

Tinjauan Fikih Muamalah terhadap Pemberian Garansi yang Tidak Sesuai dalam Jual Beli Elektronik Komputer di Toko Munjul Purwakarta

Mitha Althaf Syafiqah, Neneng Nurhasanah, Encep Abdul Rojak

Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

syafiqahmitha@gmail.com, nenengnurhasanahdr@gmail.com, abd.rojak19@gmail.com

Abstrak—Dalam jual beli dikenal dengan adanya hak untuk melanjutkan atau membatalkan suatu transaksi hak tersebut yaitu khiyar. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, salah satu upaya yang dilakukan adalah memberikan kepercayaan dengan adanya garansi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana ketentuan fiqh muamalah tentang Pemberian garansi yang tidak dipenuhi oleh pihak Toko, bagaimana pelaksanaan pemberian garansi dan bagaimana analisis fiqh muamalah terhadap pemberian garansi dari Toko Munjul Purwakarta kepada konsumen. Untuk menjawab permasalahan tersebut, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dan untuk menggambarkan fakta yang terjadi penulis menganalisis dengan menggunakan metode dekriptif. Hasil dari penelitian ini adalah pemberian garansi dibuat oleh pihak toko dan harus disepakati oleh kedua belah pihak, perjanjian garansi tersebut berbentuk kertas tulisan. Penyelesaian masalah terhadap klaim garansi di Toko Munjul Purwakarta belum mengambil tindakan dengan semestinya, dikarenakan pihak toko belum begitu merespon konsumen yang mengklaim garansi, pihak toko seringkali memberi perbaikan yang tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan konsumen yang mengklaim garansinya. Pelaksanaan garansi ini belum sepenuhnya memberikan hak yang sesuai seperti hak khiyar-nya (Khiyar'aib) kepada konsumen yang mengklaim garansi perbaikan, dan pada objek elektronik terdapat ketidakjelasan terhadap waktu dan pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen.

Kata Kunci: *Pemberian Garansi Pada Jual Beli, Khiyar A'ib.*

Abstract—In buying and selling, it is called the right to continue or cancel the transaction, or khiyar. In order to provide consumers with the best service, one of the efforts made is to provide trust and assurance. The purpose of this research is to understand fiqh muamalah's provisions regarding the provision of non-fulfilled guarantees by the store, how the guarantee is implemented and how fiqh muamalah analyzes the guarantee provided to consumers by the Munjul Purwakarta store. To answer these questions the author uses a qualitative method and describes the author uses a descriptive method to analyze the facts. The result of this investigation is that the warranty is made by our shop and must be agreed by both parties. The warranty agreement is in written form. Resolution of problems with warranty claims at the Munjul Purwakarta shop has not taken proper action, because the store has not responded to consumers who claim the warranty, the store often provides repairs that are

not in accordance with the time specified by the consumer who claims the warranty. The implementation of this guarantee has not fully provided appropriate rights such as its khiyar rights (Khiyar'aib) to consumers who claim repair warranties, and on electronic objects there is uncertainty about the time and services they provide to consumers.

Keywords: *Giving Guarantee on Buying and Selling, Khiyar 'Aib.*

I. PENDAHULUAN

Garansi merupakan salah satu unsur pelayanan umumnya tidak sebatas memerlukan harga yang lebih murah, tetapi memerlukan harga yang lebih murah, tetapi memerlukan pula pengetahuan tentang jaminan yang dapat menjamin produk agar terhindar dari kesalahan pekerja, kegagalan bahan (kerusakan), dan pelayanan jaminan setelah transaksi jual beli. Sehubungan dengan perkembangan perekonomian yang semakin pesat maka akan menghasilkan pula variasi barang atau produk yang beragam seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat. Kondisi ini berakibat para konsumen bebas memilih aneka jenis dan kualitas barang yang akan dibeli, sesuai dengan keinginan dan kesanggupannya. Untuk memberi pelayanan terbaik kepada konsumen klaim garansi merupakan pelayanan yang diberikan oleh pihak toko kepada konsumen, jika terjadi kerusakan yang disebabkan bukan karena kesalahan pembeli, maka dapat melakukan perbaikan dengan gratis.

Tetapi suatu barang terutama barang elektronik tidak lepas dari kemungkinan adanya cacat atau rusak pada barang yang diperjualbelikan dikemudian hari, sehingga menyebabkan pihak toko atau produsen barang elektronik memberikan jaminan (garansi) dan memberlakukan garansi kepada konsumen dengan ketentuan-ketentuan tertentu.

