalam bertransaksi harus adanya saling ridha dan transparansi. Jika penjual tidak menjelaskan tentang garansi *lifetime* pada konsumen, maka hal ini akan menimbulkan ketidakjelasan terhadap status garansi dari barang yang dibeli. Sehingga banyak konsumen yang merasa kecewa dan tidak tahu apakah produk yang mereka klaim termasuk mendapatkan garansi *lifetime* atau tidak, karena tidak semua produk *Tupperware* memiliki garansi *lifetime*.

Selain itu, jika pelaku usaha tidak menjelaskan secara jelas kepada konsumen mengenai barang yang dibeli pada saat transaksi dilakukan, hal ini juga melanggar Pasal 4 angka 3 yang berbunyi:

Hak atas konsumen adalah

Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada *Tupperware lifetime warranty* tersebut, penulis terinspirasi untuk meneliti lebih jauh apakah pelaksanaan *Tupperware lifetime warranty* ini sudah sesuai dengan tinjauan hukum ekonomi syariah dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menanggapi produk *Tupperware lifetime warranty* yang sudah tidak diproduksi.

B. Rumusan Masalah

Garansi *lifetime* adalah garansi yang tidak memiliki batasan waktu, klaim garansi dapat diambil selama barang atau produk yang memiliki garansi *lifetime* masih diproduksi. Namun, jarang sekali ditemukan perusahaan yang memproduksi suatu barang lebih dari 3 (tiga) tahun. Selain itu pada produk *Tupperware* yang memiliki garansi *lifetime*, pembeli tidak diberikan kartu garansi sebagaimana mestinya bahkan pada setiap produk *Tupperware* tidak dicantumkan label garansi, sehingga menimbulkan ketidakjelasan pada produk tersebut karena tidak semua produk *Tupperware* memiliki garansi *lifetime*. Pada saat transaksi jual beli produk *Tupperware*, penjual tidak menjelaskan ketentuan mengenai garansi *lifetime* tersebut pada pembeli, ketentuan garansi hanya dapat dilihat melalui website atau katalog produk *Tupperware*, padahal dalam Islam dianjurkan adanya transparansi

pada saat transaksi jual beli. Berdasarkan masalah tersebut, penulis merumuskan pertanyaan penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana mekanisme mendapatkan *Tupperware lifetime warranty*?
2. Bagaimana upaya perlindungan konsumen pada produk *Tupperware lifetime warranty* yang sudah tidak diproduksi?
3. Bagaimana tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap mekanisme dan upaya perlindungan konsumen dalam *Tupperware lifetime warranty*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah diatas, tujuan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan mekanisme yang memuat ketentuan dan prosedur dalam mendapatkan *Tupperware lifetime warranty*.
2. Untuk mengetahui upaya perlindungan konsumen yang dilakukan pihak *Tupperware* pada produk *Tupperware lifetime warranty* yang sudah tidak diproduksi.
3. Untuk mengetahui tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap mekanisme dan upaya perlindungan konsumen dalam *Tupperware lifetime warranty*.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dapat diperoleh bagi beberapa pihak dari penelitian ini adalah:

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, memperdalam, serta memperluas khazanah ilmu pengetahuan di UIN Sunan Gunung Djati Bandung, khususnya Fakultas Syariah dan Hukum.

b. Kegunaan Praktis

Selain untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penelitian perlindungan konsumen dalam *Tupperware lifetime warranty* menurut hukum ekonomi syariah dan memberikan pemahaman terhadap masyarakat Islam mengenai garansi seumur hidup, khususnya mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

E. Kerangka Pemikiran

1. Penelitian Terdahulu

1) Penelitian Nensi Nuryami

Skripsi yang berjudul "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pemberian Garansi dalam Jual Beli Pompa Air dan Solar Water Heater (Studi Kasus Pada Beberapa Toko Bangunan di Kelurahan Tamanan, Kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul" karya Nensi Nuryami menjelaskan tentang tinjauan hukum Islam terhadap pelaksanaan pemberian garansi yang diberikan toko

bangunan di kelurahan Tamanan, kecamatan Banguntapan, kabupaten Bantul. Yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah banyak pelanggan yang tidak mengembalikan surat klaim garansi, mereka memilih untuk memperbaiki kerusakan barang itu sendiri, dalam hal ini timbul pertanyaan, apakah pelaksanaan pemberian garansi di kelurahan Tamanan sudah sesuai dengan kesepakatan atau apakah karena ketidakpahaman pelanggan mengenai garansi dan manfaat yang didapat dari garansi tersebut.⁷

