

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM *TUPPERWARE LIFETIME* WARRANTY MENURUT HUKUM EKONOMI SYARIAH

Mulyati

*Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah Dan Hukum,
UIN Sunan Gunung Djati Bandung*

المخلص

الضمان هو شكل من أشكال خدمات ما بعد البيع التي يقدمها المنتجون للمستهلكين لاستخدام السلع التي يتم استخدامها بشكل مستمر. أحد المنتجات التي توفر خدمة الضمان هو تابروير. ضمان تابروير هو في شكل ضمان مدى الحياة تابروير أو ضمان مدى الحياة تابروير. هذا هو ، يمكن اتخاذها مطالبات الضمان دون حد زمني. ومع ذلك ، فمن النادر العثور على شركة تنتج منتجًا لأكثر من ثلاث سنوات. ماذا عن منتجات تابروير التي لم يتم إنتاجها. بالإضافة إلى ذلك ، يشير تطبيق ضمان مدى الحياة تابروير إلى وجود عنصر انفتاح بين البائع والمشتري فيما يتعلق بأحكام وإجراءات ضمان مدى الحياة تابروير حتى يسبب عدم اليقين. تهدف هذه الدراسة إلى معرفة ووصف الآلية التي تحتوي على أحكام وإجراءات ضمان مدى الحياة تابروير ، معرفة جهود حماية المستهلك في ضمان مدى الحياة تابروير للمنتجات التي لم يتم إنتاجها ومعرفة مراجعة قانون الشريعة الاقتصادية على الآلية والجهود المبذولة لحماية المستهلكين في ضمان مدى الحياة تابروير. يستند إطار الفكر في هذه الدراسة على نظرية العقد والضمان و خيار عيب وحماية المستهلك. ويرتبط الضمان ارتباطاً وثيقاً بالخيار عايب ، فالعلاقة بين الائتين تكمن في الكائن المعتاد ، أي حالة البند (موضوع البيع) المعيبة. إن طريقة البحث المستخدمة في هذه الدراسة هي المنهج الوصفي التحليلي ، الطريقة المستخدمة لوصف حالة موضوع البحث أو موضوعه بناءً على الحقائق التي تظهر ، ثم يتم تحليل نتائج الدراسة لاستخلاص النتائج. نوع البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة هو نوع من البيانات النوعية. وبناء على نتائج البحوث التي أجريت من قبل المؤلفين خلص إلى أن الجهود المبذولة لحماية المستهلكين في تابروير الضمان مدى الحياة للمنتج الذي تم وقفها وستحمل استبدال السلع باستخدام نظام مذكرة الائتمان المطالبة (ج م)، وقيمة المذكرة الائتمان المقدمة لتجارة التجزئة (والتي كانت ينطبق). في الأساس الضمان هو شيء مباح، ولكن في وقت مصنوعة شراء وبيع المنتجات تابروير، والبائع لا يفسر بالتفصيل القواعد والإجراءات تابروير الضمان مدى الحياة أنه لا تزال هناك مشتريين الذين يشعرون بالظلم، فإنه ليس وفقاً لقوانين الاقتصاد الإسلامي، كما هو الحال في يجب أن تكون مصحوبة البيع والشراء المعاملات الإسلام بمبدأ الانفتاح بين الطرفين وذلك لتجنب الغش. وبالإضافة إلى ذلك، تابروير الضمان مدى الحياة ليست مناسبة عند الاتصال تماماً مع خيار عيب ، لأن خيار عيب هو الحق في التصويت لعقد أو إلغاء الصفقة إذا عيوب وجدت في البضائع أثناء وجوده في تابروير الضمان مدى الحياة غياب إلغاء الصفقة، ولكن ضمانه في شكل استبدال السلع التي تقدمها تابروير للمستهلكين.

