

Garansi *Lifetime* pada Produk Tupperware di Jember Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Hidayatul Munawaroh¹

¹Fakultas Syariah UIN KH. Achmad Siddiq Jember

E-mail: hidayatul.mnrwh25@gmail.com

Article	Abstract
<p>How to cite: Hidayatul Munawaroh, ‘Garansi <i>Lifetime</i> pada Produk Tupperware di Jember Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah’ (2022) Vol. 3 No. 1 Rechtenstudent Journal Fakultas Syariah UIN KHAS Jember.</p> <p>Histori artikel: Submit 6 Februari 2022; Diterima 1 Maret 2022; Diterbitkan 27 April 2022.</p> <p>ISSN: 2723-0406 (media cetak) E-ISSN: 2775-5304 (media online)</p>	<p>The development of science and technology (IPTEK) greatly affects the development and economic growth. The development of science and technology has produced various types of goods that can be consumed by the public. This results in increasing community needs. At this time to attract consumers, producers or sellers use various ways, one of which is by using a guarantee on the goods to be sold. Some products have a warranty for a predetermined period of time, for example for one year or two years, but at this time there is also a lifetime warranty or can be called a lifetime. Lifetime guarantee, namely if there are products that are defective or damaged in normal use according to their functions, consumers can submit claims in accordance with applicable regulations. One of the companies that use lifetime guarantees is Tupperware. This Tupperware product is covered by a Tupperware lifetime warranty. In this case, what if viewed from the Compilation of Sharia Economic Law.</p> <p>Keywords: KHES, <i>Lifetime Guarantee</i>, <i>Tupperware Products</i>.</p> <p>Abstrak Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) sangat mempengaruhi perkembangan dan pertumbuhan ekonomi. Perkembangan IPTEK ini telah menghasilkan berbagai jenis barang yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Sehingga mengakibatkan kebutuhan masyarakat semakin meningkat. Pada saat ini untuk menarik minat konsumen, para produsen atau penjual menggunakan berbagai macam cara yang salah satunya cara yang digunakan adalah dengan menggunakan garansi pada barang yang akan dijual. Beberapa produk memiliki garansi selama beberapa waktu yang telah ditentukan misalnya selama satu tahun atau dua tahun, namun pada saat ini ada juga garansi yang seumur hidup atau bisa disebut <i>lifetime</i>. Garansi <i>lifetime</i> yaitu jika terdapat produk yang cacat atau rusak dalam pemakaian normal sesuai dengan fungsinya, maka konsumen dapat mengajukan klaim sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Perusahaan yang menggunakan garansi <i>lifetime</i> salah satunya adalah Tupperware. Produk Tupperware ini dilindungi oleh Tupperware garansi <i>lifetime</i> atau garansi seumur hidup. Dalam hal ini bagaimana jika ditinjau dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.</p> <p>Kata Kunci: KHES, <i>Garansi Lifetime</i>, <i>Produk Tupperware</i></p>

Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) sangat mempengaruhi perkembangan dan pertumbuhan ekonomi. Perkembangan IPTEK ini telah menghasilkan berbagai jenis barang yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Sehingga mengakibatkan kebutuhan masyarakat semakin meningkat.

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 konsumen.¹

Membahas keperluan hukum untuk memberikan perlindungan bagi konsumen Indonesia, hendaknya terlebih dahulu kita melihat situasi peraturan perundang-undangan Indonesia, khususnya peraturan atau keputusan yang memberikan perlindungan bagi masyarakat, sehingga bentuk hukum perlindungan konsumen yang ditetapkan sesuai dengan yang diperlukan bagi konsumen Indonesia dan keberadaannya tepat apabila diletakkan di dalam kerangka sistem hukum nasional Indonesia.²

Di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah diatur mengenai hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Berdasarkan kesembilan butir hak yang diberikan kepada konsumen yang diatur dalam Pasal 4, terlihat bahwa persoalan kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan suatu hal yang utama dalam perlindungan konsumen.³

Indonesia sebagai negara hukum kesejahteraan senantiasa mempunyai cita-cita luhur sebagaimana di kemukakan dalam pembukaan UUD 1945 di atas. Salah satu bentuk langkah konkret dalam melaksanakan cita-cita luhur yang menjadi amanah negara adalah melindungi segenap atau seluruh warga negaranya dari perbuatan tidak baik yang bisa saja merugikan rakyatnya. Hukum perlindungan konsumen merupakan upaya hukum untuk melindungi konsumen (warga negara) dari perbuatan curang oknum pelaku usaha baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri.⁴

Pada saat ini untuk menarik minat konsumen, para produsen atau penjual menggunakan berbagai macam cara yang salah satunya cara yang digunakan adalah dengan menggunakan garansi pada barang yang akan dijual. Garansi sendiri memiliki arti yaitu suatu kesepakatan dua pihak berupa tanggungan atau jaminan dari penjual atau produsen bahwa barang yang dijual adalah bebas dari kerusakan atau cacat yang tidak diketahui. Garansi ada dua macam yaitu garansi *replacement* (produk yang diklaim akan diganti dengan item yang sama), garansi *sparepart* (yaitu apabila pada produk yang di klaim terdapat *spare part* yang rusak, maka akan di ganti *sparepart* yang sama). Pada umumnya penjual atau produsen akan mengganti atau memperbaiki produk yang mengalami kerusakan sesuai dengan jenis dan masa berlaku garansi.⁵

Dasar dari adanya tanggung jawab produk adalah perjanjian antara para pihak atau perbuatan melawan hukum, maka berdasarkan hukum Indonesia, ketentuan-ketentuan

¹ Ahmadi Miru dan Sutarmo Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 3.

