

## BAB IV

### PAPARAN DATA, TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Paparan Data

##### 1. Profil PT. Vinivici Primalestasi Kabupaten Pamekasan

###### a) Sejarah PT. Vinivici primalestasi

PT vinivici Prima lestari merupakan perusahaan tupperwear yang berdomisili di Surabaya dan memiliki beberapa cabang, termasuk didaerah pamekasan. Berlokasi di Jl. Trunojoyo No 146 Pamekasan, PT Vinivici Prima Lestari membuka agen resminya dengan nama PT Vinivici Prima Lestari AGM Pamekasan. Ada banyak rangkaian kegiatan yang dilakukan PT Vinivici Primalestari sebagai agen resmi perusahaan tupperwear dipamekasan. Seperti mempromosikan produk, memasarkan produk hingga melayani klaim garansi yang dilakukan konsumen untuk produk tupperwear. Selain itu, banyak kegiatan menarik lainnya yang diadakan perusahaan untuk memperkuat hubungan perusahaan dengan konsumennya, seperti agenda mingguan yang berhadiah tupperwear dengan tujuan semakin banyak konsumen yang tertarik dan menjadi member.<sup>1</sup>

###### b) Visi Misi PT. Vinivici Primalestari

Visi : merubah kehidupan perempuan indonesia dan keluarga agar sejahtera.

---

<sup>1</sup> Profile PT Vinivici, <https://id310818-vinivici-prima-lestari-pt-tupperware-surabaya.contact.page/>. diakses pada tanggal 02 November 2022.

Misi : merekrut dan mengedukasi member untuk melakukan penjualan.<sup>2</sup>

c) Sistem Penjualan

Produk Tupperware tidak dijual di toko, ataupun pasar swalayan, pusat perbelanjaan, melainkan dengan sistem penjualan yang unik dan edukatif, yang dinamakan *Tupperware Party*. Tiap- tiap produk diberi penjelasan dari pihak distributor *Tupperware* mengenai fungsi *Tupperware* itu tersendiri, oleh sebab itu distributor memberikan training- training kepada penjual mengenai produk Tupperware. Dalam acara Tupperware Party, produk-produk Tupperware diperkenalkan, sehingga konsumen dapat mengetahui kegunaan produk dan mengfungsikan dengan semestinya.<sup>3</sup>

d) Keunggulan Produk Tupperware

Tupperware menawarkan berbagai keunggulan yang membuatnya begitu istimewa, diantaranya sebagai berikut:

1. Higienis dan Ramah Lingkungan

Material dan warna yang digunakan untuk membuat produk Tupperware berkualitas tinggi dan memenuhi standar keamanan dari lembaga yang berwenang. Sehingga dapat dipastikan produk Tupperware aman untuk kesehatan. Produknya yang rusak atau cacat

---

<sup>2</sup> Susanti, Tupperware Sejuta Peluang, Sejuta Keluarga. <https://www.tupperware.co.id/karir/cerita-sukses/widya-susanti-authorized-group-manager-pt-vinivici-prima-lestari>. diakses pada tanggal 02 November 2022.

<sup>3</sup> Putri Damayanti, *Jual Beli Bersyarat Antara Sales Force dan Distributor Produk Tupperware*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2009), 59.

akan di daur ulang. Bukan untuk membuat produk Tupperware baru, melainkan untuk membuat produk non Tupperware.

## 2. Desain dan Inovasi

Tupperware telah mendapat berbagai penghargaan Internasional untuk desain produk yang inovatif. Setiap lekukan memiliki fungsi termasuk tutupnya dirancang khusus sehingga tahan udara dan cair. Tupperware terus berinovasi meluncurkan produk- produk baru disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi.

## 3. Garansi Seumur Hidup

Tupperware memberikan garansi seumur hidup. Jika terdapat produk rusak atau cacat dalam pemakaian normal (bukan pemakaian komersial atau industri) maka akan diganti dengan produk regular yang tersedia, atau produk setara. Tupperware menjadikan Garansi adalah salah satu strategi promosi untuk menarik minat pembeli bahwa produk Tupperware mendapatkan jaminan dan memiliki kualitas yang tinggi.

## 4. Semua Kerusakan Akan Diganti

Kecuali melengkung, meleleh, bekas gigitan, tersayat, tergores dan terkena noda, pecah karena pukulan. Non plastik Tupperware yaitu gambar printing, booklet, Box dan tas pretty glam.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Hidayatul Munawwaroh, *Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Graansi Lifetime Produk Tupperware*, ( Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2009), 49-50.

## 2. Mekanisme Garansi

Wadah penyimpanan yang terbuat dari plastik atau yang biasa dikenal dengan Tupperware merupakan alat penunjang kebutuhan manusia, khususnya dalam kegiatan simpan menyimpan makanan. Bentuknya yang tersedia dengan berbagai ukuran dan mudah ditemukan, serta bisa digunakan dalam keadaan panas, dingin ataupun suhu ruang menjadikan Tupperware sangat digandrungi konsumennya, khususnya kaum perempuan. Saat ini. Seperti halnya produk penunjang kebutuhan lainnya, Tupperware juga menawarkan berbagai hal hal menarik untuk menarik minat konsumennya seperti Garansi. Garansi yang ditawarkan berbeda dengan garansi yang ditawarkan produk rumah tangga lainnya, garansi yang ditawarkan oleh Tupperware adalah garansi life time.