الكلمات المفتاحية:

حماية المستهلك ، ضمان عمر تابروير ، الشريعة الاقتصادية

PENDAHULUAN

Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan dan memenuhi hak konsumen adalah dengan memberikan layanan garansi pada barang yang diperjualbelikan. 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.¹ Biasanya jangka waktu garansi dalam suatu produk mencapai satu sampai dua tahun. Namun, terdapat pula garansi yang memiliki jangka waktu seumur hidup 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. Misalnya, terdapat suatu produk yang bergaransi *lifetime* dan masih diproduksi hingga tujuh tahun kedepan, maka produk tersebut akan terus digaransi dan dapat diambil klaim pengantiannya. 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.

Salah satu Perusahaan yang memberikan layanan garansi pada produknya adalah Tupperware. *Tupperware* memberikan layanan garansi seumur hidup *Tupperware* atau *Tupperware lifetime warranty*. Akan tetapi pada produk *Tupperware*, konsumen 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.

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 tidak mengetahui apakah produk yang mereka beli 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

¹ Penjelasan Pasal 7 huruf e “yang dimaksud barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian”.

yang dibeli pada saat transaksi dilakukan, hal ini juga melanggar Pasal 4 angka 3.

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.

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*?

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*.

Kegunaan Penelitian

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

1. 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.

2. 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.

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.² 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 perlin-

² Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, cet-ke. 11 (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2005), hlm. 63.

dungan konsumen dalam *Tupperware lifetime warranty* menurut hukum ekonomi syariah. Jenis data yang dihimpun dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif. Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini berupa wawancara kepada GM Distributor Tupperware PT. Fajar Puncak Pratama serta didukung dengan studi kepustakaan.

Kerangka Teoritik

Kerangka teori dalam penelitian ini didasarkan pada teori akad, garansi, khiyar 'aib dan perlindungan konsumen. Akad adalah suatu kesepakatan dalam perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan atau tidak melakukan perbuatan hukum tertentu.³ Akad dilakukan berdasarkan asas ikhtiyari, amanah, ikhtiyati, luzum, saling menguntungkan, taswiyah, transparansi, kemampuan, taisir, itikad baik, sebab yang halal, al-hurriyah dan tertulis.⁴ Garansi adalah bagian dari suatu perjanjian dalam jual beli, dimana penjual menanggung kebaikan atau keberesan barang yang dijual untuk jangka waktu yang ditentukan. Apabila barang tersebut mengalami kerusakan atau cacat, maka segala biaya perbaikannya ditanggung oleh penjual, sedangkan peraturan garansi tercantum secara tertulis dalam surat garansi.⁵ Khiyar 'aib menurut ulama fikih adalah

³ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 47.

⁴ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Buku II Bab II Pasal 21.

⁵ Chafid Asnawi, *Perbandingan Antara Madzhab Fiqh dan Jual Beli Konvensional Tentang Garansi* (Ponorogo : Skripsi, 2017), hlm. 34.

keadaan yang membolehkan salah seorang yang berakad memiliki hak untuk membatalkan akad atau menjadikannya ketika ditemukan 'aib (cacat) dari salah satu yang dijadikan alat tukar-menukar yang tidak diketahui pemilikinya waktu akad. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.⁶

PEMBAHASAN

Profil *Tupperware*

Tupperware Brands Corporation yang berpusat di Orlando Amerika Serikat adalah perusahaan multinasional yang memproduksi serta memasarkan produk plastik berkualitas untuk keperluan rumah tangga yang memberikan solusi praktis untuk gaya hidup sehat dan modern.⁷

1. Mekanisme Mendapatkan Klaim *Tupperware Lifetime Warranty*

Berikut ini mekanisme mendapatkan klaim *Tupperware Lifetime Warranty*.⁸

a. Ketentuan *Tupperware Lifetime Warranty*

Barang yang digaransi adalah produk *Tupperware*, kecuali : (1) Dekorasi produk; (2) Aksesoris produk; dan (3)

Produk tertentu yang pada saat *launching* diinformasikan secara khusus bahwa produk tersebut tidak digaransi.