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelaksanaan pemberian garansi dilakukan apabila cacat atau kerusakan barang tersebut sudah sesuai dengan klausul garansi dan cacat barang yang mendapatkan garansi sudah sesuai dengan hukum Islam.⁸

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah analisis tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap garansi. Sedangkan perbedaannya terletak pada produk yang menjadi objek analisis, pada penelitian ini produk yang dianalisis adalah produk pompa air dan solar water heater, sedangkan produk yang penulis analisis adalah produk Tupperware. Selain itu dalam penelitian yang penulis lakukan terdapat upaya perlindungan konsumen pada produk *Tupperware lifetime warranty* yang sudah tidak diproduksi.

⁷ Nensi Nuryami, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pemberian Garansi dalam Jual Beli Pompa Air dan Solar Water Heater (Studi Kasus Pada Beberapa Toko Bangunan di Kelurahan Tamanan, Kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul* (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, 2013), hlm. 6.

⁸ Nensi Nuryami, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pemberian Garansi...* hlm. 63.

2) Penelitian Ayu Wandira

Dalam skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Telematika dan Elektronika yang Tidak Disertai Dengan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia” karya Ayu Wandira menjelaskan tentang faktor penyebab produk telematika dan elektronika yang tidak disertai dengan kartu jaminan/garansi purna jual yang beredar di pasaran dan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap produk Telematika dan Elektronika yang Tidak Disertai Dengan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu bentuk perlindungan hukum bagi konsumen berupa pemberian ganti rugi berupa pengembalian uang konsumen atau penggantian produk dengan produk yang sejenis.⁹

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah upaya perlindungan konsumen dalam produk yang memiliki garansi.

Perbedaan yang paling menonjol antara penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu dalam penelitian ini objek yang dianalisis berupa produk telematika dan elektronika, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada produk Tupperware yang memiliki garansi lifetime,

⁹ Ayu Wandira, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Telematika dan Elektronika yang Tidak Disertai Dengan Kartu Jaminan/Garansi Purna Jual dalam Bahasa Indonesia* (Makassar : Universitas Hasanudin, 2013), hlm. 93.

selain analisis terhadap upaya perlindungan konsumen, penulis juga menganalisis tinjauan *Tupperware lifetime warranty* menurut hukum ekonomi syariah.

3) Penelitian Ayu Anastasia Wulan

Skripsi yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Garansi *Lifetime* Produk *Tupperware* (Studi pada Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung)” karya Ayu Anastasia Wulan menjelaskan tentang pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* di Distributor PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung dan bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* tersebut.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu garansi *lifetime Tupperware* adalah salah satu bentuk garansi eksternal dan menurut hukum Islam, pelaksanaan garansi *lifetime Tupperware* pada distributor PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung diperbolehkan.¹⁰

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah objek yang diteliti, yaitu *Tupperware lifetime warranty*.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu dalam penelitian ini menganalisis tinjauan hukum Islam dari segi pelaksanaan garansi *lifetime Tupperware* di PT. Tapis Eka Modern Bandar

¹⁰ Ayu Anastasia Wulan, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Garansi Lifetime Produk Tupperware (Studi Pada Distributor Tupperware PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung)* (Skripsi : UIN Raden Intan Lampung, 2018), hlm. 101.

Lampung. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan selain menganalisis dari segi mekanisme mendapatkan klaim *Tupperware lifetime warranty* menurut hukum ekonomi syariah, juga menganalisis dari segi perlindungan konsumen terhadap produk *Tupperware* yang memiliki garansi *lifetime* tapi sudah tidak diproduksi lagi. Penelitian dalam skripsi ini dilakukan pada Distributor *Tupperware* PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung, sedangkan dalam penelitian yang penulis lakukan, wawancara dilakukan pada Distributor *Tupperware* PT. Fajar Puncak Pratama Bandung.