Garansi lifetime adalah garansi seumur hidup. konsumen dapat mengklaim garansi life time dengan jaminan produk tersebut digunakan semestinya dan sesuai fungsinya, sehingga jika terjadi kerusakan konsumen dapat mengklaim garansi dan akan diganti produk yang baru oleh perusahaan. Klaim garansi life time bisa dilakukan melalui beberapa kriteria seperti parahnya kerusakan yang terjadi, kecuali meleleh, pecah karena terkena pukulan atau gigitan, melengkung, tergores dan terkena noda. Akan tetapi, Dalam pelaksanaannya klaim garansi life time ini sering kali disalahgunakan oleh para konsumen seperti melakukan kerusakan secara sengaja dengan

memecahkan sehingga menimbulkan kerusakan sehingga dapat mengklaim garansi yang sudah disiapkan perusahaan.

a. Proses pembelian produk

“Saya seorang sales force yang biasa bertemu dengan pelanggan. Mulai dari melayani pembelian produk tupperwear hingga layanan untuk klaim garansi life time. sejauh karir saya sebagai sales force, saya sudah membantu lebih dari 10 pelanggan untuk mengajukan garansi life time. masalah utama yang sering saya temui adalah pecah ketika digunakan. Sesuai prosedur saya berusaha membantu pengajuan klaim terhadap produk tupperwear tersebut. Sebenarnya ini bukan kasus saya, tapi kasus rekan kerja saya. Kami menemukan beberapa pelanggan sengaja menghancurkan produk agar mendapatkan klaim garansi, dan kami selalu sales force berusaha profesional dan membantu melakukan klaim tersebut, walaupun pada akhirnya pelanggan tersebut harus membayar sedikit kompensasi karena barang yang diklaim lebih murah dari barang pengganti sehingga sesuai prosedur, pelanggan membayar sebanyak sisa harga dari barang pengganti”.<sup>5</sup>

Informan diatas yang merupakan sales force menjelaskan tugasnya mulai dari melayani pembelian hingga pengajuan klaim garansi life time. masalah yang sering dihadapi sales force ketika terdapat pelanggan mengajukan klaim garansi adalah tupperwear dalam keadaan pecah saat digunakan. Sesuai procedural yang berlaku, pihak sales force akan membantu pengajuan klaim tersebut. Akan tetapi, tidak semua klaim yang dilakukan pelanggan jujur. Ada beberapa pelanggan yang sengaja memecahkan tupperwearnya agar mendapat garansi life time, dan

---

<sup>5</sup> Wawancara Langsung Dengan Bapak Irwan Tanggal 08 November 2022, Pada Jam 13:00-13:20 WIB Di Tempat Kerja Bapak Irwan.

memilih untuk membayar biaya tambahan agar mendapatkan barang pengganti yang lebih bagus.

Selanjutnya, peneliti juga menemui seorang perempuan yang berprofesi sebagai pegawai bank swasta. Informan bernama Anggi tersebut mengaku sebagai member dari salah satu perusahaan penyedia tupperwear bergaransi. Berikut ini adalah hasil wawancaranya.

“Saya seorang karyawan bank yang setiap harinya sangat sibuk, hampir tidak ada waktu bagi saya keluar di jam istirahat walau hanya membeli makan, selain itu saya terbiasa hidup sehat sehingga tidak sembarangan makan. Oleh sebab itu saya mensiasati dengan membawa bekal dari rumah. Saya termasuk selektif dalam memilih tupperwear atau tempat makan yang saya gunakan. Saya selalu membeli produk tupperwear yang bergaransi, selain karena lebih terjamin kualitasnya, juga jika terjadi kerusakan dapat mengklaim garansi. Saya pernah sekali melakukan klaim garansi, tapi gagal karena tupperwear yang saya gunakan tidak memenuhi standart pengajuan klaim dikarena tupperwear saya meleleh bukan pecah”.<sup>6</sup>

Informan kedua yang peneliti temui adalah seorang pegawai bank. Menurut pengakuan responden, tupperwear yang dibelinya sebagai tempat makan selalu bergaransi dengan pertimbangan jaminan kualitas dan garansi. Akan tetapi, Informan pernah mencoba melakukan klaim terhadap produk tupperwear yang digunakannya, tetapi tidak berhasil. Hal tersebut dikarenakan, barang yang akan diklaim tidak pecah melainkan meleleh, sehingga sesuai SOP perusahaan tupperwear pada

---

<sup>6</sup> Wawancara Langsung Dengan Ibu Anggi Tanggal 10 November 2022, Pada Jam 10:00-10:30 WIB Di Rumah Ibu Anggi.

umumnya, barang yang meleleh tidak termasuk barang yang memiliki garansi.

b. Jenis-jenis garansi

Informan ini adalah seorang mahasiswa akhir, bernama Ria. Sebagai mahasiswa, informan sering kali dibungkuskan makanan dari orang tuanya untuk persediaan makanan di kos menggunakan tupperwear, akan tetapi setiap kali tupperwearnya rusak, informan akan dimarahi ibunya. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan responden tersebut.

