

**TINJAUAN KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARIAH
TERHADAP GARANSI *LIFETIME* PADA PRODUK
TUPPERWARE**

(Studi Kasus Perseroan Terbatas Elang Kharisma Adikarya Jember)

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (SH)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



Oleh:

HIDAYATUL MUNAWAROH
NIM. S20162046

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
2020**

**TINJAUAN KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARIAH
TERHADAP GARANSI *LIFETIME* PADA PRODUK
TUPPERWARE**

(Studi Kasus Perseroan Terbatas Elang Kharisma Adikarya Jember)

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (SH)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Oleh:

Hidayatul Munawaroh

NIM: S20162046

Disetujui Pembimbing



Inayatul Anisah, S, Ag. M. Hum.

NIP.19740329 199803 2 001

**TINJAUAN KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARIAH
TERHADAP GARANSI *LIFETIME* PADA PRODUK
TUPPERWARE**

(Studi Kasus Perseroan Terbatas Elang Kharisma Adikarya Jember)

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Hari : **Kamis**
Tanggal : **16 Juli 2020**

Tim Penguji:



Ketua

Sekretaris

Abdul Jabar, SH., M.H
NIP. 19710924 201411 1 001

Basuki Kurniawan, MH
NIP.19890206 201903 1 006

Anggota:

1. Dr. Sri Lumatus Sa'adah, S.Ag., M.HI ()
2. Inayatul Anisah, S.Ag., M.Hum ()

Menyetujui

Dekan Fakultas Fakultas Syariah



Prof. Dr. Muhammad Noor Harisudin, M.Fil.I
NIP. 19780925 200501 1 00

MOTTO

وَسَلَّمَ يَقُولُ الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ
مِنْ أَخِيهِ بَيْعًا فِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَّهُ لَهُ (رواه ابن ماجه)

Artinya: Aku telah mendengar Rasulullah SAW bersabda “ Seorang muslim adalah saudara muslim lainnya, tidak halal bagi seorang muslim menjual barang yang cacat kepada saudaranya kecuali telah ia jelaskan (HR. Ibnu Majah)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini didedkasikan setinggi-tingginya dari penulis, kepada:

1. Bapak ibu penulis, manusia terhebat yang dengan ikhlas mengajarkan penulis banyak hal sejak penulis menghembuskan nafas di bumi. Pengorbanan yang tiada bandingannya dengan apapun, tak memandang hujan dan panasnya terik matahari, hingga rela pergi ke Negara orang bertahun-tahun hanya demi penulis melanjutkan ke pendidikan yang lebih tinggi.
2. Nenek, yang selalu mendukung penulis hingga saat ini, Adek Basori, mama Yati, Kak Zali, Adek inul, dan semua keluarga besar penulis yang turut serta mendoakan penulis.
3. Suami penulis, Lukman Hakim yang mengajarkan penulis banyak hal, dari hal terkecil maupun yang terpenting. Ibu mertua yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
4. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Syariah yang telah banyak memberi ilmu dengan ikhlas, khususnya Dosen Pembimbing yang dengan sabar membimbing dan tak kenal waktu.
5. Guru-guru penulis yang tak bisa disebutkan satu persatu, karena berkat doa beliau semua penulis bisa seperti sat ini dan semoga barokah beliau semua terus mengalir.
6. Sahabat Moved, Uyun, Astin, Mely, Yuyun, dan Syhadah yang selalu mensupport dan selalu menasehati penulis.
7. Sahabat-sahabat PMII, Demisioner kepengurusan HMPS HES, dan Sahabat-Sahabat Gemilang satu angkatan satu jiwa.
8. Teman-teman angkatan 2016 yang secara tidak langsung pernah memberi pengetahuan kepada penulis, khususnya teman-teman kelas MU2 yang sejak pertama masuk kampus kita belajar bersama.

ABSTRAK

Hidayatul Munawaroh, 2020: Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Garansi Lifetime Pada Produk Tupperware (Studi Kasus PT Elang Kharisma Adikarya Jember)

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) sangat mempengaruhi perkembangan dan pertumbuhan ekonomi. Perkembangan IPTEK ini telah menghasilkan berbagai jenis barang yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Sehingga mengakibatkan kebutuhan masyarakat semakin meningkat. Pada saat ini untuk menarik minat konsumen, para produsen atau penjual menggunakan berbagai macam cara yang salah satunya cara yang digunakan adalah dengan menggunakan garansi pada barang yang akan di jual. Beberapa produk memiliki garansi selama beberapa waktu yang telah ditentukan misalnya selama satu tahun atau dua tahun, namun pada saat ini ada juga garansi yang seumur hidup atau bisa disebut *lifetime*. Garansi *lifetime* yaitu jika terdapat produk yang cacat atau rusak dalam pemakaian normal sesuai dengan fungsinya, maka konsumen dapat mengajukan klaim sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Perusahaan yang menggunakan garansi *lifetime* salah satunya adalah *Tupperware*. Produk *Tupperware* ini di lindungi oleh *Tupperware* garansi *lifetime* atau garansi seumur hidup. Dalam hal ini bagaimana jika ditinjau dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

Fokus masalah yang diteliti, ialah: (1) Bagaimana mekanisme mendapatkan *Garansi lifetime* dalam Produk *Tupperware*. (2) Bagaimana implementasi garansi *lifetime* pada produk *Tupperware* dari konsumen. (3) Bagaimana Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terhadap Mekanisme *Garansi lifetime* pada Produk *Tupperware*.

Tujuan penelitian: Untuk mengetahui mekanisme mendapatkan garansi *Lifetime* dalam Produk *Tupperware*, untuk mengetahui implementasi garansi *lifetime* pada produk *Tupperware* dari konsumen, dan untuk mengetahui Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terhadap mekanisme *Lifetime* pada Produk *Tupperware*.

Dalam penyelesaian tersebut, Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dan menggunakan pendekatan lapangan (*field research*).

Hasil dari penelitian adalah: 1). Prosedur pengambilan klaim garansi ialah, konsumen *Sales Force* (SF) harus membawa produk yang akan diklaim ke kantor Distributor, dengan catatan, semua bagian produk harus lengkap atau utuh. 2). Dalam hukum islam khususnya Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah tidak ada yang secara jelas menerangkan mengenai garansi, namun garansi memiliki persamaan dengan *khiyar 'aib* dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab IX bagian keempat tentang *khiyar 'aib*. 3) Dalam hal ini peneliti menemukan sedikit penyimpangan dalam pengambilan klaim tersebut, yakni ada salah satu konsumen yang hendak melakukan klaim garansi barang tersebut dipecahkan dengan sengaja hingga menyebabkan kerusakan, maka dari itu bertentangan dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab II tentang asas akad pasal 21 huruf g, karena dalam pasalnya setiap akad dilakukan dengan pertanggungjawaban para pihak secara terbuka.

Kata kunci: KHES, garansi, garansi *lifetime* *Tupperware*.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, semua tahapan dan proses penyelesaian skripsi ini sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh dari doa serta dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M, selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Muhammad Noor Harisudin, M. Fil. I, selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Jember.
3. Ibu Dr. Busriyanti, M.Ag, selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah IAIN Jember.
4. Ibu Inayatul Anisa, S.Ag, M.Hum, selaku dosen pembimbing dalam pembuatan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Staff TU Fakultas Syariah yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga segala amal baik dan ilmu yang telah Bapak/Ibu/Sahabat berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah SWT dan dijadikan ilmu yang barokah manfaat dunia dan akhirat.

Jember, 28 Juni 2020
Penulis

Hidayatul Munawaroh
NIM. S20162046

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan berkembangnya zaman manusia tidak luput dari kegiatan sosial, salah satunya adalah jual beli yang juga di atur dalam syari'at islam, kegiatan ini bisa kita temui di kehidupan sehari-hari setiap orang. Dalam hal ini manusia sebagai makhluk sosial juga perlu untuk mempertahankan kehidupannya, yakni dengan berbagai cara untuk menghasilkan sebuah kekayaan seperti halnya melakukan jual beli atau berbisnis, dengan itu manusia bisa mengembangkan bisnis yang ia miliki tanpa harus merugikan orang lain.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) sangat mempengaruhi perkembangan dan pertumbuhan ekonomi. Perkembangan IPTEK ini telah menghasilkan berbagai jenis barang yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Sehingga mengakibatkan kebutuhan masyarakat semakin meningkat.

Pada saat ini untuk menarik minat konsumen, para produsen atau penjual menggunakan berbagai macam cara yang salah satunya cara yang digunakan adalah dengan menggunakan garansi pada barang yang akan di jual. Garansi sendiri memiliki arti yaitu suatu kesepakatan dua pihak yang berupa tanggungan atau jaminan dari penjual atau produsen bahwa barang yang di jual adalah bebas dari kerusakan atau cacat yang tidak diketahui. Garansi ada dua macam yaitu garansi *replecemen*(yaitu produk yang di klaim

akan di ganti dengan item yang sama), garansi *spare part* (yaitu apabila pada produk yang di klaim terdapat *spare part* yang rusak, maka akan di ganti *spare part* yang sama). Pada umumnya penjual atau produsen akan mengganti atau memperbaiki produk yang mengalami kerusakan sesuai dengan jenis dan masa berlaku garansi.¹

Sesuai dengan pasal 7 huruf e Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan jaminan atau garansi atas barang yang diperdagangkan.² Dan dalam KUHPerdara Buku II tentang perikatan pasal 1491 bahwa:

Penanggung yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli, adalah untuk menjaminhal yaitu: pertama penguasaan barang yang dijual itu secara aman tenteram, kedua tiadanya cacat yang tersembunyi pada barang tersebut, atau yang sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian.³

Pasal 1504 yang berbunyi:

Penjual harus menanggung barang itu terhadap cacat yang tersembunyi, yang sedemikian rupa sehingga barang itu tidak dapat digunakan untuk tujuan yang dimaksud, atau yang demikian mengurangi pemakaian, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membelinya atau tidak akan membelinya selain dengan harga yang kurang.⁴

Garansi adalah janji yang dapat dipertanggungjawabkan.⁵ Adanya garansi menunjukkan keunggulan dan kualitas dari sebuah produk.⁶ Garansi

¹ H. M. Fauzan, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah* (Depok: Kencana, 2017),21.

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

³ KUHPerdara Buku II Tentang Perikatan Pasal 1491

⁴ *Ibid.*, Pasal 1504

⁵ Peter Salim, Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Yogyakarta: Modern English Press, edisi pertama: 1991),.443.

merupakan sarana bagi konsumen dalam hal penentuan keputusan untuk membeli atau tidak suatu produk yang ditawarkan. Misalkan untuk beberapa jenis produk yang sama, masing-masing produsen menawarkan harga dan kebijakan garansi yang berbeda. dalam hal ini konsumen dihadapkan pada situasi untuk memilih produk mana yang akan konsumen beli berdasarkan harga dan bentuk kebijakan garansi.⁷

Dari definisi garansi di atas, garansi dapat dipandang sebagai kewajiban yang berdasarkan perjanjian dan diadakan oleh produsen dalam hubungannya dengan penjualan produk. Perjanjian tersebut menentukan kualitas produk, apakah sesuai dengan yang dijanjikan atau tidak, sehingga ganti rugi harus disediakan oleh produsen bagi konsumen sebagai kompensasi atas performansi yang tidak sesuai (terjadi kerusakan).⁸

Beberapa produk memiliki garansi selama beberapa waktu yang telah ditentukan misalnya selama satu tahun atau dua tahun, namun pada saat ini ada juga garansi yang seumur hidup atau bisa disebut *lifetime*. Garansi *lifetime* yaitu jika terdapat produk yang cacat atau rusak dalam pemakaian normal sesuai dengan fungsinya, maka konsumen dapat mengajukan klaim sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Perusahaan yang menggunakan garansi *lifetime* salah satunya adalah *Tupperware*. Produk *Tupperware* ini di lindungi oleh *Tupperware* garansi *lifetime* atau garansi seumur hidup.

⁶ Hendi Irawan, *10 Prinsip-Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Yogyakarta: Adipura Publishing, 2001),. 43.

⁷ Psychologymania, "Definisi Garansi", diakses pada tanggal 14 Maret 2020

⁸ Psychologymania, "Definisi Garansi", diakses pada tanggal 14 Maret 2020

Tupperware adalah nama merk terkenal dari peralatan rumah tangga yang terbuat dari plastic, termasuk di dalamnya wadah penyimpanan, wadah penyajian, dan beberapa peralatan dapur yang diperkenalkan unruk 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 203 Distributor resmi yang tersebar diberbagai kota besar di seluruh Indonesia.⁹

Tupperware adalah produk yang memberikan garansi *lifetime*, maka konsumen dapat mengajukan kliem selama produk tersebut masih diproduksi oleh konsumen, misalkan produk *Tupperware* akan digunakan selama tujuh tahun ke depan, maka garansi tersebut berlaku hingga tujuh tahun ke depan juga. Produk garansi biasanya dilengkapi dengan kartu garansi yang diberikan kepada konsumen, dengan tujuan sebagai bentuk surat perjanjian tertulis yang memuat ketentuan garansi dan jangka waktu berakhirnya garansi. Klausula-klausula dalam surat perjanjian garansi merupakan klausula baku, dalam Pasal 1 ayat 10 Undang-Undang Perlindungan konsumen menyebutkan bahwa Klausula baku adalah setiap aturan 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.¹⁰ Oleh karenanya konsumen tidak dapat menawar lagi.

⁹ Profil Perusahaan <http://Tupperware.co.id> , diakses tanggal 14 Maret 2020

¹⁰ Pasal 1 ayat 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pada produk *Tupperware*, konsumen dan konsultan yang terdaftar dalam kantor 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.¹¹

Informasi garansi *lifetime* pada produk *Tupperware* ini hanya dapat dilihat melalui wibesite resmi atau katalog produk *Tupperware*. Padahal dalam islam telah diatur 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*. Barang yang digaransi adalah produk plastic *Tupperware*, kecuali:

¹¹ *Ibid.*, Pasal 8 Ayat 1 Huruf i

1. Dekorasi produk (printing, stiker, tas, dsb)
2. Bagian yang bisa aus terpakai (*gasket, strap, straw, silicon nipple*, semua jenis sikat, semua jenis sedotan, semua jenis tas, *valve of heat N serve, silicone valve*)
3. Produk yang sebagian atau seluruhnya terbuat dari *stainless steel* atau logam lainnya (*Cookware*, semua pisau, pengiris, parutan, jenis thermos, penghangat)
4. Produk yang sebagian atau seluruhnya terbuat dari gelas dan kaca.
5. Produk yang sebagian atau seluruhnya terbuat dari silikon atau *nylon* atau kombinasi.¹²

Islam menganjurkan kita supaya bertindak sesuai dengan ajaran islam yaitu Al-Quran dan Sunnah. Oleh karenanya dalam islam mengatur adanya akad dalam bertransaksi. Setiap terjadinya akad harus memenuhi rukun dan syarat akad, bahwa dalam bertransaksi harus adanya transparansi dan suka rela. Hal ini telah dijelaskan dalam Al-Quran surat An-Nisa (4) ayat 29:¹³

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَاْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبٰطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu.”

Dalam ranah hukum Islam telah diatur bahwa suatu perjanjian yang dilakukan oleh para pihak harus jelas dan transparan yang berdsarkan kerelaan

¹² Profil Perusahaan <http://Tupperware.co.id> , diakses pada tanggal 14 Maret 2020

¹³ Al-Quran: Surat An-Nisa ayat 29

serta harus memenuhi rukun dan syarat akad serta sudah sesuaikah garansi lifetime jika dalam tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)

Selain adanya masalah tersebut, alasan penulis memilih PT Elang Kharisma Adikarya Jember sebagai objek penelitian adalah karena permasalahan ini sangat menarik, dan belum ada penelitian mengenai pelaksanaan garansi *Tupperware* di PT Elang Kharisma Adikarya Jember, disisi lain produk *Tupperware* adalah salah satu produk yang paling diminati oleh kalangan ibu rumah tangga, selain prosuknya bagus *Tupperware* juga bisa menjadi bisnis bagi mereka.