2. Kerangka Berpikir

1) Garansi

Kata garansi berasal dari bahasa Inggris "guarantee" yang berarti jaminan atau tanggungan.¹¹ Garansi adalah perjanjian jual beli, maksudnya tanggungan atau jaminan dari penjual bahwa barang yang ia jual tersebut bebas dari kerusakan yang tidak diketahui. Garansi merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan penjual kepada pembeli sebagai pemenuhan terhadap hak-hak pembeli.

Garansi dalam ensiklopedia Indonesia adalah bagian dari suatu perjanjian dari jual beli, di mana penjual menanggung kebaikan atau keberesan barang yang dijual untuk jangka waktu yang ditentukan, apabila barang tersebut mengalami kerusakan atau cacat maka segala perbaikannya ditanggung oleh penjual, sedang peraturan-peraturan garansi tersebut biasanya ditulis pada

¹¹ W.J.S Purwodarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1982), hlm. 299.

suatu surat garansi.¹² Garansi dalam jual beli merupakan salah satu layanan purna jual, dimana penjual atau produsen memberikan jaminan terhadap bebasnya barang yang diperdagangkan dari cacat-cacat atau kerusakan yang tersembunyi yang ditemukan oleh pembeli setelah dilakukan transaksi dalam masa berlakunya garansi yang telah ditentukan.

Pengertian ataupun batasan tentang layanan purna jual ini juga diberikan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 634/MPP/Kep/9/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan atau Jasa yang Beredar di Pasar, Pasal 1 angka 12 disebutkan pelayanan purna jual adalah pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang dijual dalam hal jaminan mutu, daya tahan, kehandalan operasional sekurang-kurangnya selama 1 (satu) tahun. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia ini membuat batasan yang lebih konkrit dan luas terhadap layanan purna jual. Ini terlihat dari diberikannya layanan purna jual ini terhadap jasa, disebutkan hal-hal apa saja yang termasuk pelayanan purna jual yaitu jaminan mutu, daya tahan, kehandalan operasional, waktu pemberian layanan purna jual ini sekurang-kurangnya setahun.

Pelayanan purna jual ini dapat dilakukan oleh pelaku usaha itu sendiri ataupun menunjuk pihak lain untuk melaksanakannya.¹³ Garansi juga diatur

¹² Taufiq hidayat, *Garansi dan Penerapannya...* hlm. 113.

¹³ Sarah D.L. Roeroe, *Efektifitas Hukum dalam Layanan Purna Jual ditinjau dari Aspek Perlindungan Konsumen* (Jurnal : Vol. XXI/No. 4 Edisi Khusus, 2013), hlm. 3-4.

dalam ketentuan tentang kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen.

2) Akad

Istilah “perjanjian” dalam hukum Indonesia disebut “akad” dalam hukum Islam. Kata akad berasal dari kata al-‘aqd yang berarti mengikat, menyambung atau menghubungkan (ar-rabt).¹⁴

Akad adalah suatu kesepakatan dalam perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan atau tidak melakukan perbuatan hukum tertentu. Akad merupakan perikatan yang ditetapkan dengan ijab kabul berdasarkan ketentuan syara’ yang berdampak pada objeknya.¹⁵

Akad dilakukan berdasarkan asas ikhtiyari, amanah, ikhtiyati, luzum, saling menguntungkan, taswiyah, transparansi, kemampuan, taisir, itikad baik, sebab yang halal, al-hurriyah dan tertulis.¹⁶

Ada beberapa syarat akad dalam jual beli yaitu syarat terjadinya akad (syurut al-in’iqad), syarat sah akad (syurut al-shihhah), syarat pelaksanaan akad (syurut an-nafidz), dan syarat kepastian hukum (syurut al-iltizam).¹⁷

¹⁴ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah (Study tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalat)* (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2007), hlm. 68.

¹⁵ Mardani, *Hukum Perikatan Syariah Indonesia* (Jakarta : Sinar Grafika, 2013), hlm. 52-53.

¹⁶ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Buku II Bab II Pasal 21.