“Saya sebelumnya tidak tau kalau tupperwear itu bergaransi, hingga suatu hari ketika ibu saya membekali saya dengan banyak makanan untuk stok selama beberapa hari dan saya memecahkan salah satunya, saya cukup galau. Ini sedikit agak drama, saya agak wawas mengingat disosial media banyak ibu ibu marah terhadap anaknya hanya karna tupperwear, dan saya tidak mau itu terjadi. Oleh sebab itu saya mencoba menggantinya dengan membeli yang baru. Tapi tidak jadi, sebab seorang teman membantu saya mengklaim garansinya, dan berhasil. Saya mendapat penggantinya yang sama persis, hanya saja saya membayar separuhnya dikarenakan barang pengganti lebih mahal dari barang yang saya klaim. Agak keberatan sebenarnya, mengingat produk pengganti sama persis dari produk yang saya klaim dan saya harus membayar setengah harganya, menurut saya ini bukan garansi tapi saya membeli kembali hanya mendapat diskon”.<sup>7</sup>

Menurut penuturan informan ketiga, informan berhasil mengklaim garansi barang tersebut atas bantuan temannya. Akan tetapi barang pengganti dari produk yang diklaim, dinilai lebih mahal. Informan

---

<sup>7</sup> Wawancara Langsung Dengan Riya Tanggal 11 November 2022, Pada Jam 09:00-09:30 WIB Di Rumah Riya.

merasa keberatan dengan hal tersebut dan berpendapat, hal tersebut bukanlah garansi tetapi membeli kembali hanya mendapat diskon, dikarenakan informan harus membayar separuh harga dari harga barang pengganti tersebut.

c. Pertukaran garansi

Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan responden pertukaran garansi:

“kami cukup selektif dalam memberikan garansi. Memang benar, ada beberapa oknum pelanggan kami yang berusaha merusak barangnya agar mendapat garansi life time dan diganti dengan produk terbaru. Akan tetapi, kami memiliki beberapa aturan yang harus dipenuhi oleh pelanggan agar dapat mengklaim garansi tersebut. Sebenarnya sangat mudah untuk melakukan klaim garansi. Ada beberapa prosedur yang harus di penuhi oleh pelanggan seperti produk tersebut mengalami kerusakan setelah digunakan secara normal akan mendapat garansi, diganti dengan produk yang baru sesuai dengan produk yang tersedia di distributor, kecuali produk yang masuk dalam kategori produk yang mudah meleleh, melengkung, terkena noda, pecah karya pukulan, tersayat, tergores tidak bisa mengklaim garansi. Cara klaimnya pun sangat mudah, pelanggan bisa datang ke kantor distributor atau menyerahkannya melalui sales farce (SF), kemudian nanti akan dinilai apakah barang tersebut masuk kategori atau tidak, jika iya maka kami akan menggantinya, akan tetapi ada beberapa kasus kami tidak bisa menggantinya sama persis, hal tersebut disebabkan ketersediaan produk kami yang terbatas”.<sup>8</sup>

Informan kedua mengungkapkan kalau pihak mereka cukup selektif dalam memberikan garansi, mengingat sering kali ada pelanggan yang nakal dalam aktivitas klaim garansi tersebut. Informan juga menyebutkan syarat mengklaim garansi salah satu syaratnya dalam produk yang

---

<sup>8</sup> Wawancara Langsung Dengan Ibu Yuni Tanggal 07 November 2022, Pada Jam 13:00-13:20 WIB Di Rumah Ibu Yuni.

diajukan life time garansi adalah produk yang mengalami kerusakan dan dipergunakan secara normal, kecuali produk yang mudah meleleh, melengkung, terkena noda, pecah karya pukulan, tersayat, tergores tidak bisa mengklaim garansi.

Selanjutnya Peneliti menemui informan ditempat kerjanya dan berikut ini adalah hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan.

“Ditempat saya bekerja, cukup banyak pengajuan klaim garansi life time untuk produk tupperwear, akan tetapi tidak semua berhasil. Ada beberapa prosedur yang harus dilalui untuk mengklaim garansi life time ini. Karena dibebberapa kasus, banyak pelanggan sengaja merusak barangnya agar diganti produk baru dengan cara mengklaim garansi life time, jadi pengajuan klaim dapat dilaksanakan jika pelanggan membawa bagian bagian yang rusak untuk mendapat garansi. Kita juga mengecek harga produk diretail, jadi jika harga produk pengganti lebih mahal dari produk yang diklaim, maka pelanggan wajib membayar selisihnya. Dan sebaliknya jika barang pengganti lebih murah dari barang yang di klaim maka tidak ada kompensasi pengembalian, alias gratis”.<sup>9</sup>

Informan selanjutnya yang peneliti temui adalah ibu lina, ibu rumah tangga yang sudah menjadi member sejak tiga tahun lalu.

