

**BAB IV**

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

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

**A. Praktik Garansi *Lifetime* Produk *Tupperware* di Kalyana  
Bentang Sentosa**

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 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 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 umat manusia<sup>1</sup>.

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. 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:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ 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 batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu.*

---

<sup>1</sup> Sudarsono, *op.cit*, hlm. 399.

*Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu*<sup>2</sup>.

Dari ayat Al-Qur'an di atas sudah 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. Islam mengajarkan 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.

Dalam perkembangan dunia perdagangan yang semakin pesat dewasa ini, pihak produsen (penjual) berlomba-lomba untuk memberikan layanan yang terbaik bagi para konsumennya (pembeli). Dewasa ini sering terdengar istilah garansi. Adapun yang dimaksud garansi ini dalam perjanjian jual beli adalah tanggungan atau jaminan dari seseorang penjual bahwa barang yang ia jual tersebut bebas dari kerusakan yang tidak diketahui sebelumnya<sup>3</sup>.

Dengan demikian, garansi merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan penjual kepada pembeli sebagai

---

<sup>2</sup> Depag, RI, *loc. Cit*, hlm. 83.

<sup>3</sup> Chairuman Pasaribu, *op. cit*, hlm. 44.

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<sup>4</sup>. 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.

Menurut pandangan hukum Islam perjanjian seperti ini dapat diterima dengan ketentuan hukum Islam. Ibnu Al-Qayyim dalam buku *Hukum Perjanjian dalam Islam* karya Chairuman Pasaribu mengemukakan: “Ini suatu kesepakatan dari mereka, bahwa jual beli sah dan boleh adanya syarat bebas cacat”<sup>5</sup>.

Menurut penulis dasar hukum pembolehan garansi ini dalam perjanjian jual beli dapat disandarkan kepada Hadist Nabi Muhammad SAW sebagai berikut:

---

<sup>4</sup> Umami Salamah, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Garansi dalam Jual beli*, Yogyakarta, Fakultas Syariah IAIN Sunan Kalijaga, 2002, hlm. 42

<sup>5</sup> Chairuman Pasaribu, *op. cit.*, hlm. 44.

مَا رَأَى الْمُسْلِمُونَ حَسَنًا فَهُوَ عِنْدَ اللَّهِ حَسَنٌ

Artinya:” Apa yang dipandang baik oleh kaum muslimin, maka menurut Allah juga baik”

Di tengah-tengah masyarakat dewasa ini, persoalan garansi ini bukan lagi merupakan hal yang baru, bahkan masyarakat luas nampaknya sudah menerimanya sebagai suatu kebiasaan bahkan boleh dikatakan merupakan kelaziman, dan biasanya bila seseorang membeli sesuatu barang berharga, sebelum transaksi jual beli dilaksanakan terlebih dahulu ditanyakan tentang garansinya.

Apabila ada suatu kelaziman telah diterima di tengah-tengah masyarakat, dan kelaziman itu tidak pula bertentangan dengan ketentuan syariat Islam, maka kelaziman tersebut adalah merupakan hukum, hal ini sejalan dengan kaidah hukum Islam yang berbunyi sebagai berikut:

الْعَادَةُ مُحْكَمَةٌ<sup>6</sup>

”Adat kebiasaan itu diakui sebagai landasan dasar hukum”. Atau dalam istilah lain bahwa kebiasaan itu merupakan sumber Islam.

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

---

<sup>6</sup> Ghozali Ihsan, *Kaidah-Kaidah Hukum Islam*, Semarang, Basscom Multimedia Grafika, 2015, hlm. 88.

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 hal ini terjadi unsur pemaksaan dalam pelaksanaan perjanjian, karena perjanjian di buat secara sepihak oleh produsen, sehingga konsumen tidak dapat ikut andil dalam pembuatan klausul garansi.

Beberapa produk memiliki garansi selama beberapa waktu yang telah ditentukan misalnya selama satu tahun atau dua tahun. Namun, ada beberapa produk yang menggunakan garansi seumur hidup atau sering disebut dengan garansi *lifetime*. Garansi *lifetime* adalah garansi penuh dari produsen bahwa Produsen akan memperbaiki atau mengganti barang yang menjadi objek jual beli karena adanya cacat atau kerusakan pada barang yang dijual tanpa biaya. Sehingga konsumen dapat mengajukan klaim kapan saja tanpa adanya batasan waktu.