² Marcelo Leonardo Tuela, Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan, *Lex Privatum*, Vol.Ii/No. 3/Ags-Okt/2014, 57.

³ M. Yusri, Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam, *Jurnal Justisia Ekonomika*, 2019, 8.

⁴ Ali Mansyur, Irsan Rahman, Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional, *Jurnal Pembaharuan Hukum Volume Ii No. 1 Januari - April 2015*, 3.

⁵ M. Fauzan, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah* (Depok: Kencana, 2017), 21.

yang berkaitan dengan hal tersebut (Pasal 1338 dst., Pasal 1365 dst.) harus menjadi patokan utama dalam penyelesaian masalah tersebut.⁶

Sesuai dengan pasal 7 huruf (e) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa, pelaku usaha memiliki kewajiban memberikan jaminan atau garansi atas barang yang diperdagangkan.⁷ Ketentuan dalam pasal 1491 KUHPerdara Buku II tentang perikatan bahwa:

Penanggung yang menjadi kewajiban penjual terhadap pembeli, adalah untuk menjamin hal yaitu: pertama penguasaan barang yang dijual itu secara aman tenteram, kedua tiadanya cacat yang tersembunyi pada barang tersebut, atau yang sedemikian rupa sehingga menimbulkan alasan untuk pembatalan pembelian.⁸

Secara mendasar, garansi berasal dari kata *Guarantee* yang berarti jaminan atau tanggungan.⁹ Sedangkan pengertian garansi adalah janji yang dapat dipertanggungjawabkan.¹⁰ Adanya garansi menunjukkan keunggulan dan kualitas dari sebuah produk.¹¹ Garansi merupakan sarana bagi konsumen dalam hal penentuan keputusan untuk membeli atau tidak suatu produk yang ditawarkan. Misalnya, untuk beberapa jenis produk yang sama, masing-masing produsen menawarkan harga dan kebijakan garansi yang berbeda. Dalam hal ini konsumen dihadapkan pada situasi untuk memilih produk mana yang akan konsumen beli berdasarkan harga dan bentuk kebijakan garansi¹² sebagai kompensasi atas performansi yang tidak sesuai (terjadi kerusakan).¹³

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 atau cacat yang tidak diketahui.¹⁴

Garansi merupakan bentuk pelayanan yang sangat penting dan bermanfaat bagi konsumen. Di mana garansi menjadi sebuah perjanjian (ikatan) antara kedua belah pihak yang bertransaksi bahwa barang yang ditransaksikan tersebut bebas atau tidak terdapat cacat-cacat yang tersembunyi.¹⁵

Beberapa produk memiliki garansi selama beberapa waktu yang telah ditentukan misalnya, selama satu tahun atau dua tahun. Namun, pada saat ini ada juga garansi yang seumur hidup atau bisa disebut *lifetime*. Garansi *lifetime* yaitu jika terdapat produk yang cacat atau rusak dalam pemakaian normal sesuai dengan fungsinya, maka konsumen

⁶ Tami Rusli, Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Pranata Hukum Volume 7 Nomor 1 Januari 2012, 82.

⁷ Penjelasan Pasal 7 huruf e Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “yang dimaksud barang dan/jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan dan kerugian”

⁸ Pasal 1491 KUHPerdara Buku II Tentang Perikatan

⁹ Harsono dan Achmad Anwari, Garansi Bank Menjamin Berhasilnya Usaha Anda, (Jakarta: Balai Aksara), 8.

¹⁰ Peter Salim, Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Yogyakarta: Modern English Press, edisi pertama: 1991), 443.

¹¹ Hendi Irawan, *10 Prinsip-Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Yogyakarta: Adipura Publishing, 2001), 43.

¹² Psychologymania, “Definisi Garansi”, diakses pada tanggal 14 Maret 2020

¹³ Psychologymania, “Definisi Garansi”, diakses pada tanggal 14 Maret 2020

¹⁴ Peter Salim, Yenny Salim, *Kamus bahasa Indonesia kontemporer*, (Yogyakarta: Modern English Press, edisi pertama, 1991), 443.

¹⁵ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, cet. 2 (Jakarta: Sinar Grafika, 1996), 43.

dapat mengajukan klaim sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Perusahaan yang menggunakan garansi *lifetime* salah satunya adalah Tupperware. Produk Tupperware ini dilindungi oleh garansi *lifetime* atau garansi seumur hidup.

