

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

##### 1. Praktik Garansi *Lifetime* di Kalyana Bentang Sentosa

Jual beli produk *Tuperware* yang dilakukan oleh Kalyana Bentang Sentosa dengan konsumen yakni dengan serah terima barang tanpa menjelaskan terlebih dahulu mekanisme dan ketentuan garansi *lifetime* nya. Mekanisme klaim terhadap garansi *lifetime* dengan cara konsumen membawa produk utuh ke kantor distributor, setelah itu pihak agen akan mengecek apakah produk termasuk barang yang mendapat garansi atau tidak. Akan tetapi, apabila stok sudah tidak tersedia maka konsumen harus menunggu beberapa waktu sampai barang pengganti datang, dan proses penggantian memakan waktu selama lebih dari dua bulan, padahal Agen menjanjikan penggantian barang akan dilakukan selama maksimal dua bulan.

##### 2. Tinjauan Hukum Islam terhadap perlindungan konsumen pada Garansi *lifetime* produk Tupperware di agen Tupperware Pamularsih Semarang.

Akad yang dilakukan oleh pihak agen dengan konsumen dalam hal ini pada dasarnya tidak sesuai dengan hukum islam karena tidak adanya transparansi mengenai

ketentuan garansi yang mana ketentuan garansi seharusnya dapat dicantumkan dalam surat garansi, karena pihak agen hanya mengatakan untuk mengetahui informasi mengenai ketentuan garansi hanya dapat dilihat melalui *website*, dan *customer service* tidak menjelaskan secara langsung mengenai ketentuan garansi secara lengkap. Hal ini menyebabkan adanya unsur penipuan atau gharar, serta dapat menimbulkan ketidakrelaan konsumen karena haknya untuk mendapatkan penjelasan mengenai garansi tidak sepenuhnya terpenuhi. Hal ini juga melanggar Pasal 7 huruf b Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Selain itu produsen juga telah mengingkari janjinya mengenai waktu penggantian produk yang diklaim. Bahwa produsen menjanjikan jangka waktu penggantian produk selama dua bulan. Akan tetapi pada kenyataannya proses penggantian menghabiskan waktu hingga lebih dari dua bulan. Hal ini tidak disampaikan kepada konsumen sehingga tidak adanya keterbukaan dalam transaksi yang dilakukan oleh produsen kepada konsumen saat pelaksanaan garansi.

**B. Saran**

1. Bagi member Tupperware selain menawarkan produk, sebaiknya juga ,menjelaskan tentang layanan-layanan yang di berikan oleh Tupperware seperti garansi *lifetime* dan mekanisme penggantian barang jika rusak atau cacat, karena tidak semua pembeli mengetahui mekanisme dan layanan-layanan yang ditawarkan oleh Tupperware.
2. Bagi pembeli, perlu memperhatikan dengan seksama media untuk pemasaran produk Tupperware seperti web dan catalog. Dalam pemesanan barang kepada member, pembeli harus benar-benar yakin atau meminta penjelasan kepada member tentang barang yang akan di beli.