¹⁷ Mardani, *Hukum Perikatan Syariah Indonesia*, hlm. 53.

Suatu akad baru mempunyai kekuatan mengikat apabila ia terbebas dari segala macam hak khiyar. Khiyar adalah hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan.¹⁸

3) Perlindungan Konsumen

Konsumen adalah pengguna akhir (end user) dari suatu produk, yaitu setiap pemakaian barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Para konsumen merupakan golongan yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha. Karena itu, diperlukan seperangkat aturan hukum untuk melindungi konsumen. Produsen atau pelaku usaha adalah setiap perorangan atau badan usaha yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara republik Indonesia, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai kegiatan ekonomi.¹⁹

Perlindungan konsumen diberlakukan untuk melindungi hak-hak konsumen, hak dasar konsumen yang sudah berlaku terdiri dari 4 (empat) macam, yaitu sebagai berikut.

- a. Hak atas keamanan dan kesehatan;
- b. Hak atas informasi yang jujur;
- c. Hak pilih;

¹⁸ Mardani, *Hukum Perikatan Syariah ...* hlm. 54.

¹⁹ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis* (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2012), hlm. 227.

- d. Hak untuk didengar.

Hak tambahan konsumen disebutkan di dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut.

- a. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen;
- b. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- c. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif;
- d. Hak untuk mendapatkan kompensasi yang layak atas pelanggaran haknya;
- e. Hak-hak yang diatur dalam berbagai peundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen menurut Pasal 5 UU Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut.²⁰

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk, informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum tentang sengketa konsumen secara patut.

Perundang-undangan memberikan larangan-larangan tertentu kepada pelaku usaha dalam hubungan dengan kegiatannya sebagai pelaku usaha. Hal

²⁰ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, hlm. 229.

ini dilakukan untuk melindungi pihak konsumen dari ketidakadilan. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha tersebut disebutkan dalam Bab IV UUPK.

Dasar hukum perlindungan konsumen dalam Islam dikaitkan dengan kehalalan suatu barang dan jasa yang diperjualbelikan, hal ini dikarenakan konsumen Indonesia mayoritas merupakan konsumen beragama Islam yang sudah selayaknya mendapatkan perlindungan atas segala jenis produk barang dan jasa yang sesuai dengan kaidah-kaidah dalam hukum Islam. Berdasarkan hal tersebut, maka masyarakat Islam (Konsumen Muslim) harus mendapatkan perlindungan atas kualitas mutu barang dan jasa serta tingkat kehalalan suatu barang dan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.²¹

Landasan utama yang menjelaskan tentang halal dan haram dapat dilihat dalam al-Quran Surat al-Baqarah ayat 173 berikut ini.

إِنَّمَا حَرَّمَ عَلَيْكُمُ الْمَيْتَةَ وَالدَّمَ وَلَحْمَ الْخَنزِيرِ وَمَا أُهْلَ بِهِ لِغَيْرِ اللَّهِ فَمَنْ اضْطُرَّ غَيْرَ بَاغٍ
وَلَا عَادٍ فَلَا إِثْمَ عَلَيْهِ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ

Artinya:

“Sesungguhnya Dia hanya mengharamkan atasmu bangkai, darah, daging babi, dan (daging) hewan yang disembelih dengan (menyebut nama) selain Allah. Tetapi barangsiapa terpaksa (memakannya), bukan karena menginginkannya

²¹ <http://uai.ac.id/2011/04/13/opini-ilmiah-hukum/> diakses pada tanggal 10/02/2018 pukul 21.28.

dan tidak (pula) melampaui batas, maka tidak ada dosa baginya. Sungguh, Allah Maha Pengampun, Maha Penyayang”.²²

4) Khiyar

Dalam perdagangan atau jual beli dalam Islam memiliki hak khiyar atau hak untuk memilih. Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), khiyar didefinisikan khusus dalam bentuk akad jual beli sebagai “hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukannya”.²³

Khiyar adalah suatu keadaan yang menyebabkan orang melakukan transaksi (‘aqid) memilih hak pilih untuk meneruskan transaksi atau akadnya, yakni menjadikan atau membatalkan jika khiyar tersebut berupa khiyar syarah, aib, atau khiyar ru’yah atau hendaknya memilih dua barang jika khiyar ta’yin.²⁴ Garansi erat kaitannya dengan khiyar ‘aib, karena garansi dan khiyar ‘aib memiliki objek yang sama, yaitu cacat pada barang yang diperjualbelikan.