Tupperware merupakan nama merek terkenal dari peralatan rumah tangga yang terbuat dari plastik, termasuk di dalamnya wadah penyimpanan, wadah penyajian, dan beberapa peralatan dapur yang diperkenalkan untuk khalayak umum pada tahun 1946. Tupperware pertama kali muncul di Indonesia pada Tahun 1991 oleh PT. Alif Rose di Jakarta dan merupakan distributor pertama dari produk Tupperware. Kini sudah lebih dari 203 distributor resmi yang tersebar di berbagai kota besar seluruh Indonesia.¹⁶

Pada produk Tupperware, konsumen dan konsultan yang terdaftar dalam kantor distributor Tupperware tidak mendapatkan kartu garansi *lifetime* ketika membeli produk Tupperware, bahkan di setiap produk Tupperware tidak dicantumkan label garansi *lifetime* untuk mengetahui apakah produk yang dibeli tersebut memiliki garansi *lifetime* atau tidak. Hal ini tidak sesuai dengan pasal 8 ayat 1 huruf (i) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 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.¹⁷

Islam mengatur hubungan tiga dimensi yaitu: hubungan antara manusia dengan Tuhannya, hubungan manusia dengan sesama manusia, dan hubungan manusia dengan alam. Hubungan manusia dengan Tuhannya telah di atur dalam al-Qur'an dan al-Hadis, sedangkan hubungan manusia dengan sesamanya yang disebut mu'amalah, Allah telah menetapkan aturan-aturan yang bersifat dan berlaku umum.¹⁸

Berdasarkan beberapa uraian di atas, mengingat untuk memberikan kepastian dan ketaatan hukum dalam persoalan garansi ini. Maka, penulis merasa bahwa, hal tersebut menarik untuk dikaji. Hal itu akan berimplikasi pada terpenuhinya tujuan hukum yang dicita-citakan baik kepastian, keadilan dan kebermanfaat.

Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang diangkat menjadi pokok masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mekanisme mendapatkan *Garansi lifetime* dalam Produk Tupperware?
2. Bagaimana implementasi garansi *lifetime* pada produk Tupperware dari konsumen?
3. Bagaimana Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terhadap Mekanisme Garansi *lifetime* pada Produk Tupperware?

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang bermula dari sebuah teori atau tulisan dan perilaku atau kegiatan yang diamati dari subjek itu sendiri

¹⁶Profil Perusahaan <http://Tupperware.co.id> , (14 Maret 2020)

¹⁷UU Nomor 8 Tahun 1999, Perlindungan Konsumen,. Pasal 8 Ayat 1 Huruf i

¹⁸ Muhammad Amin, Ijtihad Ibn Taimiyyah dalam Bidang Fikih Islam (Jakarta: INIS, 1991), 98.

atau data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data atau informasi dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data, seperti pengamatan wawancara, diskusi dengan kelompok terfokus.¹⁹ Penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Metode ini digunakan untuk menunjukkan informasi dan data yang ada di lapangan. Lokasi penelitian ini di PT Elang Kharisma Adikarya Jember yaitu salah satu kantor distributor resmi dari Tupperware di Jember. Selain itu penulis juga akan mengambil referensi dari buku-buku yang ada kaitannya dengan pokok permasalahan.

Hasil dan Pembahasan

Mekanisme untuk Mendapatkan Garansi Lifetime pada Produk Tupperware

Tupperware merupakan salah satu penunjang kebutuhan manusia yang khususnya dalam bidang peralatan rumah tangga seperti tempat makanan dan peralatan masak. Seperti halnya produsen-produsen penunjang kebutuhan manusia lainnya yang menawarkan berbagai macam produk yang menarik.

Dengan pemahaman bahwa semua masyarakat adalah konsumen, maka melindungi konsumen berarti juga dapat diartikan melindungi seluruh masyarakat.²⁰ Tupperware juga menawarkan sebuah produk yang bisa menarik minat konsumen yakni garansi, garansi yang ditawarkan Tupperware berbeda dengan produk lainnya, yaitu garansi *lifetime* atau garansi seumur hidup. Garansi *lifetime* merupakan suatu jaminan terhadap produk selama produk tersebut digunakan oleh konsumen sesuai dengan fungsinya.

Untuk mendapatkan garansi *lifetime* produk Tupperware terdapat beberapa mekanisme yang harus diketahui oleh konsumen terlebih dahulu, antara lain:²¹

1. Ketentuan dan prosedur Garansi *lifetime*

Produk Tupperware dilindungi oleh Tupperware *Lifetime Warranty* (garansi seumur hidup), artinya jika produk Tupperware itu rusak atau cacat dalam pemakaian normal non komersial (sesuai dengan fungsinya), maka dapat diklaim untuk mendapatkan penggantian secara gratis ke distributor terdekat.²²

2. Ketentuan Garansi *lifetime*

Barang yang digaransi adalah produk plastik Tupperware, kecuali:

- a. Dekorasi produk (printing, stiker, tas, dsb)
- b. Bagian yang bisa aus terpakai (*gasket, strap, straw, silicon nipple*, semua jenis sikat, semua jenis sedotan, semua jenis tas, *valve of heat N serve, silicone valve*).
- c. Produk yang sebagian atau seluruhnya terbuat dari *stainless steel* atau logam lainnya (*Cookware*, semua pisau, pengiris, parutan, jenis termos, penghangat).
- d. Produk yang sebagian atau seluruhnya terbuat dari gelas dan kaca.
- e. Produk yang sebagian atau seluruhnya terbuat dari silikon atau *nylon* atau kombinasi.

