

**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

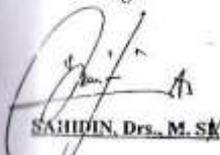
Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Garansi
Lifetime Produk *Tipperware* (Studi Kasus di Agen *Tipperware* Pamularsih
Semarang)

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 Ngalyan 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:

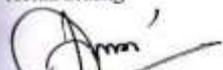
15 Desember 2016

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. 49710402 200501 1004


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, obeservasi 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

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

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