Semua kerusakan termasuk kerusakan produk *Tupperware* yang pecah (pecah/retak/sobek) dapat diganti dalam klaim *Tupperware lifetime warranty*, kecuali : (1) Bekas gigitan; (2) Melengkung; (3) Meleleh; (4) Noda makanan tertentu; (5); Tergores; dan (6) Tersayat.

b. Prosedur *Tupperware Lifetime Warranty*

- 1) Konsumen / Sales Force (SF) harus membawa produk yang akan diklaim ke kantor distributor, dengan catatan produk harus lengkap / utuh.
- 2) Staff Distributor akan meneliti apakah barang yang diklaim masuk dalam ketentuan *Tupperware lifetime warranty*. Jika iya, ditentukan apakah barang tersebut masuk kategori penggantian defektif regular (produk di katalog *Tupperware* saat ini) atau Non Regular (tidak ada di katalog / barang regular yang stoknya kosong). Jika tidak, Staff Distributor akan memberikan penjelasan kepada Konsumen / Sales Force.
- 3) Proses penggantian Defektif Regular
 - a) Ganti dengan stock spare part yang tersedia di Distributor.
 - b) Yang diganti hanya part yang rusak, dengan barang yang sama.
 - c) Warna barang sesuai ketersediaan Distributor.

⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 7.

⁷ <https://www.tupperware.co.id/tentang-kami/diakses-pada-tanggal-02/04/2018> pukul 13:20.

⁸ <https://www.tupperware.co.id/produk/info-produk/garansi-diakses-pada-tanggal-02/04/2018> pukul 13:40.

- d) Barang kemudian diserahkan langsung kepada Konsumen / Sales Force.

Lokasi untuk mengklaim *Tupperware lifetime warranty*: (1) *Showroom Tupperware Indonesia*; (2) Distributor *Tupperware Indonesia* dan (3) *Booth* khusus garansi di event-event *Tupperware Indonesia*. Prosedur pelaksanaan *Tupperware lifetime warranty* ini dapat dilakukan langsung oleh Konsumen atau melalui Konsultan, Team Captain, Manager dan Group Manager dengan pilihan produk berdasarkan persetujuan dari Konsumen.⁹

2. Upaya Perlindungan Konsumen dalam *Tupperware Lifetime Warranty* Pada Produk yang Sudah Tidak diproduksi

Garansi merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh produsen atau pelaku usaha kepada konsumen sebagai pemenuhan terhadap hak-hak konsumen, yaitu hak untuk memperoleh barang yang sesuai dengan nilai tukar yang dikeluarkan. Perjanjian garansi tercantum dalam surat garansi. Di dalamnya memuat tentang ketentuan dan prosedur garansi berupa jenis cacat dan penjaminan masa garansi. Jangka waktu garansi dalam Pasal 25 UUPK sekurang-kurangnya yaitu satu tahun. *Tupperware lifetime warranty* atau garansi seumur hidup *Tupperware* adalah garansi penuh yang diberikan produsen kepada konsumen tanpa adanya batasan waktu. Yang dimaksud dengan seumur hidup disini

adalah seumur hidup distributor *Tupperware*. Jadi, selama *Tupperware* masih didistribusikan di Indonesia maka sistem garansi dapat diberlakukan.¹⁰

Tupperware memberikan keistimewaan bagi produk yang memiliki garansi seumur hidup yang sudah tidak diproduksi. Produk yang sudah tidak diproduksi masuk kategori penggantian Defektif Non Reguler. Produk yang sudah tidak diproduksi akan dikenakan sistem klaim *credit memo* (CM) jika cacat atau rusak pada produk tersebut sudah sesuai dengan ketentuan *Tupperware lifetime warranty*. *Credit memo* (CM) merupakan cara penggantian yang sah di dalam skema *Tupperware lifetime warranty* yang merupakan pilihan terakhir yang ditempuh jika penggantian dengan part/produk tidak memungkinkan karena alasan barang sudah tidak diproduksi. Berikut proses penggantian produk yang sudah tidak diproduksi lagi.

- a. Staff Distributor akan mengecek harga dari nomor barang atau yang biasa dikenal dengan sebutan nomor MOD, besarnya nilai *credit memo* yang diberikan kepada konsumen adalah seharga retail (yang sedang berlaku) dari produk/part yang diklaim untuk penggantianannya yang diterima oleh *Tupperware Indonesia*.
- b. Staff distributor akan memberikan pilihan beberapa produk yang harganya sama atau mendekati yang

⁹ Wawancara Ibu Efti selaku konsultan Unit Ningrum di Distributor *Tupperware Cilegon*, Senin 12 Februari 2018.