Salah satu produk yang menyelenggarakan garansi *lifetime* adalah *Tupperware*. *Tupperware* adalah produk plastik yang berani memberikan garansi *lifetime* atau garansi seumur hidup. Artinya jika produk *Tupperware* itu rusak atau cacat dalam pemakaian normal non komersil (sesuai dengan fungsinya), maka dapat diklaim untuk mendapatkan

penggantian secara gratis ke distributor terdekat dengan mengikuti ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, garansi *lifetime* merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada konsumen sebagai pemenuhan terhadap hak-hak konsumen, terutama hak untuk memperoleh barang yang sesuai dengan nilai tukar yang di keluarkan<sup>7</sup>, bahkan ketika terjadi kerusakan akan diganti dengan yang baru.

Dengan adanya perjanjian garansi terhadap kualitas barang, dalam hal ini garansi *lifetime*, bahwa barang tersebut tidak terdapat cacat, maka konsumen dapat menikmati barang yang telah di beli sesuai dengan fungsinya. Pelayanan garansi yang diberikan oleh *Tuperware* ini sesuai dengan ketentuan yang terdapat pada KUHPerdara Buku III tentang Perikatan Pasal 1491 yang berbunyi:

Penanggungan yang menjadi kewajiban si penjual terhadap si pembeli, adalah untuk menjamin dua hal, yaitu pertama penguasaan benda yang di jual secara aman dan tenteram, kedua terhadap adanya cacat-cacat barang tersebut yang tersembunyi, atau yang sedemikian rupa sehingga menerbitkan alasan untuk membatalkannya<sup>8</sup>.

Jadi pelayanan garansi merupakan bentuk

---

<sup>7</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, PT Grasindo, 2000, hlm. 125.

<sup>8</sup> Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, cet-ke 34, Jakarta, Pradya Paramita, 2004, hlm. 371

penanggungan yang menjadi kewajiban penjual kepada pembeli terhadap cacat-cacat barang yang tersembunyi, sebagai salah satu upaya untuk melindungi konsumen, di samping sebagai salah satu bentuk promosi untuk meningkatkan penjualan suatu produk.

Pada umumnya setiap konsumen yang akan membeli sebuah produk akan mendapatkan kartu garansi. Kartu garansi bertujuan sebagai bentuk surat perjanjian tertulis yang mana memuat beberapa ketentuan garansi dan jangka waktu berakhirnya garansi. Selain itu kartu garansi juga berfungsi sebagai catatan perjanjian. Bahwa, produsen menjaminkan garansi pada konsumen, terlebih garansi *lifetime*. Perjanjian yang memuat beberapa ketentuan ini dibuat secara sepihak oleh Produsen sehingga konsumen tidak dapat menawar lagi.

Dalam transaksi jual beli sangat di perlukan adanya perjanjian secara tertulis, hal ini diupayakan untuk menepis hal-hal yang tidak di inginkan terjadi. Disamping itu, perjanjian merupakan suatu bentuk akad yang harus di lakukan dalam mengadakan suatu transaksi. Dengan adanya perjanjian yang di buat secara tertulis oleh pihak-pihak yang mengadakan jual beli, maka konsumen yang merupakan elemen terpenting memperoleh adanya jaminan perlakuan yang baik oleh pihak penjual. Oleh karena itu, Allah telah memerintahkan hal tersebut sebagaimana di jelaskan pada firmanNya pada surat An-Nisa:29



يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ  
رَحِيمًا ﴿٢٨٢﴾

Artinya: *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.*

Surat Al-Baqarah:282

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ  
وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ﴿٢٨٣﴾

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar.*

Akan tetapi berbeda halnya dengan yang dilakukan oleh Agen *Tupperware* Kalyana Bentang Sentosa Semarang, dimana setiap orang yang menjadi member atau konsumen yang membeli produk *Tupperware* tidak mendapatkan kartu garansi maupun nota pembelian<sup>9</sup>. Bahkan disetiap produk *Tupperware*

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Ibu Susi selaku member *Tupperware* di kantor Kalyana Bentang Sentosa, hari Kamis tanggal 20 September 2016.

tidak disertakan label garansi yang menunjukkan bahwa barang itu mempunyai garansi *lifetime*. Sesuai dengan Pasal 8 ayat 1 huruf i UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa:

Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau *netto*, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang<sup>10</sup>.