“Saya pernah mengambil klaim garansi untuk produk tupperwear yang saya beli beberapa bulan lalu, awalnya hanya bagian pinggirnya pecah dan bocor. Terus saya coba komunikasikan dengan sales Force nya, tapi katanya tidak bisa. Jadi saya tidak kehabisan akal, saya pecahkan saja dan saya coba Tanya lagi dan akhirnya berhasil”.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Wawancara Langsung Dengan Bapak Irwan Tanggal 08 November 2022, Pada Jam 13:00-13:20 WIB Di Tempat Kerja Bapak Irwan.

<sup>10</sup>Wawancara Langsung Dengan Ibu Lina Tanggal 09 November 2022, Pada Jam 14:00-14:20 WIB Di Rumah Ibu Lina.

Dari pemaparan informan tersebut terdapat unsur kesengajaan yang dilakukan. Yang mana responden tersebut sengaja memecahkan produk tupperwear yang hendak di klaim dengan menghancurkannya secara sengaja. Informan mengaku, bahwa awalnya produk yang dia gunakan pecah dibagian pinggir dan mengalami kebocoran sehingga tidak bisa menyimpan makanan yang mengandung air. Informan mencoba mengklaim garansi akan tetapi tidak bisa. Tidak kehabisan akal, informan kemudian menghancurkan produk tersebut dan akhirnya garansi bisa diklaim, tupperwear informan mendapat ganti produk baru.

Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan ibu farida.

“beberapa pelanggan kami sudah mengklaim berhasil garansi untuk produk yang mereka beli. Kami menggantinya sesuai dengan perjanjian yang sudah disepakati dan tentu sesuai dengan standart operasional perusahaan atau SOP yang berlaku. Akan tetapi dari 10 klaim garansi, 7 diantaranya mengalami kerusakan yang tidak wajar, seperti dibanting. Tetap harus menggantinya, karena memenuhi kriteria pengajuan klaim”.<sup>11</sup>

Informan yang peneliti temui merupakan sales force yang bekerja disalah satu store tupperware yang ada dipamekasan. Informan menyebutkan, beberapa pelanggan Tupperware ditempatnya bekerja sudah berhasil mengklaim garansi produk yang mereka beli sesuai dengan SOP perusahaan yang berlaku. Dari beberapa kasus klaim garansi life time tersebut, beberapa kasusnya dianggap tidak wajar karena kerusakannya sangat parah seperti dibanting. Akan tetapi, perusahaan

---

<sup>11</sup> Wawancara Langsung Dengan Ibu Farida Tanggal 07 November 2022, Pada Jam 10:00-10:30 WIB Di Rumah Ibu Farida.

tetap harus mematuhi peraturan dan SOP yang berlaku, sehingga tetap memberikan garansi pada konsumen yang memiliki kerusakan tupperware yang tidak wajar tersebut.<sup>12</sup>

Informan selanjutnya adalah Amina yang berprofesi sebagai guru. Informan keempat mengaku tidak pernah mengklaim garansi, karena tupperwear yang digunakan masih aman. Berikut ini adalah hasil wawancaranya.

“Sejauh ini saya belum mengajukan klaim garansi terhadap produk tupperwear yang saya punya, karena tupperwear yang saya gunakan masih bagus. Saya mendengar beberapa teman saya sudah melakukan klaim garansi dan pihak perusahaan sudah menggantinya. Alasan teman-teman saya sederhana sih kenapa mengajukan klaim, karena ingin mengganti model terbaru. Mereka menghancurkan tupperwearnya sendiri hingga pecah dengan memasukan kedalam freezer kemudian memecahkannya, kemudian dengan bantuan sales force mengajukan klaim dan mendapat barang pengganti sesuai dengan yang diinginkan”.<sup>13</sup>

Menurut pengakuan informan diatas, informan belum pernah mengajukan garansi dikarenakan produk yang digunakan masih bagus. Tetapi, informan memiliki beberapa teman yang mengajukan klaim garansi melalui sales force dan berhasil. Pengajuan klaim tersebut dilandasi karena konsumen ingin mengganti model tupperwear sehingga memecahkan tupperwear dengan cara memasukan kedalam freezer terlebih dulu kemudian memecahkannya.

---

<sup>12</sup> Observasi Langsung di Rumah Ibu Farida.

<sup>13</sup> Wawancara Langsung Dengan Amina Tanggal 11 November 2022, Pada Jam 10:00-10:20 WIB Di Rumah Amina.

Informan selanjutnya adalah ART bernama Ijah. Informan kelima ini mengaku tidak tahu cara mengklaim garansi tupperwear dikarenakan yang membeli adalah majikannya, berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan informan.