¹⁰ Wawancara Ibu Eryana selaku Group Manajer (GM) PT. Fajar Puncak Pratama di Distributor *Tupperware Buah Batu*, Sabtu 19 Mei 2018.

- sesuai dengan stok yang ada di distributor masing-masing.
- c. Konsumen / sales force dipersilahkan untuk memilih barang pengganti yang diminati.
 - d. Jika harga barang pengganti lebih dari nilai CM yang dimiliki konsumen maka konsumen / sales force membayar selisihnya.
 - e. Jika harga barang pengganti kurang dari nilai CM yang dimiliki konsumen maka tidak ada kompensasi.¹¹

Klaim garansi bagi produk *Tupperware* yang sudah tidak diproduksi dapat dilakukan. Tapi untuk penggantian produk membutuhkan waktu yang cukup lama. Setelah memilih produk yang diinginkan, konsumen tidak dapat membawa produk tersebut melainkan harus menunggu 3 minggu sampai produk tersebut dapat diambil.¹²

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pihak *Tupperware* memberikan upaya perlindungan konsumen bagi produk yang sudah tidak diproduksi yaitu berupa penggantian barang baru, akan tetapi untuk pengambilan klaim produk membutuhkan waktu 3 minggu.

3. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Mekanisme dan Upaya Perlindungan Konsumen dalam *Tupperware Lifetime Warranty*

¹¹ Wawancara Ibu Eryana selaku Group Manajer (GM) Unit Laris Manis PT. Fajar Puncak Pratama di Distributor *Tupperware* Buah Batu, Sabtu 19 Mei 2018.

¹² Wawancara Ibu Eti Hartiati selaku konsumen sekaligus konsultan Unit Mamasabik di Distributor *Tupperware* Purwakarta, Sabtu 10 Februari 2018.

a. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Mekanisme *Tupperware Lifetime Warranty*

1) Aspek Akad

Salah satu kewajiban produsen-pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.¹³ Dalam hal ini jika dihubungkan dengan transaksi jual beli produk *Tupperware*, seringkali konsultan tidak memberikan penjelasan kepada konsumen mengenai jaminan dari produk *Tupperware*, yaitu berupa garansi seumur hidup (*Tupperware lifetime warranty*). Konsultan tidak menjelaskan bagaimana ketentuan dan prosedur *Tupperware lifetime warranty* dan hal ini menimbulkan permasalahan yang sering terjadi pada Distributor *Tupperware*. Permasalahan ini berupa komplain dari Konsumen yang tidak mendapatkan klaim *Tupperware lifetime warranty* karena produk yang rusak tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Konsumen merasa dirugikan karena tidak mengetahui apakah produk yang diklaim tersebut mempunyai garansi *lifetime* atau tidak, karena ada beberapa ketentuan produk yang tidak mendapatkan garansi.¹⁴

Jika dilihat dari aspek akad, pada saat transaksi jual beli produk *Tupperware* ini tidak menetapkan asas transparansi dalam jual beli. Transparansi adalah

¹³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf b.

¹⁴ Wawancara Ibu Eryana selaku Group Manajer (GM) PT. Fajar Puncak Pratama di Distributor *Tupperware* Buah Batu, Sabtu 19 Mei 2018.

salah satu asas dalam akad, yaitu setiap akad dilakukan dengan pertanggungjawaban para pihak secara terbuka.¹⁵ Adanya transparansi dalam transaksi akan mewujudkan kerelaan bagi para pihak yang mengadakan akad dan dengan kerelaan tersebut para pihak telah rela terhadap konsekuensi yang akan ditimbulkannya dalam hal ini berupa ketentuan dan prosedur yang ada pada *Tupperware lifetime warranty*. Tidak menjelaskan secara langsung mengenai ketentuan garansi secara lengkap akan menyebabkan adanya unsur penipuan atau gharar, serta dapat menimbulkan ketidakrelaan konsumen karena haknya untuk mendapatkan penjelasan mengenai *Tupperware lifetime warranty* tidak sepenuhnya terpenuhi. Pada dasarnya transparansi adalah sebagai antisipasi ketidakrelaan dari masing-masing pihak yang bertransaksi.

