

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Interaksi sesama manusia merupakan salah satu bukti bahwa manusia merupakan makhluk yang membutuhkan satu dengan lainnya. Interaksi tersebut dibuktikan dengan cara saling tolong menolong dan saling tukar menukar kebaikan dan kebutuhan seperti halnya dalam bermuamalah. Interaksi tersebut menjadikan manusia lebih teratur, serta hubungan antara sesama manusia menjadi lebih erat. Bermuamalah merupakan salah satu contoh interaksi antara para pihak yang berakad dalam tempat yang sama dan menimbulkan pernyataan suka sama suka sehingga terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak. Jual beli yang dilakukan sesama manusia merupakan suatu bentuk kegiatan usaha bisnis dan sudah berlangsung lama dalam masyarakat.

Dalam Islam perintah jual beli didasarkan kepada al-Qur'an, yaitu sebagaimana dalam firman-Nya QS. al-Baqarah: 275.

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

Artinya: *Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba),*

maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.

Akad jual beli tidak dilarang dalam Islam karena untuk memenuhi kebutuhan pembeli untuk memiliki barang dan jasa dan juga untuk memenuhi kebutuhan penjual untuk mendapatkan suatu keuntungan.¹ Islam merupakan agama yang sempurna telah meletakkan kaidah-kaidah dasar dan aturan-aturan serta norma-norma dalam semua sisi kehidupan manusia baik dalam bermuamalah. Aturan jual beli telah dijelaskan didalam al-Qur'an, sebagaimana dalam firman-Nya QS. an-Nisa: 29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونُوا
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ
رَحِيمًا

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*

Dalam Islam syarat dan rukun suatu kesepakatan jual beli yang telah dilakukan oleh para pihak maka harus dipenuhi. Syarat dan rukun jual beli mencakup adanya para pihak baik penjual maupun pembeli, obyek yang diperjual-belikan, terdapat tindakan, serta terdapat syarat obyek dan syarat subyek dan ucapan ijab qabul dari kedua pihak.²

Dalam agama Islam usaha untuk mencari kekayaan hidup di bidang muamalah telah diberikan norma dan etika yang bersifat wajar untuk memberikan kesempatan pada perkembangan manusia dikemudian hari.

Dalam bertransaksi disemua jenis kegiatan jual beli tidak akan terlepas dari sebuah penawaran, baik yang dilakukan oleh penjual maupun pembeli. Maka, proses pemindahan hak melalui jual beli tersebut harus

¹ Adiwarman A. Karim, *Maqashid Bisnis dan Keuangan Islam* (Depok: Fajar Interpretama Mandiri, 2015), hal 137.

² Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam di Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010), hal 41.

mengandung nilai kesepakatan bersama dan keuntungan yang diperoleh salah satu pihak bukan kerugian yang diderita oleh pihak lain. Dan dalam akad jual beli terdapat banyak syarat, rukun, serta macam-macamnya yang harus dipenuhi oleh si penjual dan pembeli untuk mewujudkan akad yang sah dan menghasilkan produk yang halal.

Kegiatan jual beli sekarang ini tidak akan lepas dari teknologi dan komunikasi yang mengakibatkan perubahan perilaku di dalam masyarakat belakangan ini. Berbagai macam informasi sekarang ini dapat diakses secara mudah menggunakan *handphone*, *televisi*, komputer yang memiliki koneksi dengan internet. Dengan kemudahan akses sekarang ini kita dapat dengan mudah mendapatkan akses informasi yang tidak mengenal batas wilayah.

Saat ini media komunikasi berkembang sangat pesat, salah satunya adalah *handphone*. Adanya *handphone* sekarang ini dapat menghilangkan jarak antara manusia satu dengan lainnya. Oleh karena itu, masyarakat modern sekarang tidak akan lepas dari *handphone*. Dari tahun ketahun banyak bermunculan merek-merek dan fitur-fitur yang baru di dunia persaingan *handphone*. Kualitas produk yang bagus tentunya akan menarik minat konsumen untuk membeli karena konsumen menginginkan produk yang berkualitas.

Sekarang sangat mudah dijumpai counter-counter *handphone* yang menawarkan berbagai jenis merek *handphone*, baik baru maupun produk setengah pakai (*second*) yang sudah dilengkapi aplikasi penunjang yang sudah sangat modern. Meskipun sekarang daya beli masyarakat terhadap *handphone* baru meningkat, tetapi tidak menyurutkan sebagian kecil masyarakat yang tetap memilih membeli produk setengah pakai yang harganya jauh lebih murah.

