

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Garansi ada beberapa macam diantaranya yaitu garansi *replacement* (yaitu produk yang diklaim akan diganti dengan item yang sama), garansi *spare part* (yaitu pada produk yang diklaim *spare part* yang rusak, maka akan diganti dengan yang sama), dan garansi *service*. Pada umumnya penjual atau produsen akan mengganti atau memperbaiki produk yang mengalami kerusakan sesuai dengan masa yang berlaku¹.

Karena persaingan pasar yang semakin ketat, pada saat ini terdapat bentuk baru pada garansi yakni garansi *lifetime*. Produk yang menggunakan garansi *lifetime* salah satunya ialah *Tupperware* yang menawarkan produk-produk dalam bentuk plastik.

Produk *Tupperware* dilindungi oleh garansi *lifetime*/garansi seumur hidup. Artinya jika produk *Tupperware* rusak atau cacat dalam pemakaian sesuai dengan fungsinya, maka dapat diklaim untuk mendapatkan penggantianannya secara gratis ke kantor distributor terdekat. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa ketika suatu produk memiliki garansi *lifetime*,

¹ Zaki Mubarak, *Tinjauan Hukum Islam terhadap garansi lifetime pada hardware*, Yogyakarta, UIN SUKA, 2009, hlm. 1.

maka pembeli dapat mengajukan klaim tanpa batasan waktu selama telah memenuhi prosedur dan persyaratan klaim yang telah di tentukan.

Tidak seperti halnya produk-produk lain yang dalam setiap pembelianya disertai kartu garansi yang dibuat oleh produsen yang berisi ketentuan-ketentuan tertentu, kartu garansi bertujuan sebagai bentuk surat perjanjian tertulis yang memuat beberapa ketentuan garansi, selain itu garansi juga berfungsi sebagai catatan perjanjian. Bahwa produsen menjaminkan garansi pada konsumen, terlebih garansi *lifetime*, perjanjian tersebut dibuat secara sepihak oleh produsen, sehingga konsumen tidak dapat menawar lagi.

Akan tetapi berbeda halnya yang dilakukan oleh salah satu agen *Tupperware* cabang Pamulansih, dimana para member atau konsumen apabila produk yang mereka beli telah rusak sesuai dengan syarat mengajukan klaim tidak langsung di ganti oleh agen tersebut dan ketika konsumen atau member dari *Tupperware*, membeli produk *Tupperware* tidak mendapatkan kartu garansi². Bahkan disetiap produk *Tupperware* tidak disertakan label garansi untuk mengetahui apakah produk yang dibeli tersebut bergaransi

² Wawancara dengan Ibu Agus Riniwati selaku Group Manager di perusahaan Tupperware, Selasa 14 Juni 2016

lifetime.³ Sesuai dengan Pasal 8 ayat 1 huruf I UU Perlindungan Konsumen tahun 1999 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.

Informasi mengenai barang yang bergaransi *lifetime* hanya dapat di lihat melalui web saja. Padahal dalam Islam telah mengatur adanya akad dalam bertransaksi harus adanya saling ridha dan trnasparansi, sedangkan disini pihak agen tidak menjelaskan secara jelas tentang garansi *lifetime* pada konsumen, sehingga banyak konsumen yang merasa kecewa dan tidak tahu apakah produk yang mereka klaim termasuk mendapatkan garansi *lifetime* atau tidak, karena ada beberapa produk yang tidak mendapatkan garansi seperti klausul ketentuan garansi *Tupperware*:

“Barang yang digaransi adalah produk plastik Tupperware, kecuali: dekorasi produk (printing, stiker, dsb), Aksesoris produk (tas, tali/starp, karton box, dll), produk tertentu yang pada saat launching

³ Wawancara dengan ibu Nur Hayatun member atau konsumen produk Tupperware di agen Tupperware Pamularsih, Selasa 14 Juni 2016.

diinormasikan secara khusus bahwa produk tersebut tidak digaransi”⁴

Kita adalah konsumen (pembeli).” Ungkapan konsumen adalah raja” semestinya diinterpretasikan secara kritis. Namun kenyataannya tidaklah demikian. Konsumen selalu dikonstruksikan dalam kerangka konsumtif. Akibatnya, cenderung menjadi korban dalam hubungan jual beli dengan produsen. Sekalipun pemerintah telah membuat peraturan perlindungan konsumen. Ditambah lagi dengan peranserta Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dalam menpublikasikan hak-hak perlindungan konsumen, namun masih saja terjadi pengabaian terhadap konsumen⁵. Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen definisi dari perlindungan konsumen itu sendiri yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen⁶.