Berdasarkan uraian di atas, mekanisme *Tupperware lifetime warranty* dilihat dari aspek akad ini belum sesuai dengan hukum ekonomi syariah karena tidak adanya transparansi dalam transaksi sehingga mengakibatkan salah satu pihak yang dalam hal ini konsumen merasa dirugikan.

2) Aspek Khiyar 'Aib

khiyar aib merupakan salah satu bentuk khiyar yang terdapat dalam jual beli. *Khiyar 'aib* didefinisikan sebagai hak untuk membatalkan atau meneruskan akad bilamana ditemukan 'aib (cacat)

sedang pembeli tidak tahu tentang hal itu pada saat akad berlangsung. Apabila dilihat lebih jauh melalui sudut pandang hukum Islam, pembahasan tentang garansi memiliki persamaan dengan teori dan konsep penerapan hukum *khiyar 'aib*. Keterkaitan keduanya terletak pada objek yang diakadkan. Dalam permasalahan garansi yang menjadi fokus bahasan utamanya yaitu jaminan atas kondisi barang. Begitu juga dengan permasalahan *khiyar 'aib*, dimana penjual dan pembeli dapat membuat kesepakatan bersama mengenai kelanjutan transaksi yang dilakukan. Dengan hak pembatalan jual beli dan pengembalian barang akibat adanya cacat dalam suatu barang yang belum diketahui, baik aib itu ada pada waktu transaksi atau baru terlihat setelah transaksi selesai disepakati.

Garansi merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan penjual kepada pembeli sebagai pemenuhan terhadap hak-hak pembeli, terutama hak untuk memperoleh barang yang sesuai dengan nilai tukar yang dikeluarkan.

Menurut pandangan hukum Islam perjanjian seperti ini dapat diterima dengan ketentuan hukum Islam. Ibnu Al-Qayyim mengemukakan: "ini suatu kesepakatan dari mereka, bahwa jual beli sah dan boleh adanya syarat bebas cacat."¹⁶

Masalah hukum boleh atau tidaknya sebenarnya hukum setiap kegiatan muamalah adalah boleh. Hal ini sesuai

¹⁵ KHES Buku II Bab II tentang Asas Akad Pasal 21 huruf g.

¹⁶ Chairuman Pasaribu, *Hukum Perjanjian dalam Islam* (Jakarta : PT. Sinar Grafika, 1996), hlm. 44.

dengan prinsip umum muamalah yang pertama yaitu¹⁷

الأصل في المعاملة الإباحة إلا أن يدلّ دليل على تحريمها

Artinya :

“Hukum asal dalam semua bentuk muamalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya”

Maksud dari kaidah fiqih muamalah di atas yaitu selama tidak ada dalil yang melarang suatu kreasi jenis muamalah, maka muamalah itu dibolehkan (mubah). Dalam kaitannya dengan muamalah, pelaksanaannya diserahkan kepada manusia sesuai kondisi sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip hukum Islam. Hukum jual beli mengenai garansi adalah diperbolehkan (mubah) karena belum ada dalil yang mengharamkannya.

Klausul *Tupperware lifetime warranty* memuat mekanisme, ketentuan dan prosedur dalam mendapatkan *Tupperware lifetime warranty* yang sudah penulis sebutkan pada poin 2. Dari data tersebut penulis akan menganalisis klausul *Tupperware lifetime warranty* dihubungkan dengan khiyar 'aib dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Bab X bagian keempat Pasal 280 mengemukakan pembeli berhak meneruskan atau membatalkan akad jual beli yang