Klaim garansi terhadap produk yang rusak bisa dilakukan jika memang masa berlaku kartu garansi masih aktif, karena ini merupakan tanggung jawab dari toko penyedia produk untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan jika produk mereka mengalami kerusakan. Akan tetapi dilihat terlebih dahulu jenis garansi apa yang diklaim oleh pembeli, karena garansi dibagi atas beberapa jenis, yaitu garansi resmi, garansi distributor, garansi toko,

dan garansi internasional.

Pada jual beli atau persoalan tukar menukar barang yang berakhir dengan kepemilikan suatu barang ditetapkan hak khayar bagi salah satu atau kedua belah pihak yang melakukan transaksi untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi yang disepakati sesuai dengan kondisi masing-masing pihak yang melakukan transaksi. Hak khayar ini ditetapkan dalam Islam untuk menjamin kerelaan dan kepuasan timbal balik pihak-pihak yang melakukan transaksi jual beli. Menurut pasal 20 ayat 8 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah yaitu hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan.

Khayar adalah suatu keadaan yang menyebabkan orang melakukan transaksi ('aqid) memilih hak pilih untuk meneruskan transaksi atau akadnya, yakni menjadikan atau membatalkan jika khayar tersebut berupa khayar syarath, 'aib, atau khayar ru'yah atau hendaknya memilih dua barang jika khayar ta'yin.

Dari pengertian diatas, tampak bahwa dalam pelaksanaan transaksi garansi tersebut, si pembeli diberi selembar surat atau kartu garansi yang di dalamnya telah tercantum beberapa ketentuan yang dibuat oleh penjual atau pihak toko. Dimana pada ketentuan tersebut apabila kerusakan yang dialami oleh komputer itu sendiri pembeli yang harusnya melakukan garansi secara gratis jadi harus membayar biaya perbaikan yang diakibatkan oleh komputer itu sendiri. Tentu hal ini menimbulkan berbagai macam dampak, mulai dari kerugian yang diakibatkan oleh pembeli itu sendiri dan kurang paham nya pembeli terhadap penggunaan garansi tersebut.

Mengenai garansi, akan diteliti apakah berlaku hak untuk meneruskan atau membatalkan jual beli bagi pembeli jika terdapat kecacatan, kekurangan atau kerusakan perangkat produk yang diperjual belikan dan tidak diketahui oleh penjual dan pembeli ketika akad berlangsung. Akan diteliti pula mengenai masa berlakunya garansi tersebut.

Timbulnya kasus tersebut membuat peneliti tertarik untuk membahas secara spesifik tentang ketidaksesuaian pelaksanaan garansi pada toko tersebut menurut perspektif Fikih Mu'amalah. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: "Bagaimana tinjauan Fikih Mu'amalah terhadap pemberian garansi yang tidak sesuai dalam jual beli elektronik komputer di Toko Munjul Purwakarta?". Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sebagai berikut.

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis ketentuan-ketentuan dalam garansi jual beli komputer di Toko Munjul Purwakarta.
2. Untuk mengetahui bagaimana penjelasan akad garansi yang diberikan Toko Munjul Purwakarta.
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis cara penyelesaian masalah apabila terjadinya ketidaksesuaian pemenuhan janji yang diberikan pihak Toko.

II. LANDASAN TEORI

Garansi adalah jaminan, penjamin, tanggungan, pertanggungan. Adapun dalam perspektif islam bentuk transaksi bergaransi bisa dikategorikan bai' bisy syarhi.dengan kata lain garansi merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan penjual kepada pembeli sebagai pemenuhan terhadap hak-hak pembeli.

Harga produk yang tidak bergaransi biasanya lebih rendah dari yang bergaransi, namun demi keamanan dan terjaminnya kualitas suatu produk, konsumen biasanya memilih produk yang bergaransi. Dalam dunia usaha selalu ada yang dinamakan persaingan bisnis yang secara sederhana biasa didefinisikan sebagai persaingan antara penjual didalam "merebut" pembeli atau pangsa pasar-pasar persaingan bisnis yang tidak sehat, menghalalkan segala cara, tidak memikirkan dampak atau kerugian konsumen itu sendiri. Terbukti dengan lahirnya yang disebut dengan garansi toko, yang pada dasarnya diberi untuk menjamin produk elektronik yang sebenarnya ilegal. Terdapat tiga jenis garansi yang berlaku di masyarakat, yaitu garansi resmi, garansi distributor, dan garansi toko.