Informasi mengenai garansi *lifetime Tupperware* hanya bisa dilihat melalui *website* saja. Padahal dalam hal akad ketika bertransaksi harus adanya transparansi dan asas kerelaan kedua belah pihak. Sedangkan dalam transaksi ini agen tidak menunjukkan perjanjian garansi *lifetime* yang jelas kepada konsumen. Sehingga tidak sedikit dari konsumen *Tupperware* merasa dirugikan karena tidak mengetahui apakah produk yang di klaim tersebut mempunyai garansi *lifetime*, karena ada beberapa produk yang tidak mendapatkan garansi seperti dalam 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 diinormasikan secara khusus bahwa

---

<sup>10</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit*, hlm. 64

produk tersebut tidak digaransi”<sup>11</sup>.

Mengenai pelaksanaan garansi yang ada di agen *Tupperware* Kalyana Bentang Sentosa Semarang, dimana konsumen harus membawa produk yang akan diklaim ke kantor distributor, kemudian staff distributor akan meneliti apakah barang yang diklaim termasuk dalam garansi *lifetime* atau tidak, dan konsumen membayar biaya pengecekan seharga 5000,00, jika produk tersebut merupakan produk yang bergaransi, maka langkah selanjutnya yaitu ditentukan apakah barang tersebut masuk dalam kategori penggantian defektif regular ( produk di catalog *Tupperware* saat ini) atau non regular (tidak ada di katalog/ atau barang regular yang stoknya kosong). Namun Jika produk tidak bergaransi, maka staff distributor akan memberikan penjelasan kepada konsumen.

Akan tetapi dalam akad jual beli yang dilakukan dari awal oleh konsumen dan pihak penjual, dimana penjual tidak menjelaskan dalam transaksi jual beli tentang klausul penggantian garansi *lifetime* itu sendiri, sehingga konsumen tidak mengetahui apakah barang yang yang di klaim termasuk dalam garansi atau tidak, dan mengenai biaya pengecekan penjual juga tidak menjelaskan di awal akad jual beli. Beberapa hal tersebut sangat merugikan dan mengecewakan konsumen,

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Ibu Agus Riniwati selaku Group Manager *Tupperware*, di kantor *Tupperware*, Selasa 16 Agustus 2016.

dimana konsumen merasa tertipu akan layanan garansi yang di berikan dari pihak penjual, karena pihak penjual tidak memberikan informasi yang jelas kepada konsumen, hal ini bertentangan dengan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindung Konsumen bahwa<sup>12</sup>:

konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa.

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 terhadap produk yang rusak tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pihak penjual. Hal tersebut terbukti ketika ada konsumen yang melakukan klaim garansi pada kerusakan produknya pihak agen tidak langsung diganti dan mengatakan bahwa produk tersebut harus ditinggal karena stok telah habis dan hal ini membutuhkan waktu maksimal sekitar 2 bulan lebih.

Setelah 1 bulan pihak konsumen berusaha menanyakan apakah produknya sudah dapat penggantian, tetapi produk tersebut belum juga ditangani dengan alasan produk tidak tersedia dan masih menunggu kiriman dari Jakarta. Kemudian setelah dua bulan berlalu produk tersebut juga belum

---

<sup>12</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit*, hlm. 38.

diganti karena alasan yang sama. Seharusnya pihak agen mengatakan saja di awal kepada konsumen kalau persediaan tidak ada atau habis, walaupun memang persediaan barang habis pihak agen bisa memberikan alternative dengan memberikan penggantian berupa voucher yang mana bisa diambil berupa uang senilai dengan harga barang yang diklaim, atau bisa berupa barang lain jika harga barang pengganti lebih tinggi dari barang yang diklaim maka konsumen membayar selisihnya, jadi konsumen tidak perlu menunggu lama untuk proses perbaikan. Berdasarkan hal di atas, menurut penulis pihak agen telah melanggar atau mengingkari janji untuk memberi pelayanan yang terbaik demi kepuasan konsumen. Tentu hal tersebut melanggar prinsip perjanjian dalam Islam, karena setiap janji itu harus ditepati dan janji tersebut akan diminta pertanggungjawaban.

Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat An-Nahl:91

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا  
 وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: *Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*

Surat Al-Isra':34

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ ۗ وَأَوْفُوا  
بِالْعَهْدِ ۗ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا ﴿٣٤﴾

Artinya: *Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai ia dewasa dan penuhilah janji; Sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungjawabnya.*

Surat as Syu'araa ayat 183 :

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

Artinya: *” dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan ” (Q.S. As-Syuaraa: 183)<sup>13</sup>.*

Hadist Nabi SAW yang diriwatkan oleh Ibnu Majah, Ad-Daruquthni, dan lain-lain dari Sa'id Al-Khudri ra. Bahwa Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ سَعْدُ بْنُ سِنَانِ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ

---

<sup>13</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, Semarang: Toha Putra, 1985, hlm. 299.

وَسَلَّمَ قَالَ: لَا ضِرْرَ وَلَا ضِرَارَ

“Dari Abu Sa’id bin Sinan al-Khudri ra. Sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: Janganlah engkau saling membahayakan dan janganlah merugikan”<sup>14</sup>.

Berdasarkan ayat di atas sangat jelas bahwa merugikan atau mengambil hak-hak orang lain itu dilarang dalam Islam dan inilah pelayanan yang dilakukan di agen *Tupperware* Kalyana Bentang Sentosa sehingga pihak konsumen merasa kecewa dan dirugikan, dan hal ini tidak diperbolehkan dalam Islam karena dalam prinsip bermuamalah harus terdapat unsur transparansi serta saling ridho tanpa menyakiti salah satu pihak.

## **B. Pandangan Hukum Islam dan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Garansi *lifetime* Pada Produk *Tupperware* di Agen Pamularsih 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

---

<sup>14</sup> Ibnu Majah, *Sunan Ibnu Majah*, juz 2, CD. Maktabah Kutubil Mutun, Seri 4, hlm. 743.

diharamkan. Hal ini terdapat dalam FirmanNya dalam surat Al-Baqarah: 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ



Artinya: “Orang-orang yang makan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syetan lantaran penyakit gila. Keadaan mereka demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan Riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu harus berhenti, maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan), dan urusannya kepada Allah. Orang-orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”<sup>15</sup>.

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 dan kualitasnya,

<sup>15</sup> Departemen Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: Syamil Cipta Media, 2005, hlm. 82.



obyek transaksi harus suci, bisa diserahterimakan, serta diperbolehkan oleh syara'<sup>16</sup>. 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-menyuratnya diselesaikan sesuai dengan kebiasaan setempat.

Dalam perjanjian garansi jual beli, kewajiban yang harus dilakukan oleh penjual adalah berupa menanggung segala cacat yang tersembunyi pada barang yang diperdagangkan. Adapun yang dimaksud cacat tersembunyi adalah cacat yang tidak mudah dilihat oleh pembeli.

Sesuai dengan KUHPerdara buku III tentang Perikatan Pasal 1504 yang berbunyi:

---

<sup>16</sup> Zainuddin Naufal, *Fiqih Muamalah Klasik dan Kontemporer*, Bogar, Ghalia Indonesia, 2012, hlm. 23.

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 kurang<sup>17</sup>.

Adapun garansi merupakan perjanjian yang berupa penjaminan terhadap cacat yang tersembunyi oleh penjual kepada pembeli dalam jangka waktu tertentu, maka dalam hukum Islam pembeli berhak menggunakan hak *khiyar* nya apabila terdapat cacat yang tidak diketahui sebelum transaksi oleh penjual dan pembeli. Hal tersebut telah disyari'atkan dalam Islam, sebagaimana dalam Hadist berikut:

عن ابن عمر رضي الله عنهما عن رسول الله صلى الله عليه وسلم انه قال: اذا تباع الرجلان فكل واحد منهما بالخيار ما لم يتفرقا وكان جميعا او يخير احدهما الاخر فان خير احدهما الاخر فتبايعا على ذلك فقد وجب البيع. وان تفرقا بعد ان تباع ولم يترك واحد منهما البيع فقد وجب البيع. متفق عليه واللفظ لمسلم.