objeknya 'aib tanpa penjelasan sebelumnya dari pihak penjual.¹⁸

Garansi merupakan proses penggantian barang yang dimaksud sebagai bentuk pertanggungjawaban produsen-pelaku usaha terhadap konsumen. Waktu atau masa berlaku batasan suatu jaminan atau garansi diatur oleh mekanisme prosedur yang mengikat dan berketetapan. Garansi merupakan perjanjian yang berupa penjaminan terhadap cacat barang yang tersembunyi oleh penjual kepada pembeli dalam jangka waktu tertentu. Dalam hal ini, garansi dan khiyar sangat berbeda, khiyar artinya hak pilih untuk menentukan yang terbaik dari dua hal yang dijadikan sebagai orientasi dimana dalam hal ini suatu keadaan tersebut yang menyebabkan konsumen mempunyai hak pilih untuk memutuskan adanya bila terjadi cacat pada barang tersebut yaitu melangsungkannya atau membatalkannya jika terdapat 'aib (cacat) dan jangka waktunya tidak ditentukan.¹⁹ Jadi jika dikaitkan dengan klausul *Tupperware lifetime warranty*, Pasal 280 di atas tidak sesuai, karena dalam klausul *Tupperware lifetime warranty* pembeli tidak dapat mengubah ketentuan-ketentuan yang telah dibuat oleh pihak *Tupperware*. Apabila terdapat cacat pada produk *Tupperware* setelah transaksi dilakukan konsumen tidak dapat membatalkan jual beli, tapi

¹⁷ A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fiqih : Kaidah-Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah yang Praktis* (Jakarta : Kencana, 2011), hlm. 130.

¹⁸ Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah* (Direktorat Jenderal Badan PA, 2011), hlm. 76.

¹⁹ Irsal Fitra, *Konsep Garansi dan Khiyar 'Aib dalam Transaksi Jual Beli (Studi Perbandingan Hukum Islam dan Hukum Positif)* (Skripsi : UIN Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh, 2017) hlm. 52.

konsumen dapat mengajukan klaim *Tupperware lifetime warranty* dan mendapatkan penggantian atas barang yang rusak dengan barang baru yang sama.

Pasal 281 ayat (3) Bab X Bagian Keempat KHES berbunyi:²⁰ Penjual wajib mengembalikan uang pembelian kepada pembeli apabila objek dagangan 'aib karena kelalaian penjual.

Pasal di atas tidak sesuai karena dalam klausul *Tupperware lifetime warranty* dijelaskan bahwa pihak *Tupperware* tidak mengembalikan uang kepada pembeli, tapi mengganti barang yang diklaim konsumen dengan barang / produk yang tersedia di distributor *Tupperware*.

Pasal 281 ayat (2) yang menyatakan bahwa 'aib benda diperiksa dan ditetapkan oleh ahli dan atau lembaga yang berwenang sudah sesuai dengan klausul. Dijelaskan dalam klausul *Tupperware lifetime warranty* bahwa staff distributor akan meneliti apakah barang yang diklaim oleh pembeli masuk dalam ketentuan *Tupperware lifetime warranty*. Hal ini sesuai dengan al-Quran surat Al-Anbiya [21] ayat 7 yang berbunyi:²¹

فَسْأَلُوا أَهْلَ الذِّكْرِ إِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

Artinya :

Maka tanyakanlah kepada orang yang berilmu, jika kamu tidak mengetahui.

Pasal 286 ayat (1) Bagian Keempat Bab X KHES menyatakan penjualan ben-

da yang tidak dapat dimanfaatkan lagi, tidak sah. Pasal ini telah sesuai dengan klausul *Tupperware lifetime warranty*. Setiap produk *Tupperware* yang pecah (pecah/retak/sobek) dapat diganti dalam klaim *Tupperware lifetime warranty*.