Khayar menurut pasal 20 ayat 8 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah yaitu hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan. Macam-macam khayar dari segi pihak yang melakukan akad jual beli, ada Khayar Syarat, dan Khayar Ta'yin. Dilihat dari segi sumber dari syara ada Khayar 'Aib, Khayar Majlis, dan Khayar Ru'yah.

Hak khayar (memilih) dalam jual beli menurut Islam dibolehkan yang berarti apakah akan meneruskan jual beli atau membatalkannya, tergantung keadaan (kondisi) barang yang diperjualbelikan. Menurut Abdurrahman al-Jaziri sebagaimana dikutip oleh Abdul Rahman Ghazaly, dkk dalam bukunya yang berjudul "Fiqh Muamalat", menyatakan bahwa status khayar dalam pandangan ulama fiqh adalah disyariatkan atau dibolehkan, karena suatu keperluan yang mendesak dalam mempertimbangkan kemaslahatan masing-masing pihak yang melakukan transaksi.

Syarat-syarat berlakunya khayar 'aib menurut para pakar fiqh, setelah diketahui ada cacat pada barang itu, adalah:

1. Cacat ini diketahui sebelum dan sesudah akad tetapi belum serah terima barang dan harga, atau cacat itu merupakan cacat lama.
2. Pembeli tidak mengetahui bahwa barang yang itu ada cacat ketika akad berlangsung.
3. Ketika akad berlangsung, pemilik barang (penjual) tidak mensyaratkan bahwa apabila ada cacat tidak boleh dikembalikan.
4. Cacat itu tidak hilang sampai dilakukan pembatalan akad.

Pengembalian barang yang ada cacatnya itu berdasarkan khayar 'aib boleh terhalang disebabkan:

1. Pemilih hak khayar rela dengan cacat yang ada pada barang, baik kerelaan itu ditunjukkan secara jelas melalui ungkapan maupun melalui tindakan.

2. Hak khiyar itu digugurkan oleh yang memilikinya, baik melalui ungkapan yang jelas maupun melalui tindakan.
3. Benda yang menjadi objek transaksi itu hilang atau muncul cacat baru disebabkan perbuatan pemilik hak khiyar, atau barang itu telah berubah total ditangannya.
4. Terjadi penambahan materi barang itu ditangan pemilik hak khiyar.

Berakhirnya khiyar yaitu:

1. Memilih keduanya akan meneruskan akad, apabila memilih salah satu seorang dari pada keduanya akan terusnya akad habislah khiyar dari pihak toko, tetapi hak yang lain masih tetap.
2. Dengan terpisah keduanya dan tempat jual beli, arti berpisah, menurut adat kebiasaan. Apabila adat telah menghukum bahwa keadaan keduanya sudah berpisah masih terbukalah pintu khiyar antara keduanya. Kalau keduanya berselisish umpamanya seseorang sudah mengatakan sudah berpisah, sedang yang lain mengatakan belum, hendaklah dibenarkan.

Pengertian jual beli secara syara adalah tukar menukar harta dengan harta lain memiliki dan memberi kepemilikan. Berikut ini adalah dasar hukum jual beli diantaranya sebagai berikut:

1. Q.S. An-Nisa (4) ayat 29

□□□□□□□□□□ □□□□□□□□
 □□□□□□□□□□ □□ □□□□□□□□□□
 □□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□
 □□□□□□□□□□□□ □□□□ □□□ □□□□□□□□
 □□□□□□□□□□ □□□ □□□□□□□□ □□□□□□□□ □
 □□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□ □
 •□□□ □□□□ □□□□□ □□□□□□ □□□□□□□□□□
 □□□□

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.”