Di dalam kehidupan manusia tidak pernah luput dari kegiatan social atau berhubungan satu sama lain, baik dalam hubungan sosial, agama, dan budaya. Salah satu hubungan

⁴[Http://www.tupperware.co.id/pages/articlestatic/280109/0020/lifetime-guarantee.aspx](http://www.tupperware.co.id/pages/articlestatic/280109/0020/lifetime-guarantee.aspx) diakses tanggal 20 Agustus 2016.

⁵Ahmadi Miru dan Sutarmo Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2008, hlm. 3.

⁶ Ibid

kegiatan sosial yaitu transaksi dimana salah satu bentuknya ialah jual beli, yang mana juga diatur dalam syariat Islam.

Pada zaman sekarang untuk menarik minat pembeli, para penjual menggunakan berbagai macam cara. Salah satu cara yang digunakan ialah dengan menggunakan garansi pada barang yang akan dijual⁷.

Sesuai dengan pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa *pelaku usaha berkewajiban memberikan jaminan atau garansi atas barang yang diperdagangkan*⁸. Dan dalam KUHPerdara buku III tentang Perikatan Pasal 1491 bahwa:

Penanggung yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli, adalah untuk menjamin hal yaitu: pertama penguasaan barang yang dijual itu secara aman dan tenteram, kedua tiadanya cacat yang tersembunyi pada barang tersebut, atau yang sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian⁹.

⁷ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, cet ke 2, Jakarta, Sinar Grafika, 1996, hlm. 43.

⁸ Penjelasan pasal 7 huruf e” yang dimaksud dengan barang dan atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian”.

⁹ Shoedaryo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata cet ke-9*, Jakarta, Sinar Grafika 2010, hlm. 362.

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 kurang¹⁰.

Jaminan atau garansi pada hakikatnya usaha untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi semua orang yang melakukan sebuah transaksi¹¹. Ternyata, untuk masa sekarang ini garansi sangat penting, tidak pernah dilepaskan dalam bentuk transaksi seperti utang apalagi transaksi besar seperti bank dan sebagainya.

Definisi dari garansi itu sendiri yakni suatu kesepakatan dua pihak yang berupa tanggungan atau jaminan dari penjual atau produsen bahwa barang yang dijual adalah bebas dari kerusakan

¹⁰ Shoedaryo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata cet ke 9*,, hlm. 364.

¹¹ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, Jakarta, Sinar Grafika, 2004, hlm. 149.

atau cacat yang tidak diketahui¹². Pada umumnya garansi atau jaminan mempunyai jangka waktu tertentu. Dalam perkembangannya, jangka waktu yang ditetapkan dalam garansi dapat dijadikan sebagai tolak ukur terhadap kualitas dan usia suatu produk tersebut.

Dari definisi di atas bahwa 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). Secara umum garansi bertujuan untuk memberikan perlindungan pada konsumen apabila produk tidak sesuai dengan harapan.

Islam menganjurkan agar kita bertindak sesuai dengan aturan Hukum Islam yaitu al-Qur'an dan as-Sunnah. Oleh karenanya Islam mengatur adanya akad dalam setiap bertransaksi, setiap terjadinya akad harus memenuhi rukun dan syarat akad. Hal ini diperlukan agar nantinya penjual dan pembeli sama-sama memiliki tanggung jawab atas transaksi yang dilakukan.

Dalam permasalahan yang terjadi di agen *Tupperware* cabang Pamularsih tersebut apabila merujuk pada asas akad,

¹² Peter Salim, Yenny Salim, *Kamus bahasa Indonesia kontemporer*, Yogyakarta, Modern English Press, edisi pertama, 1991, hlm. 443.

bahwa halnya dalam bertransaksi harus adanya transparansi dan suka rela. Hal ini telah dijelaskan dalam al-Qur'an surat an-Nisa' ayat 29.

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

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali 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' [4]:29).

Bahwasanya dalam ayat tersebut kita dilarang melakukan praktik-praktik yang dilarang dalam Islam dalam memperoleh kekayaan, namun harus melalui perdagangan yang disyariatkan berdasarkan kerelaan antara penjual dan pembeli¹³.