“Saya tidak tau kalau tupperwear yang saya gunakan untuk membuat bekal majikan saya adalah tupperwear yang bergaransi, saya tau setelah saya pernah memecahkannya sekali dan saya meminta maaf. Boss saya baik memang kemudia dia bilang tidak apa apa lain itu bisa ditukar dengan yang baru. Saya kaget, bagaimana barang yang sudah rusak bisa diganti dengan yang baru. Kemudian boss saya menjelaskan kalau hal tersebut ada garansinya, saya diminta mengumpulkan pecahan tupperwear itu untuk kemudian nanti diserahkan ke pihak toko yang saya tidak tahu namanya”.<sup>14</sup>

Dari penuturan informan diatas diketahui bahwa klaim garansi untuk tupperwear bisa dilakukan dengan menyerahkan produk yang rusak kepada pihak toko yang dimaksud dalam hal ini adalah pihak distributor atau sales force, kemudian pihak distributor akan meneliti apakah produk tersebut bisa mengajukan klaim garansi atau tidak.

Informan selanjutnya adalah ibu rumah tangga yang setiap hari membawakan bekal untuk anaknya yang masih TK bernama, Tina. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan informan.

“Saya awalnya tidak tau kalau tupperwear ada garansi life timenya. Sebagai ibu ibu yang terbiasa menyiapkan bekal untuk anak. Tupperwear menjadi barang penting bagi saya. Jadi saya mengoleksi beberapa model tupperwear. Saya pernah sekali memecahkan tupperwear saya yang tidak rusak sama sekali dengan membantingnya, karena saya ingin menggantinya model terbaru.

---

<sup>14</sup> Wawancara Langsung Dengan Ijah Tanggal 11 November 2022, Pada Jam 14:00-14:20 WIB Di Rumah Majikan Ijah.

Waktu itu saya pikir saya tidak perlu mengeluarkan uang lagi jika mengklaim garansi, akan tetapi untuk mendapat model yang saya inginkan, saya harus membayar sisa harga dari produk pengganti karena nilai harga produk yang saya klaim lebih rendah dari barang pengganti, agak sedikit kecewa sebenarnya, tapi saya mengerti kalau itu sistemnya”.<sup>15</sup>

Informan diatas mengaku bahwa ia adalah kolektor tupperwear dan pernah memecahkan satu koleksinya agar bisa mendapat barang pengganti model terbaru. Akan tetapi, produk yang ia klaim lebih murah dari produk pengganti, akhirnya informan membayar sisa dari harga produk pengganti. Informan merasa kecewa karena harapannya akan mendapatkan barang gratis, justru menambah sedikit anggaran untuk mendapatkan produk incaran. Walaupun sedikit kecewa, responden sedikit mengerti karena hal tersebut sudah menjadi peraturan perusahaan.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Ibu Danu

“Kalo yang saya ketahui mbak tidak semua produk tupperware memperoleh garansi lifetime hanya sebagian saja yang berbahan dasar plastik, kalo yang bahannya logam sepertinya tidak memperoleh garansi lifetime. Saya dulu pernah mau mengkalaim garansi karena toples saya pecah hal itu dikarenakan toples tersebut saya taruh di freezer karena beku saya banting toples itu dan akhirnya pecah lalu saya mendatangi kantor terdekat tapi dari pihak sananya tau kalo toples tersebut sengaja saya pecahkan jadi saya tidak bisa mengklaim garansi”.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Wawancara Langsung Dengan Ibu Tina Tanggal 11 November 2022, Pada Jam 16:00-16:20 WIB Di Rumah Ibu Tina.

<sup>16</sup> Wawancara Langsung Dengan Ibu Danu Tanggal 13 November 2022, Pada Jam 09:00-09:30 WIB Di Rumah Ibu Danu.

Informan diatas menjelaskan bahwasannya produk tupperware hanya sebagian saja yang memperoleh garansi lifetime apabila bahan yang terbuat dari logam tidak mendapat garansi lifetime karena apabila peralatan masak mendapatkan garansi lifetime juga maka akan banyak sekali orang-orang yang memanfaatkan garansi tersebut dan menyebabkan perusahaan mengalami kerugian.

## **B. Temuan Penelitian**

1. Ada beberapa prosedur yang harus di penuhi konsumen untuk mengajukan klaim garansi.
2. Klaim garansi bisa dilakukan dengan datang langsung ke kantor distributor atau melalui sales force.
3. Barang yang akan diklaim akan diteliti lebih dulu, kemudian jika memenuhi syarat klaim garansi akan di ACC.
4. Barang yang diklaim adalah barang yang pecah. Barang yang meleleh, tergores, terkena noda, terkena gigitan tidak bisa mengklaim garansi.
5. Tidak semua klaim garansi life time yang dilakukan konsumen berhasil dikarenakan tidak memenuhi kriteria pengajuan klaim.
6. Konsumen akan mendapatkan barang pengganti produk yang diklaim secara gratis jika nilai jual produk pengganti lebih rendah dari produk yang di klaim.
7. Konsumen diharuskan membayar sebagian dari harga jual jika barang pengganti memiliki harga lebih tinggi dari harga produk yang diklaim.
8. Sebagian konsumen mengklaim garansi dengan cara sengaja menghancurkan atau memecahkan tupperwearnya sendiri.

9. Konsumen mengaku mengklaim garansi untuk mengganti model terbaru.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Mekanisme Pelaksanaan Garansi Lifetime Tupperware di Distributor Pamekasan**

Garansi bernama garansi life time yang dianggap menguntungkan Tupperwear sering kali disebut harta karun kaum emak emak. Saking berharganya tupperwear sering kali di jadikan jokes “ tupperwear lebih berharga dari pada anaknya”. Hobi ibu ibu yang sering kali mengoleksi tupperwear ini dilirik sebagai lading bisnis menguntungkan bagi produsen perabotan rumah tangga berbahan plastik. Untuk semakin meningkat minat beli konsumen, perusahaan perabotan rumah tangga, khususnya tupperwear meluncurkan konsumen.

Garansi life time adalah garansi seumur hidup yang berarti jika terjadi kerusakan pada produk tupperwear yang digunakan sesuai fungsinya dan semestinya dapat mengajukan klaim sehingga mendapatkan produk pengganti secara gratis. Akan tetapi tidak semua klaim kerusakan tupperwear dapat mengklaim garansi lifetime. Dalam pengajuan garansi life time terhadap beberapa prosedur yang harus dipenuhi oleh konsumen.

Salah satu yang harus dilakukan oleh konsumen agar dapat mengklaim garansi life time terhadap produk tupperwear adalah dengan mendatangi langsung kantor distributor atau melalui sales force yang dapat membantu mengajukan klaim terhadap produk yang akan di klaim. Konsumen harus

menunjukkan dan menyerahkan produk tupperwear yang rusak, sebagai tahap pertama procedural pengajuan klaim garansi.

Distributor melalui sales force akan melakukan evaluasi apakah produk yang diklaim oleh konsumen masuk kategori layak diberikan garansi life time atau tidak, sesuai syarat yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Barang yang dapat diklaim oleh konsumen adalah barang yang pecah dan konsumen wajib membawa pecahannya ke kantor distributor. Tidak semua produk tupperwear dapat mengklaim garansi lifetime, hal tersebut dikarenakan beberapa kriteria pengajuan garansi yang harus dipenuhi oleh konsumen. Salah satu syarat konsumen dapat mengklaim garansi untuk tupperwearnya adalah produk tersebut mengalami kerusakan bukan dikarenakan meleleh, tergores, terkena noda, terkena gigitan sehingga tidak bisa mengklaim garansi.

Dalam pelaksanaannya, tidak semua barang pengganti yang diklaim konsumen gratis. Barang pengganti yang nilai jualnya lebih rendah dari nilai produk yang diklaim akan didapatkan secara Cuma Cuma oleh konsumen, alias gratis. Akan tetapi, barang pengganti yang nilai jualnya lebih tinggi dari produk yang di klaim, konsumen berkewajiban membayar selisihnya.

Konsumen akan mendapatkan barang pengganti produk yang diklaim secara gratis jika nilai jual produk pengganti lebih rendah dari produk yang di klaim. Sebaliknya, jika nilai jual produk pengganti lebih tinggi dari produk yang diklaim, maka konsumen diwajibkan membayar selisih harga antara produk pengganti dengan produk yang diklaim.

Fakta dilapangan, tidak semua konsumen yang mengklaim garansi dilakukan dengan jujur. Terdapat beberapa konsumen dengan sengaja merusak produk agar dapat mengklaim garansi yang dijanjikan oleh perusahaan. Konsumen konsumen tersebut mengatakan sengaja melakukan agar segera mengklaim garansi dan mendapatkan produk tupperwear terbaru, sehingga konsumen nekat memecahkan produk tupperwear yang dimiliki. Meskipun sebagian konsumen mengaku, klaim garansi dilakukan karena barang yang dimiliki memang benar rusak.

Konsumen lain juga berpendapat bahwa sengaja melakukan penghancuran terhadap produk tupperwear yang dimiliki lantaran tertarik pada produk baru dengan model yang lebih bagus. Konsumen tersebut beranggapan jika membeli langsung akan sangat boros, oleh sebab itu konsumen menghancurkan secara sengaja produk tupperwear yang dimiliki agar dapat mengklaim garansi dan dapat menukarnya dengan produk baru, meskipun konsumen tetap harus membayar selisih dari produk pengganti dengan produk yang di klaim.

## **2. Tinjauan KHES Tentang Garansi Lifetime Tupperware**

Garansi adalah suatu bentuk layanan paska transaksi yang diberikan kepada konsumen terhadap barang yang digunakan dalam jangka panjang. Garansi merupakan salah satu bagian dari perjanjian jual beli, dimana penjual menanggung kerusakan sebuah produk yang dibeli oleh pihak konsumen dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Syarat dan peraturan untuk

memperoleh garansi biasanya dijelaskan pada suatu surat atau dijelaskan saat transaksi.