2. Hadis Riwayat Al-Bazzar, hadist shahih menurut Hakim

عَنْ رِفَاعَةَ بْنِ رَافِعٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ { أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ }
 { سُئِلَ : أَيُّ الْكَسْبِ أَطْيَبُ ؟ قَالَ : عَمَلُ الرَّجُلِ بِيَدِهِ ، وَكُلُّ بَيْعٍ مَبْرُورٍ }
 رَوَاهُ النَّبْرَازُ وَصَحَّحَهُ الْحَاكِمُ

Artinya: “Dari Rifa’ah Ibnu Rafi bahwa Nabi saw. Pernah ditanya: pekerjaan apakah yang paling baik? Beliau bersabda: Pekerjaan yang seseorang dengan tangannya dan tiap-tiap jual beli yang bersih”. (H.R. Al-Bazzar, hadist shahih menurut Hakim).

Sahnya jual beli yang dilakukan beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu:

3. Penjual dan pembeli dengan syarat:
 - a. Berakal, bagi yang gila, bosoh dan lainnya tidak sah melakukan jual beli.
 - b. Kehendak sendiri, bukan karena dipaksa.

- c. Keadaannya tidak mubazir (pemborosan), orang yang memboros hartanya dibawah wali.
4. Uang dan benda yang diperjual belikan dengan syarat:
 - a. Suci, najis tidak sah dijadikan uang dan tidak sah dijual.
 - b. Bermanfaat, tidak boleh menjual benda yang tidak ada manfaatnya.
 - c. Dapat dikuasai dan dapat diserahkan, tidak menjual burung sedang terbang diudara.
 - d. Benda dan harganya milik penjual dan pembeli atau sebagai wakil.
 - e. Pembeli dan penjual mengetahui tentang zat, bentuk kadar (ukuran) dan sifat-sifat benda tersebut.

Hukum menurut Fikih Mu’amalah tentang menyembunyikan kecacatan barang dan tidak sesuaiinya garansi ada dua, yaitu sebagai berikut:

1. Menurut Hukum Wakalah
 - Rukun wakalah terdiri dari tiga rukun yang merupakan komponen persyaratan dalam melakukan jual beli, yakni:
 - a. Adanya para pelaku transaksi, yaitu penjual dan pembeli.
 - b. Adanya barang atau produk atau jasa yang diperjual belikan.
 - c. Adanya ijab dan qabul tanpa adanya paksaan dari berbagai pihak.

2. Kegiatan yang dilarang dalam mencari keuntungan: Beberapa kegiatan yang dilarang atau tidak sesuai dengan syariaah islam di dalam mencari keuntungan adalah sebagai berikut:

- a. Menipu dan menyembunyikan cacat dan segala bentuk kelemahan dari suatu produk atau jasa yang akan dijual.
- b. Memanfaatkan keadaan dan kondisi orang yang nampak sangat membutuhkan, misalnya memanfaatkan peluang supaya pembeli dengan terpaksa membeli barang dengan harga yang sangat tidak wajar.
- c. Tidak memenuhi syarat-syarat dari suatu perjanjian (akad) yang telah disepakati bersama atau khianat, misalnya dalam bentuk perjanjian jual beli, sewa-menyewa, ataupun pesanan.

Dalam fikih mu’amalah, konsep akad dibedakan dengan konsep wa’ad (janji). Wa’ad adalah janji antara satu pihak kepada pihak lainnya, yang mengikat satu pihak saja, yaitu pihak yang memberi janji berkewajiban melaksanakan kewajibannya, sedangkan pihak yang diberi janji tidak memikul kewajiban apa-apa terhadap pihak lainnya.

Para fuqaha berbeda pendapat menegenai status hukum janji, sebagian dari mereka berpendapat statusnya mustahab, sebagian yang lain berpendapat statusnya wajib mutlak dan sebagian yang lain berpendapat hukum dari janji adalah wajib tetapi dengan syarat. Berikut ini akan dijelaskan masing-masing hukum tersebut.

1. Mustahab
 - Menurut mayoritas ahli fikih (jumhur fuqaha) yaitu

Hanafiyah, Syafi'iyah, Hanabilah dan sebagian Malikiyah janji hukumnya mengikat secara agama tetapi tidak mengikat secara hukum formal, apabila seseorang berjanji akan memberikan hadiah harta kekayaan maka yang lebih utama menurut agama adalah melkasanakan janjinya tersebut, tetapi hukum formal tidak bisa memaksa orang tersebut memenuhi janjinya untuk memberikan harta kekayaannya.