Berdasarkan uraian di atas, penulis terinspirasi untuk mengangkat persoalan ini dalam bentuk skripsi. Penulis akan melakukan penelitian serta mengkaji masalah tersebut dari perspektif hukum Islam, apakah praktik tersebut sudah sesuai

¹³ Departemen agama RI, *Alquran dan terjemahannya special for women*, Bandung, Syamil Alquran, 2005, hlm. 83

dengan hukum Islam atau belum. Dalam hal ini maka penulis memilih judul:

“TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA GARANSI *LIFETIME* PRODUK *TUPPERWARE* (Studi Kasus di Agen Tupperware Jalan Pamularsih Semarang)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Praktik Garansi *Lifetime Tupperware* di Agen Kalyana Bentang Sentosa?
2. Bagaimana pandangan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Garansi *Lifetime* Produk *Tupperware*?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Setiap tindakan memiliki tujuan serta manfaat, begitu pula dengan penelitian ini. Penulis memiliki beberapa tujuan serta manfaat dalam melakukan penelitian, dengan tujuan ini akan membantu penulis agar tetap fokus pada pembahasan. Berikut ini merupakan tujuan serta manfaat.

1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui praktik Garansi *lifetime* produk *Tupperware* di Agen Kalyana Bentang Sentosa.
 - b. Untuk mengetahui pandangan hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Garansi *Lifetime* Produk *Tupperware*.
2. Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari beberapa pihak dari penelitian ini adalah:

- a. Segi Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, memperdalam, serta memperluas khazanah ilmu pengetahuan di UIN Walisongo Semarang, khususnya Fakultas Syari'ah.

- b. Segi Praktis

Selain untuk mendapat gelar Sarjana Hukum Islam bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan penelitian tinjauan Hukum Islam yang kemudian dianalisis dengan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosumen terhadap garansi *lifetime* produk *Tupperware* dan memberikan pemahaman terhadap masyarakat Islam, khusunya mahasiswa UIN Walisongo Semarang.

D. Telaah Pustaka

Untuk menghindari kesamaan terhadap penelitian terdahulu yang telah ada sebelumnya, maka dari itu penulis melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya diantaranya adalah sebagai berikut:

Penelitian Rofik Rahman, dalam skripsi yang berjudul “Garansi Jual Beli Mesin Jahit di UD Suka Jaya Kebumen Perspektif Hukum Islam” menjelaskan mengenai garansi dalam jual beli dalam perspektif hukum Islam dan analisis mengenai garansi service dalam jual beli mesin jahit. Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaan garansi yang telah ada di UD Suka Jaya Kebumen telah sesuai dengan prinsip hukum Islam dan sah menurut hukum Islam, karena telah menerapkan dan melaksanakan ketentuan-ketentuan yang sesuai dengan prinsip muamalah.¹⁴

Penelitian Hafidz Aditama Nurdi, dalam skripsi yang berjudul “Perbandingan Antara Khiyar ‘Aib Dalam Hukum Islam dan Garansi Dalam Hukum Perdata” hasil dari penelitian ini adalah bahwa *khiyar ‘aib* dan garansi hampir sama, karena keduanya memiliki banyak persamaan daripada perbedaannya. Persamaan *khiyar ‘aib* ada 4, yaitu *pertama* tentang pengertian, *kedua* tentang penyelesaian antar penjual dan pembeli, *ketiga*

¹⁴ Rofik Rahman, *Garansi Jual Beli Mesin Jahit di UD Suka Jaya Kebumen Perspektif Hukum Islam*, skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009.

tentang pengembalian uang pada barang yang cacat, dan *keempat* tentang bentuk kecacatan. Perbandingannya ada 2 macam, *pertama* dalam hukum Islam penjual menjamin kecacatan yang terlihat sedangkan dalam hukum perdata penjual tidak wajib menjamin kecacatan yang terlihat. *Kedua*, perbedaan mengenai pemberian masa jaminan.¹⁵

Penelitian Zaki Mubarak, dalam skripsi yang berjudul” Tinjauan Hukum Islam Terhadap Garansi lifetime Hardware Komputer” hasil dari penelitian ini adalah menerangkan bahwa pelaksanaan garansi *lifetime* pada hardware telah sesuai dengan hukum Islam.¹⁶

Penelitian Ahsanul Mubtaqi’in dalam skripsi yang berjudul” Tinjauan Hukum Islam Terhadap Garansi Bank” dimana dalam skripsinya membahas tentang operasional atau system kerja dalam perjanjian garansi bank, bentuk perjanjian garansi bank menurut pandangan hukum Islam, serta ketentuan operasional dan mekanisme garansi bank ditinjau dari hukum Islam. Dari pemaparan skripsi tersebut hanya bersifat teoretis.

Penelitian Haryati, dalam skripsi yang berjudul” Studi Analisis terhadap *Kafalah* di Bank Syariah Mandiri Pekalongan”

¹⁵ Hafidz Aditama Nurdi, *Perbandingan Antara Khiyar ‘Aib Hukum Islam dan Garansi Dalam Hukum Perdata*, skripsi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2013.

¹⁶ Zaki Mubarak, *Tinjauan HUKUM Islam Terhadap Garansi Lifetime Hardware Komputer*’ skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009.

dimana dalam skripsinya membahas tentang praktek system kafalah di bank syariah Mandiri, menurut hakekat pelaksanaannya termasuk dalam *kafalah bi taslim*, karena pemberian jaminan oleh pihak bank berkenaan dengan kepentingan nasabahnya¹⁷.

Setelah membaca dan menelusuri beberapa skripsi di atas, terdapat beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini, akan tetapi jelaslah bahwa penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut diatas, bahwasanya penelitian ini disamping membahas tentang garansi juga membahas tentang perlindungan konsumen.

E. Metode Penelitian

Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan ilmu mengenai jenjang-jenjang yang harus dilalui dalam suatu proses penelitian, atau ilmu yang membahas metode ilmiah dalam mencari, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan¹⁸. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

¹⁷ Haryati, *Studi Analisis terhadap Kafalah di Bank Syariah Mandiri Pekalongan*, skripsi IAIN Walisongo, 2004.

¹⁸ Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta, Granit, 2004, hlm. 1.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) metode ini digunakan untuk menunjukkan informasi dan data yang ada di lapangan. Dimana lokasi penelitian ini adalah di agen *Tupperware* cabang Pamularsih, Semarang.

Penelitian ini adalah penelitian hukum Normatif-Empiris, yakni penggabungan antara pendekatan hukum normative (sebuah metode penelitian atas aturan-aturan perundangan) dengan unsur-unsur empiris (sebuah metode penelitian hukum yang berupaya untuk melihat hukum yang nyata bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat). Dalam metode penelitian normative-empiris ini juga mengenai implementasi ketentuan hukum normative (undang-undang) dalam aksinya disetiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam suatu masyarakat¹⁹.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Secara umum dalam sebuah

¹⁹ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Rineka Cipta, 2013, hlm. 103.

penelitian biasanya sumber data dibedakan antara data primer dan data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari.²⁰ Berkaitan dengan sumber data primer di atas, maka penulis mencari data melalui wawancara dengan pimpinan agen *Tupperware* cabang Pamularsih Semarang, serta konsumen atau member dari *Tupperware*.

b. Sumber Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh melalui bahan pustaka. Di dalam penelitian hukum, data sekunder dapat digolongkan menjadi tiga, yaitu sebagai berikut:

- 1). Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, pada penelitian ini adalah sumber hukum Islam mengenai jual beli, *khiyar* serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 2). Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, dalam hal ini termasuk hasil-hasil penelitian terdahulu yang ada

²⁰ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 1998, hlm. 91.

dalam skripsi, makalah atau artikel tentang *Tupperware*, katalog *Tupperware* dan tulisan ilmiah hukum yang terkait dengan objek penelitian²¹.

- 3). Bahan hukum tersier, yaitu bahan penunjang yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus Bahasa Indonesia dan data-data lain diluar bidang hukum yang dipergunakan untuk melengkapi ataupun menunjang data penelitian²².

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menjawab masalah penelitian, diperlukan data yang akurat di lapangan. Metode yang digunakan harus sesuai dengan obyek yang akan diteliti²³. Dalam penelitian lapangan ini, penulis menggunakan beberapa metode:.

a). Observasi

Nasution (1988) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya

²¹ Amirudin dan Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2006, hlm. 32.

²²Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, 2003. hlm. 182.

²³ Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009, hlm. 81.

dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi²⁴.