Berdasarkan uraian di atas, mekanisme *Tupperware lifetime warranty* dilihat dari aspek khiyar 'aib memiliki beberapa persamaan dan perbedaan. Artinya, *Tupperware lifetime warranty* tidak sesuai jika sepenuhnya disandarkan kepada khiyar 'aib. Dengan adanya *Tupperware lifetime warranty*, maka khiyar 'aib menjadi hilang, yaitu tidak adanya pembatalan transaksi ketika diketahui adanya cacat tersembunyi atau kerusakan pada produk *Tupperware* yang muncul di kemudian hari, akan tetapi pihak Distributor memberikan jaminan berupa ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Walaupun *Tupperware lifetime warranty* tidak sepenuhnya sesuai dengan khiyar 'aib, namun status hukum dari garansi adalah boleh. Karena garansi merupakan salah satu bentuk kegiatan muamalah dan belum ada dalil yang mengharamkannya. Selain itu, garansi termasuk ke dalam suatu hal yang dipandang baik dan mengandung kemaslahatan Karena garansi merupakan salah satu layanan yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen yang tujuannya untuk memenuhi hak-hak konsumen.

b. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Upaya Perlindungan Konsumen dalam *Tupperware Lifetime Warranty*

²⁰ Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, hlm. 76.

²¹ Enang Sudrajat, *Al-Quran Tajwid dan Terjemahannya*, hlm. 322.

Pada dasarnya setiap akad (perjanjian) bersifat *luzum* (tidak dapat dibatalkan) kecuali dengan adanya kerelaan dari dua pihak yang berakad (*al-Iqalah*).²² Allah SWT berfirman dalam Al-Quran Surat *al-Maidah* [5] ayat 1 yang berbunyi:²³ “*Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji. Hewan ternak dihalalkan bagimu, kecuali yang akan disebutkan kepadamu, dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki*”.

Ayat di atas menerangkan tentang keharusan bagi seluruh umat manusia untuk selalu menepati janji dalam setiap proses negosiasi berbagai hal, redaksi *al-aqd* dan *al-ahd* (janji) mempunyai konsekuensi dan esensi yang sama, yakni keduanya mempunyai tanggungjawab atas apa yang telah disepakati. Garansi merupakan suatu perjanjian yang dibuat oleh produsen-pelaku usaha dalam hal memberikan jaminan perbaikan atau penggantian barang yang mengalami cacat dengan ketentuan yang berlaku, dan perjanjian garansi ini mengikat bagi pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha selaku pihak yang membuat perjanjian garansi harus melaksanakan perjanjian garansi tersebut sesuai dengan isi perjanjian. Hal ini sesuai dengan Pasal 26 UUPK, yaitu:

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pada *Tupperware lifetime warranty*, jika klaim garansi dilakukan bagi produk yang sudah tidak diproduksi akan tetap mendapatkan penggantian dengan produk yang tersedia di Distributor *Tupperware* masing-masing. Penjelasan tersebut telah memberikan gambaran bahwa *Tupperware* telah memenuhi perjanjian garansi. Upaya perlindungan konsumen bertujuan untuk memenuhi hak-hak dari konsumen, dalam hal ini yaitu hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.²⁴ Dalam hal ini, *Tupperware* sudah menetapkan asas amanah atau menepati janji, yaitu setiap akad wajib dilaksanakan oleh para pihak sesuai dengan kesepakatan yang ditetapkan oleh yang bersangkutan dan pada saat yang sama terhindar dari cedera-janji.²⁵

Penggantian yang diberikan adalah produk dengan harga sama yang tersedia di Distributor, apabila produk yang sama tidak tersedia. Hal ini sesuai dengan Pasal 19 ayat (2) UUPK, ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara

²² Muhammad dan Alimin, *Etika Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta : BPFE Yogyakarta, 2004), hlm. 178.

²³ Enang Sudrajat, *Al-Quran dan Terjemahnya ...* hlm. 106.

²⁴ Penjelasan Pasal 4 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

²⁵ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Bab II Pasal 21 huruf b.

nilainya. Rasulullah SAW bersabda, dari anas, ia berkata:²⁶

أُهِدَتْ بَعْضُ أَزْوَاجِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ طَعَامًا فِي قَصْعَةٍ، فَضَرَبَتْ عَائِشَةُ الْقَصْعَةَ بِيَدِهَا، فَأَلْقَتْ مَا فِيهَا، فَقَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «طَعَامٌ بَطْعَامٍ، وَإِنَاءٌ بِإِنَاءٍ»

Artinya:

“Sebagian istri Nabi menghadiahkan satu nampan makanan. Lalu Aisyah cemburu dan memukul nampan tersebut sehingga makanan yang ada padanya tumpah. Nabi bersabda: Makanan diganti dengan makanan, dan bejana diganti dengan bejana (yang sama)” (HR. At-Tirmidzi).

Pada hadits di atas dijelaskan bahwa ganti rugi (dloman) hendaknya dengan yang sama. Bila tidak mungkin maka yang seharga.

SIMPULAN

Mekanisme untuk mendapatkan *Tupperware lifetime warranty* yaitu dapat dilakukan di distributor *Tupperware* Indonesia dengan membawa produk utuh yang akan diklaim. Semua kerusakan termasuk kerusakan produk *Tupperware* yang pecah (pecah/retak/sobek) akan diganti dalam klaim.

Upaya perlindungan konsumen dalam *Tupperware lifetime warranty* bagi produk yang sudah tidak diproduksi akan dikenakan sistem klaim *credit memo* (CM). Besarnya nilai *credit memo* yang diberikan kepada konsumen adalah seharga retail (yang sedang berlaku).

Tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap mekanisme *Tupperware lifetime warranty* dilihat dari dua aspek, yaitu dari aspek akad dan aspek khiyar 'aib. Mekanisme *Tupperware lifetime warranty* dilihat dari aspek akad belum sesuai dengan hukum ekonomi syariah karena tidak adanya transparansi dalam transaksi jual beli. Pada dasarnya garansi adalah sesuatu yang diperbolehkan, upaya perlindungan yang diberikan *Tupperware* kepada konsumen bagi produk yang sudah tidak diproduksi adalah sebagai pemenuhan terhadap hak-hak konsumen dan pemenuhan terhadap perjanjian garansi dan hal tersebut telah sesuai dengan prinsip ganti rugi. Namun mekanisme *Tupperware lifetime warranty* tidak sesuai apabila sepenuhnya dikaitkan dengan khiyar 'aib. Pada *Tupperware lifetime warranty*, tidak ada opsi pembatalan transaksi seperti halnya khiyar 'aib melainkan jaminan yang diberikan pihak *Tupperware* kepada konsumen berupa ganti rugi sesuai ketentuan yang berlaku.

²⁶ HR. At-Tirmidzi dalam *Bulughul Maram Min Adillatil Ahkam* Kitab Jual Beli Hadits ke-118.

DAFTAR PUSTAKA

- Djazuli, A. 2011. *Kaidah-Kaidah Fikih : Kaidah-Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah yang Praktis*. (Jakarta : Kencana).
- Djuwaini, Dimyauddin. 2010. *Pengantar Fiqh Muamalah*. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar).
- Muhammad dan Alimin. 2004. *Etika Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. (Yogyakarta : BPFE Yogyakarta).
- Nawawi, Hadari. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press).
- Pasaribu, Chairuman dan Suhrawardi K. Lubis. 1996. *Hukum Perjanjian dalam Islam*. (Jakarta : PT. Sinar Grafika).
- Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. (Bandung : PT Citra Aditya Bakti).
- Surajat, Enang, Dkk. 2013. *Al-Quran dan Terjemahnya Special For Women*. (Bandung : SYGMA).

Studi Terdahulu :

- Asnawi, Chafid. 2017. *Perbandingan Antara Madzhab Fiqh dan Jual Beli Konvensional Tentang Garansi* (Ponorogo : Skripsi).
- Fitra, Irsal. 2017. *Konsep Garansi dan Khiyar 'Aib dalam Transaksi Jual Beli (Studi Perbandingan Hukum Islam dan Hukum Positif)*. (Skripsi : UIN Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh).

Regulasi :

- Mahkamah Agung Republik Indonesia. 2011. *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. (Direktorat Jenderal Badan PA).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Internet :

- <https://www.tupperware.co.id/tentang-kami> diakses pada tanggal 02/04/2018 pukul 13:20.
- <https://www.tupperware.co.id/produk/info-produk/garansi> diakses pada tanggal 02/04/2018 pukul 13:40.

