

BAB IV

**PANDANGAN HUKUM ISLAM TERHADAP PELAKSANAAN *KHIYAR*
DAN GARANSI PADA PRODUK ELEKTRONIK DI *SERVICE CENTER*
LENOVO, SEMARANG**

A. Analisis terhadap Mekanisme Pelaksanaan *Khiyar* dan Garansi Pada Produk Elektronik di *Service Center* Lenovo, Semarang

Agama Islam diturunkan oleh Allah SWT sebagai agama yang di dalamnya sangat dianjurkan untuk saling bertoleransi, menghargai pendapat orang lain dan tidak memaksa kehendak sendiri. Sebagaimana peraturan-peraturan yang dibuat harus bertujuan untuk kemaslahatan umum, tidak ada tipu daya dalam hukum sehingga tidak merugikan pihak lain dan inilah agama Islam yang pada dasarnya menjadi rahmat bagi seluruh alam.

Dalam perkembangan hidup manusia, banyak masalah baru yang mengikuti perkembangan masa. Daya pikir manusia yang semakin maju, sehingga menimbulkan berbagai masalah yang semakin kompleks. Semua persoalan diatur oleh manusia untuk dijadikan dasar guna kepentingan hidup. Manusia sangat dinamis dan tetap bergerak mencari kemajuan yang tidak terbatas. Agama Islam adalah petunjuk jalan untuk menuju kebahagiaan. Agama Islam bukan agama yang kaku, agama Islam pun mempunyai hukum yang pada hakekatnya hukum tersebut diciptakan oleh Allah dengan tujuan

menciptakan kemaslahatan umum, memberi kemanfaatan dan menghindari *kemafsadatan* bagi ummat manusia.¹

Oleh karena itu Allah memberikan suatu landasan peraturan sebagai patokan dalam kegiatan muamalah yang dilakukan oleh manusia. Hal ini dilakukan agar manusia tidak mengambil hak-hak orang lain dengan cara-cara yang bertentangan dengan ajaran Islam. Dengan demikian diharapkan keadaan manusia akan berjalan sesuai dengan aturan agama, serta hak yang dimiliki manusia tidak akan sia-sia dan tidak mudah hilang begitu saja. Dan dengan landasan hukum yang ada dalam Islam akan memacu manusia untuk saling mengambil manfaat yang ada di antara mereka melalui jalan yang terbaik dan diridhoi Allah. Sebagaimana Firman Allah dalam surat An-Nisa' ayat 29:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَن تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.²

Dari penjelasan ayat Al-Qur'an di atas sudah sangat jelas bahwa Allah melarang manusia untuk mengambil harta sesamanya dengan cara yang bathil termasuk juga dengan mengambil hak-hak orang lain dengan cara yang tidak benar dan bertentangan dengan syari'at Islam. Agama Islam mengajarkan

¹ Sudarsono, *op.cit.* hlm.399.

² Depag RI, *loc.cit.* hlm.83.

manusia agar berlaku jujur dan adil dalam melakukan transaksi muamalah dan tidak boleh ada unsur paksaan di antara pihak yang bertransaksi sehingga dalam melakukan transaksi terjadi suka sama suka dan tidak ada pihak yang merasa tertipu dan dirugikan. Sehingga transaksi yang dilakukan bisa membawa keberkahan terhadap pihak-pihak yang terlibat di dalamnya.

Di Zaman modern seperti sekarang ini proses produksi barang kebutuhan masyarakat semakin berkembang karena kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat akhir-akhir ini, menghasilkan produk yang tidak dapat diperkirakan resiko dan manfaatnya oleh konsumen. Hal ini disebabkan karena informasi dibalik proses produksi semakin tersembunyi di tengah pertumbuhan ekonomi dan industri yang semakin matang. Oleh karena itu, dibutuhkan adanya garansi dalam jual beli. Garansi adalah suatu perjanjian yang berupa penjaminan oleh penjual terhadap pembeli dalam jangka tertentu jika terdapat cacat pada barang yang diperjualbelikan yang tersembunyi atau yang tidak diketahui sebelum transaksi oleh penjual dan pembeli.

Kata garansi berasal dari bahasa Inggris *Guarantee* yang berarti jaminan atau tanggungan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, garansi mempunyai arti tanggungan, sedang dalam Ensiklopedia Indonesia, garansi adalah bagian dari suatu perjanjian dalam jual beli, di mana penyedia garansi menanggung kebaikan atau keberesan barang yang dijual untuk jangka waktu yang ditentukan. Apabila barang tersebut mengalami kerusakan atau cacat, maka segala biaya perbaikannya ditanggung oleh penyedia garansi, sedang

peraturan-peraturan garansi tertulis pada kartu garansi.³ Dengan demikian, garansi merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan penjual kepada pembeli sebagai pemenuhan terhadap hak-hak pembeli. Terutama hak untuk memperoleh barang yang sesuai dengan nilai tukar yang dikeluarkan. Pada tahap ini kepuasan konsumen atau kekecewaannya berkenaan dengan transaksi yang diselenggarakan akan segera menjadi kenyataan, apakah barang yang telah dibeli oleh konsumen tersebut berkualitas baik atau tidak. Untuk mengetahui hal ini, maka garansi memiliki peranan yang sangat penting bagi konsumen. Jadi pelayanan garansi merupakan bentuk penanggungan yang menjadi kewajiban penjual kepada pembeli terhadap cacat-cacat barang yang tersembunyi. Selain itu, garansi juga sebagai salah satu upaya untuk melindungi kepuasan konsumen.

Mengenai ketentuan-ketentuan yang merupakan kesepakatan antara kedua pihak dalam perjanjian garansi yang tercantum dalam kartu garansi yang diberikan kepada konsumen, antara lain berupa jenis cacat yang termasuk dalam penjaminan masa garansi dan sebagainya. Ketentuan-ketentuan tersebut dibuat oleh pihak produsen sebelum transaksi sehingga konsumen tidak ikut andil dalam memutuskan ketentuan-ketentuan itu. Konsumen tidak berhak untuk menawar syarat-syarat yang telah ditentukan oleh produsen. Dalam perjanjian ini, konsumen hanya dihadapkan pada dua pilihan yaitu:

³ Gemala Dewi, *op.cit.* hlm.70.

- a. Jika konsumen ingin melakukan transaksi, maka harus sepakat dengan ketentuan-ketentuan tersebut.
- b. Jika konsumen tidak sepakat dengan ketentuan-ketentuan tersebut, maka transaksi tidak akan terjadi.

Dalam hal ini terdapat unsur pemaksaan dalam pelaksanaan perjanjian, karena yang membuat perjanjian salah satu pihak saja. Tetapi dalam hal ini tidak ada permasalahan karena masing-masing pihak sudah rela dan memaklumi akan hal tersebut

Garansi merupakan jenis fasilitas dari pembuat produk yang sangat bermanfaat bagi semua pihak, baik bagi pemberi garansi maupun bagi penerimanya (konsumen) serta bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya, tidak merugikan bagi orang lain, melainkan merupakan tindakan saling tolong menolong dalam kewajiban yang sangat dianjurkan oleh agama. Sebagaimana firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ

Artinya: dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.⁴

Mengenai pelaksanaan garansi yang ada di *service center* Lenovo yaitu ketika ada konsumen yang melakukan klaim garansi terhadap laptop yang rusak, pihak *service center* tidak akan langsung menangani kerusakan tersebut, tetapi pihaknya akan menanyakan terlebih dahulu kenapa laptop tersebut bisa rusak dan apabila kerusakan disebabkan oleh keteledoran atau

⁴ Depag RI, *op.cit.* hlm.20.

kesalahan konsumen itu sendiri maka pihak *service center* tidak bertanggungjawab. Sedangkan apabila kerusakan itu benar-benar bukan kesalahan konsumen, maka pihak *service center* akan mengecek dahulu apakah laptop tersebut masih dalam masa garansi atau tidak dengan membuktikan nota pembelian, apabila laptop tersebut masih dalam masa garansi maka pihak *service center* akan segera memperbaiki dan apabila laptop tersebut sudah tidak dalam masa garansi maka pihaknya tidak bersedia memberikan layanan garansi.

Apabila nota pembelian sudah hilang tentu pemilik laptop tidak mengetahui apakah laptopnya masih dalam masa garansi atau tidak, dan untuk melakukan pengecekan untuk mengetahui masa garansi, konsumen harus mengeluarkan biaya sebesar Rp 150.000,-. Tentu hal ini dianggap sangat merugikan pihak konsumen selaku pemilik laptop dan hal ini sangat tidak sesuai dengan perjanjian yang ada dalam kartu garansi. Hal ini bertentangan dengan prinsip-prinsip muamalah karena di dalam proses pelayanan garansi tersebut terdapat unsur penipuan yaitu konsumen diminta untuk membayar biaya pengecekan padahal seharusnya biaya tersebut ditanggung pihak *service center*. Selain itu, masa garansi pada laptop bisa di *upgrade* atau diperpanjang 2-3 tahun, akan tetapi jika konsumen ingin melakukan perpanjangan masa garansi tersebut, konsumen akan dikenakan biaya sebesar Rp 1.000.000,-. Dan besarnya biaya tersebut tidak ada dalam perjanjian yang tertulis di kartu garansi, sehingga konsumen tidak mengetahui sebelumnya kalau ada biaya untuk perpanjangan masa garansi dan konsumen

baru mengetahui ketika konsumen mengajukan klaim di *service center*. Besarnya biaya tersebut sangat tidak sesuai, karena tidak semua kerusakan yang ditangani akan menghabiskan biaya melebihi itu, bahkan bisa kurang dari Rp 150.000,- apabila kerusakannya ringan. Memang penarikan biaya itu sudah diatur di *service center* walaupun aturan tersebut tidak tertulis tetapi peraturan tersebut mengikat.

Beberapa hal tersebut sangat merugikan dan mengecewakan konsumen selaku pemilik laptop. Hal tersebut dilarang oleh agama karena melanggar prinsip-prinsip dalam bermuamalah, karena dalam pelayanan tersebut ada pihak yang dirugikan. Selain itu dalam pelaksanaan perbaikan dan penggantian *spare part* terhadap laptop yang rusak, tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pihak *service center*. Hal tersebut terbukti ketika ada konsumen yang melakukan klaim garansi pada kerusakan laptopnya, pihak *service center* mengatakan bahwa laptop tersebut harus ditinggal karena ada kerusakan yang lumayan parah dan perlu ada penggantian terhadap *spare partnya* yang rusak dan hal ini membutuhkan waktu sekitar 1-2 minggu.

Setelah dua minggu pihak konsumen berusaha menanyakan kondisi laptopnya, tetapi laptop tersebut belum juga ditangani dengan alasan *spare part* tidak tersedia dan masih menunggu kiriman dari Jakarta. Kemudian setelah satu bulan berlalu laptop tersebut juga belum ditangani karena alasan yang sama, tentu hal ini sangat mengecewakan pihak konsumen karena laptopnya tidak segera diperbaiki. Seharusnya pihak *service center*

mengatakan di awal kepada konsumen kalau persediaan *spare part* tidak ada atau habis, jadi konsumen tidak perlu menunggu lama untuk proses perbaikan

Berdasarkan hal di atas, menurut penulis pihak *service center* telah melanggar atau mengingkari janji untuk memberi pelayanan yang terbaik demi kepuasan konsumen. Selain itu, pihak *service center* juga telah melanggar perjanjian yang tertera dalam kartu garansi terhadap panarikan biaya pengecekan untuk mengetahui masa garansi apabila nota pembelian sudah hilang dan biaya untuk melakukan perpanjangan masa garansi. Konsumen berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik tanpa harus menanggung biaya apapun. Padahal kerusakan laptop tersebut benar-benar bukan disebabkan oleh kelalaian konsumen dan konsumen telah mematuhi apa yang tidak termasuk dalam layanan garansi seperti yang tertera dalam perjanjian garansi karena tidak semua kerusakan mendapatkan layanan garansi. Tentu hal tersebut melanggar prinsip perjanjian dalam Islam, karena setiap janji itu harus ditepati dan janji tersebut akan dimintai pertanggungjawaban.

Adapun bentuk penjaminan terhadap cacat tersembunyi dalam perjanjian garansi berupa perjanjian servis gratis, mengganti barang dengan yang baru, tidak lepas dari unsur keadilan, sehingga dalam hal ini tidak ada pihak yang merasa dirugikan dan benar-benar berdasarkan pada kerelaan hati pihak-pihak yang bersangkutan yang merupakan syarat utama dalam bermuamalah, seperti juga ditetapkannya hak *khiyar aib* yaitu hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan karena adanya cacat dengan tujuan

untuk menjamin agar akad yang diadakan benar-benar terjadi atas kerelaan penuh pihak-pihak yang bersangkutan yang merupakan asas bagi sahnya suatu akad.

Hal ini sesuai dengan aturan hukum Islam bahwa seorang muslim berkewajiban untuk memenuhi janji yang telah mereka sepakati, karena janji tersebut akan dimintai pertanggung jawabannya. Dengan demikian sebagai bentuk perjanjian penanggungan sebuah kewajiban, garansi membawa konsekuensi logis pada adanya tuntutan pembayaran atau pemenuhan terhadap kewajiban tersebut oleh konsumen apabila penjual atau produsen ternyata tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat dalam perjanjian, serta tuntutan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen.

Terkait dengan jasa servis dan penggantian *spare part* ketika ada produk laptop yang rusak, pihak *service center* tidak memberikan ganti *spare part* yang baru dan memberikan *spare part* yang bekas walaupun bisa berfungsi sama seperti baru. Dalam hal ini pihak *service center* dapat dikatakan belum memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen karena penggantian *spare part* yang tidak baru atau bekas. Tetapi hal ini tidak menjadi permasalahan karena masing-masing pihak telah mengetahui dan saling ridho. Jadi yang menjadi permasalahan adalah pemenuhan hak-hak konsumen yang kurang diperhatikan dan penarikan biaya tertentu oleh pihak *service center* dalam memberikan pelayanan yang seharusnya sudah termasuk

dalam penjaminan. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat as-Syu'araa ayat 183 :

وَلَا تَبْخُسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

Artinya: Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan. (QS. As-Syu'araa: 183)⁵

Berdasarkan ayat di atas sangat jelas bahwa merugikan atau mengambil hak-hak orang lain itu dilarang dalam Islam dan inilah pelayanan yang dilakukan di *service center* lenovo sehingga pihak konsumen merasa kecewa dan dirugikan. Dan hal ini tidak diperbolehkan dalam Islam karena dalam prinsip bermuamalah harus terdapat unsur saling ridho tanpa menyakiti salah satu pihak.

B. Pandangan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan *Khiyar* dan Garansi Pada Produk Elektronik di *Service Center* Lenovo, Semarang

Apabila memperhatikan landasan dari jual beli, maka jual beli dibenarkan oleh Al-Qur'an, Al-Hadits, ijma' dan qiyas. Jual beli itu dihalalkan dan dibenarkan agama asalkan tidak ada unsur-unsur yang bertentangan dengan syara' dalam pelaksanaannya. Memang dengan tegas dalam Al-Qur'an menerangkan bahwa jual beli itu halal, sedang riba itu diharamkan. Sejalan dengan itu, dalam jual beli ada persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi, diantaranya syarat yang menyangkut barang yang dijadikan obyek transaksi harus diketahui hitungan, takaran, timbangan, mutu

⁵ Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, Semarang : Toha Putra, 1985, hlm. 299.

dan kualitasnya. Dalam hal ini ulama fiqih menyatakan bahwa suatu jual beli baru dianggap sah apabila memenuhi dua hal yaitu:

- a. Jual beli itu terhindar dari cacat seperti barang yang diperjualbelikan tidak jelas baik jenis, kualitas maupun kuantitasnya, begitu juga jual beli dengan harga yang tidak jelas, jual beli mengandung unsur paksaan dan penipuan yang mengakibatkan jual beli rusak.
- b. Apabila barang yang diperjualbelikan itu benda bergerak, maka barang itu langsung dikuasai pembeli dan harga dikuasai penjual. Sedangkan barang yang tidak bergerak dapat dikuasai pembeli setelah surat-menuratnya diselesaikan sesuai dengan kebiasaan setempat.⁶

Mengenai cacat yang terdapat yang terdapat dalam barang yang diperjualbelikan (obyek) maka dalam Islam sendiripun mengatur tentang adanya hak *khiyar 'aib*. *Khiyar 'aib* adalah adanya hak memilih antara kedua belah pihak yang melakukan akad, apabila terdapat suatu cacat pada benda yang diperjualbelikan dan cacat itu tidak diketahui pemiliknya pada saat akad berlangsung.⁷

Rasulullah SAW bersabda:

عن عقبه بن عامر قال: سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول: "المسلم
اخوالمسلم ولا يحل لمسلم باع من اخيه بيعا فيه عيب الا بينه له" (رواه ابن ماجه)

Artinya: Dari 'Uqbah bin Amir ia berkata: aku pernah mendengar Nabi SAW bersabda: "orang Islam itu adalah saudara bagi Islam yang lain, tidak halal bagi seorang muslim menjual sesuatu kepada

⁶ M. Ali Hasan, *Berbagi Macam Transaksi Dalam Islam*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003, hlm.125.

⁷ *Ibid*, hlm.140.

saudaranya yang di dalamnya ada cacat kecuali ia harus menerangkan cacat itu kepadanya”. (HR. Ibnu Majah).⁸

Seorang muslim yang benar, tidak boleh menyembunyikan ‘*aib*’ yang ada pada barang yang dijualnya. Pihak pembelipun harus cermat memilih barang yang akan dibelinya. Sebab pada zaman sekarang ini pada umumnya para penjual barang di toko-toko membuat catatan bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar lagi.

Dalam kaitan ini Sayyid Sabiq menjelaskan mengenai barang yang rusak sebelum serah terima ada enam alternatif yaitu:⁹

- a. Jika kerusakan mencakup semua atau sebagian barang sebelum terjadi serah terima yang disebabkan perbuatan pembeli, maka jual beli tidak batal, akad berlaku seperti semula.
- b. Apabila kerusakan diakibatkan perbuatan pihak lain (selain pembeli dan penjual), maka pembeli boleh menentukan pilihan antara menerima atau membatalkan akad.
- c. Jual beli akan batal apabila kerusakan barang sebelum terjadi serah terima akibat perbuatan penjual atau rusak dengan sendirinya.
- d. Apabila kerusakan barang sebagian lantaran perbuatan penjual, pembeli tidak wajib membayar atas kerusakan barang tersebut, sedangkan untuk lainnya ia boleh menentukan pilihan antara mengambilnya dengan potongan harga.

⁸ Abi Abdillah Muhammad Bin Yazid Al Qazwini Ibnu Majah, *Sunan Ibnu Majah*, Libanon: Darul Fikr, Juz 2, hlm. 755.

⁹ Sayyid sabiq. *op.cit.* hlm. 155.

- e. Apabila barangnya rusak dengan sendirinya, maka pembeli tetap wajib membayar harga barang. Sedangkan penjual boleh menentukan pilihan antara membatalkan akad dengan mengambil sisa barang dan membayar semuanya.
- f. Apabila kerusakan barang terjadi akibat bencana dari Tuhan sehingga berkurang kadar dan harga barang tersebut, pembeli boleh menentukan pilihan antara membatalkan atau dengan mengambil sisa dengan pengurangan pembayaran.

Sedangkan barang yang rusak setelah serah terima, Sayyid Sabiq menjelaskan bahwa barang yang rusak setelah serah terima maka menjadi tanggung jawab pembeli, dan ia wajib membayar harga barang, apabila tidak ada alternatif lain dari pihak penjual. Dan jika ada alternatif lain dari pihak penjual, maka pihak pembeli mengganti harga barang atau mengganti barang yang serupa.

Dimyauddin Djuwaini mengatakan bahwa *khiyar 'aib* bisa dijalankan dengan syarat sebagai berikut:

- a. Cacat sudah ada ketika atau setelah akad dilakukan sebelum terjadi serah terima, jika *'aib* muncul setelah serah terima maka tidak ada *khiyar*.
- b. *'aib* tetap melekat pada obyek setelah serah terima oleh pembeli.
- c. Pembeli tidak mengetahui adanya *'aib* atas obyek transaksi, baik baik ketika melakukan akad atau setelah menerima barang. Jika pembeli

mengetahui sebelumnya, maka tidak ada *khiyar* karena itu berarti telah meridhoinya.

- d. Tidak ada persyaratan *bara'ah* (cuci tangan) dari *'aib* dalam kontrak jual beli, jika dipersyaratkan, maka hak *khiyar* gugur.
- e. *'aib* masih tetap sebelum terjadinya pembatalan akad.¹⁰

Dalam praktek jual beli, *khiyar* mempunyai hikmah untuk kemaslahatan bagi pihak-pihak yang melakukan transaksi serta menjalin cinta kasih diantara sesama manusia. Adakalanya seseorang terlanjur membeli barang jika hak *khiyar* tidak ada, maka akan menimbulkan penyesalan bagi salah satu pihak dan dapat mengarah pada kedengkian, dendam dan pertengkaran, maka dalam hukum Islam menetapkan adanya hak *khiyar* dalam rangka tegaknya kemaslahatan, kerukunan, dan keharmonisan dalam hubungan antar manusia.

1. Analisis terhadap pelaksanaan *khiyar syarat*

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan pelaksanaan hak pilih yang berhubungan dengan batasan waktu pengembalian barang untuk melakukan klaim yaitu *khiyar syarat* yang diberikan kepada pembeli (konsumen) dalam kesepakatan setelah pembeli membeli laptop. Untuk menghindari kekhawatiran akan terjadinya penipuan dan pembajakan terhadap jual beli laptop, maka produsen memberikan garansi bagi laptop yang dijual. Pembeli (konsumen) laptop dapat menggunakan waktu garansi jika ada kerusakan barang, namun tidak semua barang yang rusak atau cacat bisa mendapatkan

¹⁰ Dimyauddin Djuwaini, *op.cit.* hlm. 99.

layanan garansi. Garansi yang berlaku hanya garansi perbaikan dan garansi pengganti. Dalam garansi batas waktunya telah ditentukan tergantung merk laptop yang dibeli oleh pembeli, untuk laptop lenovo jangka waktunya satu tahun.

Keberadaan waktu garansi dianalogikan sebagai waktu *khiyar syarat*. Pendapat ulama terhadap penentuan jumlah hari yang dijadikan tenggang waktu dalam *khiyar syarat* di antaranya ulama Imam Abu Hanifah dan Syafi'i berpendapat bahwa *khiyar syarat* tidak boleh lebih dari tiga hari. Sedangkan ulama mazhab Maliki berpendapat bahwa lama *khiyar* itu bergantung pada barang yang dijual belikan, sesuai dengan adat kebiasaan yang berlaku.¹¹

Dari pendapat ulama di atas, penulis lebih cenderung terhadap pendapat ulama mazhab Maliki karena barang jenis laptop ini kerusakan tidak hanya pada bentuk fisik saja tetapi bisa juga pada *softwarentya*, dimana hal ini tidak bisa diketahui oleh pembeli secara langsung melainkan setelah beberapa hari kemudian. Jadi tenggang waktu *khiyar syarat* yang diberikan pihak produsen produk laptop Lenovo dalam waktu satu tahun adalah dibolehkan, untuk menjamin hak konsumen terhadap barang yang sudah dibelinya, jika terjadi kerusakan pada barang yang telah dibeli agar tidak ada pihak yang merasa tertipu dan dirugikan.

2. Analisis terhadap Pelaksanaan *khiyar 'aib*

Ketentuan *khiyar 'aib* berlaku jika barang dipandang dapat mengurangi nilai jual pada umumnya atau nilai barang itu sendiri. Jika

¹¹ Ahmad Wardi Muslich, *op.cit.* hlm.229.

pembeli mengetahui adanya *khiyar 'aib* dalam jual beli maka pembeli dapat membandingkan harganya dengan barang yang utuh tanpa cacat dengan barang yang cacat sehingga pembeli mempunyai pilihan untuk membatalkan jual beli tersebut dengan mengembalikan barang dan meminta kembali uang yang telah ia bayarkan kepada penjual atau meneruskan akad dengan menerima ganti sisa kadar nilai cacat barangnya.

Sebagaimana disebutkan dalam hadits Rasulullah SAW:

عن ابن عمر رضي الله عنهما قال: ان رجلا ذكر النبي صلى الله عليه وسلم :
انه يحدع في البيوع فقال له رسول الله صلى الله عليه وسلم: اذا بايعت فقل :
لا خلافة ولى الخيار ثلاثة ايام (رواه البخارى)

Artinya: “ Dari Ibnu Umar ra. Berkata: Seseorang pernah mengatakan kepada Rasulullah SAW. Bahwa ia telah menipu dalam jual beli, maka Rasulullah SAW berkata kepadanya, bila engkau berjual beli, katakanlah: tidak ada penipuan dan saya khiyar selama tiga hari. (HR.Al-Bukhori)¹²

Pada produk elektronik laptop Lenovo jual beli laptop yang diketahui adanya kerusakan atau cacat setelah beberapa hari sesudah akad, maka pembeli tidak dapat meminta ganti rugi atas kadar nilai cacat laptop tersebut dan pembeli tidak bisa membatalkan akad. Hal ini dikarenakan pada saat pembeli membeli laptop ia sudah mendapat garansi dari produk laptop tersebut. Sehingga jika terjadi kerusakan pada laptop yang telah dibelinya, maka pembeli dapat menggunakan garansi tersebut sebagai ganti perbaikan laptop yang rusak tanpa mengeluarkan biaya perbaikan.

¹² Imam Bukhori , *loc.cit.* hlm.25.

Berdasarkan keterangan di atas pemberian garansi pada produk elektronik laptop lenovo adalah diperbolehkan selama dalam pelaksanaan garansi penyedia layanan memenuhi hak-hak konsumen dan tidak merugikan konsumen. Akan tetapi garansi ini tidak sampai berakibat membatalkan atau meneruskan akad jual beli, karena garansi ini hanya merupakan penjaminan terhadap mutu barang dalam kurun waktu yang telah ditentukan sebagai wujud tanggung jawab produsen. Oleh karena itu, sebenarnya Islam mengatur manusia untuk senantiasa hidup dalam ketentraman dan kedamaian jauh dari perbuatan maksiat dan merugikan hak-hak orang lain, karena pada dasarnya segala perbuatan manusia di dunia nantinya akan dipertanggungjawabkan dihadapan Allah SWT.

Hal-hal di atas membuktikan bahwa hukum Islam sangat melindungi terhadap hal-hal yang dapat merugikan orang lain. Sehingga untuk berlaku curang, menipu atau membuat tidak tenteram pada orang lain itu merupakan perbuatan yang dibenci oleh Allah SWT. Oleh karena itu sebagaimana penyelesaian dalam syari'at Islam praktek dengan cara seperti itu harus dihindarkan. Dengan mengikuti dan menjalankan syari'at agama dan memberikan hukuman kepada orang yang melakukan pelanggaran agama yakni melakukan penipuan dan kecurangan terhadap praktek tersebut. Hal ini dengan kaidah ushul fiqh :

الضرار يزال

Artinya : "*kemadharatan itu harus dilenyapkan*".¹³

Dari kaidah tersebut di atas maka menurut syari'at Islam penjatuhan hukuman atau peringatan dari praktek yang dapat merugikan (penipuan atau kecurangan) tersebut dapat dijatuhkan sesuai dengan akibat rasa dan dampak kerugian pada masyarakat atau konsumen yang telah diketahui bahwa dengan melakukan praktek dan sistem tersebut dapat merugikan masyarakat atau konsumen, oleh karena itu melihat ketentuan *Sadduz Dhari'ah* maka adanya kecurangan dan mengandung dan penipuan itu harus merubah dari sistem dan praktek yang dilakukan. Karena itu semua sudah melanggar dari ketentuan Islam dan dapat dikatakan sistem dan praktek itu tidak diperbolehkan.

Maksudnya adalah seseorang melakukan suatu pekerjaan yang pada dasarnya diperbolehkan karena mengandung suatu *maslahat* tetapi tujuan yang akan dicapai berakhir pada suatu *kemafsadatan*. Sedang tujuan penetapan ini adalah untuk memudahkan tercapainya *kemaslahatan* atau jauhnya kemungkinan terjadinya kerusakan atau terhindarnya kemungkinan dari perbuatan maksiat. Demikian halnya praktek pelaksanaan *khiyar* pada garansi produk elektronik laptop lenovo, yang semula tujuannya adalah baik, agar terpenuhinya penjaminan terhadap hak-hak konsumen dengan cara memberikan penjaminan garansi dan dapat bermanfaat dari masyarakat atau konsumen. Namun tujuan itu berakhir dengan *kemafsadatan* karena dengan sistem dan praktek yang dilakukan bertentangan dengan prinsip-prinsip dalam muamalah. Selain itu pula adanya kecurangan dan ketidakjelasan yaitu

¹³ A. Djazuli, *Kaidah-kaidah Fikih (Kaidah-kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis)*, Cet-ke 2, Jakarta: Kencana, 2007. hlm. 67.

dengan adanya penarikan biaya tertentu dalam melakukan proses pengecekan masa garansi dan perpanjangan masa garansi.

Dengan demikian maka hukum Islam sangat melindungi *Maslahatul Ammah* dan kehidupan manusia, agar senantiasa hidup dalam ketentraman, keamanan dan terhindar dari perbuatan maksiat yang dapat merusak diri-sendiri dan merugikan orang lain. Begitulah Islam mengatur perekonomian, menciptakan keadilan dan kemaslahatan manusia agar terhindar dari perbuatan yang melanggar ketentuan agama (*syara'*) dan jauh dari penipuan. Dengan maksud antara orang satu dengan orang lain tidak dirugikan, sementara kebutuhan hak-hak manusia dapat terpenuhi.

Oleh karena itu, sampailah pada kesimpulan akhir bahwa praktek pelaksanaan khiyar pada garansi laptop Lenovo yang dilakukan oleh *service center* diperbolehkan menurut hukum Islam dengan catatan pihak produsen laptop maupun pihak *service center* selaku pelaksana garansi dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya kepada konsumen mengenai proses penggaransian beserta prosedur atau tata cara dalam melakukan klaim garansi, sehingga konsumen bisa mendapatkan informasi secara jelas dan pihak konsumen tidak merasa tertipu maupun dirugikan karena kurangnya informasi yang diberikan. Terkait dengan biaya pengecekan sebesar Rp 150.000,- bisa disesuaikan dengan tingkat kerusakan laptop dan lamanya waktu perbaikan itu bisa diminimalisir dengan menambah jumlah karyawan. Dan untuk pengiriman spare part dari Jakarta bisa menggunakan paket kilat jadi bisa meminimalisir waktu karena sekarang

semua transportasi sudah dipermudah dan itu harus dimanfaatkan jadi tidak akan terkesan pihak service center mengulur waktu sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.