Pada umumnya toko-toko sekarang marak menggunakan garansi atau biasa yang disebut jaminan. Garansi tersebut dibuat agar pelanggan setianya tidak berpindah kepada toko lainnya. Pada perkembangannya, garansi dijadikan fitur marketing untuk mempengaruhi konsumen. Ada

berbagai macam istilah pada garansi diantaranya yaitu garansi toko/ distributor/ resmi (yaitu produk yang diklaim hanya dapat dilakukan di toko atau jaringan tersebut dan tidak dapat dilakukan di distributor atau *service center* produk tersebut), garansi *servis & spare part* (yaitu produk yang diklaim untuk layanan perbaikan dan mengganti *spare part* yang rusak, maka akan diganti dengan yang sama), garansi tukar baru (yaitu produk yang diklaim berarti menukar produk yang mengalami kerusakan dengan produk yang baru).³

Para pelaku usaha seharusnya memberikan informasi secara detail mengenai produk barang atau jasa yang diperjualbelikan serta garansi produk yang dijualnya, agar pembeli lebih percaya mengenai kualitas barang yang akan dibelinya. Maka dari itu para pengusaha yang terjun didunia elektronik seharusnya lebih bertanggungjawab terhadap produk yang dihasilkannya.

Penjual memberikan salah satu layanan berupa garansi yang diberikan kepada pembeli sebagai pemenuhan terhadap hak-hak pembeli. Terutama hak pembeli untuk memperoleh barang yang sesuai terhadap nilai yang dikeluarkan. Pelayanan garansi sudah merupakan bentuk tanggung jawab yang dilakukan produsen yang sudah menjadi kewajiban terhadap pembeli mengenai cacat yang tersembunyi. Selain itu garansi merupakan sebagai salah satu cara penjual untuk melindungi kepuasan pelanggan.⁴

Garansi yang umum dipakai di Indonesia saat membeli suatu barang ialah garansi distributor dan garansi toko. Garansi distributor sendiri umumnya biasanya dinyatakan secara tegas, jelas dan tertulis, sementara garansi toko disampaikan hanya secara lisan. Garansi toko umumnya bertahan hanya hitungan hari, atau minggu tergantung dari barang yang dijual belikan.

³ Hadi Gunawan, "5 Istilah Garansi Pada Gadget Yang Perlu Kamu Tahu", *GadgetGaul*, <https://www.gadgetgaul.net/istilah-garansi-gadget.html>, diakses tanggal 30 September 2019.

⁴ Mujiatun Ridawati, "Konsep Khiyar 'Aib dan Relevansinya Dengan Garansi", *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah dan Ahwal Syahsiyah*, Vol. 1, No. 1 (Fakultas Syariah IAI Qomarul Huda Bagu), hal. 63.

Dalam Islam *khiyar* merupakan suatu jaminan yang diberikan pelaku usaha yang disebabkan karena adanya kerusakan barang dalam sebuah transaksi jual beli. Hak yang dimiliki salah satu atau seluruh pihak akad untuk melanjutkan akad atau membatalkannya, baik karena alasan *syar'i* ataupun karena kesepakatan pihak-pihak akad disebut *khiyar*. Atau lebih jelasnya *khiyar* adalah hak pilih bagi salah satu atau kedua belah pihak yang melaksanakan kontrak untuk meneruskan atau tidak meneruskan kontrak dengan mekanisme tertentu.⁵

Dapat ditegaskan bahwa *khiyar* dalam akad berarti hak memilih bagi pihak-pihak yang bersangkutan dalam suatu transaksi jual beli untuk melangsungkan akad yang telah diadakan. Maksud dari diintrodukirnya hak *khiyar* dalam Islam adalah untuk menjamin agar akad yang diadakan benar-benar terjadi atas dasar kerelaan penuh pihak-pihak yang bersangkutan, mengingat sukarela merupakan asas bagi sahnya suatu akad.⁶

Diadakannya *khiyar* oleh syara' karena agar kedua belah pihak baik si penjual ataupun si pembeli dapat memikirkan kemaslahatan masing-masing pihak, supaya tidak terjadi penyesalan dan penipuan dikemudian hari.

Praktik kegiatan jual beli sekarang ini kurang mementingkan kepuasan konsumen. Hal ini disebabkan karena kebanyakan konsumen beranggapan bahwa melakukan service pada masa garansi kurang mendapatkan pelayanan yang terbaik karena pada masa garansi dilakukan secara gratis. Sehingga banyak konsumen merasa berat hati memanfaatkan kartu garansi. Pada beberapa kondisi, konsumen tidak mengerti tentang kualitas produk yang sebenarnya sebelum mereka membuat keputusan pembelian. Oleh karena itu, untuk konsumen perlu diberikan informasi dan wawasan bahwa garansi diberikan lebih lama untuk produk yang berkualitas

⁵ Oni Sahroni, *Fikih Muamalah: Dinamika Teori Akad dan Implementasinya dalam Ekonomi Syariah* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016), hal 112.

⁶ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam di Indonesia (Konsep, Regulasi, dan Implementasi)*, hal 51.

tinggi, begitu juga sebaliknya. Dengan demikian, garansi harus dikelola secara benar dan efektif agar tidak berdampak pada ketidakpuasan konsumen dan kehilangan penjualan. karena apabila gagal mengelola garansi dapat berakibat ongkos garansi yang tidak terkendali.

Pada konter *handphone* Yully Cell menjual berbagai merek *handphone* bekas maupun baru beserta *accecoriesnya* dengan harga yang masih terjangkau dan dapat ditawarkan hingga ada kata sepakat antara penjual dan pembeli. Di konter *handphone* Yully Cell tidak hanya menjual *handphone* saja tetapi juga menerima barang yang akan dijual.

Konter *handphone* Yully Cell menggunakan sistem garansi toko. Sistem yang digunakan konter *handphone* tersebut hanya disampaikan secara lisan tanpa adanya nota pembelian. Garansi yang diberikan kepada pembeli hanya satu hari saja tidak seperti garansi pada distributor yang mencapai 1 tahun sehingga sangat beresiko tinggi bagi pembeli bila tidak teliti dalam membeli *handphone* yang dibelinya, terutama pembeli-pembeli yang tidak memahami dengan baik *soft ware* (perangkat lunak) dan *hard ware* (perangkat keras) *handphone*.

Hal ini dikarenakan pihak pembeli membutuhkan masa pengujian terhadap produk yang dibelinya, guna untuk menentukan kualitas barang tersebut. Garansi diperlukan untuk menjamin kualitas dan untuk perbaikan *handphone* tersebut apabila terjadi kerusakan, dengan adanya garansi konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk perbaikan *handphone* yang memiliki kecacatan dan kerusakan.

Dalam memberikan kesejahteraan kepada konsumen maka *handphone* yang dijual di konter Yully Cell membutuhkan kejelasan informasi dan transparansi dari pihak penjual. Ketika pembeli membeli *handphone* bekas mereka tidak mengetahui kualitas maupun cacat, baik cacat yang terlihat maupun cacat yang tersembunyi. Maka dampak yang muncul kemudian adalah pembeli merasa ditipu dan menganggap penjual tidak bertanggungjawab terhadap barang yang dijualnya.

Sejak berdirinya konter *handphone* Yully Cell terdapat beberapa orang yang komplain mengenai masalah klaim garansi diantaranya salah satu pembeli yang akan mengklaim garansi *handphone* merek Xiaomi terhadap over heating dan koneksi *handphone* yang tidak berjalan lancar. Dan terdapat pula pembeli yang mengeluhkan tentang *handphone* merek LG terhadap getar ponsel.⁷ Hal ini disampaikan langsung oleh pemilik konter Yully.

Klaim garansi *handphone* bekas yang terjadi di Konter *handphone* Yully Cell karena *handphone* yang telah dipakai oleh pembeli mengalami kerusakan, dan kecatatan dengan kondisi dan syarat tertentu. Klaim garansi tersebut memiliki dampak positif maupun negatif oleh. Dampak positif yaitu konsumen lebih percaya dan yakin terhadap pelayanan yang diberikan terhadap toko. Sedangkan dampak negatif nya yaitu pekerjaan menjadi bertambah serta waktu terbuang.

Dalam praktik penggaransiannya Konter *handphone* Yully Cell menerapkan barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan. Dalam praktik penggaransiannya apabila masih mempunyai garansi toko maka dilihat dahulu kerusakannya, bila syarat dan ketentuannya tidak terpenuhi pihak konter beralih semua biaya penanganan *service* dibebankan oleh pembeli.⁸

Dan ketika terdapat seorang pembeli yang akan mengkomplain saat itu juga penjual beralih pembeli masih dalam garansi karena tidak adanya bukti yang kuat untuk membuktikan bahwa *handphone* tersebut dari pihak Konter *handphone* Yully Cell. Dan apabila ada seorang pembeli yang melakukan komplain diluar tempo garansi maka pihak Konter *handphone* Yully Cell menolak dengan berbagai alasan yang mengharuskan pembeli melakukan pembayaran biaya tambahan *service*.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, penulis bermaksud mengkaji secara lebih mendalam masalah klaim garansi yang tidak

⁷ Yully, Pemilik Konter *Handphone* Yully Cell, Blitar, 28 Juni 2020.

⁸ Vita, Pegawai Konter *Handphone* Yully Cell, Blitar, 15 Juni 2020.

menggunakan nota pada penjualan *handphone* dalam perspektif *khiyar* yang dipraktikkan pada konter *handphone* Yully Cell 1, Yully Cell 2, dan Yully Cell 3. Dengan demikian penulis mencoba untuk mengkaji secara lebih dalam terhadap masalah tersebut dengan judul “Klaim Garansi Jual Beli *Handphone* Bekas Perspektif *Khiyar* Dalam Hukum Islam (Studi Kasus Konter *Handphone* Yully Cell Blitar)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana praktik klaim garansi *handphone* bekas di konter Yully Cell?
2. Bagaimana perspektif *khiyar* dalam hukum Islam terhadap praktik klaim garansi pada jual beli *handphone* bekas di konter Yully Cell?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui praktik klaim garansi *handphone* bekas di konter Yully Cell.
2. Untuk mengetahui perspektif *khiyar* terhadap praktik klaim garansi pada jual beli yang dilakukan oleh pihak Yully Cell dengan konsumennya.

D. Kegunaan Penelitian

a. Teoritis

1. Menambah teori-teori ilmu pengetahuan Islam dan sumbangan pemikiran tentang penerapan *khiyar* dalam garansi jual beli *handphone*.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi dan literature kepustakaan terkait dengan kajian mengenai implementasi *khiyar* dalam jual beli *handphone*, serta hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan terhadap penelitian sejenis untuk tahap berikutnya.
3. Hasil penelitian ini semoga dapat memberikan manfaat bagi pembangunan ilmu dibidang muamalat

b. Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi penjual ataupun pembeli dalam melaksanakan transaksi jual beli *handphone* yang sesuai dengan syariat Islam.

E. Telaah Pustaka

Islam merupakan agama yang *komperhensif* dan *universal*. Dikatakan *komperhensif* karena Islam mengatur seluruh aspek kehidupan manusia. Dan *universal* karena daya berlakunya tidak terbatas oleh waktu dan tempat. Masalah bisnis, perdagangan, atau perniagaan, atau perekonomian merupakan salah satu bidang muamalah. Islam telah menyeiakan rambu-rambunya. Banyak buku dan karya ilmiah yang membahas mengenai hak *khiyar* dalam Hukum Islam.

Dari penelusuran beberapa literatur terdapat beberapa karya diantaranya yang memiliki kemiripan dari segi tema penelitiannya adalah, skripsi pertama dari Gunawan Setiaji (2017) dengan judul “Pengaruh Gransi Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Di Kota Solo” dalam skripsi ini untuk mengetahui pengaruh garansi terhadap keputusan pembelian konsumen dan pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian konsumen.⁹

Skripsi kedua dari Maryadi (2008) dengan judul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Garansi Dalam Jual Beli Hardware Komputer (Studi Kasus di Toko Elfi Komputer Pabelan)” dalam skripsi ini mendeskripsikan dan menganalisis mengenai ketentuan-ketentuan dalam garansi jual beli *hardware* komputer di toko Elfi Komputer Pabelan serta penyelesaian sengketa apabila penjual wanprestasi menurut hukum Islam.¹⁰

Skripsi ketiga dari Irsal Fitra (2017) yang berjudul “Konsep Garansi dan Khiyar ‘Aib dalam Transaksi Jual Beli (Studi Perbandingan Hukum

⁹ Gunawan Setiaji, “Pengaruh Garansi Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone di Kota Solo” (Skripsi, Universitas Muhamadiyah Surakarta, Surakarta, 2017).

¹⁰ Maryadi, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Garansi Dalam Jual Beli Hardware Komputer (Studi Kasus di Toko Elfi Komputer Pabelan)” (Skripsi, Universitas Muhamadiyah Surakarta, Surakarta, 2008).

Islam Dan Hukum Positif)” dalam skripsi ini peneliti ingin membahas mengenai persamaan dan perbedaan dalam konsep garansi pada jual beli menurut hukum Islam dan hukum positif, kemudian bagaimana bagaimana persamaan dan perbedaan konsep garansi menurut hukum Islam dan hukum positif.¹¹

Dari hasil telaah dari ketiga skripsi diatas penulis hanya menemukan satu persamaan tema yaitu membahas mengenai garansi. Selebihnya penulis tidak menemukan karya ilmiah yang benar-benar sama secara keseluruhan baik judul maupun permasalahan yang diangkat sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan penelitian ini. Seperti yang diteliti oleh penulis tentang garansi dalam jual beli *handphone* menurut perspektif khayar dalam Hukum Islam.

¹¹ Irsal Fitra. “Konsep Garansi dan Khayar ‘Aib Dalam Transaksi Jual Beli (Studi Perbandingan Hukum Islam dan Hukum Positif)” (Skripsi, UIN Ar-Raniry Darussalam, Banda Aceh, 2017).