Dalam perdagangan atau jual beli disyaratkan akan terjaminnya kesempurnaan suatu barang yang diperjualbelikan, yaitu tidak ada cacat. Cacat atau ‘aib akan mengurangi nilai ekonomi objek transaksi dalam bentuk fisik.²⁵

²² Enang Surajat Dkk, *Al-Quran dan Terjemahnya Special For Women* (Bandung : SYGMA, 2013), hlm. 26.

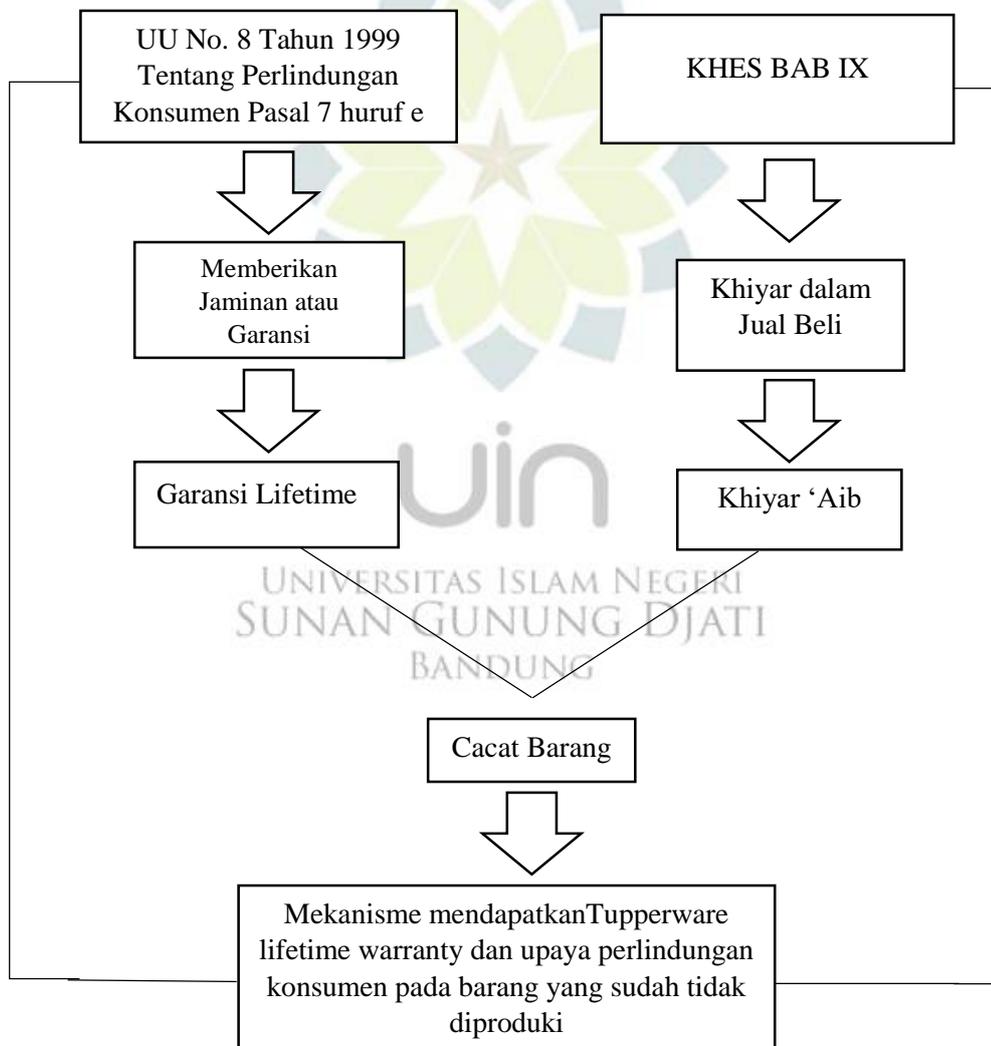
²³ Gemala Dewi, DKK, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia* (Jakarta : Kencana, 2013, cet ke-4), hlm. 84.