Tupperware merupakan sebuah perusahaan yang menjual produk plastik untuk kebutuhan rumah tangga yang mana kualitasnya tidak usah diragukan lagi. Tupperware merupakan perusahaan ternama yang menawarkan sebuah garansi lifetime. Garansi lifetime merupakan sebuah garansi seumur hidup, jadi apabila konsumen membeli produk tupperware dan mengalami kecacatan maka konsumen berhak mengklaim garansi tersebut untuk mendapatkan dari produk yang dibelinya secara gratis dengan mendatangi kantor terdekat.

Garansi lifetime seperti yang ditawarkan oleh produk tupperware masih terbilang jarang, karena masih sedikit dari perusahaan-perusahaan yang menerapkan sistem garansi lifetime. Tidak semua produk tupperware memperoleh garansi lifetime, hanya beberapa produk saja yang telah ditentukan yang sesuai dengan ketentuan dalam garansi lifetime tupperware.

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dalam bab IX membahas tentang *khiyar 'aib*. *Khiyar 'aib* adalah *khiyar* jual beli yang memperbolehkan pembeli atas suatu barang untuk membatalkan akad jual beli karena terdapat kecacatan pada barang yang telah dibeli, yang tidak diketahui sebelumnya saat melaksanakan akad jual beli.

*Khiyar 'aib* dan garansi memiliki persamaan yang tercantum dalam KHES pasal 280 tentang pembeli mempunyai hak untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli yang ditemukan cacat pada objek tersebut.

Terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi dalam *khiyar 'aib* salah satunya adalah akad, subyek dan obyek begitupun dengan garansi lifetime hal terpenting yang harus diperhatikan dalam megklaim garansi lifetime adalah akad, subyek dan obyek

a) Akad

Dalam *khiyar 'aib* dijelaskan bahwasannya setiap barang yang dibeli harus diisyaratkan sempurna dan apabila terdapat kecacatan maka barang tersebut berhak dikembalikan. Sedangkan dalam garansi lifetime tupperware pembeli harus menyetujui kesepakatan yang dibuat oleh pihak tupperware namun apabila terjadi kecacatan maka konsumen akan mendapatkan ganti produk yang baru yang mana barang tersebut harganya sesuai dengan barang yang sudah dibeli yang memiliki kecacatan tersebut.

KHES bab X bagian keempat pasal 241 tentang *khiyar 'aib* menjelaskan:

1. Penjual benda yang aibnya tidak merusak kualitas benda yang diperjual belikan yang diketahui sebelum transaksi maka sah.
2. Pembeli dalam jual beli yang terdapat aib yang merusak kualitasnya, berhak mengembalikan benda tersebut kepada penjual dan berhak mendapatkan uangnya kembali.<sup>17</sup>

Apabila pasal di atas dikaitkan dengan prosedur garansi lifetime tupperrware, ayat 1 sesuai karena dalam prosedur garansi lifetime pembeli dapat mengetahui barang yang akan dibeli dengan melihat

---

<sup>17</sup> Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian Keempat pasal 241 tentang *khiyar 'aib*.

katalog yang sudah disediakan oleh pihak tupperware dalam sebuah web. Namun dalam ayat 2 tidak sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam tupperware karena dalam mengklaim garansi lifetime tupperware pembeli hanya memperoleh barang ganti yang cacat tersebut dengan barang yang sama dan tidak ada sistem pengembalian uang kepada konsumen. Jika dalam mengklaim garansi produk yang diklaim kosong dikantor maka pihak kantor cabang akan mengajukan barang yang diklaim tersebut ke kantor pusat.

Dalam kompilasi hukum ekonomi syariah dalam melakukan sebuah akad harus transparan dilakukan secara terbuka oleh kedua belah pihak, namun dalam praktiknya pada saat konsumen mau mengklaim barang tidak ada keterbukaan antara pihak penjual dan pembeli dengan cacatnya barang tersebut.

b) Subyek

Ada beberapa subyek yang harus diperhatikan dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan garansi. Dalam *khiyar 'aib* ada tiga subyek. Pertama dalam KHES bab X bagian empat ayat 3 dan 4 pasal 281 yang membahas tentang *khiyar 'aib* yaitu:

- 1) Penjual wajib mengembalikan uang pembeli sepenuhnya kepada pembeli apabila obyek terdapat *'aib* disebabkan kelalaian penjual.

2) Pengadilan berhak menolak tuntutan terhadap pembatalan jual beli apabila benda tersebut terdapat '*aib* karena kelalaian pembeli.<sup>18</sup>

Dalam pasal tersebut kedua ayatnya tidak sesuai dengan prosedur garansi lifetime tupperware karena apabila ada konsumen mau mengklaim garansi tersebut pihak dari tupperware hanya mengganti dengan barang yang baru dengan harga yang sama dan uang yang masuk tidak dikembalikan. Dalam ayat selanjutnya juga tidak sama dengan prosedur garansi lifetime tupperware yang membahas tentang pengadilan sedangkan dalam praktiknya khususnya di cabang distributor pamekasan tidak ada kasus pengeklaiman garansi lifetime tupperware yang sampai dibawa dan ditangani oleh pihak pengadilan.