Lebih lanjut, observasi dibagi menjadi 2 yaitu observasi partisipan dan observasi non partisipan. Dalam Observasi partisipan peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai data penelitian, sedangkan observasi non partisipan peneliti tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan sehari-hari, peneliti hanya sebagai pengamat independen.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi partisipasi moderat, dalam observasi ini terdapat keseimbangan antara peneliti menjadi orang dalam dengan orang luar, yang bertujuan untuk memperoleh data yang lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak²⁵.

b). Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan narasumber yang terlibat atau yang mengerti tentang permasalahan yang sedang penulis teliti²⁶. Wawancara tersebut dilakukan

²⁴ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta, 2013, hlm. 105

²⁵ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *op. cit*, hlm. 115.

²⁶ Burhan Ashshofi, *op. cit*, hlm. 95.

secara langsung kepada pimpinan agen *Tupperware* cabang Pamularsih Semarang. Selain itu penulis mewawancarai beberapa member maupun konsumen dari agen *Tupperware* tersebut. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik *puspositive sampling*²⁷, sehingga tidak semua member diwawancarai hanya sebagian saja yang nantinya diwawancarai.

Jenis wawancara yang dilakukan penulis ialah wawancara bebas terpimpin. Dimana penulis tetap mewawancarai dengan berpedoman pada catatan mengenai pokok pertanyaan²⁸.

c). Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mencari tentang hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, majalah dan sebagainya²⁹. Adapun data yang di maksud berupa foto, catalog *Tupperware* serta catatan daftar member di *Tupperware*, dan lain sebagainya yang terkait dengan penelitian, yakni tentang pelaksanaan serta hukum garansi dalam Islam.

²⁷ J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta, PT Grasindo, 2010, hlm. 115.

²⁸ Burhan Ashshofi, *op. cit*, hlm. 96.

²⁹ Suharsimi Arikunto, *prosedur penelitian.....*, hlm. 206.

4. Analisis Data

Metode analisis yang digunakan oleh peneliti adalah Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Maka, setelah peneliti berhasil memperoleh dan mengumpulkan data yang dibutuhkan, langkah selanjutnya adalah analisis data, dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- a.) Reduksi Data, yaitu proses pemilahan, pemusatan perhatian atau proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang kurang perlu dan tidak relevan, maupun penambahan terhadap data yang dirasa masih kurang yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan saat berlangsungnya penelitian terhadap pelaksanaan garansi *lifetime Tupperware* di Agen Pamularsih Kota Semarang.
- b). Penyajian data, yaitu menyajikan sekumpulan informasi yang disusun berdasar kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan, yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.
- c). Penarikan kesimpulan, yaitu proses perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dengan kalimat yang singkat-padat dan mudah dipahami. Kesimpulan diambil

dengan menggunakan cara berpikir induktif³⁰, yaitu metode berfikir dengan cara membawa data yang bersifat khusus dalam hal ini tentang teori-teori garansi, ke dalam pembahasan garansi yang bersifat umum, yaitu tentang praktek garansi *lifetime Tupperware* di agen Pamularsih Kota Semarang, yang selanjutnya diambil kesimpulan yang bersifat khusus³¹.

F. Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini mengarah pada suatu tujuan penelitian, maka penelitian ini penulis menyusun menjadi lima bab, dimana masing-masing bab diuraikan dalam sub-bab sehingga menjadi rangkaian yang berkaitan dan saling melengkapi. Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Dalam bab satu diuraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini berfungsi sebagai pengantar pada materi pembahasan pada bab-bab berikutnya.

Dalam bab dua penulis menjelaskan mengenai teori-teori yang dipakai dalam rangka untuk menjawab permasalahan

³⁰Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*. Jakarta, Bumi Aksara, 2003, hlm. 36.

³¹Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta, UI Press, 2007, hlm. 55

penelitian. Teori yang dipakai yaitu teori tentang Jual beli, *Khiyar* serta Perlindungan Konsumen.

Dalam bab tiga penulis menguraikan tentang gambaran umum profil Tupperware cabang Pamularsih Semarang, meliputi visi misi, struktur keanggotaan, serta mekanisme untuk mendapatkan garansi *lifetime*.

Dalam bab empat merupakan analisis dimana peneliti menjelaskan analisis hukum tentang Garansi *lifetime* pada *Tupperware* apakah sudah sesuai dengan hukum dalam Islam serta relevansinya dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam bab lima merupakan bagian penutup memuat kesimpulan, saran-saran juga riwayat hidup peneliti sendiri, dengan demikian keseluruhan isi dari penelitian tergambar secara jelas.