

**PANDANGAN HUKUM ISLAM TERHADAP PELAKSANAAN KHIYAR
DAN GARANSI PADA PRODUK ELEKTRONIK**

(STUDI KASUS DI *SERVICE CENTER* LENOVO, SEMARANG)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Dalam Ilmu-Ilmu Syari'ah



Disusun Oleh:

Nanang Taufiq Masruri

102311052

JURUSAN HUKUM EKONOMI ISLAM

FAKULTAS SYARI'AH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

SEMARANG

2014



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. (024) 760129. 762491
Semarang 50185

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (eksemplar)
Hal : Naskah skripsi
An. Sdr. Nanang Taufiq Masruri

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melalui proses bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah saudara:

Nama : Nanang Taufiq Masruri
Nim : 102311052
Jurusan : Muamalah
Judul : **PANDANGAN HUKUM ISLAM TERHADAP PELAKSANAAN
KHIYAR DAN GARANSI PADA PRODUK ELEKTRONIK (Studi
Kasus di Service Center Lenovo, Semarang)**

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian harap maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 3 Oktober 2014

Pembimbing I

Drs. H. Nur Khoirin, M. Ag.
NIP. 19630801 199203 1 00



Pembimbing II

H. Tolkah, MA.
NIP. 19690507 199603 1 005



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARI'AH SEMARANG
Jl. Prof. Dr. Hamka Km.2 Ngaliyan Telp. (024) 7601291 Semarang

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : **NANANG TAUFIQ MASRURI**
NIM : 102311052
Fakultas : Syari'ah
Jurusan : Muamalah
Judul : **PANDANGAN HUKUM ISLAM TERHADAP
PELAKSANAAN KHIYAR DAN GARANSI PADA PRODUK
ELEKTRONIK (Studi Kasus di Service Center Lenovo,
Semarang)**

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan **lulus**, dengan predikat cumlaude/ baik/ cukup, pada tanggal : 2 Desember 2014.

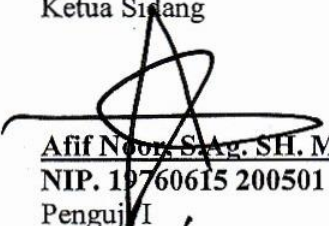
Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata 1 tahun akademik 2014/2015

Semarang, 12 Desember 2014


Dewan Penguji

Ketua Sidang

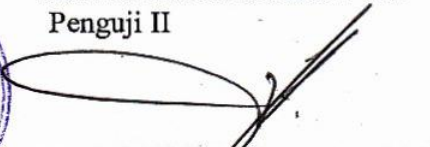
Sekretaris Sidang

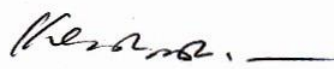

Afif Noor, S.Ag. SH. M.Hum
NIP. 19760615 200501 1 005
Penguji I

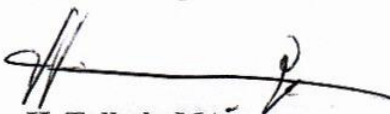

Drs. H. Nur Khoirin, M.Ag.
NIP. 19630801 199203 1 001
Penguji II


Moh. Arifin, S.Ag.M.Hum.
NIP. 19711012 199703 1 002
Pembimbing I,




Ahmad Syifa'ul Anam, SHI.MH
NIP. 19800120 200312 1 001
Pembimbing II


Drs. H. Nur Khoirin, M.Ag.
NIP. 19630801 199203 1 001


H. Tolkah, MA.
NIP. 19690507 199603 1 005

MOTTO

وَلَا تَبْخُسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعَثُوا فِي الْأَرْضِ مُمْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan (QS. Asy-Syu'araa: 183)

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 3 Oktober 2014

Deklarator

Nanang Taufiq Masruri

NIM. 102311052

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk orang-orang yang selalu hadir memberi semangat dan mendo'akan penulis dalam menghadapi setiap perjuangan, khususnya kupersembahkan kepada:

- Ayah dan Ibunda tercinta yang telah mendidik putranya tanpa keluh kesah, terima kasih untuk do'a dan dukungan yang kalian berikan kepada putramu. Dan tak lupa atas semua bantuan baik moril maupun materiil (ini adalah hasil dari keprihatinan yang membutuhkan perjuangan tanpa henti).
- Adik-adikku (Intan dan Citra) tercinta dan tersayang, skripsi ini adalah sebuah cermin untukmu bahwa untuk meraih yang kau inginkan tidak boleh ada rasa ragu walau badai menghadangmu.
- Saudara-saudaraku (paman Djarmin beserta istri, dek Mujiono dan dek Muniroh) yang selalu memberikan dorongan dan semangat dalam pembuatan skripsi ini, sehingga dapat selesai dengan lancar dan baik.
- Untuk saudara-saudaraku yang ada di Semarang (ibu Indah, pak Agus dan pak Abu Sari)
- Untuk sahabatku Wirda Taqiya dan Ahmad Agus Dzuhri.

ABSTRAK

Islam memberikan hak *khiyar* (hak memilih untuk membatalkan atau meneruskan akad). Pengertian *khiyar* menurut Islam adalah hak memilih untuk melanjutkan atau membatalkan akad dalam jual beli. Tetapi dalam kasus jual beli produk elektronik laptop, *khiyar* yang diberikan adalah pelayanan garansi, sehingga tidak sampai membatalkan akad dalam transaksi jual beli. Macam-macam *khiyar* ada empat, yaitu: 1) *khiyar majlis*, 2) *khiyar syarat*, 3) *khiyar 'aib*, 4) *khiyar ru'yah*. Ketentuan *khiyar* pada garansi tersebut berbeda dengan praktek pelaksanaan pada garansi laptop Lenovo yang dilakukan di *service center* Lenovo yang melakukan praktek penipuan terhadap konsumen yang melakukan klaim terhadap garansi laptopnya yang rusak. Dengan adanya praktek penipuan tersebut konsumen merasa dirugikan dan konsumen juga tidak mendapatkan ganti rugi. Dalam penelitian ini penulis akan membahas pelaksanaan *khiyar* pada garansi produk elektronik laptop Lenovo tersebut.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: pertama, bagaimana pelaksanaan *khiyar* pada garansi produk elektronik laptop Lenovo. Kedua, bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pelaksanaan *khiyar* pada garansi produk elektronik laptop Lenovo.

Dalam penelitian ini, jenis penelitiannya adalah field research dan metode pengumpulan datanya adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif normatif.

Hasil penelitian mengenai pelaksanaan *khiyar* pada garansi produk elektronik laptop Lenovo menyatakan bahwa praktek pelaksanaan *khiyar* pada garansi produk elektronik laptop Lenovo diperbolehkan dalam hukum Islam, dengan catatan pihak produsen maupun pihak service center yang selaku pelaksana garansi harus memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya dan sejelas-jelasnya kepada konsumen mengenai proses pelaksanaan garansi dan prosedur atau tata cara pengajuan klaim garansi, sehingga konsumen laptop bisa mendapatkan informasi secara lengkap dan jelas, dan akhirnya pihak konsumen tidak merasa tertipu atau dirugikan karena kurangnya informasi yang didapatkan dari produsen maupun service center. Dan untuk proses perbaikan dan penggantian *spare part* pihak service center bisa melakukan perbaikan dan penggantian secara lebih cepat dan efisien dan harus selalu memberikan informasi kepada konsumen ketika ada keterlambatan dalam proses pengerjaannya, sehingga konsumen bisa merasa puas dengan pelayanan garansi yang diberikan.