Yang kedua, KHES bab X bagian keempat pasal 282 yang membahas tentang *khiyar 'aib*:

“Pengadilan berhak menetapkan status kepemilikan benda tambahan dari benda yang terkena '*aib* yang terjadi sengketa”.<sup>19</sup>

Dalam praktiknya tidak ada satupun kasus dalam mengklaim garansi lifetime tupperware yang diselesaikan melalui proses pengadilan bahkan tidak ada keterbukaan antara penjual dan konsumen.

Yang ketiga, KHES bab x bagian keempat pasal 283 tentang *khiyar 'aib* yaitu:

---

<sup>18</sup> Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat ayat 3 dan 4 pasal 281 tentang *khiyar 'aib*.

<sup>19</sup> Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 282 tentang *khiyar 'aib*.

- 1) Pembeli bisa menolak seluruh benda yang dibeli secara borongan jika terbukti beberapa diantaranya terdapat 'aib sebelum transaksi
- 2) Pembeli dibolehkan hanya membeli benda-benda yang tidak terdapat 'aib.<sup>20</sup>

Dalam ayat 1 belum diketahui pasti terkait konsumen membeli barang secara borongan apa tidak karena menurut riset sebagian konsumen membeli produk tupperware kepada member resmi tupperware, member tersebut membeli secara borongan kepada pihak cabang distributor tupperware dicabang terdekat untuk persediaan konsumen dengan keadaan barang tidak terdapat 'aib. Untuk ayat 2 sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku dalam garansi lifetime tupperware karena apabila barang tersebut sebelum terjadinya transaksi diketahui memiliki 'aib maka barang tersebut tidak diperkenankan untuk dibeli.

c) Obyek

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dijelaskan pada bagian bab X bagian keempat pasal 279 tentang *khiyar 'aib* bahasannya

“Benda yang diperjual belikan harus terbebas dari 'aib, kecuali sebelumnya telah dijelaskan”.<sup>21</sup>

Uraian diatas sudah sesuai dengan apa yang dipraktikkan pada tupperware, apabila ada konsumen yang hendak membeli sebuah produk tupperware maka member akan menjelaskan secara detail sesuai dengan produk yang akan dibeli selain itu pembeli juga bisa mengakses di web

---

<sup>20</sup> Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 283 tentang *khiyar 'aib*.

<sup>21</sup> Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 279 tentang *khiyar 'aib*.

resmi tupperware mengenai produk tupperware disana sudah lengkap dijelaskan.

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

- 1) 'Aib benda yang menyebabkan sengketa antara pihak penjual dan pihak pembeli diselesaikan pengadilan.
- 2) 'Aib benda ditetapkan oleh pihak yang berenang.

Pada uraian diatas bagian ayat 1 tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku di dalam garansi lifetime tupperware, karena pihak dari tupperware tidak menjelaskan sengketa atau perselisihan apa saja yang dapat dibawa dan diselesaikan kepengadilan dan untuk saat ini belum terdengar isu-isu penyelesaian sengketa pengeklaiman garansi lifetime tupperware dipengadilan.

Bagian ayat 2 sudah sesuai dengan prosedur garansi lifetime tupperware, Karena jika ada konsumen yang hendak mengklaim garansi lifetime maka pihak member atau yang bertugas akan menjelaskan terkait 'aib tersebut apakah produk tersebut termasuk dalam garansi lifetime atau tidak.

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

“Obyek jual beli yang telah digunakan atau dimanfaatkan secara semurna tidak dapat dikembalikan”.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah bab X bagian keempat pasal 284 tentang *khiyar 'aib*

Penjelasan di atas sejalan dengan apa yang sudah berlaku dalam tupperware apabila produk sudah digunakan dengan sebagai mana mestinya namun produk mengalami kerusakan atau kecacatan maka pihak tupperware akan mengganti dengan yang baru, tetapi apabila produk tupperware yang rusak karena meleleh, pecah akibat dibanting, tergores dan terdapat bekas gigitan pihak tupperware tidak akan mengganti karena hal itu disebabkan kesalahan pihak konsumen.

Sesuai dengan uraian diatas prosedur garansi lifetime tupperware dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah ditinjau dari bab IX bagian empat tentang *khiyar 'aib*, keduanya memiliki kesamaan dan juga perbedaan namun sejauh ini peneliti belum menemukan secara pasti hukum atau kaidah fiqh yang membahas tentang garansi dalam hukum islam. Namun apabila ditinjau dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah maka prosedur garansi lifetime tupperware tidak sah karena ada beberapa prosedur yang tidak sesuai dengan KHES bahkan berbeda.