2. Wajib Mutlak

Bahawasanya janji hukumnya mengikat, artinya jika seseorang berjanji kepada orang lain maka janji tersebut wajib untuk dipenuhi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Pemberian Garansi dalam Akad Jual Beli Menurut Fikih Mu'amalah*

Jual beli dalam islam yang memiliki hak khayar atau hak untuk memilih. Bagi pembeli dalam menentukan barang yang berbeda, akan tetapi pembeli tidak mengetahui secara pasti apakah barang yang pembeli beli bagus. Akad yang memiliki hak untuk membatalkan atau menjadikannya tergantung pembeli, dengan adanya garansi dalam setiap pembelian produk dapat memberikan kelebihan tersendiri bagi pihak yang mengeluarkan garansi tersebut, dengan begitu pembeli akan tertarik untuk memilih. Karena jaminan kualitas produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha merupakan salah satu faktor jaminan kualitas yang dinyatakan secara tegas dalam proses penawaran maupun pada perjanjian jual beli. Mengenai ketentuan yang merupakan kesepakatan antara kedua pihak dalam perjanjian garansi jual beli biasanya tercantum dalam surat garansi yang diberikan kepada pembeli.

Pergantian barang atau perbaikan barang yang diberikan oleh produsen kepada konsumen mempunyai prosedur pengajuan tersendiri yaitu khayar, dimana khayar membolehkan salah seorang akad atau menjadikannya penyebab khayar ;aib adalah adanya cacat pada barang yang dijual belikan bisa kurang nilainya atau tidak sesuai dengan maksud dalam akad.

B. *Pelaksanaan Garansi di Toko Munjul Purwakarta*

Di dalam praktik garansi yang ada di Toko Munjul Purwakarta, sebenarnya memang sudah umum di perkembangan teknologi saat ini. Pemberian garansi ini sangat diperlukan guna terjalinnya suatu hubungan yang baik antara konsumen dan pihak toko. Tiap barang diberi penjelasan sedikit mengenai cara penggunaan dan ketentuan garansi dari pihak Toko Munjul, hal ini dilakukan agar menarik minat pembeli.

Adanya garansi di Toko Munjul Purwakarta memiliki tanda garansi yang tertulis serta nota jumlah pembelian yang dilampirkan. Garansi di Toko Munjul Purwakarta. Garansi di Toko Munjul Purwakarta hanya memiliki 1 (satu) macam garansi, tidak seperti toko pada umumnya yang memiliki macam-macam kartu garansi. Pemberian garansi

yang biasanya diberikan kepada pembeli dengan waktu 5 bulan masa garansi dalam memberikan kartu garansi selama itu, bila produk rusak atau ada kecacatan maka akan diganti dengan barang yang baru atau dengan melakukan perbaikan dengan kartu garansi tersebut. Dari pihak toko sendiri memberikan garansi untuk setiap pembeli satu set elektronik komputer.

Adanya garansi yang merupakan salah satu strategi promosi untuk menarik minat pembeli bahwa barang tersebut mendapatkan jaminan dan memiliki kualitas tinggi. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pelaksanaan pemberian garansi elektronik di Toko Munjul Purwakarta memiliki beberapa tahap, yaitu:

1. Tahap Klaim Garansi

Pada tahap ini barang yang digaransi adalah barang komputer yang pembelian mendapatkan kartu gransi bersama nota pembelian. Dalam tahap ini juga telah terjadinya kesepakatan antara pihak penjual (toko).

2. Tahap Berakhirnya Garansi

Pada tahap ini apabila masa gransi telah berakhir dan terjadi klaim garansi maka pihak toko sudah tidak dapat menerima. Namun, apabila pihak konsumen masih ingin menggaransikan barang yang dibeli dari Toko Munjul Purwakarta dikenakan biaya administrasi. Dalam hal ini garansi elektronik memberikan ketentuan yaitu mengenai semua produk yang mengalami rusak tapi bukan bagian dari kerusakan luar itu bukan tanggung jawab pihak toko. Sebenarnya untuk sebagian orang yang pernah membeli barang dari toko tersebut selalu mengalami kerugian yang sebenarnya dikeluarkan dari toko tersebut.

Dari adanya penggaransian salah satu konsumen yang pernah mengalami hal tersebut bernama Azis, ia pernah menggaransikan Komputer yang mengalami kerusakan tidak bisa hidup (mati). Pada waktu dicek oleh pihak toko memang tidak bisa hidup, akan tetapi saat dicek masa garansinya ternyata masa garansi tersebut sudah berlaku tetapi pihak Toko tidak memberikan garansi tersebut secara gratis. Dengan hal tersebut Azis tetap menggaransikannya (servis pada umumnya) dan membayar sejumlah biaya untuk servis tersebut.