²⁴ Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer* (Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia, 2012), hlm. 85.

²⁵ Gemala Dewi, DKK, *Hukum Perikatan Islam ...* hlm. 88.

Jika terlihat cacat pada barang yang mengurangi nilainya dan sebelumnya tidak diketahui pembeli dan ia ridha dengannya ketika proses tawar menawar, maka pembeli memiliki hak pilih (khiyar) antara mengadakan jual beli atau membatalkannya. Ulama fiqh sepakat bahwa khiyar 'aib dan khiyar ta'yin diwariskan sebab berhubungan dengan barang.

Berikut ini adalah bagan dari teori khiyar dihubungkan dengan perlindungan konsumen dalam *Tupperware lifetime warranty*.



Gambar 1.1
Teori Khiyar dihubungkan dengan Perlindungan Konsumen dalam *Tupperware Lifetime Warranty*

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif-analitis. Metode ini adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian dapat berupa orang, lembaga, masyarakat dan lain-lain. Metode deskriptif-analitis memusatkan perhatian kepada fakta yang tampak dan masalah-masalah sebagaimana adanya saat penelitian dilakukan.²⁶ Hasil penelitian kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya. Dalam hal ini, metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan mekanisme dan upaya perlindungan konsumen dalam *Tupperware lifetime warranty*. Sedangkan metode analitis digunakan untuk menganalisis mekanisme dan upaya perlindungan konsumen dalam *Tupperware lifetime warranty* menurut hukum ekonomi syariah.

2. Jenis Data

Jenis data yang dihimpun dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif yaitu data yang diperoleh melalui penelaahan dan kajian dari ucapan atau tulisan perilaku yang diamati dari subjek itu sendiri,²⁷ dalam hal ini yaitu menelaah dan mengkaji klausul *Tupperware lifetime warranty*, hasil wawancara, perundang-undangan, buku-buku dan hasil-hasil penelitian terdahulu.

²⁶ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, cet-ke. 11 (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2005), hlm. 63.

²⁷ Aji Damanuri, *Metodologi Penelitian Mu'amalah* (Ponogoro : STAIN Po Press, 2010), hlm. 23.

Hasil-hasil penelitian terdahulu ini pada umumnya dapat ditemukan dalam sumber acuan khusus, yaitu kepustakaan yang berbentuk jurnal, buletin penelitian, skripsi, tesis, disertasi dan lain-lain sumber bacaan yang memuat laporan hasil penelitian.²⁸

3. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah klausul *Tupperware lifetime warranty* dan hasil wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui kepustakaan, yaitu regulasi, buku-buku dan penelitian terdahulu termasuk skripsi, jurnal ilmiah dan artikel-artikel yang berhubungan dengan objek penelitian. Regulasi berupa Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Untuk menjawab masalah penelitian, diperlukan data yang akurat. Metode yang digunakan harus sesuai dengan obyek yang akan diteliti, dalam hal ini dilakukan wawancara kepada tiga konsultan yang terdaftar dalam distributor *Tupperware* dan GM (Grup Manajer) Distributor *Tupperware* PT. Fajar Puncak Pratama.

²⁸ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada), hlm. 66.

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap berbagai buku, regulasi dan literatur lainnya.

c. Browsing

Browsing adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan jaringan komputer atau internet yang menggambarkan aktivitas pencarian informasi melalui situs web browser.

5. Analisis Data

Data yang sudah terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode deskriptif analitis. Dalam pelaksanaannya, penganalisisan dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menelaah semua data yang terkumpul dari berbagai sumber, baik sumber primer maupun sumber sekunder;
- b. Mengelompokkan seluruh data sesuai dengan masalah yang diteliti;
- c. Menghubungkan data dengan teori yang sudah dikemukakan dalam kerangka pemikiran; dan
- d. Menarik kesimpulan dari data-data yang dianalisa dengan memperhatikan rumusan masalah yang berlaku dalam penelitian.