Kata kunci: Tinjauan hukum Islam, *khiyar*, garansi, laptop Lenovo

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan khadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum Islam pada fakultas Syari'ah UIN Walisongo Semarang. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpah kepada Nabi Agung Muhammad SAW dan semoga kita termasuk golongan orang yang mendapat syafa'atnya sampai akhir masa.

Berkat taufiq, hidayah dan inayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Khiyar Pada Produk Elektronik (Studi Kasus Pelaksanaan Garansi pada Laptop Lenovo)" sebagai suatu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum Islam pada fakultas Syari'ah UIN Walisongo Semarang. Skripsi ini tidak akan terwujud dihadapan pembaca sekalian tanpa kontribusi dan bantuan dari banyak pihak dan pada kesempatan ini dengan perasaan tulus penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang memberi dorongan dan bantuannya, baik berupa materiil, saran, nasehat dan bimbingannya yang bermanfaat bagi penulisan skripsi ini. Pernyataan terima kasih yang sangat dalam penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Akhmad Arif Junaidi, M. Ag selaku dekan fakultas Syari'ah UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Drs. H. Nur Khoirin, M. Ag selaku pembimbing I dan H. Tolkah, MA selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan nasehat, bimbingan dan koreksi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Segenap Dosen beserta karyawan fakultas Syari'ah UIN Walisongo Semarang yang telah dengan ikhlas memberikan pengetahuan dan pelayanan yang baik kepada penulis.

4. Ayah dan Ibunda tercinta yang senantiasa mengisi hari-hariku dengan penuh doa, cinta dan kasih sayang.
5. Adik-adikku (Intan dan Citra) tersayang yang selalu membuatku tersenyum dan bahagia.
6. Untuk teman-temanku tersayang yang senantiasa menyayangiku walau terkadang membenciku, tapi rasa benci itu tertutupi karena kita terus saling menyayangi, Wirda Taqiya, Afifuddin, Ardi, Agus, Sukron, Nisa', Ani, Zullfa, Afidah persahabatan tak akan putus bila kita tetap menjaganya.
8. Untuk anak-anak MUB'10 I love u all.
9. Untuk sahabat sejutaku Wirda Taqiya dan Ahmad Agus Dzuhri yang telah telah memberikan cahaya dalam gelapku, semangat dalam ketidakberdayaanku, menghiburku di kala aku sedih dan menemaniku dengan senyum dan candamu, jangan pernah berhenti untuk selalu tersenyum. Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa tanpa bantuan moral dari semua pihak di atas, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Dengan memohon kepada Allah SWT semoga amal shaleh mereka mendapatkan ridho dan menjadi amalan yang baik.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian dan khususnya bagi penulis sendiri.

Penulis,

Nanang Taufiq Masruri

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN DEKLARASI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Telaah Pustaka	8
F. Metode penelitian.....	10
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II : KONSEP KHIYAR MENURUT ISLAM	16
A. Pengertian Khiyar	16
B. Dasar Hukum Khiyar	19
C. Macam-macam Khiyar	21
D. Cacat Tersembunyi	31

BAB III : PELAKSANAAN KHIYAR PADA GARANSI PRODUK

ELEKTRONIK LAPTOP LENOVO 34

A. Gambaran Umum Perusahaan Laptop Lenovo 34

B. Pelaksanaan Khiyar Pada Garansi Produk Elektronik Laptop
Lenovo..... 40

B. Ketentuan Garansi Laptop Lenovo..... 43

BAB IV : TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PELAKSANAAN KHIYAR PADA GARANSI PRODUK ELEKTRONIK LAPTOP

LENOVO 55

A. Analisis Terhadap Mekanisme Pelaksanaan Khiyar Pada Garansi
Produk Elektronik Laptop Lenovo 55

B. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Khiyar Pada Garansi
Produk Elektronik Laptop Lenovo 64

BAB V : PENUTUP 74

A. Kesimpulan 74

B. Saran-saran..... 75

C. Penutup..... 75

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR WAWANCARA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP