

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN  
KONSUMEN PADA GARANSI *LIFETIME* PRODUK  
*TUPPERWARE***

**(Studi Kasus di Agen *Tupperware* Pamularsih Semarang)**

**SKRIPSI**

Di susun untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat

Guna memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu

Dalam Ilmu Syariah Dan Hukum



Disusun Oleh:

**SITI ULIL HIDAYAH**

**122311129**

**JURUSAN MUAMALAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

**SEMARANG**

**2016**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III, Ngaliyan Telp./ Fax. 7601291 Semarang

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lampiran : 4 Eksekapla  
Hal : Naskah Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

UIN WALISONGO

Di Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dengan hormat kami beritahukan bahwa setelah kami selesai membimbing skripsi saudara :

Nama : Siti Ulil Hidayah

NIM : 122311129


Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Garansi  
*Lifetime* Produk *Tipperware* (Studi Kasus di Agen *Tipperware* Pamularsih  
Semarang)

Dengan ini telah saya setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya  
ducapkan terima kasih.


*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Semarang, 21 November 2016

Pembimbing I

  
**SAHIDIN, Drs., M. S.K.**  
NIP. 19670321 199303 1 005

Pembimbing II,

  
**MASHUDI H. DR., M. Ag.**  
NIP. 19698121 200501 1002



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

Jl. Prof. Dr. Hanika Kampus III Talp' Fax. (021) 7601291 Ngaliyan Semarang 50185

**PENGESAHAN**

Skripsi Saudara : Siti Ulil Hidayah  
NIM : 122311129  
Jurusan : Muamalah  
Judul : **TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN  
KONSUMEN PADA GARANSI LIFETIME PRODUK  
TUPPERWARE (Studi Kasus Di Agen Tupperware Pamularsih  
Semarang)**

Telah dimunaqosahkan Dewan penguji Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat *cum laude*/ baik/ cukup pada tanggal:

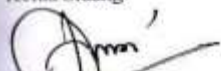
**15 Desember 2016**

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) tahun akademik 2016-2017

Semarang, 15 Desember 2016

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang

  
**Nurhanik, M.Ag.**  
NIP. 19710402 200501 1003

  
**H. DR. Mashudi, M.Ag.**  
NIP. 19698121 200501 1002

Penguji I

Penguji II

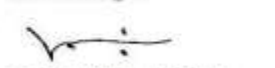
  
**Afif Nour, S.Ag., SH., M.Hum.**  
NIP. 19769615 200501 1 005

  
**Yumetz Dewi Septiana, S.Ag., M.A.**  
NIP. 19760627 200501 2 003

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Drs. Saifudin, M.Ag.**  
NIP. 19670321 199303 1 005

  
**H. DR. Mashudi, M.Ag.**  
NIP. 19698121 200501 1002

## MOTTO

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَاْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ اِلَّا اَنْ تَحْتَرَةً  
تَكُوْنَ عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ ۚ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا



*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta diantara kamu dengan jalan batil, melainkan dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu.”*

(QS.An-nisa' : 29)

## 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 berisis satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 16 Desember 2016

Deklarator



**Atika Yuliani**  
NIM. 122311031

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat, inayah serta hidayah-Nya, kepada penulis. Sehingga, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan lancar. Shalawat serta salam sselalu tcurahkan kepada baginda agung Nabi Muhammad SAW, beliau merupakan sosok suri tauladan dalam kehidupan bagi kita semua. Semoga kita termasuk golongan umat yang mendapatkan syafaatnya di yaumul kiyamah. Aamiin.

Dengan tetap mengharap pertolongan, karunia, dan hidayah-Nya, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sebagai persyaratan kelulusan Program Studi Strata I (SI) Jurusan Mumalah Fakultas Syari'ah dan Hukum di UIN Walisongo Semarang dengan judul, **TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA GARANSI *LIFETIME* PRODUK *TUPPERWARE* (STUDI KASUS DI AGEN TUPPERWARE JALAN PAMULARSIH SEMARANG)**. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak mengalami kendala serta kekurangan. Dalam penulis skripsi ini, penulis sangat berterima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, saran serta kritik yang sangat

membantu penulis. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H Muhibbin. M,Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. Akhmad Arif Junaidi, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Beserta Wakil Dekan I, II, dan III.
3. Bapak Sahidin, Drs., M.Si. dan Mashudi, H., Dr., M.Ag, selaku dosen Pembimbing.
4. Bapak Afif Noor, S. Ag, S.H, M. Hum, dan Supangat, M. Ag, selaku kajur dan sekjur Muamalah.
5. Bapak atau ibu Dosen Pengajar dan Staf Karyawan di Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah membina dan membantu dalam penyelesaian proses perkuliahan.
6. Pemilik atau Distributor Kantor Tupperware Pamularsih Semarang yang telah memeberikan izin dan bantuan kepada penulis selama melakukan penelitian.
7. Teman-teman senasib seperjuangan jurusan Muamalah 2012, khususnya kepada MUC 12 yang selalu memberikan motivasi dan support dalam penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah memberikan bantuan.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya.Aamiin.

Semarang, 30 November 2016  
Penulis

**SITI ULIL HIDAYAH**



## ABSTRAK

Garansi merupakan salah satu jenis pelayanan purna jual terhadap konsumen yang digunakan oleh Tupperware khususnya Kalyana Bentang Sentosa untuk memikat para konsumen. Garansi *lifetime* merupakan garansi seumur hidup produk, artinya produk yang memiliki garansi *lifetime* dapat diklaim sewaktu-waktu apabila terjadi kerusakan atau cacat dan akan diganti dengan yang baru apabila sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelaksanaan garansi *lifetime* di Kalyana Bentang Sentosa diindikasikan terdapat unsur ketidakterbukaan antara pihak produsen kepada konsumen mengenai pemberian garansi. Ketika akad terjadi produsen tidak menjelaskan mengenai ketentuan garansi secara rinci, sehingga menimbulkan adanya unsur gharar atau penipuan. Sedangkan dalam akad harus adanya keterbukaan dan suka rela dalam transaksi untuk menghindari adanya unsur penipuan. Sedangkan dalam hal ini akad belum sepenuhnya memenuhi kriteria keterbukaan. Konsumen atau *Sales Force* tidak mendapatkan surat garansi ketika melakukan pembelian produk tupperware.

Berdasarkan uraian di atas, maka pokok masalah yang penulis angkat dalam penulisan skripsi ini adalah: Bagaimana Praktik Gransi *Lifetime* Produk *Tupperware* di Kalyana Bentang Sentosa, serta bagaimana tinjauan hukum Islam dan Undang-Undang No.8 Tentang Perlindungan Konsumen pada garansi *lifetime*.

Jenis penelitian yang digunakan oleh Penulis adalah normatif -empiris. Setelah mengadakan penelitian

di lapangan dengan pengumpulan data lewat wawancara, observasi di kantor Kalyana Bentang Sentosa, kemudian setelah mendapatkan data-data yang lengkap penulis menganalisa dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan masalah yang dikaji dengan hukum serta bagaimana hukum tersebut berlaku di masyarakat berdasarkan teks-teks Al-Qur'an, hadist dan kaidah-kaidah fikih sebagai penegasan maupun pemikiran manusia sendiri yang terformulasi dalam fikih. Metode analisis yang digunakan adalah metode induktif, yaitu menganalisa data-data yang bersifat khusus untuk mendapatkan hasil atau kesimpulan yang lebih luas dan bersifat umum. Serta teori yang digunakan dalam penyusunan ini adalah teori jual beli, *khiyar*, Perlindungan Konsumen. Teori ini yang akan membantu untuk menjawab permasalahan mengenai Pelaksanaan garansi *lifetime* Tupperware di Kalyana Bentang Sentosa.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penyusun dapat disimpulkan bahwa ketika akad berlangsung pihak pertama tidak menjelaskan ketentuan garansi secara rinci, terutama tentang jangka waktunya kepada konsumen. Label yang digunakan untuk menandai apakah produk tersebut bergaransi atau tidak memang tidak ada. Dalam hal ini telah menyalahi aturan hukum Islam, karena dalam hukum Islam asas akad harus adanya keterbukaan antar pihak sehingga terhindar dari unsur penipuan, sedangkan di Kalyana Bentang Sentosa belum mengaplikasikan asas tersebut.

Kata Kunci: Garansi *Lifetime*

## **PERSEMBAHAN**

Dalam perjuangan mengarungi samudra Ilahi tanpa batas, dengan keringat dan air mata kupersembahkan karya tulis skripsi ini teruntuk orang-orang yang selalu hadir dan berharap keindahan-Nya. Kepada siapa karya yang amat sederhana ini kupersembahkan? Tentu pertama kali kepada Allah SWT dan Muhammad SAW. Dan teruntuk orang-orang yang selalu hadir dan berharap keindahan-Nya khususnya buat :

1. Yang tercinta Bapak Abdul Khamid dan Ibu Mukhadiroh, atas segala kasih sayang, dorongan semangat serta doa yang tulus ikhlas untuk kesuksesan putra-putrinya.
2. Yang tercinta suamiku Abdul Muid juga adikku Siti Nur Hayatun yang sudah selalu support dan doanya.
3. Sahabatku Siti Khadijah dan Khairatun Nisa, yang sudah selalu menyemangatiku.

4. Keluarga besar MU'C 12: Lisa, Tazkia, Ulum, Afif, Fia, Nurul, Diah, Nila, Ima, Asiyah, Edi, Zizi, Novi, Cecep, dan lain-lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu memberikan dukungan dan berjuang bersama selama ini.
5. KeluargaPosko 64 KKN-Reguler Walisongo Semarang, Desa Giling Gunung Wungkal Pati.
6. Dan Semua orang yang telah mendoakan penulis dan semua pihak yang membantu tercapainya penulisan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMANMOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN DEKLARASI</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat.....	9
D. Telaah Pustaka.....	11

E. Metode Penelitian .....	13
G. Sistematika Penulisan.....	20

**BAB II GAMBARAN UMUM TENTANG AKAD, *KHIYAR*  
DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**

A. Pengertian Jual Beli .....	22
B. <i>Khiyar</i> .....	34
C. Perlindungan Konsumen .....	42

**BAB III GAMBARAN UMUM PRAKTEK GARANSI  
*LIFETIME* PADA PRODUKTUPPERWARE DI  
AGEN TUPPERWARE SEMARANG**

A. Sejarah Singkat Tupperware .....	58
B. Profil Kalyana Bentang Sentosa.....	60
C. Struktur Organisasi Tupperware .....	62
D. Daftar Member Tupperware .....	64
E. Produk Tupperware .....	70

F. Penghargaan yang diperoleh Tupperware ..... 74

G. Ketentuan dan Mekanisme Garansi *Lifetime* ..... 75

**BAB IV TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP  
PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA GARANSI  
*LIFETIME* PRODUK TUPPERWARE DI AGEN  
TUPPERWARE SEMARANG**

A. Praktik Gransi *Lifetime Tupperware* ..... .83

B. Pelaksanaan Garansi Ditinjau Dari Segi Khiyar..... 97

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan..... .107

B. Saran-Saran..... .109

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT DIRI**