Adanya permasalahan ini membuat penulis bertujuan untuk meneliti tentang masalah pelaksanaan garansi pada *Tupperware* di PT Elang Kharisma Adikarya Jember. Dengan ini penulis bisa tahu bagaimana mekanisme supaya bisa mendapatkan garansi lifetime pada produk Tupperware, dan bagaimana tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap mekanisme tersebut, sehingga penulis tertarik untuk mengangkat judul “**Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Garansi Lifetime Pada Produk Tupperware (Studi Kasus PT Elang Kharisma Adikarya Jember)**”

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana mekanisme mendapatkan *Garansi lifetime* dalam Produk Tupperware?
2. Bagaimana pelaksanaan garansi *lifetime* pada produk *Tupperware* dari konsumen?

3. Bagaimana Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terhadap Mekanisme Garansi *lifetime* pada Produk *Tupperware*?

C. Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan ada tindakan manusia pastinya memiliki tujuan tertentu, begitu pula dalam kegiatan penelitian, tujuan harus dinyatakan tegas dan jelas. Oleh karena itu tujuan harus mengacu pada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.¹⁴ Tujuan penelitian merupakan gambaran arah yang akan ditinjau penelitian, adapun dari tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui mekanisme mendapatkan garansi *Lifetime* dalam Produk *Tupperware*.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan garansi *lifetime* pada peoduk *Tupperware* dari konsumen.
3. Untuk mengetahui Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terhadap mekanisme *Lifetime* pada Produk *Tupperware*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus *realistis*. Adapun manfaat yang diharapkan dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:¹⁵

¹⁴ Tim penyusun IAIN jember, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, (Jember: IAIN Jember Press, 2018),. 60.

¹⁵ *Ibid.*, 61

1. Manfaat Teoretis

- a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan landasan teoretis bagi perkembangan ilmu bisnis islam di Indonesia.
- b. Menambah wawasan, memperdalam, serta memperluas khazanah ilmu pengetahuan di IAIN Jember khususnya Fakultas Syariah.
- c. Memberikan informasi atau pemahaman mengenai mekanisme garansi *lifetime* produk *Tupperware* dan bagaimana pandangan secara Hukum Ekonomi Syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Penulis berharap tulisan ini berguna sebagai pedoman baru untuk memperluas wawasan mengenai garansi *lifetime*.
- b. Diharapkan dapat mengembangkan penalaran, dan membentuk pola pikir penulis dalam menerapkan ilmu yang diperolehnya.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberi kesesuaian antara teori yang telah didapatkan dengan praktik yang telah diterapkan dilapangan.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah yaitu berisi tentang istilah-istilah penting yang menjadi titik fokus peneliti didalam judul penelitian. Tujuannya yaitu agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti.¹⁶ Berdasarkan tujuan dan rumusan masalah di atas, maka definisi yang dapat dipahami dari judul yang peneliti ajukan diantara lain:

¹⁶ *Ibid.*, 45.

1. Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) adalah acuan atau pedoman Peradilan Agama dalam memeriksa, mengadili, dan memutus sengketa perkara ekonomi syariah yang didasarkan pada Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2008.
2. Garansi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah jaminan; tanggungan.¹⁷
3. *Lifetime* adalah jenis garansi yang memiliki tenggang waktu seumur hidup, yakni jika produk rusak atau cacat dalam pemakaian normal non komersial (sesuai dengan fungsinya), maka dapat diklaim untuk mendapatkan penggantian secara gratis.¹⁸
4. *Tupperware* adalah nama merk terkenal dari peralatan rumah tangga yang terbuat dari plastic, termasuk di dalamnya wadah penyimpanan, wadah penyajian, dan beberapa peralatan dapur yang diperkenalkan unruk khalayak umum pada tahun 1946.¹⁹

F. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini supaya lebih mudah bagi para pembaca untuk memahaminya, terbagi menjadi lima bab dengan penjelasan sebagai berikut:

Bab I berisi uraian tentang latar belakang masalah yang akan diteliti, rumusan masalah yang diteliti, tujuan serta manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

¹⁷ WJ.S Purwodarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1982), hlm, 229.

¹⁸ Profil Perusahaan <http://Tupperware.co.id>, diakses pada tanggal 14 Maret 2020

¹⁹ *Ibid.*,

Bab II berisi tentang kajian kepustakaan. Pada bab ini membahas mengenai penelitian terdahulu dan kajian teori yang terkait dengan Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Garansi *Lifetime* Pada Produk *Tupperware* di PT Elang Kharisma Adikarya Jember.

Bab III berisi tentang penyajian data, bab ini akan menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, subyek penelitian, lokasi penelitian, teknis analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian

Bab IV berisi tentang penyajian data dan analisis data, bab ini menjelaskan mengenai gambaran obyek penelitian, penyajian data, analisis data serta keabsahan temuan berdasarkan data dan fakta yang ada di lapangan sesuai dengan survey dan penelitian di lapangan.

Bab V berisi tentang penutup, yang terdiri dari kesimpulan dari seluruh pembahasan dan saran-saran yang relevan dengan pembahasan.

IAIN JEMBER

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSR TAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Istilah.....	11
F. Sistematika Pembahasan	14
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	16
A. Penelitian Terdahulu	16
B. Kajian Teori	17
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	34

C. Subyek Penelitan.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Analisis Data.....	38
F. Keabsahan Data.....	40
G. Tahap-tahap Penelitian.....	41
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	44
A. Gambaran Objek Penelitian.....	44
B. Penyajian Data dan Analisis.....	50
C. Pembahasan Temuan.....	73
BAB V PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

IAIN JEMBER

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari terjadinya kesamaan terhadap penelitian-penelitian yang pernah ada sebelumnya, penulis mengadakan penelusuran terhadap penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya diantaranya sebagai berikut:

Tabel 2.1
Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Zaki Mubarrok Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul “ <i>Tinjauan Hukum Islam Terhadap Garansi Lifetime Hardware Komputer</i> ”. ²⁰	Tulisan ini membahas mengenai ketentuan dan mekanisme garansi <i>lifetime</i>	Perbedaan antara penelitian diatas dengan penelitian yang penulis angkat terletak pada objeknya, selain itu tulisan ini menggunakan metode pustaka, sehingga sebagian besar data diperoleh dari buku-buku terkait, dan skripsi yang ditulis oleh Zaki mubarok menggunakan tinjauan dari segi Hukum Islam.
2	Nensi Nuryami mahasiwa Jurusan Muamalah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga yang berjudul “ <i>Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pemberian Garansi Dalam Jual-Beli Pompa Air dan Solar Water Heater (Studi Kasus pada</i>	Sama sama membahas garansi yang terletak pada suatu produk.	Perbedaannya terletak pada produk yang menjadi objek analisis, serta tinjauan yang digunakan oleh penulis.

²⁰ Zaki Mubarrok, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Garansi Lifetime Hardware Komputer*, Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009.

	Beberapa Toko Bangunan di Kelurahan Tamanan Kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul). ²¹		
3	Ayu Anastasia Wulan yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Garansi <i>Lifetime</i> Produk <i>Tupperware</i> (Studi Kasus Distributor <i>Tupperware</i> PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung). ²²	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis angkat ialah objek yang diteliti, yakni <i>Tupperware lifetime warranty</i>	Dalam penelitian ini menganalisis tinjauan Hukum Islam dari segi pelaksanaan <i>lifetime Tupperware</i> di PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung, sedangkan penelitian yang penulis angkat ialah analisis tinjauan Hukum Ekonomi Syariah dari segi mekanisme mendapatkan klaim <i>Tupperware lifetime</i> .

B. Kajian Teori

1. Tinjauan Tentang Garansi

a. Pengertian Garansi

Kata garansi berasal dari bahasa Inggris “*guarantee*” yang berarti jaminan atau tanggungan.²³ Garansi merupakan perjanjian jual beli, yang artinya tanggungan atau jaminan dari penjual bahwa barang

²¹ 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, Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013.*

²² Ayu Anastasia Wulan, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Garansi Lifetime Produk Tupperware (Studi Kasus Distributor Tupperware PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung)* Skripsi UIN Raden Intan Lampung, 2018.

²³ W.J.S Purwodarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1982), hlm, 229.

yang ia jual tersebut bebas dari kerusakan yang tidak diketahui. Garansi juga merupakan salah satu upaya pelaku usaha untuk memenuhi hak-hak pembeli.

Pada dasarnya jaminan produk adalah bagian dari hukum jaminan. Hukum jaminan meliputi dua pengertian yaitu hukum jaminan kebendaan dan hukum jaminan perorangan. Jaminan kebendaan meliputi utang- piutang, gadai dan hipotek. Sedangkan jaminan perorangan meliputi penanggungan utang (*borgtoch*) termasuk juga perikatan tanggung menanggung dan perjanjian garansi.²⁴

Pemberikan jaminan kepada konsumen, salah satu upaya yang dilakukan oleh penjual adalah layanan garansi. Hal ini sesuai dengan yang tercantum dalam KUHPerdara Buku II tentang perikatan Pasal 1491 yang menyebutkan bahwa penanggungan yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli, adalah untuk menjamin dua hal, yaitu pertama, penguasaan barang yang dijual itu secara aman dan tentram; kedua, tiadanya cacat yang tersembunyi pada barang tersebut, atau yang demikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian.²⁵

Garansi dalam ensiklopedia Indonesia adalah bagian dari suatu perjanjian dari jual beli, dimana penjual menanggung kebaikan atau keberesan barang yang dijual untuk jangka waktu yang

²⁴ Rachmadi, *Hukum Jaminan Keperdataan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), 24.

²⁵ Soedharyo Soimin, *Kitab Undang- Undang Hukum Perdata*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014),. 362.

ditentukan, apabila barang tersebut mengalami kerusakan atau cacat maka segala perbaikannya ditanggung oleh penjual, sedangkan peraturan-peraturan garansi tersebut biasanya ditulis pada surat garansi.²⁶

Menurut Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, garansi adalah suatu kesepakatan dua pihak yang berupa tanggungan atau jaminan dari seorang penjual bahwa barang yang ia jual tersebut bebas dari kerusakan yang tidak diketahui sebelumnya oleh penjual dan lazimnya garansi atau jaminan ini punya jangka waktu tertentu (lazimnya 1 tahun, 2 tahun atau 3 tahun).²⁷

Garansi adalah surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen (pelaku usaha) menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam jangka waktu tertentu.²⁸

b. Bentuk-bentuk garansi

Garansi atau jaminan istimewa mutlak ini dirancang untuk meringankan risiko/kerugian pelanggan, dalam hal pelanggan tidak puas dengan suatu produk atau jasa yang telah dibayarnya. Garansi tersebut menjanjikan kualitas prima dan kepuasan pelanggan. Fungsi utama garansi adalah untuk mengurangi risiko pelanggan sebelum dan sesudah pembelian barang atau jasa, sekaligus memaksa perusahaan

²⁶ Taufiq hidayat, *Garansi dan Penerapannya Perspektif Hukum Islam* (Al-mawarid, 2006),. 113.

²⁷ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1996), 43-44.

²⁸ Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-DAG/PER/5/2009 Pasal 1 Angka (8)

bersangkutan untuk memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas pelanggan. Garansi ini dapat diberikan dalam dua bentuk, yaitu:²⁹

- 1) Garansi internal, yaitu janji yang dibuat oleh suatu departemen atau divisi kepada pelanggan internalnya, yakni memproses lebih lanjut dan setiap orang dalam departemen atau divisi yang sama memanfaatkan hasil/jasa departemen tersebut. Garansi ini dilandaskan pada komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, tepat waktu, akurat, jujur dan sungguh- sungguh. Contoh garansi internal adalah jaminan dari bagian media dan perkuliahan untuk menyediakan fasilitas perkuliahan (seperti spidol, pengeras suara dan lain- lain) secara tepat waktu di setiap perkuliahan.
- 2) Garansi eksternal, yaitu jaminan yang dibuat oleh perusahaan kepada para pelanggan eksternalnya, yakni mereka yang membeli dan menggunakan produk perusahaan. Garansi ini menyangkut servis yang unggul dan produk yang handal serta berkualitas tinggi. Dalam hal ini perusahaan harus benar- benar berusaha menepatinya, karena apabila tidak ditepati malah akan menjadi bumerang. Contoh dari garansi ini adalah janji mengantarkan produk secara tepat waktu, garansi bahwa produk berkualitas tinggi, jaminan mendapatkan ganti rugi bila kualitas produk tidak sesuai dengan yang dijanjikan, jaminan potongan harga bila

²⁹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Cetakan 6, (Yogyakarta:Andi Offset, 2002),. 42.

melakukan pembelian ulang di perusahaan yang sama dan lain-lain.

c. Masa garansi

Dalam pasal 25 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 masa garansi atau masa jaminan ialah satu tahun sebagaimana lazimnya pemberian garansi pada zaman sekarang ini, namun dalam pasal 27 huruf e nomor 8 Undang-Undang Hukum Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa, lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang di beli. Ini maksudnya ialah pelaku usaha berkewajiban memenuhi jaminan dari tuntutan ganti rugi yang didapati oleh konsumen apabila terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan, dalam penjelasan disebutkan juga bahwa masa jaminan yang harus diberikan penjual kepada konsumen ialah selama 4 tahun dihitung sejak tanggal transaksi jual beli.³⁰ Ini berarti undang-undang pasal 25 ayat (1) satu dengan sendirinya dapat tidak berlaku karena dalam pasal 27 huruf e masa jaminan itu berlaku selama (4) empat tahun. Selanjutnya pasal 19 ayat 2 nomor 8 tahun 1999 Undang-Undang Hukum Perlindungan Konsumen tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha, yang berbunyi:

Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat 1 (satu) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara lainnya, atau perawatan kesehatan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku.

³⁰ Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Hukum Pelindungan Kosumen*,. 160

Mengenai masa garansi pemberian ganti rugi dalam ayat 3 (tiga) disebutkan “Penerima ganti rugi di laksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi”.

d. Garansi dalam Islam/ KHES

Garansi dalam Islam tidak dijelaskan secara rinci didalam Al-Qur'an dan hadis, tetapi ada beberapa persamaan antara garansi dan *khiyar 'aib* yang mengenai cacat pada barang. Garansi dalam perjanjian jual beli adalah tanggungan atau jaminan dari seorang penjual bahwa barang yang ia jual tersebut bebas dari kerusakan yang tidak diketahui sebelumnya. Sedangkan *khiyar 'aib* artinya dalam jual beli disyaratkan kesempurnaan benda- benda yang dibeli, jika terdapat cacat pada barang, maka barang dapat dikembalikan.³¹

Dalam kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Buku II bab X bagian keempat pasal 280 tentang *Khiyar 'Aib*, yaitu:

”Pembeli berhak meneruskan atau membatalkan akad jual beli yang obyeknya *'aib* tanpa penjelasan sebelumnya dari pihak penjual.”

Penjelasan tentang pengembalian barang atau uang dijelaskan dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) buku II bab X bagian keempat pasal 286 tentang *Khiyar 'Aib*, yaitu:

³¹ Suhrawadi K. Lubis dan Farid Wadji, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta:Sinar Grafika, 2014),113.