---

<sup>17</sup> Shoedaryo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata cet ke 9*, . . . ., hlm. 364.

Artinya: “*Dari Ibnu Umar ra, dari Rasulullah SAW, bahwa beliau bersabda: apabila ada dua orang melakukan jual beli, maka masing-masing mereka berdua memiliki hak khiyar, selama keduanya belum berpisah dan keduanya masih bersama: atau salah satu dari keduanya memberi khiyar pada yang lainnya. Jika salah satu memberi khiyar pada yang lainnya, lalu keduanya berjual beli atas dasar itu, maka jual beli itu terlaksana. Kemudian jika keduanya berpisah setelah melakukan jual beli dan masing-masing keduanya tidak membatalkan jual beli itu, maka jual beli tersebut rtersebut terlaksana. Muttafaqun Alaih; dan lafazh tersebut milik Muslim Rahimahullah<sup>18</sup>.*”

Dalam suatu akad terkadang ada yang bersifat tidak mengikat bagi para pihak atau salah satu pihak yang disebabkan karena adanya cacat pada obyek akad atau akad tersebut tidak memenuhi salah satu rukun atau syarat akad, atau oleh karenanya ada hak memilih, apakah akan meneruskan akad atau membatalkannya dikarenakan adanya sesuatu hal, dalam ilmu fikih dikenal dengan istilah *khiyar*. Dalam ilmu fikih terdapat macam-macam *khiyar* di antaranya *khiyar syarat*, dimana pada bab sebelumnya telah dijelaskan pelaksanaan hak pilih yang berhubungan dengan batasan waktu pengembalian barang untuk melakukan klaim, bahwa konsumen yang membeli produk *Tupperware* dapat menggunakan waktu garansi jika ada kerusakan barang, namun tidak semua barang yang rusak atau cacat bisa mendapatkan layanan garansi. Adapun garansi yang

---

<sup>18</sup> Ahmad Zacky El-Syafa, *Indeks Lengkap Hadist*, Yogyakarta, Mutiara Media, hlm. 959.

di berikan oleh *Tupperware* yaitu seumur hidup atau sering disebut dengan *lifetime*, artinya konsumen dapat mengajukan klaim kapanpun tanpa batasan waktu, *lifetime* disini 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* yang tidak jelas batasan waktunya adalah tidak sah. Sedangkan ulama mazhab Maliki berpendapat bahwa lama *khiyar* itu bergantung pada barang yang dijual belikan, sesuai dengan adat kebiasaan yang berlaku<sup>19</sup>.

Dari pendapat ulama di atas, penulis lebih cenderung terhadap pendapat ulama Hanafi dan Syafi'I karena terkait waktu garansi *lifetime* yang diberikan oleh pihak *Tupperware* adanya unsur *jahalah* atau ketidakjelasan, hal tersebut jelas dilarang dalam jual beli karena tidak terpenuhinya syarat sah dalam jual beli itu sendiri, di sini yang dimaksud dengan *lifetime* apakah mengandung makna seumur hidup dalam arti sesungguhnya atau hanya seumur hidup produk tersebut yang diproduksi oleh perusahaan di sini masih tidak jelas, di samping itu konsumen sendiri tidak mengetahui apakah produk yang mereka beli termasuk dalam garansi atau tidak,

---

<sup>19</sup> Rachmad syafei, *op. cit*, hlm. 105.

karena memang ketika membeli produk tidak disertakan kartu garansi maupun nota pembelian yang menunjukkan produk tersebut bergaransi maupun tentang klausul-klausul garansi itu sendiri, sehingga konsumen disini lemah ketika ingin mengajukan klaim, dari praktik garansi yang dilakukan oleh *Tupperware* terdapat unsur *gharar* dan telah melanggar aturan yang bermaktab dalam Pasal 8 ayat 1 huruf i UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa:

Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau *netto*, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang<sup>20</sup>.

Selanjutnya dalam ilmu fikih juga dikenal istilah *khiyar 'aib* yaitu hak memilih yang memperbolehkan pembeli mengembalikan barang yang dibelinya, apabila barang yang dibeli terdapat cacat atau kerusakan yang dapat mengurangi nilai atau harganya<sup>21</sup>. Pada transaksi jual beli antara penjual dan pembeli yang masih tidak diketahui kandungannya atau diragukan kualitas dan jaminannya, Islam memberikan solusi

---

<sup>20</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen, op.cit*, hlm. 64

<sup>21</sup> Sudarsono, *Pokok-Pokok Hukum Islam*, cet ke-2, Jakarta, Riena Cipta, 2001, hlm. 412.

seperti yang disabdakan oleh Rasulullah saw.