C. *Tinjauan Fikih Mu'amalah dalam Pemberian Garansi di Toko Munjul Purwakarta*

Pada esensinya, khayar diterapkan (disyari'atkan) oleh islam dalam bertransaksi demi menjamin keridhaan dan mencegah kemudharatan dari salah satu atau dari kedua orang saling bertransaksi. Khayar untuk mewujudkan kemaslahatan bagi kedua belah pihak sehingga tidak ada rasa penyesalan setelah akad selesai, karena mereka sama-sama mendapatkan kepuasan dalam merealisasikan proses transaksi.

Dalam pelaksanaan mengklaim garansi memang tidak dibahas secara rinci dalam islam, tidak ada dalil yang secara tegas dalam Al-Qur'an maupun Al-Hadits yang menyebutkan tentang garansi. Garansi dalam perjanjian jual beli adalah tanggungan atau jaminan dari seorang penjual bahwa barang yang ia jual tersebut bebas dari kerusakan yang

tidak diketahui sebelumnya. Dalam hal ini garansi berlaku apabila produk telah dalam masa pemakaian dan digunakan oleh pembeli.

Garansi merupakan bentuk penanggungan yang menjadi kewajiban penjual kepada pembeli terhadap cacat barang yang tersembunyi. Dan merupakan bentuk penanggungan yang menjadi kewajiban penjual kepada pembeli terhadap cacat barang yang tersembunyi.

Garansi dapat dipandang sebagai kewajiban berdasarkan perjanjian yang diadakan oleh penjual dalam hubungannya dengan penjualan produk. Perjanjian tersebut menentukan kualitas produk, apakah sesuai dengan yang dijanjikan atau tidak, sehingga ganti rugi harus disediakan oleh produsen sebagai kompensasi atas produk yang mengalami kerusakan. Adanya garansi yang menunjukkan keunggulan dan kualitas dari sebuah produk. Sedangkan kalau dilihat dari segi kemanfaatannya kepada masyarakat luas tentunya sangat besar sekali, sebab dengan adanya perjanjian garansi dalam jual beli ini sekaligus sebagai perlindungan terhadap konsumen yang tingkat ekonominya berada dibawah penjual.

Dalam proses transaksi jual beli pasti terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dari pihak penjual ataupun pihak pembeli, terjadi kesalahpahaman maupun perselisihan yang terjadi terkait jaminan barang yang di transaksikan, hal tersebut juga terjadi saat proses klaim garansi. Dalam praktik klaim garansi Toko Munjul terdapat hambatan yang berasal dari pihak toko, konsumen maupun pihak toko. Hambatan tersebut terjadi karena akurangnya pemahaman dan koordinasi dari pihak-pihak tersebut.

Pada dasarnya pembeli mempunyai hak khiiyar untuk meneruskan atau membatalkan jual beli. Hal tersebut guna memberikan rasa aman dan nyaman bagi pembeli. Pihak penjual bersikap baik serta memberikan layanan yang terbaik terhadap konsumennya jika terjadi keluhan dari pembeli. Hal-hal yang pernah terjadi dalam jual beli elektronik komputer di Toko Munjul diantaranya barang cacat, dan lain sebagainya. Hal lain juga ada saat dalam praktik klaim garansi seperti masa garansi habis, cacat dan sebagainya.

Dalam kegiatan klaim garansi elektronik Komputer di Toko Munjul terdapat beberapa praktik khiiyar yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Pertama, berlangsungnya praktik khiiyar 'Aib dalam klaim garansi di Toko Munjul dikarenakan apabila penjual dan pembeli melakukan akad secara langsung tapi mempunyai hak untuk membatalkan atau meneruskan akad bilamana ditemukan kecacatan atau ketidak sesuainya terhadap barang. Contohnya konsumen yang bernama Azis, ia menggaransikan Komputernya yang ternyata ada kerusakan di komputer tapi pihak toko tidak mau memberikan masa garansinya dikarenakan diluar tanggung jawab pihak toko.