- 1) Penjualan benda yang tidak dapat dimanfaatkan lagi, tidak sah.
- 2) Pembeli berhak untuk mengembalikan barang sebagaimana dalam ayat (1) kepada penjual dan berhak menerima kembali seluruh uangnya.³²

Artinya *khiyar 'aib* menurut ulama fiqh adalah keadaan yang membolehkan salah seorang yang akan memiliki hak untuk membatalkan akad atau menjadikannya ketika ditemukan 'aib (kecatatan) dari salah satu yang dijadikan alat tukar menukar yang tidak diketahui pemiliknya waktu akad.³³ Penyebab *khiyar 'aib* adalah adanya cacat dari barang yang diperjualbelikan atau harga, karena kurang nilainya atau tidak sesuai dengan maksud atau orang yang akad tidak meneliti ketika akad.³⁴

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab X bagian keempat Pasal 279 tentang *Khiyar 'Aib* dijelaskan bahwa:

“Benda yang diperjualbelikan harus terbebas dari 'Aib, kecuali telah dijelaskan sebelumnya”.

Khiyar 'aib berlaku sejak diketahui cacat pada barang dagang dan dapat diwarisi untuk ahli waris pemilik hak *khiyar* dengan ketentuan bahwa cacat tersebut berupa unsur yang merusak objek jual beli dan mengurangi nilainya menurut tradisi para pedagang.³⁵

³² Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab X Bagian Keempat Pasal 286 Tentang *Khiyar 'Aib*.

³³ Rahmat Syafe'i, *Op Cit*, . 115.

³⁴ *Ibid*, h.116

³⁵ Gemala Dewi dkk, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), 82.

Cacat (*'aib*) adalah setiap sesuatu yang hilang darinya sifat fitrah yang baik dan mengakibatkan kurangnya harga dalam pandangan umum para pedagang, baik cacat itu besar maupun kecil, seperti buta, buta sebelah, dan juling. Definisi cacat menurut ulama Syafi'iyah adalah setiap sesuatu yang mengurangi fisik atau nilai, atau sesuatu yang menghilangkan tujuan yang benar jika ketiadaannya dalam jenis barang bersifat menyeluruh.³⁶

Khiyâr 'aib artinya dalam jual beli ini disyaratkan kesempurnaan benda-benda yang dibeli, jika terdapat cacat pada barang, maka barang dapat dikembalikan.

Arti *Khiyar 'Aib* menurut ulama fiqh adalah keadaan yang membolehkan salah seorang yang akan memiliki hak untuk membatalkan akad atau menjadikannya ketika ditemukan *'aib* (kecacatan) dari salah satu yang dijadikan alat tukar menukar yang tidak diketahui pemiliknya waktu akad.³⁷

Dengan demikian, penyebab *khiyar 'aib* adalah adanya cacat dan barang yang diperjualbelikan (*ma'qud alaih*) atau harga (*tsaman*), karena kurang nilainya atau tidak sesuai dengan maksud, atau orang dan yang akad tidak meneliti kecacatannya ketika akad.³⁸

³⁶ Wahbah Al-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, Jilid 5, diterjemahkan Abdul Hayyie al-Kattani, dkk (Depok: Gema Insani, 2007), 183

³⁷ Rahmat Syafei, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Pustaka Setia, 2001), 115.

³⁸ *Ibid.*,. 116

2. Garansi dalam Jual Beli

a. Garansi dalam Jual beli

Garansi adalah bagian dari suatu perjanjian dalam jual beli, dimana penjual menanggung kebaikan atau keberesan barang yang dijual buntut jangka waktu yang ditentukan. Apabila barang tersebut mengalami kerusakan atau cacat, maka segala biaya perbaikannya ditanggung oleh penjual, sedangkan peraturan-peraturan garansi biasanya tertulis pada suatu surat garansi.³⁹

Sesuai dengan penjelasan di atas, maka garansi merupakan implementasi dari salah satu hukum Islam yaitu tentang pembeli berhak menggunakan hak *khiyarnya* apabila terdapat cacat yang tidak diketahui sebelum transaksi oleh penjual dan pembeli. Hak *khiyar* yang dimaksud dalam hal ini adalah *khiyar 'aib*. Hal ini menunjukkan antara *khiyar 'aib* dengan garansi, karena kedua jenis penjamian ini menitik beratkan pada adanya cacat pada barang yang memberikan hak *khiyar* pada pembeli untuk mendapatkan ganti rugi agar tidak terjadi ketidakrelaan dalam transaksi jual beli.⁴⁰

Menurut Muhammad Yusuf Musa yang dikutip Abdul Madjid: “Muamalah adalah peraturan-peraturan Allah yang harus diikuti dan ditaati dalam hidup bermasyarakat untuk menjaga kepentingan

³⁹ Ummy Salamah, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Garansi Dalam Jual beli* (Yogyakarta: Fakultas Syariah IAIN Sunan Kalijaga, 2002), 17.

⁴⁰ Taufiq hidayat, “Garansi dan Penerapannya Perspektif Hukum Islam” *Al-mawarid* XV,(2006), 113.

manusia”.⁴¹ Fiqih muamalah menjelaskan dengan sangat jelas mengenai prinsip-prinsip muamalah. Prinsip-prinsip utama dalam bermuamalah adalah terjadinya unsur saling kerelaan antara kedua belah pihak. Prinsip tersebut telah dijelaskan oleh Allah SWT dalam QS. An-Nisa ayat 29:⁴²

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ
إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ^ج

Artinya: wahai orang-orang yang beriman, jangankanlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar) kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu.

Prinsip-prinsip muamalah juga mengenal adanya keterbukaan dalam transaksi. Artinya setiap penjual harus memberitahukan adanya fasilitas yang ada pada penjualan. Sehingga tercipta adanya transaksi yang transparan sesuai dengan prinsip-prinsip muamalah.

Selain keterbukaan, setiap transaksi muamalah harus dijalankan dengan memelihara nilai-nilai keadilan dan menghindari unsur-unsur penganiayaan.⁴³ Demikian pula dalam masalah muamalah ini Allah telah menetapkan aturan dan dasar-dasar yang bersifat umum sesuai dengan perkembangan dan perubahan zaman. Dalam islam manusia diberikan kebebasan dalam mengatur kehidupannya sendiri secara dinamis dan lebih bermanfaat, sepanjang tidak melanggar

⁴¹ Abdul Madjid, *Pokok-pokok Fiqh Muamalah dan Hukum Kebendaan Dalam Islam*, (Bandung: IAIN Sunan Gunung Jati, 1986), 01.

⁴² Al-Quran: Surat An-Nisa ayat 29

⁴³ Ahmad Ahshar Basyir, *Garis Besar Sistem Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPFE, 1987),. 17-18.

aturan syariat islam. Oleh karenanya adanya perjanjian atau akad dalam bertransaksi sangatlah diperlukan.

b. Akad

Akad berasal dari kata *al-'aqd*, yang berarti mengikat, menyambung, menghubungkan. Pertemuan antara ijab dan Kabul sebagai pernyataan kehendak dua pihak atau lebih untuk melahirkan suatu akibat hukum pada objeknya.⁴⁴ Dalam pasal 10 ayat 1 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Bab 1 tentang Ketentuan Umum mendefinisikan akad adalah kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan perbuatan hokum tertentu.⁴⁵

Setiap akad mempunyai akibat hukum yaitu tercapainya tujuan yang diinginkan dari dua pihak, seperti adanya perpindahan kepemilikan setelah terjadinya akad. Apabila seseorang telah melakukan perbuatan hokum dan melanggar hukum, maka kepada pelakunya akan dijatuhkan sanksi.⁴⁶ Akad ini bersifat mengikat pada kedua pihak oleh karenanya tidak dapat dibatalkan kecuali ada sesuatu cacat yang mengharuskan adanya pembatalan akad atau akad tidak memenuhi rukun dan syaratnya, maka dari itu dalam akad terdapat hak *khiyar*.

⁴⁴ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, (Jakarta: Raja wali Pers, 2010), 68.

⁴⁵ Pusat Kajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani (PPHIMM), *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, Cet. Ke-1, (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2009),15.

⁴⁶ Chairuman Pasaribu, Suhrawardi K Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1996), 2.

- 1) Untuk sahnya suatu akad harus memenuhi hukum akad yang merupakan unsur asasi dari akad. Rukun akad adalah:⁴⁷
- 2) *Al-Aqid* atau pihak-pihak yang berakad.
- 3) *Ash-Sighat* atau perbuatan yang menyebabkan terjadinya akad yaitu berupa ijab dan Kabul.
- 4) *Al-Ma'qud alaihi* atau objek akad.
- 5) Tujuan pokok akad.

Apabila suatu akad sudah memenuhi rukun maka hal ini sudah dapat dikatakan akad karena substansi dari akad sudah ada, namun akad baru akan dikatakan sah apabila telah memenuhi syarat-syarat akad. Syarat-syarat akad adalah sebagai berikut:⁴⁸

- 1) Syarat sah akad yaitu sesuatu yang mesti ada agar keberadaan suatu akad diakui *syara*.
- 2) Syarat sah akad yaitu tidak terdapat lima hal perusak sahnya akad yaitu ketidakjelasan jenis hingga membuat pertengkaran, paksaan, membatasi kepemilikan suatu barang, tipuan, terdapat bahaya dalam pelaksanaan akad.
- 3) Syarat berlakunya akad yaitu berlangsungnya akad tidak tergantung pada ijin orang lain.
- 4) Syarat adanya kekuatan hukum.

Akad yang terjadi memang benar-benar atas kerelaan para pihak. Sehingga tidak ada penyesalan setelah akad selesai, karena

⁴⁷ Mardani, *Fikih Ekonomi Syariah: Fikih Muamalat* (Jakarta: Kencana, 2012), 72.

⁴⁸ *Ibid.*, 74-75

mereka sama-sama setuju. Dalam KHES bab II tentang asas akad pasal 21 disebutkan bahwa akad dilakukan berdasarkan sejumlah asas:⁴⁹

- 1) *Ikhtiyari/* sukarela, yaitu setiap akad dilakukan atas kehendak para pihak, terhindar dari keterpaksaan karena tekanan salah satu pihak atau pihak lain.
- 2) *Amanah/* 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.
- 3) *Ikhtiyati/* kehati-hatian, yaitu setiap akad dilakukan dengan pertimbangan yang matang dan dilaksanakan secara tepat dan cermat.
- 4) *Luzum/*tidak berubah, yaitu setiap akad dilakukan dengan tujuan yang jelas dan perhitungan yang cermat, sehingga terhindar dari praktik spekulasi atau maisir.
- 5) Saling menguntungkan, yaitu setiap akad dilakukan untuk memenuhi kepentingan para pihak sehingga tercegah dari praktik manipulasi dan merugikan salah satu pihak.
- 6) *Taswiyah/*kesetaraan, yaitu para pihak dalam setiap akad memiliki kedudukan yang setara, dan mempunyai hak dan kewajiban yang seimbang.

⁴⁹ KHES Buku II Bab II Pasal 21

- 7) Transparansi, yaitu setiap akad dilakukan dengan pertanggungjawaban para pihak secara terbuka.
- 8) Kemampuan, yaitu setiap akad dilakukan sesuai dengan kemampuan para pihak, sehingga tidak menjadi beban yang berlebihan bagi yang bersangkutan.
- 9) *Taisir/* kemudahan, yaitu setiap akad dilakukan dengan cara saling memberi kemudahan kepada masing-masing pihak untuk dapat melaksanakannya sesuai dengan kesepakatan.
- 10) Iktikad baik, yaitu kada dilakukan dalam rangka menegakkan kemaslahatan, tidak mengundang unsur jebakan dan perbuatan buruk lainnya.
- 11) Sebab yang halal, yaitu tidak bertentangan dengan hukum, tidak dilarang oleh hukum dan tidak haram.

3. *Lifetime Warranty* (Garansi Seumur Hidup)

Ada dua jenis perjanjian berdasarkan sifatnya, yaitu perjanjian pokok dan perjanjian asosiasi/*accessoir*. Perjanjian pokok merupakan perjanjian yang utama, yaitu perjanjian pinjam meminjam uang, baik kepada individu maupun lembaga perbankan. Sedangkan perjanjian asosiasi/*accessoir* merupakan perjanjian tambahan, seperti perjanjian pembebanan hak tanggungan atau fidusia.⁵⁰

Jual beli melahirkan perjanjian/perikatan yang kemudian memunculkan *lifetime warranty*, *lifetime warranty* merupakan sebuah

⁵⁰ Elsi Kartika Sari dan Advendi Simangunsong, *Hukum Dalam Ekonomi*, (Jakarta: Grasinsco, 2007), 30

perjanjian tambahan/asosiasi dari perjanjian pokok dalam jual beli yang sudah ada. Ketika terjadi perjanjian, maka secara otomatis perjanjian itu mengikat para pihak yang membuatnya.⁵¹

Lifetime warranty merupakan sebuah perjanjian tambahan yang lahir dari jual beli. Meskipun pada umumnya dalam *lifetime warranty* produsen tidak memberkan kartu garansi kepada konsumen namun secara otomatis perjanjian *lifetime warranty* yang dibuat akan berlaku dan mengikat bagi para pihak yang membuatnya. Ini sesuai dengan isi pasal 1338 KUHPerdara yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya (*asas pasta sunt sevanda*).⁵²

Produk *Tupperware* dilindungi oleh *Tupperware Lifetime Warranty* / garansi seumur hidup *Tupperware*, jika produk *Tupperware* rusak atau cacat dalam pemakaian normal non komersial (sesuai dengan fungsinya), maka dapat diklaim gratis di kantor Distributor terdekat.⁵³

Penjelasan dari ketentuan diatas adalah ketika seorang konsumen memiliki salah satu produk *Tupperware* yang tergolong bergaransi *lifetime*, jika konsumen tersebut akan menggunakan produk tersebut selama 7 tahun maka selama itu pula garansi berlaku sesuai dengan prosedur yang berlaku.

⁵¹ *Ibid.*, 35 .

⁵² *Ibid.*, 36 .

⁵³ Garansi *Lifetime Tupperware*, <http://Tupperware.co.id/Pages/Articlestatic/280109/0020/lifetime-guarantee.aspx>, diakses pada tanggal 16 Maret 2020.

a. Ketentuan garansi seumur hidup

Barang yang digaransi adalah produk Tupperware, kecuali:

- 1) Dekorasi produk (printing, stiker, tas, dsb)
- 2) Bagian yang bisa aus terpakai (*gasket, strap, straw, silicon nipple*, semua jenis sikat, semua jenis sedotan, semua jenis tas, *valve of heat N serve, silicone valve*).
- 3) Produk yang sebagian atau seluruhnya terbuat dari *stainless steel* atau logam lainnya (*Cookware*, semua pisau, pengiris, parutan, jenis thermos, penghangat)
- 4) Produk yang sebagian atau seluruhnya terbuat dari gelas dan kaca.
- 5) Produk yang sebagian atau seluruhnya terbuat dari silicon atau *nylon* atau kombinasi.

b. Semua kerusakan termasuk kerusakan produk *Tupperware* yang pecah (pecah/retak/sobek) dapat diganti dalam klaim garansi seumur hidup produk *Tupperware*, kecuali:

- 1) Bekas Gigitan yaitu produk rusak terkena gigitan sehingga menimbulkan kerusakan.
- 2) Meleleh yaitu produk terkena api atau benda yang sangat panas seperti wajan atau penggorengan.
- 3) Melengkung yaitu produk terkena panas yang kuat untuk jangka waktu lama sehingga memuai/ melengkung.

- 4) Noda Makanan Tertentu yaitu makanan tertentu yang meninggalkan bekas atau noda pada produk namun tidak mempengaruhi fungsinya.
- 5) Tergores yaitu produk tergores tetapi tidak mempengaruhi fungsinya.
- 6) Tersayat yaitu produk tersayat pisau atau benda tajam lainnya tetapi tidak mempengaruhi fungsinya.