عَنْ حَكِيمِ بْنِ حَزَامٍ رَاضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ رَسُوْلُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَلْبَيْعَا  
 نِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا أَوْ قَالَ حَتَّى يَتَفَرَّقَا فَإِنْ صَدَقَ وَبَيَّنَّا بُورِكَ لَهُمَا فِي  
 بَيْعِهِمَا وَإِنْ كَذَبَا مُحِقَّتْ بَيْنَهُمَا (رواه البخاري)

*“Dari Hakim Bin Hizam, dia berkata, Rasulullah SAW bersabda, dua orang yang jual beli mempunyai hak pilih selagi masih belum berpisah, atau beliau bersabda, hingga keduanya saling berpisah, jika keduanya saling jujur dan menjelaskan, maka keduanya diberkahi dalam jual beli itu, namun jika keduanya saling menyembunyikan dan berdusta, maka barakah jual beli itu akan dihapuskan”. (H.R. Bukhari)<sup>22</sup>.*

Hadis tersebut menunjukkan haramnya menyembunyikan cacat dan wajib menerangkan cacat barang yang akan dijual kepada pembeli.

Garansi *lifetime* merupakan suatu kesepakatan dua pihak berupa tanggungan dari penjual bahwa barang yang dijual bebas dari kerusakan atau cacat yang tidak diketahui. Apabila dalam masa pemakaian yang sesuai ketentuan terjadi kerusakan maka dapat diajukan klaim. Jika memenuhi persyaratan klaim maka akan diganti dengan produk yang baru dan sejenis, akan tetapi akad tidak dapat dibatalkan. Berbeda halnya dengan

---

<sup>22</sup> Kathur Suhardi, *Syarah Hadist Pilihan Bukhari Muslim Edisi Indonesia*, Jakarta, Darul Falah, 2002, hlm. 580.

*khiyar*, barang yang dibeli oleh konsumen dapat dikembalikan dan dibatalkan akadnya apabila terdapat cacat<sup>23</sup>.

Apabila garansi *lifetime* dihubungkan dengan *khiyar*, ada beberapa kesamaan dan perbedaan. Pada *khiyar*, apabila terjadi cacat pada obyek yang di perjual belikan yang tidak diketahui, maka pihak pembeli boleh menentukan haknya untuk meneruskan atau membatalkan akadnya, sedangkan pada garansi *lifetime* apabila di kemudian hari terjadi kerusakan terhadap barang yang di perjual belikan, maka tidak dapat di batalkan akadnya, karena pihak penjual telah memberika jaminan terhadap barang tersebut apabila terjadi kerusakan akan diganti dengan yang baru. Jadi garansi *lifetime* belum bisa sepenuhnya di sandarkan pada *khiyar*, dimana *khiyar* merupakan hak memilih untuk meneruskan atau membatalkan akad, sedangkan garansi *lifetime* merupakan persyaratan dalam akad jual beli berupa ketentuan-ketentuan yang dibuat secara sepihak oleh penjual.

Oleh karena itu, sampailah pada kesimpulan akhir bahwa praktek pelaksanaan pada garansi *lifetime* yang dilakukan oleh agen *Tupperware* masih belum sesuai aturan menurut hukum Islam karena dalam hukum Islam asas akad harus adanya keterbukaan antar pihak sehingga terhindar dari

---

<sup>23</sup> Ahmad Mujahidin, *Kewenangan dan Prosedur Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010, hlm. 251.

unsur penipuan, dan *gharar* dimana pihak agen maupun *customer service* belum memberikan informasi selengkap-lengkapya kepada konsumen mengenai proses penggaransian beserta prosedur atau tata cara dalam melakukan klaim garansi, juga belum memberikan kartu garansi di setiap pemberian produk sehingga konsumen tidak mengetahui klausul garansi *lifetime*, sehingga di sini konsumen merasa dirugikan karena kurangnya informasi yang diberikan.