IV. KESIMPULAN

Perjanjian garansi merupakan perjanjian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang mana salah satunya

memegang bukti secara tulis untuk memperkuat perjanjiannya tersebut. Garansi biasanya dibuat oleh pihak penjual, dimana penjual memberi keringanan terhadap produk yang mereka jual terkait dengan kecatatan yang terdapat dalam produk itu. Perjanjian garansi elektronik atau komputer yang menjamin atas kualitas barang yang diperjual belikan dan berbentuk tulisan. Garansi yang berbentuk tulisan biasanya memiliki buku garansi yang didalamnya mencantumkan tatacara dan prosedur pengklaiman garansi serta kerusakan dan hal-hal apa yang dapat membatalkan garansi.

Penyelesaian masalah yang terjadi di Toko Munjul Purwakarta belum mengambil tindakan terkait mengklaim garansi yang dikeluhkan oleh konsumen. Pihak Toko seringkali mengulur-ulur waktu ketika mengklaim garansi dan mereka juga seringkali lepas tangan dan mengatakan bahwa kerusakan tersebut adalah kesalahan konsumen sehingga konsumen yang tidak mengerti tata cara pengklaiman garansi akan dirugikan dan malah membayar lagi atas biaya perbaikan.

Pihak Toko Munjul belum menemukan pemecahan masalah terkait memberikan hak yang seharusnya diterima oleh pihak konsumen terhadap kerusakan komputer. Garansi pada pemakaiannya terdapat ketidakjelasan dalam waktu perbaikan dan pengklaiman garansi yang tidak begitu dilayani oleh toko, bahkan menyalahkan konsumen atas kesalahan atau kerusakan komputer tersebut, sehingga membuat konsumen merasa tidak nyaman. Khiiyar 'aib bukanlah suatu kewajiban, akan tetapi merupakan salah satu aspek muamalah yang perlu diperhitungkan dalam akad. Khiiyar 'aib pada garansi terletak pada kepuasan dan pemenuhan penanggungan atas segala cacat atau kerusakan yang terjadi pada barang yang dijual sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati antara penjual dan pembeli, sehingga konsumen tidak merasa dirugikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hartanto, Hukum Perlindungan Konsumen Transaksi Jual Beli Dengan Garansi, Cet.1 (Pasuruan Jawa Timur: Qiara Penerbit, 2020).
- [2] Sayyid Sabiq, Fiqh Muamalah, Jld.3 (Jakarta: Al-I'tizom, 2008).
- [3] Ummy Salamah, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Garansi dalam Jual Beli (Yogyakarta: Fakultas Syari'ah IAIN Sunan Kalijaga, 2002).
- [4] Lalu Febrian Suriadi, Perjanjian Garansi Elektronik Laptop Perspektif Undang-undang Perlindungan Konsumen (Universitas Mataram: Mataram, 2018).
- [5] Mardani, Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah, Cet.5 (Jakarta: Kencana, 2019).
- [6] Abd Rahman Ghazaly, Fiqh Muamalat (Jakarta: Kencana, 2010).
- [7] Ibn Hajar Al-Asqalani, Bulugul Maram, Hadist, ke-800 Bab Buyu (Bangil: Pustaka Taman, 1985).
- [8] Hendi Suhendi, Fikih Muamalah Membahas Ekonomi Islam (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002).
- [9] Abdullah Amrin, Strategi Pemasaran Asuransi Syariah, Jakarta: Gramedia Widiasarama Indonesia, hlm. 4.
- [10] Veithzai R., Islamic Economics and Finance (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama Anggota IKAPI, 2012).

- [11] Ahmad Wardi Mustich, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Amzah, 2017).
- [12] Irsa Fitra, *Konsep Garansi dan Khiyar 'Aib dalam Transaksi Jual Beli (Studi Perbandingan Hukum Islam dan Hukum Positif* (Aceh: UIN AR-Raniry).
- [13] Ayu Anastasia Wulan, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Garansi Lifetime Produk Tupperware*.
- [14] Dewi Rahmawati, *Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Terdapat Khiyar dalam Jual Beli di Toko Kasyfa Collection Klaten* (Surakarta: IAIN Surakarta, 2018).
- [15] Azis, wawancara konsumen Toko Munjul Purwakarta, Purwakarta 20 Juli 2020.
- [16] Syirfana, Ramdaniar Eka., Nurhasanah, Neneng., Ibrahim, Mohamad Andri. *Analisis Fikih Muamalah terhadap Pemikiran M. Dawam Rahardjo Mengenai Bunga Bank*. *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, 1, 26-31.