

BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. Pelaksanaan Garansi *Tupperware* Di Toko Fandi Atmajaya

Pelaksanaan garansi *Tupperware* di toko Fandi Atmajaya akan dianalisis secara sistematis sesuai penjabaran dan analisa penulis. Pada prakteknya penjualan produk – produk *Tupperware* tidak dijual secara bebas di Toko, Pasar, atau Supermarket, melainkan dengan cara yang unik dan lain dari yang lain, yaitu dengan *Tupperware party*. Cara ini dinilai sangat efektif dalam mendistribusikan produk-produk *Tupperware*, karena dalam acara *Tupperware party* ini para *Consultant* atau agen penjual produk dapat leluasa dalam menerangkan, dan memberi penjelasan mengenai produk – produk *Tupperware* dari mulai fungsi, kelebihan produk, cara perawatan, dan berbagai informasi mengenai *Tupperware*.⁵⁴

Pemasaran produk-produk *Tupperware* dilakukan secara jelas, karena jual beli produk *Tupperware* termasuk kedalam jual beli benda yang terlihat wujud dan bentuknya, selain itu jual beli dilakukan secara langsung, antara penjual dan pembeli sama-sama melihat dan mengetahui kelebihan dan kekurangan barang yang akan dijual belikan. Akad yang dilakukan dalam jual beli produk-produk *Tupperware* adalah lisan, yaitu dari pihak

⁵⁴ Wawancara Ibu Fatha Julita Pemilik Toko Fandi Atmajaya Cilegon, Sabtu 08 Februari 2020

penjual memberikan penjelasan mengenai informasi tentang produk yang dijual belikan.⁵⁵

Nilai lebih dari produk *Tupperware* adalah, adanya pemberian garansi produk seumur barang, apabila terjadi kerusakan atau cacat dalam pemakaian normal maka produk tersebut akan mendapat ganti dengan produk yang baru atau setara dengan produk tersebut. Dalam pelaksanaan garansi ini, pihak distributor tidak memberikan kartu garansi, akan tetapi disetiap produk *Tupperware* yang diproduksi diberikan kode khusus untuk mengecek ketersediaan barang yang diklaim di distributor. Garansi *Tupperware* yang sangat fantastis ini yang dijadikan nilai lebih dari *Tupperware* untuk menarik pelanggan bahwa produk-produk *Tupperware* merupakan produk yang memiliki jaminan dan kualitas yang tinggi.

Adapun sistem pelaksanaan garansi *Tupperware* sebagai berikut :

1. Ketentuan garansi produk *Tupperware*

Produk *Tupperware* yang bergaransi adalah produk berbahan plastik *Tupperware*, kecuali

- a) Dekorasi produk (stiker, gambar, printing dan sebagainya)
- b) Aksesori produk (tas, tali/strap, kardus box, dan sebagainya)

⁵⁵ Wawancara Ibu Fatha Julita Pemilik Toko Fandi Atmajaya Cilegon, Sabtu 08 Februari 2020

- c) Produk tertentu yang sudah dijelaskan dan diinformasikan bahwa produk tersebut tidak memiliki garansi.⁵⁶

Walaupun produk-produk tersebut tidak memiliki garansi apabila mengalami kerusakan, maka produk tersebut dapat dibeli di distributor *Tupperware*.

Semua kerusakan pada produk *Tupperware* yang pecah/sobek/retak dapat diklaim dalam garansi seumur barang produk *Tupperware*, kecuali :

- 1) Terdapat bekas gigitan, yaitu produk *Tupperware* rusak karena ada bekas gigitan sehingga mengakibatkan kerusakan produk. Salah satu kasus pernah terjadi pada salah satu konsumen *Tupperware* yang ingin menukarkan *Eco Botle Tupperware* kepada distributor, setelah barang dilihat dan diteliti, ternyata botol tersebut rusak akibat gigitan dari binatang pengerat (tikus). Maka dari itu garansi dibatalkan.⁵⁷
- 2) Meleleh, yaitu produk *Tupperware* rusak karena terkena api atau benda yang sangat panas sehingga mengakibatkan produk meleleh.
- 3) Melengkung yaitu produk *Tupperware* rusak karena terkena benda panas dalam waktu yang

⁵⁶ Wawancara Ibu Fatha Julita Pemilik Toko Fandi Atmajaya Cilegon, Sabtu 08 Februari 2020

⁵⁷ Wawancara Ibu Junaryah Konsumen Toko Fandi Atmajaya Serang, Senin 10 Februari 2020

lama sehingga mengakibatkan produk memuai atau meleleh. Hal ini pernah dialami oleh salah satu konsumen yang memiliki toples *Tupperware*, ketika ingin melakukan klaim barang, karena tutup produk tidak pas dengan wadah, maka konsumen tersebut mengajukan klaim, namun klaim ditolak karena terdapat kesalahan yang dilakukan konsumen tersebut menurut keterangan yang disampaikan bahwa konsumen tersebut meletakkan tutup produk dekat dengan api kompor gas ketika memasak, akibatnya tutup produk memuai dan tidak pas lagi pada wadahnya.⁵⁸

- 4) Terdapat bekas noda, yaitu produk *Tupperware* termasuk kedalam kategori rusak dikarenakan noda makanan tertentu sehingga meninggalkan bekas noda pada produk, akan tetapi tidak mempengaruhi fungsinya. Misalnya seperti noda minyak yang melekat pada produk, sehingga warna produk berubah, namun produk tetap bisa digunakan secara normal.
- 5) Tergores, yaitu produk *Tupperware* termasuk kategori rusak karena tergores akan tetapi tidak mempengaruhi fungsinya.

⁵⁸ Wawancara Ibu Siti Aliyah Konsumen *Tupperware* Toko Fandi Atmajaya Serang, Kamis 13 Februari 2020

- 6) Tersayat, yaitu produk *Tupperware* termasuk kategori rusak karena ada bekas sayatan benda tajam seperti pisau atau benda tajam lainnya, namun tidak mempengaruhi fungsinya.⁵⁹

2. Prosedur garansi seumur barang produk *Tupperware*

Prosedur garansi seumur barang produk *Tupperware* menggunakan garansi tertulis di atas kartu garansi yang dipegang konsumen untuk kemudian diberikan kepada distributor, adapun *akad* yang digunakan dalam hal ini adalah *akad salam* karena distributor menjelaskan secara jelas di awal transaksi oleh distributor kepada konsumen mengenai produk apa saja yang mendapatkan garansi dan barang apa saja yang tidak mendapatkan garansi. Adapun prosedur yang harus ditempuh dalam sistem garansi seumur barang produk *Tupperware* adalah sebagai berikut:

- a. Konsumen harus membawa produk yang akan diklaim melalui sales atau tempat awal membeli produk kemudian dibawa ke kantor distributor terdekat, dengan catatan produk yang diklaim harus utuh atau lengkap sampai bagian terkecil.⁶⁰
- b. Staff distributor akan memeriksa produk yang diklaim tersebut, apakah termasuk kedalam garansi seumur barang atau tidak, jika iya, maka ditentukan apakah barang

⁵⁹ Wawancara Ibu Fatha Julita Pemilik Toko Fandi Atmajaya Cilegon, Sabtu 08 Februari 2020

⁶⁰ Wawancara Ibu Junariyah Konsumen *Tupperware* Toko Fandi Atmajaya Serang, Senin 10 Februari 2020

tersebut termasuk dalam kategori regular atau non regular, kategori regular adalah produk *Tupperware* yang ada dalam katalog saat ini, sedangkan kategori non regular adalah produk *Tupperware* yang tidak ada di katalog saat ini atau barang yang diklaim stoknya kosong, sehingga *akad salam* yang dijelaskan di atas berlaku di sini. Jika produk tersebut termasuk kedalam kategori non regulel maka staff distributor akan memberikan penjelasan kepada konsumen atau sales.⁶¹ Adapun proses pergantiannya sebagai berikut:

1. Proses pergantian produk kategori regular.
 - 1) Diganti dengan stok spare part yang tersedia di distributor
 - 2) Hanya mengganti part yang rusak dengan part yang sama
 - 3) Warna sesuai ketersediaan di distributor
 - 4) Barang kembali diberikan kepada konsumen atau sales
2. Proses pergantian produk kategori non regular
 - 1) Staff distributor akan mengecek harga retail barang yang dikaliam per part lalu dijumlah
 - 2) Konsumen akan dipersilahkan memilih barang pengganti dari katalog yang berlaku sat ini atau barang lain yang ada stoknya di distributor

⁶¹ Wawancara Ibu Junariyah Konsumen *Tupperware* Toko Fandi Atmajaya Serang, Senin 10 Februari 2020

- 3) Jika harga barang pengganti lebih tinggi dari barang yang diklaim, maka konsumen harus membayar selisihnya.
- 4) Jika harga barang pengganti lebih rendah dari barang yang diklaim, maka tidak mendapatkan kompensasi.⁶²

c. Prosedur Pelaksanaan garansi produk *Tupperware* melalui *Consultant, Team Captain, Manager, dan Group Manager* Sebagai berikut:

- 1) Konsumen mengajukan klaim melalui *Consultan, Team Captain, Manager, atau Group Manager* dimana konsumen membeli produk *Tupperware*-nya.
- 2) Kemudian konsumen memberikan produk yang ingin diklaim kepada *Consultan, Team Captain, manager, atau group manager*.
- 3) Lalu *Consultan, Team Captain, manager, atau group manager* melakukan pengecekan terhadap produk yang diklaim apakah masuk kedalam kategori produk yang digaransi sesuai ketentuan garansi atau tidak, jika sesuai maka *Consultan, Team Captain, manager, atau group manager* harus mengajukan klaim kepada distributor.

⁶² Wawancara Ibu Fatha Julita Pemilik Toko Fandi Atmajaya Cilegon, Rabu 12 Februari 2020

- 4) Setelah itu *Consultan, Team Captain, manager,* atau *group manager* menjelaskan kepada distributor akan kerusakan yang dialami konsumennya sehingga apabila produk yang diklaim ada di katalog dan tersedia maka akan mendapatkan penggantinya yang baru secara langsung. Jika tidak tersedia maka *Consultan, Team Captain, manager,* atau *group manager* memberikan penjelasan dan solusi kepada konsumen untuk memilih produk lain dan hanya menambah selisih harga dari produk yang diklaim. Jika konsumen setuju dengan penambahan selisih harga produk maka *Consultan, Team Captain, manager,* atau *group manager* harus mengajukan klaim kepada distributor.
- 5) Setelah *Consultan, Team Captain, manager,* atau *group manager* mengajukan klaim kepada distributor, maka distributor akan melihat ketersediaan produk yang diklaim jika ada, maka distributor akan segera menghubungi *Consultan, Team Captain, manager,* atau *group manager* bahwa produk yang diklaim sudah ada.⁶³

⁶³ Wawancara Ibu Fatha Julita Pemilik Toko Fandi Atmajaya Cilegon, Rabu 12 Februari 2020

B. Tinjauan Hukum Islam Tentang Sistem Garansi Produk

Tupperware di Toko Fandi Atmajaya

Penjualan barang dan jasa pada zaman sekarang ini semakin banyak dan bermacam-macam jenisnya, namun yang tidak pernah berubah dari zaman ke zaman adalah peraturan dasarnya yaitu adanya penjual, barang atau jasa, pembeli, dan alat tukar untuk melakukannya, namun efek samping dari perkembangan zaman modern ini adalah, konsumen tidak dapat memperkirakan resiko dan manfaat dari barang yang akan dibelinya. Hal ini dikarenakan tertutupnya proses produksi ditengah pertumbuhan ekonomi dan industry pada zaman ini. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah jaminan dalam jangka waktu tertentu untuk mengikat kedua belah pihak antara konsumen dan pembeli, agar keduanya tidak dirugikan oleh proses jual beli yang dilakukan. Jaminan dalam waktu tetentu yang diberikan distributor kepada kosumen adalah garansi.⁶⁴

Kata garansi bersal dari bahasa Inggris yaitu *Guarantee* yang berarti Jaminan, sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata garansi diartikan sebagai tanggungan. Sedangkan menurut beberapa ahli tentang garansi adalah sebagai berikut:

- a. Garansi atau jaminan dirancang untuk meminimalisir kerugian konsumen, sebelum dan sesudah pembelian

⁶⁴Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, (Surabaya : Prenada Media, 2018), h.70

produk dalam hal ketidakpuasan konsumen dengan produk yang telah dibelinya. Sekaligus memaksa perusahaan untuk memberikan kualitas terbaik terhadap barang-barang yang dijualnya termasuk untuk mendapatkan loyalitas dari konsumennya.⁶⁵

- b. Garansi memaksa perusahaan untuk fokus terhadap apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen, menetapkan standar yang jelas yang mendefinisikan kepada konsumen dan karyawan tentang tujuan perusahaan. Memerlukan sistem untuk mendapatkan umpan balik dari konsumen dan menanggapi. Memaksa produsen untuk menganalisa dan memperbaiki kegagalan yang terjadi, membangun kekuatan perusahaan untuk mendapatkan loyalitas jangka panjang dari para konsumennya.⁶⁶

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pemberian garansi akan membuat konsumen nyaman dan merasa aman, karena garansi merupakan jaminan dengan mengurangi resiko kerugian bagi konsumen dan dapat membangun loyalitas jangka panjang.

Pada dasarnya jual beli bergaransi *Lifetime* tidak atau belum ditemukan pembahasannya secara khusus dalam Islam,

⁶⁵ Fandy Tjipto, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta : Andi, 2010), h.163

⁶⁶ Christina Whidya Utami, *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia)*, (Jakarta : Salemba, 2010), h.331

baik itu dalam hadits atau al-Qur'an. Garansi dalam perjanjian jual beli adalah jaminan yang diberikan produsen kepada konsumen untuk menjamin dan memberikan keamanan dan kenyamanan terhadap produk yang dijual belikan.

Garansi yang diberikan dalam produk *Tupperware* ini adalah garansi yang tidak merugikan pelanggan sekaligus memperkuat citra perusahaan di mata pelanggan, karena garansi yang diberikan sudah sesuai dengan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 25 “(1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai yang diperjanjikan”.⁶⁷ Adapun dalil larangan dalam al-Qur'an atau hadits, tentang garansi *Lifetime*, belum/tidak ditemukan sekaligus tidak bertentangan dengan prinsip jual beli dalam Islam atau jual beli yang dilarang atau Jual beli *Fasid* atau rusak.

Jual beli produk *Tupperware* bergaransi *lifetime* yang dilakukan sudah sesuai dengan prosedur perusahaan dan tidak bertentangan dengan hukum, baik itu hukum Negara ataupun hukum Islam, jadi jual beli produk *Tupperware* bergaransi *Lifetime* adalah boleh karena tidak bertentangan dengan prinsip jual beli dan tidak terbentur oleh hukum yang melarangnya.

⁶⁷ Yusuf Shofie, Kapita Selektta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia (Jakarta: Citra Aditya Bakti, 2008) h.346

Pada dasarnya semua jual beli yang dilakukan seseorang adalah boleh (*mubah*) kecuali ada dalil yang melarangnya, dalam hal ini seseorang dapat melakukan sebuah kreasi dan inovasi dalam hal jual beli, termasuk garansi *lifetime* dalam produk *Tupperware* karena tidak bertentangan dengan hukum agama (tidak termasuk jual beli yang dilarang) dan Negara. Garansi *lifetime* dalam produk *Tupperware* diberikan perusahaan melalui agen atau *consultant* produk *Tupperware* dimana sebelum pembeli mendapatkan produknya, agen atau *consultant* akan memberikan penjelasan tentang ketentuan dan prosedur *Tupperware* yang berlaku. Dan garansi yang diberikan perusahaan agar ada jaminan kepada pembeli apabila suatu saat produk yang dibeli mengalami kerusakan maka perusahaan dapat menggantinya dengan yang baru atau sesuai ketentuan yang berlaku.

Garansi sebagai jaminan untuk pembeli dan keuntungan bagi penjual, karena dalam garansi pihak pembeli akan merasa aman dengan adanya jaminan yang diberikan oleh perusahaan atas barang yang dibelinya, sehingga ada jaminan yang jelas ketika produk yang dibeli tidak sesuai atau rusak. Bagi penjual memberikan garansi adalah sebuah keuntungan karena dengan adanya garansi perusahaan menjamin kualitas produk yang dijualnya baik, sehingga pembeli akan kembali membeli produk tersebut bahkan merekomendasikannya kepada teman yang membutuhkan. Maka dari itu *Tupperware* terdepan dalam

memberikan jaminan produk bahkan bisa dikatakan seumur hidup atau garansi *lifetime*. Dan keuntungan bagi kedua belah pihak, seperti yang dituliskan dalam *hadist* Nabi berikut yang berbunyi :

عَنْ حَكِيمِ بْنِ حَزَامٍ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ
مَا لَمْ يَفْتَرَقَا فَإِنْ صَدَقَا وَبَيَّنَّا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا وَإِنْ كَتَمَا وَكَذَبَا مُحِقَّتِ الْبَرَكَةُ
مِنْ بَيْعِهِمَا (رواه مسلم)

*“Dari Hakim ibn Hizam dari Nabi SAW, ia bersabda : penjual dan pembeli memiliki hak pilih selama belum berpisah. Jika keduanya jujur, niscaya keduanya akan diberikan barokah pada jual beli mereka. Jika keduanya berbohong dan menyembunyikan (cacat barang), niscaya berkah jual beli mereka dihapus. (HR.Muslim)”*⁶⁸

Hadits tersebut menjelaskan tentang perbuatan jual beli yang keduanya harus memiliki sifat yang jujur dan baik, tanpa ada unsur penipuan, karena dapat mendatangkan kerugian bagi salah satu atau kedua belah pihak, namun jika jual beli yang dilakukan adalah jual beli yang jujur dan baik, maka akan ada keuntungan bagi kedua belah pihak, sehingga dalam hal ini *Tupperware* membuat sistem dan prosedur yang menguntungkan bagi perusahaan dan produk yang aman nyaman dimiliki bagi pembeli.

⁶⁸ Muhammad Fu’ad bin Abdul Baqi’ *Hadits Shahih Bukhori Muslim*, “*Bab Jual-Beli*”, Hadits Bukhori No.2079 dan Hadits Muslim No.1532,(Jakarta : Fathan, 2017), h.421

Produk *Tupperware* aman dan nyaman dimiliki oleh para pembeli karena memiliki jaminan atau garansi *Lifetime*-nya yang dijadikan nilai lebih disbanding dengan produk-produk lainnya. Garansi *lifetime* diperbolehkan dalam islam, karena adanya kejujuran atau keterbukaan dari pihak penjual atau distributor tentang prosedur dan mekanisme penerimaan garansi tanpa adanya unsur yang buruk (penipuan).⁶⁹

Garansi *lifetime* produk *Tupperware* diperbolehkan dalam islam karena adanya kerelaan antara penjual dan pembeli dalam jual beli produk *Tupperware*, apabila produk yang dibeli terdapat kerusakan akibat pemakaian normal maka pembeli akan membawa produk yang rusak tersebut dan memberikannya kepada distributor, lalu distributor akan memeriksanya apakah barang tersebut termasuk kedalam barang yang mendapatkan garansi atau tidak, apabila barang tersebut termasuk kedalam barang yang digaransikan, maka distributor akan mengecek ketersediaan barang, apakah barang tersebut ada, jika ada maka pembeli akan mendapatkan penggantinya yang baru, apabila produk tersebut tidak tersedia maka distributor akan menawarkan produk yang lain dengan membandingkan selisih harga produk, apabila harga produk yang akan ditukar lebih murah dari produk yang rusak maka pembeli akan mendapatkan barang tersebut, namun apabila produk yang akan ditukar lebih mahal dari produk

⁶⁹ Fandy Tjipto, *Pemasaran Strategik*,(Yogyakarta : Andi, 2010), h.164

yang rusak maka pembeli harus membayar selisihnya dan akan mendapatkan produk yang lebih inovatif.⁷⁰

Garansi *lifetime* sangat inovatif dan menjadi nilai lebih dari produk lainnya, karena dengan adanya garansi *lifetime* ini perusahaan memberikan jaminan sekaligus meyakinkan kepada para pembeli, bahwa produk yang dijual adalah produk unggulan yang memiliki kualitas yang baik dan terjamin.

Meskipun beberapa pembeli tidak mengetahui tentang garansi *lifetime* itu tidak membuat hukumnya menjadi haram atau dilarang dalam islam, karena ketika terjadinya jual beli sudah ada kerelaan antara penjual dan pembeli, dan garansi ini adalah garansi yang lain daripada yang lain, yang berani memberikan garansi *lifetime* yang menunjukkan bahwa produk yang dijual memiliki kualitas yang baik, selain itu produk *Tupperware* juga termasuk kedalam produk yang ramah lingkungan.

Berdasarkan penelitian dapat dikemukakan bahwa pelaksanaan garansi *lifetime* produk *Tupperware* di Toko Fandi Atmajaya yaitu diperbolehkan, karena garansi *lifetime* adalah garansi yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan yang membeli dan menggunakan produk produk yang dikeluarkan oleh perusahaan, dalam hal ini distributor *Tupperware* memberikan jaminan penggantian produk yang mengalami kerusakan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Sedangkan dalam hukum Islam garansi *lifetime* yang

⁷⁰ Wawancara Ibu Fatha Julita Pemilik Toko Fandi Atmajaya Cilegon, Kamis 27 Februari 2020

diberikan oleh *Tupperware* diperbolehkan sesuai hadits Nabi SAW yang diriwayatkan oleh Muslim dari Hakim ibn Hizam bahwasannya jual beli yang jujur dan tanpa adanya kebohongan (keburukan) adalah jual beli yang diberkahi (diperbolehkan). Dan garansi yang diberikan adalah garansi yang tidak ada keburukan baik itu untuk penjual atau pembeli, karena apabila ada kerusakan dikemudian hari, maka akan diganti dengan produk yang baru. Dan dengan itu juga perusahaan menunjukkan bahwa produk yang dijual adalah produk yang berkualitas.