4. Sekilas Tentang KHES

Lahirnya KHES tersebut berawal dari terbitnya UU No. 3 Tahun 2006 Tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama (UUPA). UU No.3 Tahun 2006 ini memperluas kewenangan PA sesuai dengan perkembangan hukum dan kebutuhan umat Islam Indonesia saat ini. Dengan perluasan kewenangan tersebut, kini PA tidak hanya berwenang menyelesaikan sengketa di bidang perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf, dan sadaqah saja, melainkan juga menangani permohonan pengangkatan anak (adopsi) dan menyelesaikan sengketa dalam zakat, infaq, serta sengketa hak milik dan keperdataan lainnya antara sesama muslim, dan ekonomi syari'ah. Kaitannya dengan wewenang baru PA ini, dalam Pasal 49 UUPA diubah menjadi :
"Pengadilan Agama bertugas dan berwenang memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara di tingkat pertama antara orang-orang yang beragama Islam di bidang:

- a. perkawinan;
- b. waris;
- c. wasiat;
- d. hibah;
- e. wakaf;
- f. zakat;
- g. infaq;
- h. shadaqah; dan
- i. ekonomi syari'ah."

Penjelasan untuk huruf i (ekonomi syari'ah): "Yang dimaksud dengan ekonomi syari'ah adalah perbuatan atau kegiatan usaha yang dilaksanakan menurut prinsip syari'ah, antara lain meliputi:

- a. bank syari'ah.
- b. lembaga keuangan mikro syari'ah.
- c. asuransi syari'ah.
- d. resuransi syari'ah.
- e. reksadana syari'ah.
- f. obligasi dan surat berharga berjangka menengah syari'ah.
- g. sekuritas syari'ah.
- h. pembiayaan syari'ah.
- i. pegadaian syari'ah.
- j. dana pensiun lembaga keuangan syari'ah dan

k. bisnis syari'ah.⁵⁴

Setelah UU No. 3/2006 tersebut diundangkan maka Ketua MA membentuk Tim Penyusunan KHES berdasarkan surat keputusan Nomor: KMA/097/SK/X/2006 tanggal 20 Oktober 2006 yang diketuai oleh Prof. Dr. H. Abdul Manan, S.H., S.I.P., M.Hum. Tugas dari Tim tersebut secara umum adalah menghimpun dan mengolah bahan (materi) yang diperlukan, menyusun draft naskah, menyelenggarakan diskusi dan seminar yang mengkaji draft naskah tersebut dengan lembaga, ulama dan para pakar, menyempurnakan naskah, dan melaporkan hasil penyusunan tersebut kepada Ketua MA RI.

Langkah-langkah atau tahapan yang telah ditempuh oleh Tim tersebut adalah:

- a. Menyesuaikan pola pikir (*united legal opinion*) dalam bentuk seminar ekonomi syari'ah di Hotel Sahid Kusuma Solo pada tanggal 21-23 April 2006 dan di Hotel Sahid Yogyakarta pada tanggal 4-6 Juni 2006. Pembicara dalam dua seminar tersebut adalah para pakar ekonomi syariah, baik dari perguruan tinggi, DSN/MUI, Basyarnas, dan para praktisi perbankan syariah (Bank Muamalat) serta para hakim dari lingkungan peradilan umum dan PA.⁵⁵
- b. Mencari format yang ideal (*united legal frame work*) dalam bentuk pertemuan dengan BI dalam rangka mencari masukan tentang segala hal yang berlaku pada BI terhadap ekonomi syariah dan sejauh mana

⁵⁴ Abdul Mughits, "Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah" Al-Mawarid ,XVIII (2008),. 141-147

⁵⁵ *Ibid.*, 141-147

pembinaan yang telah dilakukan oleh BI terhadap perbankan syariah. Acara tersebut dilaksanakan di Hotel Bidakara Jakarta pada tanggal 7 Juni 2006. Selain itu juga telah dilaksanakan Semiloka tentang ekonomi syariah di Hotel Grand Alia Cikini Jakarta tanggal 20 November 2006. Pembicara dalam acara tersebut adalah para pakar ekonomi syariah dari BI, Pusat Komunikasi Ekonomi Syari'ah (PKES), MUI, Ikatan Para Ahli Ekonomi Syariah dan para praktisi hukum.

- c. Melaksanakan kajian pustaka (*library research*) yang disesuaikan dengan pembagian empat kelompok di atas. Untuk melengkapi referensi, Tim KHES telah melakukan studi banding ke Pusat Kajian Ekonomi Islam Universitas Islam Internasional Kuala Lumpur, Pusat Takaful Malaysia Kuala Lumpur, Lembaga Keuangan Islam dan Lembaga Penyelesaian Sengketa Perbankan di Kuala Lumpur pada tanggal 16-20 November 2006. Studi banding juga dilaksanakan ke Pusat Pengkajian Hukum Ekonomi Islam Universitas Islam Internasional Islamabad, Shariah Court Pakistan, Mizan Bank Islamabad Pakistan, Bank Islam Pakistan dan beberapa lembaga keuangan syariah di Pakistan. Kunjungan ini dilaksanakan pada tanggal 25-27 Juni 2007.
- d. Tahap pengolahan dan analisis bahan dan data-data yang sudah terkumpul. Draft KHES yang disusun dalam tahap pertama sebanyak

1015 pasal dilaksanakan selama empat bulan. Kemudian diadakan pembahasan dan diskusi tentang isi materi draft KHES tersebut.

Untuk pembahasan materi dan isi draft KHES tersebut telah dilaksanakan beberapa kegiatan, yaitu:⁵⁶

- a. Diskusi pertama pada tanggal 14-16 Juni 2007 di Hotel Yasmin Cianjur Bogor. Hasil dalam diskusi tersebut adalah kesepakatan untuk penyempurnaan draft terutama dalam sistematika, metodologi, dan beberapa materi yang belum masuk.
- b. Pertemuan dengan para konsultan pada tanggal 27-28 Juli 2007 di Hotel Pangihegar Bandung. Hasil dalam pertemuan ini adalah kesepakatan bahwa dari segi sistematika dan metodologi KHES sudah memadai, tetapi dari segi substansi perlu disempurnakan lagi, terutama yang berhubungan dengan *wanprestasi* (cidera janji), perbuatan melawan hukum, ganti rugi dan *overmach*. Selain itu, hal-hal yang menyangkut sanksi dan pidana supaya dihapus karena menjadi kewenangan legislatif.
- c. Finalisasi dalam satu bulan ke depan, sejak pertemuan di atas. Hasil final dari semua pembahasan tersebut, akhirnya KHES hanya memuat 845 pasal dengan format lebih ramping tetapi tambah "berisi".

Waktu yang digunakan dalam penyusunan KHES tersebut memang sangat singkat sekali, kurang lebih hanya satu tahun. Sementara KHES adalah kompilasi hukum positif yang tentunya menghendaki

⁵⁶ *Ibid.*, 141-147

format yang baku. Artinya, jika KHES yang katanya sudah final ini mulai disosialisasikan, pembahasan secara kritis untuk tujuan penyempurnaan harus terus dilakukan oleh berbagai pihak, sehingga dapat mencapai format yang ideal.⁵⁷



⁵⁷ H. M. Fauzan, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah* (Jakarta: Kencana: 2008),. 280-289.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menjelaskan semua langkah yang dikerjakan penulis sejak awal hingga akhir. Pada bagian ini dapat dimuat hal-hal yang berkaitan dengan anggapan-anggapan dasar atau fakta-fajta yang dipandang benar tanpa adanya verifikasi dan keterbatasan, yaitu aspek-aspek tertentu yang dijadikan berfikir. Kemudian selanjutnya diadakan analisis masalah dan variable (topic kajian) yang terdapat dalam judul kajian. Analisis masalah menghasilkan variable dan hubungan antar variable. Selanjutnya dilakukan analisis variable dengan mengajukan pertanyaan mengenai masing-masing variable dan pertanyaan yang berkaitan dengan hubungan antar variable. Analisis ini diperlukan untuk menyusun alur berfikir dalam menyelesaikan masalah.⁵⁸

Dalam melakukan penelitian mengenai sistematika garansi lifetime di PT Elang Kharisma Adikarya Jember, peneliti menggunakan beberapa teknik atau metode penelitian meliputi:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang bermula dari sebuah teori atau tulisan dan perilaku atau kegiatan yang diamati dari subjek itu sendiri atau data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data atau informasi dengan menggunakan berbagai metode

⁵⁸ Tim penyusun IAIN jember, *Op Cit.*, 53.

pengumpulan data, seperti pengamatan wawancara, diskusi dengan kelompok terfokus.⁵⁹

Penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Metode ini digunakan untuk menunjukkan informasi dan data yang ada di lapangan. Lokasi penelitian ini di PT Elang Kharisma Adikarya Jember yaitu salah satu kantor distributor resmi dari Tupperware di Jember. Selain itu penulis juga akan mengambil referensi dari buku-buku yang ada kaitannya dengan pokok permasalahan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi merupakan salah satu instrument yang cukup penting sifatnya. Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut dilakukan. Lokasi penelitian dilakukan di PT Elang Kharisma Adikarya Jember selaku salah satu kantor distributor *Tupperware* di Jember.

C. Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan *key informan* dalam pengumpulan data. Dalam hal ini peneliti akan menggali informasi dari orang yang dianggap paling tau tentang apa yang menjadi tujuan penulis. Data dalam penelitian ini adalah semua data dan informasi yang diperoleh dari para informan yang dianggap paling mengetahui mengenai fokus penelitian yang penulis ambil. Selain itu diperoleh dari hasil dokumentasi yang menunjang terhadap data yang berbentuk tertulis maupun tindakan. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Sedangkan

⁵⁹ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatis Edisi Revisi* (Bandung: ALFABETA, 2011),. 91.

pengertian sumber data yaitu informan yang memberikan informasi sesuai yang dibutuhkan penulis.

1. Data Primer

Data yang akan penulis ambil yaitu akan menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi. Informasi akan didapat dari Member (pelanggan) dari kantor *Tupperware* di PT Elang Kharisma Adikarya Jember, Pengguna produk *Tupperware* atau masyarakat yang menggunakan produk *Tupperware* tersebut, dan Pihak kantor di PT Elang Kharisma Adikarya Jember baik karyawan maupun pimpinan.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan oleh peneliti yaitu berupa rujukan dari buku-buku, majalah, skripsi, dan artikel yang berkaitan dengan judul penelitian ini

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standart untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara metode pengumpulan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecah.⁶⁰

Dalam penelitian ini peneliti memiliki teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan Tanya jawab pada narasumber yang mengetahui masalah yang sedang diteliti.

⁶⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011),. 273.

Wawancara dalam hal ini akan dilakukan langsung kepada pimpinan di kantor di PT Elang Kharisma Adikarya Jember, selain itu peneliti akan mewawancarai beberapa member dari di PT Elang Kharisma Adikarya Jember. Dalam hal ini penulis akan menggunakan teknik *purposive sampling*.⁶¹ Sehingga tidak semua member yang diwawancarai, hanya beberapa member Tupperware untuk mewakili wawancara dalam permasalahan garansi ini.

Member Tupperware yang diwawancarai adalah member yang masuk ke dalam kategori kasus yang diwawancarai oleh penyusun seperti konsumen yang memiliki kasus yang mengandung unsur gharar. Jenis wawancara yang akan digunakan penulis adalah wawancara bebas terpimpin.⁶² Yaitu wawancara dengan tetap berpijak kepada catatan mengenai pokok pertanyaan. Apabila menggunakan metode ini tidak berhasil maka penulis akan menggunakan metode wawancara yang lebih mendalam sehingga mendapatkan data yang *valid*.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu suatu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dari foto-foto, rekaman-rekaman, catatan khusus, dan lain sebagainya. Melalui teknik ini peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan di tempat atau lokasi penelitian mengenai catatan khusus, rekaman atau foto-foto dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian ini yakni Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Garansi

⁶¹ J.R Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT, Gasindo, 2010),. 115-116.

⁶² Roni Hanijito Sumitro, *Metodologi Penelitian Hukum*, Cet. Ke-2 (Jakarta: Ghalin Indonesia, 1993),. 72-73.

Lifetime Pada Produk *Tupperware* di PT Elang Kharisma Adikarya Jember yang didapat melalui informan.⁶³

3. Observasi

Metode observasi yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja, yakni mengadakan pengamatan dan pencatatan atas segala yang sudah diteliti dengan melibatkan diri dalam latar belakang yang sedang diteliti.⁶⁴ Metode ini digunakan untuk mengetahui langsung apa yang terdapat di lapangan tentang bagaimana mekanisme garansi *lifetime* di PT Elang Kharisma Adikarya Jember.

E. Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini merupakan bagian dalam proses penelitian yang sangat penting karena dengan analisis inilah data yang ada akan nampak manfaatnya terutama dalam memecahkan masalah penelitian dan untuk mencapai tujuan akhir dari penelitian.⁶⁵ Pada bagian ini diuraikan bagaimana analisis data yang hendak dilakukan sehingga memberikan gambaran bagaimana peneliti akan melakukan pengelolaan data seperti proses pelacakan, pengaturan, dan klarifikasi data yang akan dilakukan, dengan cara:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, melihat hal-hal pokok, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah tereduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti dalam

⁶³ J.R Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT, Gasindo, 2010),. 49.

⁶⁴ Adi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012),. 62.

⁶⁵ Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik* (Jakarta: PT Rineka Cipta, cet. Ke-2, 1997),. 104-105.

pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, dan kedalaman wawasan yang tinggi. Oleh karena itu, dalam reduksi data peneliti kembali merenungkan secara mendalam data-data yang telah ditemukan. Selain itu peneliti, harus selalu menguji dan mengetahui apakah data yang telah ditemukan mengalami perkembangan atau tidak.

2. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data, dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dalam penyajian data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difami tersebut. Selain dengan teks naratif, juga dapat berupa matriks, network (jaringan kerja) dan chart. Hal ini dimaksudkan penyajian data ini berguna untuk mencar hubungan yang interaktif antara data-data yang telah ditemukan.

3. Penarikan kesimpulan

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan, kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang ditemukan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat

peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian, apabila telah memenuhi tahap ini dapat menjawab rumusan masalah yang dikemukakan peneliti atau bisa juga berkembang tidak sesuai rumusan awal peneliti karena penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang jika setelah di lapangan.

Karena penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif maka sifat pendekatan metode adalah sebagai berikut:

- a. Induksi yaitu mencari, menjelaskan, dan memahami prinsip-prinsip umum yang berlaku dalam suatu kehidupan, masyarakat dengan memulainya dari kenyataan (phenomena) menuju ke teori. Metode induksi yaitu suatu metode dimana dalam membahas masalah berangkat dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang nyata, kemudian dari fakta-fakta yang khusus dan nyata diambil satu kesimpulan yang bersifat umum.⁶⁶
- b. Deduksi yaitu metode yang tujuan pengumpulan datanya untuk menguji dan mengukur berlaku prinsip-prinsip umum yang berlaku dalam kehidupan suatu masyarakat. Metode deduksi yaitu suatu metode dimana dalam membahas suatu masalah berangkat dari pertanyaan-pertanyaan yang bersifat umum menuju pernyataan yang bersifat khusus dengan memakai kaidah-kaidah logika tertentu.⁶⁷

⁶⁶ Sutrisno, *Metodelogi Research I* (Yogyakarta: Andi Offset, 1993), 42.

⁶⁷ *Ibid.*, 42

F. Keabsahan Data

Bagian ini memuat bagaimana usaha-usaha yang hendak dilakukan peneliti untuk memperoleh keabsahan data-data temuan di lapangan. Agar diperoleh temuan yang absah, maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik-teknik keabsahan data seperti perpanjangan kehadiran peneliti di lapangan, observasi secara lebih mendalam, triangulasi (menggunakan beberapa sumber, metode, peneliti, teori), pembahasan oleh teman sejawat, analisis kasus lain, melacak kesesuaian hasil, dan pengecekan anggota.