Barang yang mengalami kerusakan dan termasuk dalam kategori garansi *Lifetime* akan diganti, kecuali:

¹⁹Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung: ALFABETA, 2011), 91.

²⁰Oktavia Eko Anggraini, Windy Ratna Yulifa, Aris Prio Agus Santoso, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Produk Dalam Hukum Bisnis*, Hubisintek, 2020, 162.

²¹Fitri Rodiah, *wawancara*, Jember 17 Juni 2020

²²Fitri Rodiah, *wawancara*, Jember 17 Juni 2020

1. Meleleh: produk terkena api atau benda yang sangat panas seperti wajan atau penggorengan;
2. Melengkung: produk terkena panas yang kuat dalam jangka waktu yang lama sehingga menyebabkan memuai/melengkung;
3. Noda: makanan yang meninggalkan bekas noda pada produk namun tidak mempengaruhi fungsinya, atau bisa juga terkena coretan noda pena ataupun spidol;
4. Pecah karena pukulan: produk pecah yang terkena pukulan yang sangat keras;
5. Bekas gigitan: produk yang rusak karena tergigit tikus ataupun gigitan lainnya;
6. Tergores: terkena goresan benda tajam ataupun lainnya yang menyebabkan kerusakan pada produk;
7. Tersayat: tersayat pisau atau benda tajam lainnya.

Adapun prosedur Garansi *lifetime* pada produk Tupperware yaitu:

1. Konsumen *Sales Force* (SF) harus membawa produk yang akan diklaim ke kantor Distributor, dengan catatan, semua bagian produk harus lengkap atau utuh. Proses klaim melalui DIMAS, dengan memasukkan kode SF ke DIMAS;
2. Konsumen harus membawa produk yang akan diklaim ke kantor Distributor, dengan catatan, semua bagian produk harus lengkap atau utuh dan harus menyebutkan kode SF yang menjual produk tersebut;
3. Staff Distributor akan meneliti apakah barang yang diklaim masuk dalam ketentuan Garansi Seumur Hidup:
 - a. Jika Iya, ditentukan apakah barang tersebut masuk kategori Penggantian Defektif Reguler (produk di katalog Tupperware saat ini) atau Non Reguler (tidak ada di katalog atau barang reguler yang stoknya kosong).
 - b. Jika Tidak, Staff Distributor akan memberikan penjelasan kepada Konsumen atau *Sales Force*.
 - c. Proses Penggantian Defektif Reguler:
 - 1) Ganti dengan stock *spare part* yang tersedia di Distributor.
 - 2) Yang diganti hanya part yang rusak, dengan barang yang sama.
 - 3) Warna barang sesuai ketersediaan Distributor.
 - 4) Barang kemudian diserahkan langsung kepada Konsumen atau *Sales Force*.
 - d. Proses Penggantian Defektif Non Reguler :
 - 1) Staff Distributor akan mengecek harga retail barang yang diklaim (per part) lalu dijumlahkan.
 - 2) Konsumen atau *Sales Force* dipersilakan untuk memilih barang pengganti dari katalog reguler yang berlaku atau barang lain di stock Distributor (sesuai persetujuan konsumen atau *Sales Force*).
 - 3) Jika harga barang pengganti lebih dari barang yang diklaim, maka Konsumen atau *Sales Force* membayar selisihnya.
 - 4) Jika harga barang pengganti kurang dari barang yang diklaim, maka tidak ada kompensasi pengembalian.
 - 5) Jika ada kelebihan pembayaran, untuk *Sales Force* akan mendapatkan potongan 30%.²³

²³ Fitri Rodiah, *wawancara*, Jember 17 Juni 2020

Implementasi Garansi Lifetime pada Tupperware dari Konsumen

Dalam pengambilan klaim *garansi lifetime* Tupperware, seorang konsumen jika hendak mengambil klaim harus melewati prosedur yang sudah ditentukan oleh pihak Tupperware, seperti halnya barang yang akan ditukar dengan yang baru harus sesuai dengan kriteria kerusakan yang telah ditentukan, kecuali meleleh, melengkung, terkena noda, pecah karena pukulan, bekas gigitan, tergores, dan tersayat. Dalam hal ini peneliti menemukan sedikit penyimpangan dalam pengambilan klaim tersebut, yakni ada salah satu konsumen yang hendak melakukan klaim garansi barang tersebut dipecahkan dengan sengaja hingga menyebabkan kerusakan. Hal ini sesuai dengan wawancara peneliti dengan konsumen Tupperware, yakni Astin Yuniar:

“Kalau aku pribadi belum pernah ambil klaim garansinya, mbakku yang pernah. Konsumen itu punya cara tersendiri biar pecah yaitu ditaruh di freezer terus dibanting, tapi kadang ketahuan kalo dibanting kadang juga gak ketahuan”.²⁴

Berikut juga hasil wawancara dari konsumen Tupperware yang juga sekaligus sebagai member, yaitu Yeni Meilani:

“Bahan dari Tupperware itu bagus, jadi kerusakan itu jarang banget ada. Kalo aku pernah mengklaim garansinya itu, karena aku pengen ganti warna baru jadi aku sengaja pecahin dengan cara masukin ke freezer itu tadi. Aku sekitar 5 kali mengklaim garansi seumur hidup itu, kerusakannya digigit tikus sama pecah itu tadi, tapi yang ganti ke kantor bak Wiwin selaku memberku”.²⁵

Berikut hasil wawancara dengan bak Widad selaku konsumen sekaligus member Tupperware PT. Elang Kharisma Adikarya:

“Saya bukan hanya konsumen tapi reseller dari PT Elang Kharisma Adikarya, kalo saya selama jadi konsumen maupun member belum pernah mengambil klaim garansi itu, karena memang belum ada yang rusak. Kalau soal ada konsumen yang memecahkan dengan sengaja pernah dengar, tapi masih kecil isunya, menurut saya itu kurang baik”.²⁶

Produk dari Tupperware memang paling diminati oleh khalayak umum, karena selain menjadi bisnis bagi ibu-ibu, juga bahan yang digunakan oleh Tupperware desainnya sangat bagus dan inovatif, paling penting bagi kita adalah produk yang ramah lingkungan.

Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Mekanisme Garansi lifetime Tupperware

Garansi *lifetime* yang dimiliki produk Tupperware ini bisa dikatakan jarang, karena masih sedikit perusahaan-perusahaan lain yang menggunakan layanan purna jual garansi *lifetime*. Garansi *lifetime* adalah layanan purna jual jika produk Tupperware rusak atau cacat

²⁴ Astin Yuniar, *Wawancara*, Jember 19 Juni 2020

²⁵ Yeni Meilani, *Wawancara*, Jember 16 Maret 2020

²⁶ Widad, *Wawancara*, Jember 19 Juni 2020

dalam pemakaian sesuai dengan fungsinya, maka dapat diklaim untuk mendapatkan penggantian secara gratis ke kantor distributor terdekat.²⁷

Produk-produk Tupperware tidak semua memiliki garansi *lifetime*, hanya produk-produk tertentu saja yang termasuk garansi *lifetime* sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam produk Tupperware. Berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu member Tupperware, yaitu Fitri Rodiah:

“Produk Tupperware memang bergaransi seumur hidup, akan tetapi tidak semua produk Tupperware yang memiliki garansi seumur hidup itu, hanya pada produk yang berbahan plastik saja bak, sedangkan yang berbahan logam seperti peralatan masak itu tidak termasuk yang bergaransi seumur hidup”²⁸

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab IX yaitu tentang *khiyar 'aib* sebagai bahan untuk menganalisis karena peneliti belum menemukan secara pasti hukum atau kaidah *fiqh* yang mengatur garansi dalam hukum Islam. Oleh karena itu, Peneliti menggunakan *khiyar 'aib* sebagai bahan analisa karena memiliki beberapa kesamaan dengan garansi. Persamaan *khiyar 'aib* dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dengan garansi terletak pada pasal 280 KHES tentang hak pembeli untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli yang ditemukan cacat pada objek tersebut. *Khiyar 'aib* adalah keadaan yang membolehkan salah seorang yang akan memiliki hak untuk membatalkan akad atau menjadikannya ketika ditemukan *'aib* (kecacatan) dari salah satu yang dijadikan alat tukar menukar yang tidak diketahui pemilikinya sewaktu akad.²⁹

Berdasarkan data-data yang peneliti peroleh dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat tentang *khiyar 'aib* dan klausul garansi *lifetime* Tupperware, terdapat tiga poin yang dapat peneliti analisis, yaitu akad, subyek, dan objek. Akad *Khiyar 'Aib* Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Dengan Garansi *lifetime* Tupperware: *Khiyar 'aib* dalam jual beli ini diisyaratkan kesempurnaan benda-benda yang dibeli, jika terdapat cacat pada barang, maka barang dapat dikembalikan. Dalam KHES bab X bagian keempat pasal 280 tentang *khiyar 'aib* ialah:

“Pembeli berhak meneruskan atau membatalkan akad jual beli yang objeknya *'aib* tanpa penjelasan sebelumnya dari pihak penjual.”³⁰

Jika dikaitkan dengan klausul garansi *lifetime* Tupperware, pasal di atas tidak sesuai, karena dalam klausul *garansi lifetime* Tupperware pembeli tidak dapat mengubah ketentuan-ketentuan yang dibuat oleh pihak Tupperware, hanya saja jika ada kecacatan pihak Tupperware mengganti dengan yang baru dan barang tersebut setara harganya dengan barang yang memiliki cacat tersebut.