Dalam penelitian ini, untuk mengecek keabsahan data menggunakan tringulasi sumber yaitu dengan membandingkan dan mengecek derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari berbagai sumber perolehan data.

G. Tahap-tahap Penelitian

Bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenar-benarnya, dan sampai pada penulisan laporan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga sumber, yaitu:

1. tahap pra penelitian lapangan, yang merupakan tahap penyusunan rancangan penelitian, memilih informan, dan menyiapkan perlengkapan lapangan.
2. Tahap pelaksanaan lapangan, yang meeliputi memahami latar belakang penelitian, memasuki lapangan penelitian, dan pengumpulan data.

3. Tahap penyelesaian, yang merupakan tahap paling akhir dari sebuah penelitian yaitu menyusun data yang dianalisis dan disimpulkan dalam bentuk karya ilmiah atau berupa laporan penelitian.⁶⁸



⁶⁸ Ahmad Fadholi Rahman, *Studi Yuridis-Sosiologis terhadap problematika perkawinan sejenis di KUA Kecamatan ajung kabupaten jember tahun 2017*, (Jember, 2018), hlm. 30.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah PT Elang Kharisma Adikarya

PT Elang Kharisma Adikarya Jember merupakan kantor Distributor Resmi produk Tupperware yang berdiri sejak tahun 2001, hingga sampai saat ini sudah berdiri kurang lebih 19 tahun. Kantor distributor tersebut merupakan distributor ke 57 dari semua distributor yang ada di Indonesia dan memiliki sekitar 3000 member yang tersebar di kota-kota maupun pelosok desa, namun dari 3000 itu yang masih aktif menurut kantor PT Elang K.A sekitar 1000 member.

Sejak berdirinya kantor tersebut yang sudah berumur 19 tahun tepatnya pada bulan Mei kemarin, member mengalami fluktuatif (naik turun). Dan rata-rata dari member *Tupperware* adalah ibu-ibu rumah tangga yang menghabiskan waktu senggangnya dengan mengikuti kegiatan yang kantor sediakan. Tidak sedikit juga member tersebut tergolong dari anak muda dan seorang laki-laki. Bukan hanya untuk mengisi waktu senggang namun *Tupperware* adalah sebuah bisnis yang bisa dikerjakan dimana saja bagi mereka yang terdaftar sebagai member.

Ada banyak rangkain kegiatan yang disediakan oleh PT Elang K.A untuk member setianya, namun di dalam kegiatan tersebut selalu diselipkan dengan kegiatan yang seru dan menarik, sehingga tidak

membuat member yang hadir tidak bosan. Ada juga kegiatan yang berhadiah produk *Tupperware* setiap minggunya, dengan tujuan yang yakni membuat member tersebut terus semangat dalam merekrut member yang baru.

2. Struktur Organisasi Distributor *Tupperware* PT. Elang Kharisma Adikarya Jember

Penjelasan mengenai struktur Organisasi Distributor *Tupperware* PT. Elang Kharisma Adikarya Jember.⁶⁹

a. Distributor

Distributor adalah *AGM/Group Manager/Unit Manager* yang dipilih dan diangkat oleh *Tupperware* Indonesia untuk mendistribusikan *Tupperware* kepada *Group Manager, unit Manager, Team Caption* dan *Consultant* yang bergabung dalam distributorshipnya. Distributor *Tupperware* PT. Elang Kharisma Adikarya Jember adalah Ibu Eka Diana.

b. *Operation Manager*

Operation Manager bertugas untuk bertanggung jawab memastikan organisasi berjalan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan dan memenuhi kepentingan pelanggan. *Operation Manager* di Distributor *Tupperware* PT. Elang Kharisma Adikarya Jember adalah Adhi Wirawan. Adapun jenjang karier di perusahaan *Tupperware* di antaranya sebagai berikut:

⁶⁹ Adhi Wirawan, *Wawancara*, Jember 11 Juni 2020

1) *Group Manager*

Group Manager adalah jenjang karir tertinggi diantara *Sales Force Tupperware* Indonesia.

2) *Unit Manager*

Unit Manager adalah *Team Captain* yang telah memenuhi kualifikasi penjualan dan jumlah rekrut tertentu, dan diangkat oleh Distributor dengan sepengetahuan *Tupperware* Indonesia untuk membawahi dan mensupervisi *Team Captain* dan *Consultant* dalam unitnya.

3) *Team Captain*

Team Captain adalah *Consultant* yang telah memenuhi kualifikasi penjualan dan jumlah rekrut tertentu dan diangkat oleh distributor untuk membawahi dan mensupervisi *Consultant* lain yang direkrutnya, dan merupakan jenjang antara untuk waktu tertentu sebelum seorang *Consultant* menjadi unit *Manager*.

4) *Consultant*

Consultant adalah perorangan yang direkrut oleh Distributor/AGM, *Group Manager*, *Unit Manager*, *Team Captain* atau sesama *Consultant* untuk melakukan penjualan produk *Tupperware* kepada konsumen melalui Sistem Pesta *Tupperware* (*Tupperware Party*) atau dengan cara lain yang ditetapkan atau disetujui oleh *Tupperware* Indonesia. *Consultant* adalah jenjang

karir pertama sebagai tenaga penjualan (*sales force*) mandiri dalam sistem penjualan langsung (*direct selling*) produk Tupperware.

c. *Finance Manager*

Finance Manager bertugas mengelola anggaran biaya operasional perusahaan. *Finance Operation* Distributor Tupperware PT. Elang Kharisma Adikarya Jember adalah Lia Amalia.

d. *Finance Staff*

Finance Staff bertanggung jawab atas pengaturan transaksi dan membuat laporan keuangan. *Finance Staff* Distributor Tupperware PT. Elang Kharisma Adikarya Jember adalah Novi.

e. *Staff DIMAS*

Staff DIMAS bertugas menginput kode ketika ada Sales Force (member) yang hendak mengklaim garansi *Lifetime* melalui web DIMAS tersebut. *Staff DIMAS* Distributor Tupperware PT. Elang Kharisma Adikarya Jember adalah Danang.

f. *Staff Cashier*

Staff Cashier bertugas atas pembayaran pembelian atau pesanan barang perusahaan Tupperware dan mencatat atas semua transaksi pembelian barang. *Staff Cashier* Distributor Tupperware PT. Elang Kharisma Adikarya Jember adalah Feri, Ridwan, dan Ari.

g. Kepala Gudang dan Driver

Kepala gudang yang bertugas mengecek penerimaan barang yang masuk dan keluar serta mengevaluasi ketersediaan stok barang

yang akan di distribusi. Kepala gudang Distributor *Tupperware* PT. Elang Kharisma Adikarya Jember adalah Teguh, Dani, Hari, Agus, dan Indah. Kepala gudang dibagi menjadi dua yaitu:

- 1) *Small dan Big WH Control* bertugas mengecek kualitas produk *Tupperware* yang akan di distribusikan ke konsumen. Adapun bagian dari Small WH Control yaitu Checker Supply yang bertugas menjaga kualitas produk, membuat laporan mengenai barang dan menjaga agar barang di gudang tidak hilang.
- 2) *Spare Part dan Warranty* bertugas pada pelayanan garansi produk *Tupperware* yang mengalami kerusakan.

h. Media Sosial dan GPC

Media Sosial dan GPC bertugas mengelola media social yang dimiliki oleh Distributor *Tupperware* PT. Elang Kharisma Adikarya Jember. Media Sosial dan GPC Distributor *Tupperware* PT. Elang Kharisma Adikarya Jember adalah Asep dan Yudi.

3. Visi dan Misi PT. Elang Kharisma Adikarya Jember

a. Visi

Menjadi perusahaan yang dapat merubah kehidupan wanita Indonesia beserta keluarganya agar lebih baik.

b. Misi

Mengajak untuk bergabung menjadi member dan memberikan edukasi tentang cara penjualan dan cara mereka merekrut.⁷⁰

⁷⁰ Adhi Wirawan, *Wawancara*, Jember 11 Juni 2020

4. Sistem Penjualan Produk *Tupperware*

Produk- produk *Tupperware* tidak dijual di toko, pasar swalayan ataupun pusat perbelanjaan, melainkan dengan sistem penjualan yang unik dan edukatif, yang dinamakan *Tupperware Party*. Tiap- tiap produk diberi penjelasan dari pihak distributor *Tupperware* mengenai fungsi *Tupperware* itu tersendiri, karena sebelumnya distributor memberikan training- training kepada penjual mengenai produk *Tupperware*. Dalam acara *Tupperware Party*, produk-produk *Tupperware* didemokan, sehingga para tamu bisa memaksimalkan fungsi produk, mengetahui cara perawatannya dan mendapat berbagai informasi tentang *Tupperware*.⁷¹

5. Keunggulan Dari Produk *Tupperware*

Tupperware menawarkan berbagai keunggulan yang membuatnya begitu istimewa, diantaranya sebagai berikut:

a. Higienis dan Ramah Lingkungan

Material dan warna yang digunakan untuk membuat produk *Tupperware* berkualitas tinggi, telah memenuhi standar keamanan dari lembaga yang berwenang. Sehingga produk *Tupperware* aman untuk kesehatan. Kemudian produknya yang rusak atau cacat akan di daur ulang. Bukan untuk membuat produk *Tupperware* baru, melainkan untuk membuat produk non *Tupperware*.

⁷¹ Adhi Wirawan, *Wawancara*, Jember 11 Juni 2020

b. Desain dan Inovasi

Tupperware telah mendapat berbagai penghargaan Internasional atas desain produk- produknya yang inovatif. Setiap lekukan memiliki fungsi termasuk tutupnya dirancang khusus sehingga ketat udara dan ketat cairan. *Tupperware* terus melahirkan produk-produk baru disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi.

c. Garansi Seumur Hidup

Tupperware memberikan garansi seumur hidup. Bila produk rusak atau cacat dalam pemakaian normal (bukan pemakaian komersial atau industri) maka akan diganti dengan produk reguler yang tersedia, atau produk setara. Garansi *Tupperware* adalah salah satu strategi promosi untuk menarik minat pembeli bahwa produk *Tupperware* mendapatkan jaminan dan memiliki kualitas yang tinggi.

d. Semua Kerusakan Akan Diganti

Kecuali melengkung, meleleh, bekas gigitan, tersayat, tergores dan terkena noda, pecah karena pukulan. Non plastik *Tupperware* yaitu gambar printing, booklet, Box dan tas pretty glam.

6. Jenis Produk *Tupperware*

a. *On the go*

On the go adalah produk *Tupperware* yang kegunaannya untuk menyimpan makanan yang akan kita bawa untuk bekal. Cocok sekali digunakan untuk pergi piknik, karena produk ini bisa dengan praktis

membawa kotak makan dalam satu jinjingan, produk ini memiliki *connected locked system* yang mengikat satu sama lain.⁷²

b. *Kitchen series*

Ialah produk Tupperware yang berada didapur untuk wadah bumbu-bumbu dapur lainnya, dan juga bisa digunakan untuk meletakkan makanan ringan.

c. *Serving*

Wadah saji yang cantik untuk lauk pauk, gorengan, sate, ikan, dan lain lain. *Serving* memiliki keistimewaan sebagai berikut:⁷³

- 1) Dilengkapi cover sehingga menjadikan produk ini memiliki 3 fungsi sekaligus yakni, reheat (menghangatkan di dalam microwave), serving (menyajikan hidangan di meja makan), dan storage (menyimpan kelebihan makanan yang dapat langsung disimpan dalam kulkas).
- 2) Ukuran yang ideal untuk menyajikan lauk pauk karena memiliki cekungan yang tidak terlalu dalam.
- 3) Warna yang fresh, menambah selera makan.
- 4) Serasi digunakan bersama Blossom Collection, sehingga mempercantik tampilan meja makan Anda menjadi lebih modern.

d. *Fridge*

Wadah yang digunakan untuk meletakkan makanan, sayur dan buah didalam kulkas supaya tertata dengan cantik dan rapi, dan juga

⁷² Fitri Rodiah, wawancara, Jember 17 Juni 2020

⁷³ Fitri Rodiah, wawancara, Jember 17 Juni 2020

bisa membuat lebih tahan lama dan tetap segar. Produk ini memiliki beberapa keistimewaan sebagai berikut:

- 1) Katup yang dapat dibuka/ditutup untuk mengatur sirkulasi udara sesuai kebutuhan.
- 2) Dapat disusun dengan rapi (*stackable*) sehingga menghemat ruang penyimpanan.
- 3) Tekstur di atas '*seal*' mencegah wadah licin dalam keadaan tersusun.
- 4) Tab di sudut '*seal*' untuk memudahkan membuka wadah.
- 5) Dasar '*base*' bergelombang memberi celah bagi aliran udara dingin sehingga pendinginan berlangsung cepat dan merata.
- 6) Lekukan-lekukan di bagian dalam '*base*' berfungsi untuk menampung tetesan air dari buah atau sayur.⁷⁴

B. Penyajian Data dan Analisis

1. Mekanisme Untuk Mendapatkan *Garansi lifetime* Dalam Klausul *Garansi lifetime* Pada Produk *Tupperware*

Tupperware merupakan salah satu penunjang kebutuhan manusia yang khususnya dalam bidang peralatan rumah tangga seperti tempat makanan dan peralatan masak. Seperti halnya produsen-produsen penunjang kebutuhan manusia yang lainnya yang menawarkan berbagai macam produk yang menarik. *Tupperware* juga menawarkan sebuah produk yang bisa menarik minat konsumen yakni garansi, garansi yang

⁷⁴ Fitri Rodiah, wawancara, Jember 17 Juni 2020

ditawarkan *Tupperware* berbeda dengan produk lainnya, yaitu garansi *Lifetime* atau garansi seumur hidup. Garansi *Lifetime* adalah suatu jaminan terhadap produk selama produk tersebut digunakan oleh konsumen sesuai dengan fungsinya.

Untuk mendapatkan garansi *Lifetime* produk *Tupperware* terdapat beberapa mekanisme yang harus diketahui oleh konsumen terlebih dahulu, antara lain:⁷⁵

a. Ketentuan dan prosedur Garansi *lifetime*

Produk *Tupperware* dilindungi oleh *Tupperware Lifetime Warranty* (garansi seumur hidup), artinya jika produk *Tupperware* itu rusak atau cacat dalam pemakaian normal non komersial (sesuai dengan fungsinya), maka dapat diklaim untuk mendapatkan penggantinya secara gratis ke distributor terdekat.⁷⁶

b. Ketentuan Garansi *lifetime*

Barang yang digaransi adalah produk plastic *Tupperware*, kecuali:

- 1) Dekorasi produk (printing, stiker, tas, dsb)
- 2) Bagian yang bisa aus terpakai (*gasket, strap, straw, silicon nipple, semua jenis sikat, semua jenis sedotan, semua jenis tas, valve of heat N serve, silicone valve*).

⁷⁵ Adhi Wirawan, *Wawancara*, Jember 11 Juni 2020

⁷⁶ Fitri Rodiah, *wawancara*, Jember 17 Juni 2020

- 3) Produk yang sebagian atau seluruhnya terbuat dari *stainless steel* atau logam lainnya (*Cookware*, semua pisau, pengiris, parutan, jenis thermos, penghangat).
- 4) Produk yang sebagian atau seluruhnya terbuat dari gelas dan kaca.
- 5) Produk yang sebagian atau seluruhnya terbuat dari silicon atau *nylon* atau kombinasi.

Barang yang mengalami kerusakan dan termasuk dalam kategori garansi *Lifetime* akan diganti, kecuali:

- 1) Meleleh

Produk terkena api atau benda yang sangat panas seperti wajan atau penggorengan.

- 2) Melengkung

Produk terkena panas yang kuat dalam jangka waktu yang lama sehingga menyebabkan memuai/melengkung.

- 3) Noda

Makanan yang meninggalkan bekas noda pada produk namun tidak mempengaruhi fungsinya, atau bisa juga terkena coretan noda pena ataupun spidol.

- 4) Pecah karena pukulan

Produk pecah yang terkena pukulan yang sangat keras.

- 5) Bekas gigitan

Produk yang rusak karena tergigit tikus ataupun gigitan lainnya.

6) Tergores

Terkena goresan benda tajam ataupun lainnya yang menyebabkan kerusakan pada produk.

7) Tersayat

Tersayat pisau atau benda tajam lainnya.

c. Prosedur Garansi *lifetime*

- 1) Konsumen *Sales Force* (SF) harus membawa produk yang akan diklaim ke kantor Distributor, dengan catatan, semua bagian produk harus lengkap atau utuh. Proses klaim melalui DIMAS, dengan memasukkan kode SF ke DIMAS.
- 2) Konsumen harus membawa produk yang akan diklaim ke kantor Distributor, dengan catatan, semua bagian produk harus lengkap atau utuh dan harus menyebutkan kode SF yang menjual produk tersebut.
- 3) Staff Distributor akan meneliti apakah barang yang diklaim masuk dalam ketentuan Garansi Seumur Hidup.
 - a) Jika Iya, ditentukan apakah barang tersebut masuk kategori Penggantian Defektif Regular (produk di katalog *Tupperware* saat ini) atau Non Regular (tidak ada di catalog atau barang regular yang stoknya kosong).
 - b) Jika Tidak, Staff Distributor akan memberikan penjelasan kepada Konsumen atau *Sales Force*.
 - c) Proses Penggantian Defektif Regular:

- (1) Ganti dengan stock *spare part* yang tersedia di Distributor.
- (2) Yang diganti hanya part yang rusak, dengan barang yang sama.
- (3) Warna barang sesuai ketersediaan Distributor.
- (4) Barang kemudian diserahkan langsung kepada Konsumen atau *Sales Force*.

d) Proses Penggantian Defektif Non Reguler :

- (1) Staff Distributor akan mengecek harga retail barang yang diklaim (per part) lalu dijumlahkan.
- (2) Konsumen atau *Sales Force* dipersilakan untuk memilih barang pengganti dari katalog reguler yang berlaku atau barang lain di stock Distributor (sesuai persetujuan konsumen atau *Sales Force*).
- (3) Jika harga barang pengganti lebih dari barang yang diklaim, maka Konsumen atau *Sales Force* membayar selisihnya.
- (4) Jika harga barang pengganti kurang dari barang yang diklaim, maka tidak ada kompensasi pengembalian.
- (5) Jika ada kelebihan pembayaran, untuk *Sales Force* akan mendapatkan potongan 30%.⁷⁷

2. Pelaksanaan Garansi *Lifetime* pada Tupperware dari konsumen

Dalam pengambilan klaim *garansi lifetime* Tupperware, seorang konsumen jika hendak mengambil klaim harus melewati prosedur yang

⁷⁷ Fitri Rodiah, wawancara, Jember 17 Juni 2020

sudah ditentukan oleh pihak Tupperware, seperti halnya barang yang akan ditukar dengan yang baru harus sesuai dengan kriteria kerusakan yang telah ditentukan, kecuali meleleh, melengkung, terkena noda, pecah karena pukulan, bekas gigitan, tergores, dan tersayat. Dalam hal ini peneliti menemukan sedikit penyimpangan dalam pengambilan klaim tersebut, yakni ada salah satu konsumen yang hendak melakukan klaim garansi barang tersebut dipecahkan dengan sengaja hingga menyebabkan kerusakan. Hal ini sesuai dengan wawancara peneliti dengan konsumen Tupperware, yakni Astin yuniar:

”kalo aku pribadi belum pernah ambil klaim garansinya, mbakku yang pernah. Konsumen itu punya cara tersendiri biar pecah yaitu ditaruh di freezer terus dibanting, tapi kadang ketahuan kalo dibanting kadang juga gak ketahuan”.⁷⁸

Berikut juga hasil wawancara dari konsumen, yaitu Yeni Meilani:

“Bahan dari Tupperware itu bagus, jadi kerusakan itu jarang banget ada. Kalo aku pernah mengklaim garansinya itu, karena aku pengen ganti warna baru jadi aku sengaja pecahin dengan cara masukin ke frezer itu tadi. Aku sekitar 5 kali mengklaim garansi seumur hidup itu, kerusakannya digigit tikus sama pecah itu tadi, tapi yang ganti ke kantor bak Wiwin selaku memberku”⁷⁹

Berikut hasil wawancara dengan bak Widad selaku konsumen sekaligus member Tupperware PT. Elang Kharisma Adikarya:

“Saya bukan hanya konsumen tapi reseller dari PT Elang Kharisma Adikarya, kalo saya selama jadi konsumen maupun member belum pernah mengambil klaim garansi itu, karena memang belum ada yang rusak. Kalau soal ada konsumen yang memecahkan dengan sengaja pernah denger, tapi masih kecil isunya, menurut saya itu kurang baik”⁸⁰

⁷⁸ Astin Yuniar, *Wawancara*, Jember 19 Juni 2020

⁷⁹ Yeni Meilani, *Wawancara*, Jember 16 Maret 2020

⁸⁰ Widad, *Wawancara*, Jember 19 Juni 2020

Produk dari Tupperware memang paling diminati oleh khalayak umum, karena selain menjadi bisnis bagi ibu-ibu, juga bahan yang digunakan oleh Tupperware desainnya sangat bagus dan inovatif, paling penting bagi kita adalah produk yang ramah lingkungan.

3. Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Mekanisme Garansi *lifetime Tupperware*.

Garansi merupakan bentuk dari layanan purna jual yang berarti berlaku setelah transaksi terjadi. Garansi adalah bagian dari perjanjian jual beli, dimana penjual menanggung kebaikan dan keberesan barang yang dijual untuk jangka waktu yang ditentukan, apabila barang tersebut mengalami kerusakan atau cacat maka segala perbaikannya ditanggung oleh penjual, sedangkan peraturan-peraturan garansi tersebut biasanya ditulis pada suatu surat garansi.

Tupperware merupakan perusahaan multinasional.⁸¹ Yang memproduksi serta memasarkan produk plastic berkualitas untuk keperluan rumah tangga yang menawarkan layanan purna jual berupa garansi yang berbentuk *lifetime* atau seumur hidup. Garansi *lifetime* adalah suatu jaminan terhadap produk selama produk tersebut digunakan oleh konsumen sesuai dengan fungsinya. Misalnya, ketika kita memiliki produk *Tupperware* yang tergolong kriteria garansi *lifetime* maka kita bisa

⁸¹ <https://www.tupperware.co.id/Pages/Articlestatic/280109/0020/lifetime-guarantee.aspx> diakses pada tanggal 20 Juni 2020

menukar produk yang baru dengan catatan barang yang kita miliki mengalami kerusakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Garansi *lifetime* yang dimiliki produk *Tupperware* ini bisa dikatakan jarang, karena masih sedikit perusahaan-perusahaan lain yang menggunakan layanan purna jual garansi *lifetime*. Garansi *lifetime* adalah layanan purna jual jika produk *Tupperware* rusak atau cacat dalam pemakaian sesuai dengan fungsinya, maka dapat diklaim untuk mendapatkan penggantinya secara gratis ke kantor distributor terdekat.⁸²

Produk-produk *Tupperware* tidak semua memiliki garansi *lifetime*, hanya produk-produk tertentu saja yang termasuk garansi *lifetime* sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam produk *Tupperware*. Berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu member *Tupperware*, yaitu

Fitri Rodiah:

“Produk *Tupperware* memang bergaransi seumur hidup, akan tetapi tidak semua produk *Tupperware* yang memiliki garansi seumur hidup itu, hanya pada produk yang berbahan plastik saja bak, sedangkan yang berbahan logam seperti peralatan masak itu tidak termasuk yang bergaransi seumur hidup”⁸³

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab IX yaitu tentang *khiyar ‘aib* sebagai bahan untuk menganalisa karena peneliti belum menemukan secara pasti hukum atau kaidah *fiqh* yang mengatur garansi dalam hukum islam. Oleh karena itu peneliti menggunakan *khiyar ‘aib* sebagai bahan analisa karena memiliki beberapa kesamaan dengan garansi. Persamaan *khiyar ‘aib* dalam

⁸² <https://www.tupperware.co.id/Pages/Articlestatic/280109/0020/lifetime-guarantee.aspx> diakses pada tanggal 20 Juni 2020

⁸³ Fitri Rodiah, wawancara, Jember 17 Juni 2020

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dengan garansi terletak pada KHES pasal 280 tentang hak pembeli untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli yang ditemukan cacat pada objek tersebut.

Khiyar 'aib adalah keadaan yang membolehkan salah seorang yang akan memiliki hak untuk membatalkan akad atau menjadikannya ketika ditemukan 'aib (kecacatan) dari salah satu yang dijadikan alat tukar menukar yang tidak diketahui pemiliknya sewaktu akad.⁸⁴

Berdasarkan data-data yang peneliti peroleh dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat tentang *khiyar 'aib* dan klausul *garansi lifetime* Tupperware, terdapat tiga poin yang dapat peneliti analisis, yaitu akad, subyek, dan obyek.

a. Akad *Khiyar 'Aib* Dalam Kompilasi Hukum Eonomi Syariah Dengan Garansi *lifetime* Tupperware.

Khiyar 'aib dalam jual beli ini diisyaratkan kesempurnaan benda-benda yang dibeli, jika terdapat cacat pada barang, maka barang dapat dikembalikan. Dalam KHES bab X bagian keempat pasal 280 tentang *khiyar 'aib* ialah:

”Pembeli berhak meneruskan atau membatalkan akad jual beli yang obyeknya 'aib tanpa penjelasan sebelumnya dari pihak penjual.”⁸⁵

Jika dikaitkan dengan klausul *garansi lifetime* Tupperware, pasal di atas tidak sesuai, karena dalam klausul *garansi lifetime* Tupperware pembeli tidak dapat mengubah ketentuan-ketentuan yang

⁸⁴ Rahmat Syafe'I, fiqh muamalah, (Jakarta: Pustaka Setia,2001),. 115

⁸⁵ KHES bab X bagian keempat pasal 280 tentang *khiyar 'aib*

dibuat oleh pihak Tupperware, hanya saja jika ada kecacatan pihak Tupperware mengganti dengan yang baru dan barang tersebut setara harganya dengan barang yang memiliki cacat tersebut.

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 241 tentang *khiyar 'aib* ialah:

- 1) Penjual benda yang 'aibnya tidak merusak kualitas benda yang diperjualbelikan yang diketahui sebelum serah terima adalah sah.
- 2) Pembeli dalam penjualan yang 'aib yang dapat merusak kualitasnya, berhak untuk mengembalikan benda itu kepada penjual dan berhak memperoleh seluruh uangnya kembali.⁸⁶

Pasal diatas jika dikaitkan dengan klausul garansi *lifetime* Tupperware, ayat (1) telah sesuai, dalam hal ini pembeli bisa mengetahui barang yang akan dibelinya melalui katalog dari pihak Tupperware yang juga tersedia dalam bentuk *web*.

Pada ayat (2) masih belum sesuai dengan klausul garansi *lifetime* Tupperware, karena dalam proses penggantian barang yang terdapat cacat hanya bisa diganti dengan barang yang sama, dalam artian harga barang tersebut harus sama dengan barang yang hendak menjadi gantinya, dan tidak ada pengembalian uang. Sesuai dengan wawancara dengan Fitri Rodiah selaku *member* Tupperware.

“Barang yang mau ditukar ke kantor itu dibawa harus lengkap, setelah itu staf kantor yang akan memprosesnya, barang itu tergolong yang reguler atau non reguler, jika sudah maka barang itu akan diganti sesuai dengan harga barang yang rusak

⁸⁶ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 241 tentang *khiyar 'aib*

tadi dan tidak ada pengembalian uang, begitu prosedurnya bak.”⁸⁷

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 286 tentang *khiyar ‘aib*, ialah:⁸⁸

- 1) Penjualan benda yang tidak dimanfaatkan lagi, tidak sah.
- 2) Pembeli berhak untuk mengembalikan barang sebagaimana dalam ayat (1) kepada penjual, dan berhak menerima kembali seluruh uangnya.

Penjelasan pasal 286 pada ayat (1) dan (2) telah sesuai dengan klausul garansi *lifetime* Tupperware. Akan tetapi dalam ayat (2) yang mengatakan bahwa pembeli berhak menerima kembali seluruh uangnya, pihak Tupperware tidak mengembalikan uang kepada pembeli, namun akan mengganti barang tersebut dengan barang yang baru yang tersedia di kantor cabang Distributor Tupperware, jika barang tidak ada maka pihak kantor cabang akan mengajukan masalah barang yang diklaim pembeli ke kantor pusat Tupperware.

Sesuai dengan keterangan dari konsumen, penulis bisa mengetahui mana yang memang harus ditinjau dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Dalam implementasinya ada sedikit penyimpangan, penulis meninjau dari akadnya, Dalam hal ini bertentangan dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab II tentang asas akad pasal 21 yang berbunyi:

”transparansi, setiap akad dilakukan dengan pertanggungjawaban para pihak dengan cara terbuka”⁸⁹

⁸⁷ Fitri Rodiah, wawancara, Jember 17 Juni 2020

⁸⁸ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 286 tentang *khiyar ‘aib*

⁸⁹ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab II tentang *asas akad* pasal 21 huruf g.

Sesuai dengan penjelasan pasal tersebut jika dikaitkan dengan cara konsumen dalam pengambilan klaim tidak ada keterbukaan dengan cacatnya barang tersebut, sehingga bertentangan dengan isi pasal di atas.

b. Subyek *Khiyar 'Aib* Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Dengan Garansi *lifetime* Tupperware.

Subyek *khiyar 'aib* pada Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terdapat tiga subyek. *Pertama*, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat ayat 3 dan 4 pasal 281 tentang *khiyar 'aib*, yaitu:

- 1) Penjual wajib mengembalikan uang pembeli kepada pembeli apabila obyek dagangan '*aib* karena kelalaian penjual.
- 2) Pengadilan berhak menolak tuntutan pembatalan jual beli dari pembeli apabila '*aib* benda terjadi karena kelalaian pembeli.⁹⁰

Pada pasal 281 ayat (3) tidak sesuai dengan klausul garansi *lifetime* Tupperware, karena jika ada konsumen hendak mengklaim barangnya yang cacat, pihak Tupperware menggantinya dengan barang baru dan yang sama harganya, tidak ada pengembalian uang.

Sedangkan dalam ayat (4) juga tidak sesuai dengan klausul garansi *lifetime* Tupperware, karena tidak ada klausul *lifetime* Tupperware yang mengatakan bahwa penyelesaian sengkata melalui Pengadilan, dan hingga saat ini di kantor Distributor Tupperware khususnya PT

⁹⁰ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat ayat 3 dan 4 pasal 281 tentang *khiyar 'aib*

Elang Kharisma Adikarya Jember tidak ada kasus yang telah ditangani oleh pihak Pengadilan.

Kedua, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 282 tentang khiyar ‘aib, yaitu:

“Pengadilan berhak menetapkan status kepemilikan benda tambahan dari benda yang ‘aib yang disengketakan”⁹¹

Jika diselaraskan dengan klausul *garansi lifetime* Tupperware belum sesuai, karena klausul *garansi lifetime* Tupperware tidak ada informasi yang memuat mengenai penyelesaian sengketa ‘aib melalui pengadilan.

Ketiga, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 283 tentang khiyar ‘aib, yaitu

- 1) Pembeli bisa menolak seluruh benda yang dibeli secara borongan jika terbukti beberapa diantaranya sudah ‘aib sebelum serah terima.
- 2) Pembeli dibolehkan hanya membeli benda-benda yang tidak ‘aib.⁹²

Dari uraian pasal diatas, dalam ayat (1) peneliti belum tau pasti, karena sepengetahuan peneliti pihak konsumen hanya bisa membeli melalui member yang sudah terdaftar pada kantor cabang tersebut, jadi tidak bisa membeli secara borongan. Namun, dari pihak member bisa membeli secara borongan, karena untuk persediaan stok barang untuk member yang disediakan untuk konsumen nantinya. Tentunya pihak member membeli langsung dari kantor cabang

⁹¹ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 282 tentang *khiyar ‘aib*

⁹² Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 283 tentang *khiyar ‘aib*

Tupperware, pastinya barang tersebut sudah terbebas dari cacat.

Berikut hasil wawancara dengan member Tupperware, yakni Fitri

Rodiah:

“Semua barang yang ada dirumah saya ini iya kulak dan ngambil langsung di kantor bak, nanti konsumen itu beli di saya, entah itu mau diambil langsung ke rumah atau mau di kirim lewat ekspedisi, terserah konsumen wes enakunya gimana, yang terpenting kita sebagai member selalu stok barangnya. Kalau seperti penjualan produknya itu tidak ada di toko bak, adanya iya Cuma di member sama kantor cabang saja.”⁹³

Dalam ayat (2) sudah sesuai dengan klausul garansi *lifetime* Tupperware, karena dalam jual beli produk Tupperware barang masih belum diketahui ada ‘*aibnya*’.

c. Obyek *Khiyar ‘Aib* Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah⁹⁴

Garansi lifetime Tupperware Dalam Kompilasi Hukum

Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 279 tentang *khiyar ‘aib*, yaitu:

“Benda yang diperjual belikan harus terbebas dari ‘*aib*, kecuali telah dijelaskan sebelumnya”

Dalam uraian pasal diatas telah sesuai dengan klausul garansi *lifetime* Tupperware, karena jika ada konsumen hendak membeli produk Tupperware kepada member, pihak member akan menjelaskan mengenai produk tersebut, dan informasi tersebut juga telah termuat dalam *web* resmi Tupperware. Berikut hasil wawancara dengan member Tupperware, yaitu Wiwin Tri Wahyuni:

⁹³ Fitri Rodiah, *wawancara*, Jember 17 Juni 2020

⁹⁴ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 279 tentang *khiyar ‘aib*

“Kalau kita jadi member, disitu kita nanti menjelaskan barang apa saja yang termasuk garansi dan manfaat barang tersebut, dan kita juga harus menjelaskan kepada pembeli mengenai informasi yang diperlukan konsumen”⁹⁵

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 281 ayat 1 dan 2 tentang khiyar ‘aib, yaitu:

- 1) ‘Aib benda yang menimbulkan perselisihan antara pihak penjual dan pihak pembeli diselesaikan oleh pengadilan.
- 2) ‘Aib benda diperiksa dan ditetapkan oleh ahli dan atau lembaga yang berwenang.⁹⁶

Maksud dari ayat (1) ialah ketika kedua belah pihak yakni pembeli dan penjual yang dimaksud mempunyai perselisihan yang disebabkan adanya ‘aib pada barang, maka perselisihan tersebut akan diselesaikan oleh pengadilan selaku lembaga yang berwenang. Jika dikaitkan dengan klausula garansi *lifetime* Tupperware belum sesuai, karena dalam klausul *lifetime* Tupperware tidak dijelaskan mengenai perselisihan yang diselesaikan oleh pihak pengadilan.

Klausul *lifetime* Tupperware menjelaskan bahwa ketika ada konsumen hendak mengambil klaim garansi seumur hidup tersebut, maka staf distributor akan meneliti apakah barang tersebut tergolong barang yang bergaransi seumur hidup atau tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku, dalam hal ini sudah sesuai dengan ayat (2) di atas karena sama halnya menggunakan ahli atau lembaga yang berwenang.

⁹⁵ Wiwin Tri Wahyuni, wawancara, 16 maret 2020

⁹⁶ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 281 ayat 1 dan 2 tentang *khiyar ‘aib*

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 284 tentang *khiyar 'aib* yaitu:⁹⁷

”Obyek jual beli yang telah digunakan atau dimanfaatkan secara sempurna tidak dapat dikembalikan”

Penjelasan pasal diatas telah sesuai dengan klausul *lifetime* Tupperware karena produk Tupperware yang rusak atau cacat dalam pemakaian normal non komersial (sesuai dengan fungsinya), maka bisa diklaim untuk mendapat produk yang baru secara gratis, kecuali produk Tupperware yang cacat karena meleleh, melenkung karena panas yang kuat, noda yang membekas, pecah karena pukulan, bekas gigitan, tergores, dan tersayat.⁹⁸

C. Pembahasan Temuan

Pada bagian ini merupakan analisis penulis mengenai semua bab yang telah dibahas sebelumnya yang bersumber dari penafsiran dan penjelasan dari temuan yang diungkap di lapangan.

1. Mekanisme dalam mendapatkan garansi *lifetime* pada produk Tupperware.

- a. Konsumen *Sales Force* (SF) harus membawa produk yang akan diklaim ke kantor Distributor, dengan catatan, semua bagian produk harus lengkap atau utuh. Proses klaim melalui DIMAS, dengan memasukkan kode SF ke DIMAS.

⁹⁷ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 284 tentang *khiyar 'aib*

⁹⁸ <https://www.tupperware.co.id/Pages/Articlestatic/280109/0020/lifetime-guarantee.aspx>.

Diakses pada tanggal 28 Juni 2020

- b. Konsumen harus membawa produk yang akan diklaim ke kantor Distributor, dengan catatan, semua bagian produk harus lengkap atau utuh dan harus menyebutkan kode SF yang menjual produk tersebut.
- c. Staff Distributor akan meneliti apakah barang yang diklaim masuk dalam ketentuan Garansi Seumur Hidup.

2. Pelaksanaan garansi *lifetime* pada produk Tupperware dari konsumen.

Dalam pengambilan klaim garansi *lifetime* Tupperware, seorang konsumen jika hendak mengambil klaim harus melewati prosedur yang sudah ditentukan oleh pihak Tupperware, seperti halnya barang yang akan ditukar dengan yang baru harus sesuai dengan kriteria kerusakan yang telah ditentukan, kecuali meleleh, melengkung, terkena noda, pecah karena pukulan, bekas gigitan, tergores, dan tersayat. Dalam hal ini peneliti menemukan sedikit penyimpangan dalam pengambilan klaim tersebut, yakni ada salah satu konsumen yang hendak melakukan klaim garansi barang tersebut dipecahkan dengan sengaja hingga menyebabkan kerusakan. Dalam hal ini bertentangan dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab II tentang asas akad pasal 21 yang berbunyi:

”transparansi, setiap akad dilakukan dengan pertanggungjawaban para pihak dengan cara terbuka”⁹⁹

Sesuai dengan penjelasan pasal tersebut jika dikaitkan dengan cara konsumen dalam pengambilan klaim tidak ada keterbukaan dengan cacatnya barang tersebut, sehingga bertentangan dengan isi pasal di atas.

⁹⁹ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab II tentang *asas akad* pasal 21 huruf g.

3. Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terhadap klausula garansi *lifetime*

Klausula garansi *lifetime* Tupperware dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah ditinjau dari bab X bagian keempat tentang *khiyar 'aib*, karena keduanya memiliki persamaan dan juga memiliki perbedaan, diantaranya ialah:

No	Sudut Pandang	Khiyar 'Aib	Garansi <i>lifetime</i>	Perbandingan
1	Akad	<ul style="list-style-type: none"> • Pembeli berhak meneruskan atau membatalkan jual beli. • Pembeli tidak mengembalikan barang yang <i>'aib</i> dan memperoleh seluruh uangnya. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembeli tidak dapat membatalkan jual beli. • Jika barang <i>'aib</i> atau cacat bisa diganti di kantor distributor dengan barang yang sama. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak sama • Sama, akan tetapi berbeda pada prosesnya.
2	Subyek	<ul style="list-style-type: none"> • Penjual wajib mengembalikan uang kepada pembeli jika terjadi kelalaian dari penjual. • Terjadinya sengketa diselesaikan oleh pengadilan. • Pembeli berhak menolak benda yang dibeli secara borongan jika beberapa terbukti ada <i>'aib</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Penjual mengganti barang yang baru jika terjadi kelalaian. • Penyelesaian sengketa tidak dijelaskan. • Pembeli tidak dapat menolak, jika terjadi <i>'aib</i> namun dapat diganti dengan baarang yang baru dan sama. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak sama • Tidak sama • Tidak sama
3	Obyek	<ul style="list-style-type: none"> • Benda yang diperjual belikan harus terbebas dari <i>'aib</i>. • <i>'Aib</i> benda yang menimbulkan perselisihan diselesaikan oleh pengadilan. • <i>'Aib</i> benda diperiksa oleh ahli dan lembaga yang berwenang. • Benda yang digunakan secara maksimal, tidak dapat dikembalikan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Benda yang diperjualbelikan terbebas dari cacat atau <i>'aib</i>. • Tidak dijelaskan tentang penyelesaian sengketa. • Staff distributor akan meneliti apakah barang yang diklaim masuk dalam ketentuan <i>garansi lifetime</i> atau tidak. • Barang yang rusak sesuai dengan fungsinya, dapat diklaim ke kantor distributor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sama • Tidak sama • Sama • Sama

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penjelasan semua bab, penulis menemukan kesimpulan yang dituangkan dalam tiga poin sebagai berikut:

1. Mekanisme dalam mendapatkan garansi *lifetime* pada produk Tupperware.
 - a. Konsumen *Sales Force* (SF) harus membawa produk yang akan diklaim ke kantor Distributor, dengan catatan, semua bagian produk harus lengkap atau utuh. Proses klaim melalui DIMAS, dengan memasukkan kode SF ke DIMAS.
 - b. Konsumen harus membawa produk yang akan diklaim ke kantor Distributor, dengan catatan, semua bagian produk harus lengkap atau utuh dan harus menyebutkan kode SF yang menjual produk tersebut.
 - c. Staff Distributor akan meneliti apakah barang yang diklaim masuk dalam ketentuan Garansi Seumur Hidup.
2. Pelaksanaan garansi *lifetime* pada produk Tupperware dari konsumen.

Dalam pengambilan klaim garansi *lifetime* Tupperware, seorang konsumen jika hendak mengambil klaim harus melewati prosedur yang sudah ditentukan oleh pihak Tupperware, seperti halnya barang yang akan ditukar dengan yang baru harus sesuai dengan kriteria kerusakan yang telah ditentukan, kecuali meleleh, melengkung, terkena noda, pecah karena pukulan, bekas gigitan, tergores, dan tersayat. Namun dalam

implementasinya ada sedikit penyimpangan dalam pengambilan klaim tersebut, yakni ada konsumen yang hendak melakukan klaim garansi barang tersebut dipecahkan dengan sengaja hingga menyebabkan kerusakan.

3. Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terhadap mekanisme garansi *lifetime* pada produk Tupperware.

Klausula *garansi lifetime* Tupperware dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah ditinjau dari bab IX bagian keempat tentang *khiyar 'aib*, karena keduanya memiliki persamaan dan juga memiliki perbedaan, karena belum menemukan secara pasti hukum atau kaidah *fiqh* yang mengatur garansi dalam hukum islam. Berdasarkan data-data yang peneliti peroleh dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab IX bagian keempat tentang *khiyar 'aib* dan klausul *garansi lifetime* Tupperware, terdapat tiga poin yang dapat peneliti analisis, yaitu akad, subyek, dan obyek. Mengenai konsumen yang mengklaim *garansi lifetime* produk Tupperware bertentangan dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab II tentang asas akad pasal 21 huruf g, karena dalam pasalnya setiap akad dilakukan dengan pertanggungjawaban para pihak secara terbuka.

B. Saran

1. Bagi pimpinan kantor distributor Tupperware di PT. Elang Kharisma Adikarya Jember dan kantor pusat distributor Tupperware, sebaiknya dalam klausula *lifetime* Tupperware sertakan larangan-larangan konsumen dalam pengambilan klaim garansi, dan juga jelaskan mengenai

penyelesaian sengketa sesuai dengan KHES yang telah berlaku, karena kita tidak tahu ada hal apa saja yang akan terjadi kedepannya. Negara Indonesia adalah Negara hukum.

2. Bagi member Tupperware, sebagai member yang sudah tercantum secara resmi sebagai bagian dari kantor distributor Tupperware hendaknya memberi penjelasan lebih mendalam lagi kepada konsumen, jika perlu pantau para konsumen karena mereka adalah tanggungjawab kita bersama supaya selalu ada keterbukaan satu sama lain
3. Bagi konsumen, selalu tegakkan iktikad baik dalam bertransaksi maupun dalam hal apapun.



DAFTAR PUSTAKA

a. Buku

- Ahmad, Ahshar Basyir, 1987. *Garis Besar Sistem Ekonomi Islam*, Yogyakarta: BPFE
- Al-Quran: Surat An-Nisa ayat 29
- Az-Zuhaili, Wahbah, 2011 *Fiqih Islam Wa Adillatuhu*, Jilid 5, Jakarta:Gema Insani.
- Chairuman, Pasaribu, 1996. Suhrawardi K Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Fauzan M., 2017 *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah* Depok: Kencana.
- Hidayat, Taufiq, 2006 *Garansi dan Penerapannya Perspektif Hukum Islam* Al-mawarid.
- Huberman Milles, 2002 *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta. Gramedia.
- Irawan, Hendi, 2001 *10 Prinsip-Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Yogyakarta: Adipura Publishing.
- J.R Raco, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT, Gasindo.
- Madjid, Abdu, 1986 *Pokok-pokok Fiqh Muamalah dan Hukum Kebendaan Dalam Islam*, Bandung: IAIN Sunan Gunung Jati.
- Mardani, 2012 *Fikih Ekonomi Syariah: Fikih Muamalat* (Jakarta: Kencana.
- Nana Syaodih Sukmandinata, 2006 *Metode Penelitian*. Bandung: PT Remajarosdakarya,
- Patilima Hamid, 2011 *Metode Penelitian Kualitatis Edisi Revisi*. Bandung. ALFABETA.
- Prastowo Adi, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Purwodarminta WJ.S, 1982 *Kamus Umum Bahasa Indonesia* .Jakarta. Balai Pustaka.
- Pusat Kajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani (PPHIMM), 2009 *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, Cet. Ke-1,Jakarta. Kencana Predana Media Group.

- Qudamah Ibnu, *al mughni*, Maktabah ar- Riyadh al- Haditsah, Riyad.
- Rachmadi, 2009 *Hukum Jaminan Keperdataan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Roni Hanijito Sumitro. 1993 *Metodologi Penelitian Hukum*, Cet. Ke-2. Jakarta: Ghalin Indonesia.
- Salim Peter, Salim Yenny, 1991 *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Yogyakarta: Modern English Press, edisi pertama.
- Subagyo Joko, 1997 *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik* Jakarta PT Rineka Cipta, cet. Ke-2.
- Subekti R . dan Tjitrosudibio R, 2013 *Kitab Undang- Undang Hukum Perdata*, Jakarta: Pradnya Paramita.
- Sugiono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.Bandung: Alfabeta,
- Suhend Hendi 2013, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Syafe'i Rahmat , 2001 *Fiqh Muamalah*, Bandung.Pustaka Setia.
- Syamsul Anwar, 2010. *Hukum Perjanjian Syariah*, Jakarta Raja wali Pers.
- Tim penyusun IAIN jember, 2018 *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Jember: IAIN Jember Press.
- Wahab Abdul Khallaf, 2003 *Ilmu Ushul Fiqh*, Jakarta:Pustaka Amam.

b. Skripsi

- Mubarrok Zaki, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Garansi Lifetime Hardware Komputer*. Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009.
- 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*, Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013.
- Ayu Anastasia Wulan, “ *Tinjauan Hukum islam Terhadap Pelaksanaan Garansi Lifetime Produk Tupperware* (Studi Kasus Distributor Tupperware PT. Tapis Eka Modern Bandar Lampung) Skripsi UIN Raden Intan Lampung, 2018.

c. Jurnal

Hidayat Taufiq, 2006. “Garansi dan Penerapannya Perspektif Hukum Islam”
Al-mawarid XV: 113.

Mughits Abdul, 2008. “Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah” Al-Mawarid,
XVIII :141-147

d. Perundang-undangan

Penjelasan Pasal 7 huruf e “yang dimaksud barang dan/jasatertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan dan kerugian” KUHPerdara Buku II Tentang Perikatan Pasal 1491

KHES

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 19/M-
DAG/PER/5/2009

e. Internet

Profil Perusahaan <http://Tupperware.co.id> ,

Tupperware,

<http://Tupperware.co.id/Pages/Articlestatic/280109/0020/lifetime-guarantee.aspx>

IAIN JEMBER

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Hidayatul Munawaroh**
N I M : S20162046
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Institusi : IAIN Jember

Dengan menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul **“Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Garansi *Lifetime* Pada Produk Tupperware (Studi Kasus Perseroan Terbatas Elang Kharisma Adikarya Jember)”** secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 04 Agustus 2020
Saya yang menyatakan,



HIDAYATUL MUNAWAROH
NIM. S20162046

PEDOMAN WAWANCARA

Manager PT. Elang Kharisma Adikarya Jember

Tujuan : Untuk mengetahui bagaimana mekanisme lifetime garansi Tupperware, implementasi *lifetime* Tupperware dari konsumen dan tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Pertanyaan panduan: Identitas Diri

Nama : Adhi Wirawan

Jabatan : Off. Manager

Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT Elang Kharisma Adikarya Jember?
2. Berapa member yang sudah tersebar ?
3. Seperti apa struktur kepemimpinan kantor distributor PT Elang Kharisma Adikarya Jember?
4. Apa visi dan misi kantor distributor PT Elang Kharisma Adikarya Jember?
5. Bagaimana mekanisme pengambilan klaim *lifetime* garansi tersebut?
6. Bagaimana jadwal dan kegiatan tersebut?
7. Bagaimana sistem penjualan produk Tupperware tersebut?

IAIN JEMBER

PEDOMAN WAWANCARA

Member PT. Elang Kharisma Adikarya Jember

Tujuan : Untuk mengetahui bagaimana mekanisme lifetime garansi Tupperware, implementasi *lifetime* Tupperware dari konsumen dan tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Pertanyaan panduan: Identitas Diri

Nama : Fitri Rodiah

Jabatan : 5 Star Manager

Pertanyaan Penelitian

1. Berapa lama sudah bergabung menjadi member?
2. Bagaimana mekanisme pengambilan klaim *lifetime* garansi tersebut?
3. Bagaimana cara menjual produk Tupperware?
4. Sudah berapa konsumen yang membeli produk Tupperware?
5. Bagaimana cara mengirim barang untuk konsumen bagi konsumen yang jauh?



PEDOMAN WAWANCARA

Konsumen PT. Elang Kharisma Adikarya Jember

Tujuan : Untuk mengetahui bagaimana mekanisme lifetime garansi Tupperware, implementasi *lifetime* Tupperware dari konsumen dan tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Pertanyaan panduan: Identitas Diri

Nama : Wiwin Tri Wahyuni

Jabatan : Member dan Kosumen

Pertanyaan Penelitian

1. Berapa lama sudah bergabung menjadi member?
2. Barang apa saja yang tergolong lifetime garansi?
3. Bagaimana cara pengambilan klaim garansi?
4. Apakah ibu pernah mengklaim garansi tersebut?



PEDOMAN WAWANCARA

Konsumen PT. Elang Kharisma Adikarya Jember

Tujuan : Untuk mengetahui bagaimana mekanisme lifetime garansi Tupperware, implementasi *lifetime* Tupperware dari konsumen dan tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Pertanyaan panduan: Identitas Diri

Nama : Yeni Meilani

Jabatan : Kosumen

Pertanyaan Penelitian

1. Berapa lama sudah menjadi konsumen?
2. Pernah mengklaim garansi *lifetime* pada barang yang rusak?
3. Berapa kali mengklaim garansi *lifetime* tersebut?
4. Rusak karena apa ?
5. Bagaimana cara pengambilan klaim garansi?
6. Apakah ibu pernah mengklaim garansi tersebut?

IAIN JEMBER

DOKUMENTASI

1. Wawancara dengan Bapak Adhi Wirawan



a. Salah satu kegiatan kantor sebelum Covid-19



b. Salah satu kegiatan kantor secara daring



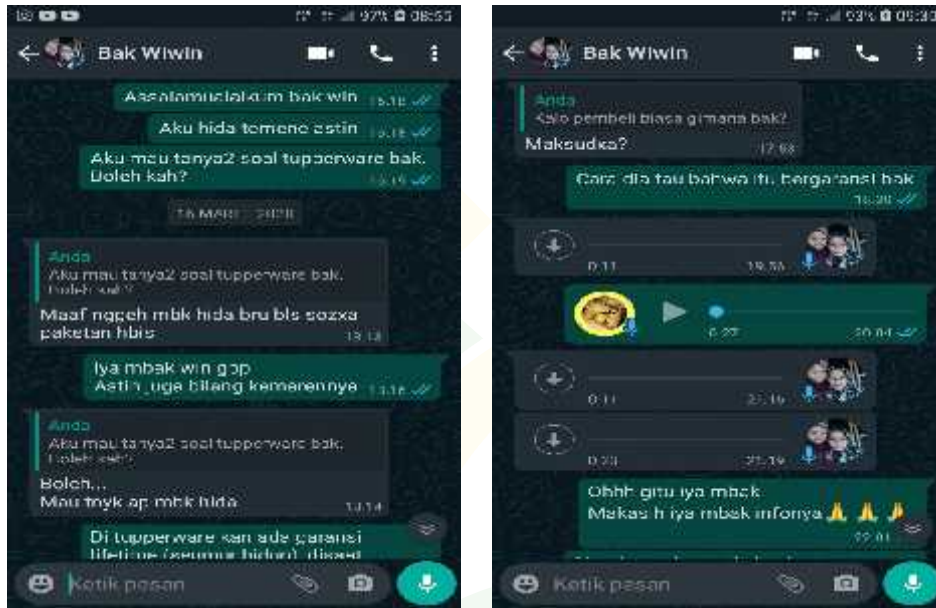
2. Wawancara dengan Ibu Fitri Rodiah



a. Produk Tupperware yang ada dirumah Ibu Fitri



3. Wawancara dengan Wiwin Tri Wahyuni



BIODATA PENULIS



A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Hidayatul Munawaroh
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat, tanggal lahir : Jember, 20 Desember 1998
4. Alamat : Dusun Muneng Rt/004 Rw/001 Desa Mayangan Kec. Gumukmas. Kab. Jember
5. Fakultas : Syariah
6. Program studi : Hukum Ekonomi Syariah
7. NIM : S20162046

B. Riwayat Pendidikan

- MI : MI Miftahul Ulum. Tahun Lulus 2010
1. SMP : SMP Islam Mayangan. Tahun Lulus 2013
 2. MA : MA Miftahul Ulum Lumajang. Tahun Lulus 2016

C. Pengalaman Organisasi

1. PMII Rayon Syariah IAIN Jember
2. Bendahara umum HMPS Hukum Ekonomi Syariah Tahun 2018-2019



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Mataram No. 1 Mangli Jember, Kode Pos 68136, Telp (0331) 487550, 427005
Fax (0331) 427005, Web: www.fsyariah.iainjember.ac.id, email: fs.iainjember@gmail.com

Nomor : B-795 In.20/ 4.a/ PP.00.9/ 06/ 2020
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

02 Juni 2020

Kepada Yth.

Pimpinan PT Elang Kharisma Adikarya Jember

Di

JEMBER

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Hidayatul Munawaroh

NIM : S20162046

Semester : VIII

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Terhadap
Garansi Lifetime Pada Produk Tupperware (Studi Kasus
PT. Elang Kharisma Adikarya Jember)

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya,
disampaikan terimakasih.

an. Dekan



Dekan Bidang Akademik,

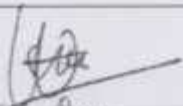


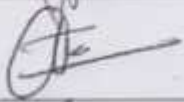
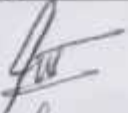


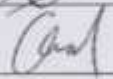
Muhammad Faisol

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Nama: Hidayatul Munawaroh

Nim : S210162046

Judul : Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Garansi *Lifetime* Pada Produk Tupperware (Studi Kasus PT Elang Kharisma Adikarya Jember)

No	TANGGAL	JADWAL KEGIATAN	TANDA TANGAN
1.	16 Maret 2020	Wawancara dengan Wiwin Tri wahyuni selaku member dan konsumen Tupperware di PT Elang Kharisma Adikarya Jember	
2.	02 Juni 2020	Mengirim surat izin penelitian kepada Bapak Adhi Wirawan selaku Manager kantor PT Elang Kharisma Adikarya Jember	
3.	11 Juni 2020	Wawancara dengan Bapak Adhi Wirawan selaku Manager kantor PT Elang Kharisma Adikarya Jember	
4.	16 Juni 2020	Wawancara dengan Yeni Meilani selaku konsumen produk Tupperware	
5.	17 Juni 2020	Wawancara dengan Ibu Fitri Rodiah selaku Sales Force Star Manager di kantor distributor Tupperware PT Elang Kharisma Adikarya Jember	
6.	26 Juni 2020	Wawancara dengan Astin Yuniar selaku Konsumen Tupperware	
7.	26 Juni 2020	Wawancara dengan Wiwin Tri Wahyuni kembali untuk memperdalam data-data dan informasi	
8.	28 Juni 2020	Wawancara dengan Widad selaku konsumen Tupperware	

Jember, 02 Juli 2020

Mengetahui

Manager PT Elang Kharisma Adikarya Jember



Adhi Wirawan

Mahasiswa

Hidayatul Munawaroh

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Manager PT Elang Kharisma Adikarya Jember menerangkan sebenarnya bahwa:

Nama : Hidayatul Munawaroh
Tempat, Tgl Lahir : Jember, 20 Desember 1998
Nim : S20162046
Semester : 8
Jurusan : Hukum Ekonomi
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah

Telah melaksanakan penelitian/riset dengan judul **Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Garansi Lifetime Pada Produk Tupperware (Studi Kasus PT Elang Kharisma Adikarya Jember)**. Dimulai tanggal 11 Juni 2020. Sesuai dengan surat dari IAIN Jember Fakultas Syariah Nomor: B-795 in.20 4a/PP.00.9/06/2020.

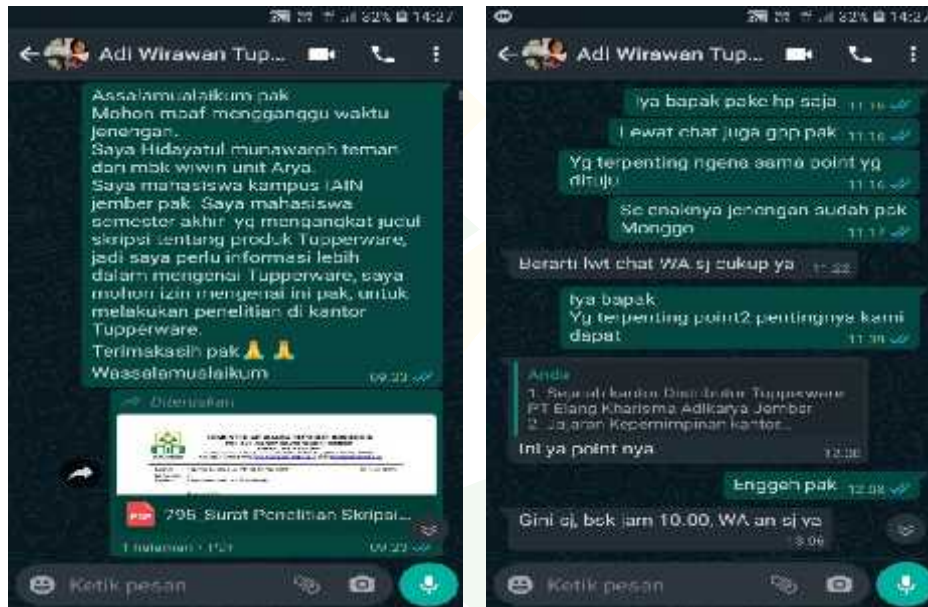
Demikian surat keterangan ini dibuat sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manager PT Elang Kharisma Adikarya Jember



DOKUMENTASI

1. Wawancara dengan Bapak Adhi Wirawan



a. Salah satu kegiatan kantor sebelum Covid-19



b. Salah satu kegiatan kantor secara daring



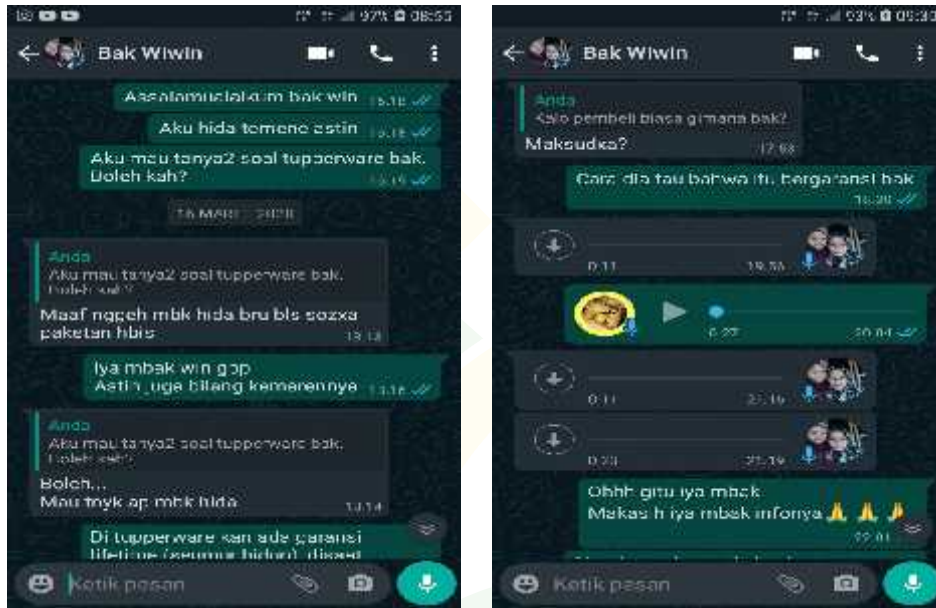
2. Wawancara dengan Ibu Fitri Rodiah



a. Produk Tupperware yang ada dirumah Ibu Fitri



3. Wawancara dengan Wiwin Tri Wahyuni



BIODATA PENULIS



A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Hidayatul Munawaroh
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat, tanggal lahir : Jember, 20 Desember 1998
4. Alamat : Dusun Muneng Rt/004 Rw/001 Desa Mayangan Kec. Gumukmas. Kab. Jember
5. Fakultas : Syariah
6. Program studi : Hukum Ekonomi Syariah
7. NIM : S20162046

B. Riwayat Pendidikan

- MI : MI Miftahul Ulum. Tahun Lulus 2010
1. SMP : SMP Islam Mayangan. Tahun Lulus 2013
 2. MA : MA Miftahul Ulum Lumajang. Tahun Lulus 2016

C. Pengalaman Organisasi

1. PMII Rayon Syariah IAIN Jember
2. Bendahara umum HMPS Hukum Ekonomi Syariah Tahun 2018-2019