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 241 tentang *khiyar 'aib* ialah:

- (1) Penjual benda yang *'aibnya* tidak merusak kualitas benda yang diperjualbelikan yang diketahui sebelum serah terima adalah sah.

²⁷ <https://www.tupperware.co.id/Pages/Articlestatic/280109/0020/lifetime-guarantee.aspx> (20 Juni 2020)

²⁸ Fitri Rodiah, *wawancara*, Jember 17 Juni 2020

²⁹ Rahmat Syafe'I, *fiqh muamalah*, (Jakarta: Pustaka Setia,2001),. 115

³⁰ KHES bab X bagian keempat pasal 280 tentang *khiyar 'aib*

- (2) Pembeli dalam penjualan yang 'aib yang dapat merusak kualitasnya, berhak untuk mengembalikan benda itu kepada penjual dan berhak memperoleh seluruh uangnya kembali.³¹

Pasal diatas jika dikaitkan dengan klausul *garansi lifetime* Tupperware, ayat (1) telah sesuai, dalam hal ini pembeli bisa mengetahui barang yang akan dibelinya melalui katalog dari pihak Tupperware yang juga tersedia dalam bentuk *web*. Pada ayat (2) masih belum sesuai dengan klausul garansi lifetime Tupperware, karena dalam proses penggantian barang yang terdapat cacat hanya bisa diganti dengan barang yang sama, dalam artian harga barang tersebut harus sama dengan barang yang hendak menjadi gantinya, dan tidak ada pengembalian uang. Sesuai dengan wawancara dengan Fitri Rodia selaku *member* Tupperware.

"Barang yang mau ditukar ke kantor itu dibawa harus lengkap, setelah itu staf kantor yang akan memprosesnya, barang iru tergolong yang reguler atau non reguler, jika sudah maka barang itu akan diganti sesuai dengan harga barang yang rusak tadi dan tidak ada pengembalian uang, begitu prosedurnya".³²

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 286 tentang *khiyar 'aib*, ialah:³³

1. Penjualan benda yang tidak dimanfaatkan lagi, tidak sah;
2. Pembeli berhak untuk mengembalikan barang sebagaimana dalam ayat (1) kepada penjual, dan berhak menerima kembali seluruh uangnya.

Penjelasan pasal 286 pada ayat (1) dan (2) telah sesuai dengan klausul *garansi lifetime* Tupperware. Akan tetapi dalam ayat (2) yang mengatakan bahwa pembeli berhak menerima kembali seluruh uangnya, pihak Tupperware tidak mengembalikan uang kepada pembeli, namun akan mengganti barang tersebut dengan barang yang baru yang tersedia di kantor cabang Distributor Tupperware, jika barang tidak ada maka pihak kantor cabang akan mengajukan masalah barang yang diklaim pembeli ke kantor pusat Tupperware. Sesuai dengan keterangan dari konsumen, penulis bisa mengetahui mana yang memang harus ditinjau dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Dalam implementasinya ada sedikit penyimpangan, penulis meninjau dari akadnya, Dalam hal ini bertentangan dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab II tentang asas akad pasal 21 yang berbunyi:

"Transparansi, setiap akad dilakukan dengan pertanggungjawaban para pihak dengan cara terbuka"³⁴

Sesuai dengan penjelasan pasal tersebut jika dikaitkan dengan cara konsumen dalam pengambilan klaim tidak ada keterbukaan dengan cacatnya barang tersebut, sehingga bertentangan dengan isi pasal di atas. Subyek *Khiyar 'Aib* Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Dengan *Garansi lifetime* Tupperware:

³¹ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 241 tentang *khiyar 'aib*

³² Fitri Rodiah, *wawancara*, Jember 17 Juni 2020

³³ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 286 tentang *khiyar 'aib*

³⁴ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab II tentang *asas akad* pasal 21 huruf g.

Subyek *khiyar 'aib* pada Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terdapat tiga subyek. *Pertama*, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat ayat 3 dan 4 pasal 281 tentang *khiyar 'aib*, yaitu:

- (3) Penjual wajib mengembalikan uang pembeli kepada pembeli apabila objek dagangan *'aib* karena kelalaian penjual.
- (4) Pengadilan berhak menolak tuntutan pembatalan jual beli dari pembeli apabila *'aib* benda terjadi karena kelalaian pembeli.³⁵

Pada pasal 281 ayat (3) tidak sesuai dengan klausul *garansi lifetime* Tupperware, karena jika ada konsumen hendak mengklaim barangnya yang cacat, pihak Tupperware menggantinya dengan barang baru dan yang sama harganya, tidak ada pengembalian uang. Sedangkan dalam ayat (4) juga tidak sesuai dengan klausul *garansi lifetime* Tupperware, karena tidak ada klausul *lifetime* Tupperware yang mengatakan bahwa penyelesaian sengketa melalui Pengadilan, dan hingga saat ini di kantor Distributor Tupperware khususnya PT Elang Kharisma Adikarya Jember tidak ada kasus yang telah ditangani oleh pihak Pengadilan.

Kedua, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 282 tentang *khiyar 'aib*, yaitu:

“Pengadilan berhak menetapkan status kepemilikan benda tambahan dari benda yang *'aib* yang disengketakan”³⁶

Jika diselaraskan dengan klausul *garansi lifetime* Tupperware belum sesuai, karena klausul *garansi lifetime* Tupperware tidak ada informasi yang memuat mengenai penyelesaian sengketa *'aib* melalui pengadilan.

Ketiga, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 283 tentang *khiyar 'aib*, yaitu:

- 1) Pembeli bisa menolak seluruh benda yang dibeli secara borongan jika terbukti beberapa di antaranya sudah *'aib* sebelum serah terima;
- 2) Pembeli dibolehkan hanya membeli benda-benda yang tidak *'aib*.³⁷

Dari uraian pasal di atas, dalam ayat (1) peneliti belum tahu pasti, karena sepengetahuan peneliti pihak konsumen hanya bisa membeli melalui member yang sudah terdaftar pada kantor cabang tersebut, jadi tidak bisa membeli secara borongan. Namun, dari pihak member bisa membeli secara borongan, karena untuk persediaan stok barang untuk member yang disediakan untuk konsumen nantinya. Tentunya pihak member membeli langsung dari kantor cabang Tupperware, pastinya barang tersebut sudah terbebas dari cacat. Berikut hasil wawancara dengan member Tupperware, yakni Fitri Rodiah:

“Semua barang yang ada di rumah saya ini iya kulak dan ngambil langsung di kantor bak, nanti konsumen itu beli di saya, entah itu mau diambil langsung ke rumah atau mau dikirim lewat ekspedisi, terserah konsumen enaknyanya bagaimana, yang terpenting kita sebagai member selalu stok barangnya. Kalau seperti penjualan produknya itu tidak ada di toko bak, adanya iya Cuma di member sama kantor cabang saja.”³⁸

³⁵ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat ayat 3 dan 4 pasal 281 tentang *khiyar 'aib*

³⁶ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 282 tentang *khiyar 'aib*

³⁷ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 283 tentang *khiyar 'aib*

³⁸ Fitri Rodiah, *wawancara*, Jember 17 Juni 2020

Dalam ayat (2) sudah sesuai dengan klausul *garansi lifetime* Tupperware, karena dalam jual beli produk Tupperware barang masih belum diketahui ada *'aibnya*.

Objek *Khiyar 'Aib* Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.³⁹

Garansi lifetime Tupperware Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 279 tentang *khiyar 'aib*, yaitu:

“Benda yang diperjual belikan harus terbebas dari *'aib*, kecuali telah dijelaskan sebelumnya”

Dalam uraian pasal di atas telah sesuai dengan klausul *garansi lifetime* Tupperware, karena jika ada konsumen hendak membeli produk Tupperware kepada member, pihak member akan menjelaskan mengenai produk tersebut, dan informasi tersebut juga telah termuat dalam *web* resmi Tupperware. Berikut hasil wawancara dengan member Tupperware, yaitu Wiwin Tri Wahyuni:

“Kalau kita jadi member, di situ kita nanti menjelaskan barang apa saja yang termasuk garansi dan manfaat barang tersebut, dan kita juga harus menjelaskan kepada pembeli mengenai informasi yang diperlukan konsumen”⁴⁰

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 281 ayat 1 dan 2 tentang *khiyar 'aib*, yaitu:

(1) *'Aib* benda yang menimbulkan perselisihan antara pihak penjual dan pihak pembeli diselesaikan oleh pengadilan.

(2) *'Aib* benda diperiksa dan ditetapkan oleh ahli dan atau lembaga yang berwenang.⁴¹

Maksud dari ayat (1) ialah ketika kedua belah pihak yakni pembeli dan penjual yang dimaksud mempunyai perselisihan yang disebabkan adanya *'aib* pada barang, maka perselisihan tersebut akan diselesaikan oleh pengadilan selaku lembaga yang berwenang. Jika dikaitkan dengan klausula *garansi lifetime* Tupperware belum sesuai, karena dalam klausul *lifetime* Tupperware tidak dijelaskan mengenai perselisihan yang diselesaikan oleh pihak pengadilan.

Klausul *lifetime* Tupperware menjelaskan bahwa ketika ada konsumen hendak mengambil klaim garansi seumur hidup tersebut, maka staf distributor akan meneliti apakah barang tersebut tergolong barang yang bergaransi seumur hidup atau tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku, dalam hal ini sudah sesuai dengan ayat (2) di atas karena sama halnya menggunakan ahli atau lembaga yang berwenang.

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 284 tentang *khiyar 'aib* yaitu:⁴²

“Objek jual beli yang telah digunakan atau dimanfaatkan secara sempurna tidak dapat dikembalikan”

³⁹ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 279 tentang *khiyar 'aib*

⁴⁰ Wiwin Tri Wahyuni, wawancara, 16 maret 2020

⁴¹ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 281 ayat 1 dan 2 tentang *khiyar 'aib*

⁴² Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 284 tentang *khiyar 'aib*

Penjelasan pasal di atas telah sesuai dengan klausul *lifetime* Tupperware karena produk Tupperware yang rusak atau cacat dalam pemakaian normal non komersial (sesuai dengan fungsinya), maka bisa diklaim untuk mendapat produk yang baru secara gratis, kecuali produk Tupperware yang cacat karena meleleh, melengkung karena panas yang kuat, noda yang membekas, pecah karena pukulan, bekas gigitan, tergores, dan tersayat.⁴³

Kesimpulan

1. Mekanisme dalam mendapatkan garansi *lifetime* pada produk Tupperware.
 - a. Konsumen *Sales Force* (SF) harus membawa produk yang akan diklaim ke kantor Distributor, dengan catatan, semua bagian produk harus lengkap atau utuh. Proses klaim melalui DIMAS, dengan memasukkan kode SF ke DIMAS.
 - b. Konsumen harus membawa produk yang akan diklaim ke kantor Distributor, dengan catatan, semua bagian produk harus lengkap atau utuh dan harus menyebutkan kode SF yang menjual produk tersebut.
 - c. Staff Distributor akan meneliti apakah barang yang diklaim masuk dalam ketentuan Garansi Seumur Hidup.
2. Implementasi garansi *lifetime* pada produk Tupperware dari konsumen. Dalam pengambilan klaim garansi *lifetime* Tupperware, seorang konsumen jika hendak mengambil klaim harus melewati prosedur yang sudah ditentukan oleh pihak Tupperware, seperti halnya barang yang akan ditukar dengan yang baru harus sesuai dengan kriteria kerusakan yang telah ditentukan, kecuali meleleh, melengkung, terkena noda, pecah karena pukulan, bekas gigitan, tergores, dan tersayat. Namun dalam implementasinya ada sedikit penyimpangan dalam pengambilan klaim tersebut, yakni ada konsumen yang hendak melakukan klaim garansi barang tersebut dipecahkan dengan sengaja hingga menyebabkan kerusakan.
3. Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terhadap mekanisme garansi *lifetime* pada produk Tupperware. Klausula *garansi lifetime* Tupperware dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah ditinjau dari bab IX bagian keempat tentang *khiyar 'aib*, karena keduanya memiliki persamaan dan juga memiliki perbedaan, karena belum menemukan secara pasti hukum atau kaidah *fiqh* yang mengatur garansi dalam hukum islam. Berdasarkan data-data yang peneliti peroleh dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab IX bagian keempat tentang *khiyar 'aib* dan klausul *garansi lifetime* Tupperware, terdapat tiga poin yang dapat peneliti analisis, yaitu akad, subyek, dan objek. Mengenai konsumen yang mengklaim *garansi lifetime* produk Tupperware bertentangan dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab II tentang asas akad pasal 21 huruf g, karena dalam pasalnya setiap akad dilakukan dengan pertanggungjawaban para pihak secara terbuka.

⁴³ <https://www.tupperware.co.id/Pages/Articlestatic/280109/0020/lifetime-guarantee.aspx>. Diakses pada tanggal 28 Juni 2020

Daftar Pustaka

Buku

- Amin, Muhammad, 1991, *Ijtihad Ibn Taimiyyah dalam Bidang Fikih Islam*, Jakarta: INIS.
- Fauzan, M., 2017, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, Depok: Kencana
- Harsono dan Achmad Anwari, 1981, *Garansi Bank Menjamin Berhasilnya Usaha Anda*, Jakarta: Balai Aksara.
- Irawan, Hendi, 2001, *10 Prinsip-Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Yogyakarta: Adipura Publishing.
- Miru, Ahmadi dan Sutarmo Yodo, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Pasaribu, Chairuman dan Suhrawardi K. Lubis, 1996, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, cet. 2 Jakarta: Sinar Grafika.
- Patilima, Hamid, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: ALFABETA.
- Salim, Peter, Yenny Salim, 1991, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Yogyakarta: Modern English Press
- Syafe'I, Rahmat, 2001, *Fiqih Muamalah*, Jakarta: Pustaka Setia.

Jurnal

- Anggraini, Oktavia Eko, Windy Ratna Yulifa, Aris Prio Agus Santoso, 2020, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Produk Dalam Hukum Bisnis*, Hubisintek.
- Mansyur, Ali, Irsan Rahman, 2015, *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional*, *Jurnal Pembaharuan Hukum Volume II*.
- Rusli, Tami, 2012, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, *Pranata Hukum Volume 7 Nomor 1*.
- Yusri, M., 2019, *Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam*, *Jurnal Justisia Ekonomika*.
- Leonardo, Marcelo Tuela, 2014, *Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan*, *Lex Privatum, Vol.II/No. 3*.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Website

- Psychologymania
- <http://Tupperware.co.id>

Wawancara

- Fitri Rodiah, Wawancara, Jember 17 Juni 2020
- Astin Yuniar, Wawancara, Jember 19 Juni 2020
- Yeni Meilani, Wawancara, Jember 16 Maret 2020
- Widad, Wawancara, Jember 19 Juni 2020
- Wiwin Tri Wahyuni, wawancara, 16 maret 2020