



AG NO : 330
TGL TERIMA : 9-3-2018
PARAF : *[Signature]*



**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAKSANAAN
GARANSI SEPEDA MOTOR DI DEALER BATUSANGKAR**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Pada Jurusan Hukum Ekonomi Syariah*

Oleh:

RATU FISKA PERTIWI
HES.13.048

**JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BATUSANGKAR
2018**

ABSTRAK

RATU FISKA PERTIWI. NIM, HES 13 048. Judul Skripsi **“TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAKSANAAN GARANSI SEPEDA MOTOR DI DEALER BATUSANGKAR”**, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar, 2018.

Pokok permasalahan penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan garansi sepeda motor di dealer Batusangkar, serta bagaimana tinjauan hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap pelaksanaan garansi sepeda motor di dealer Batusangkar. Tujuan pembahasan ini untuk mengetahui dan mengkaji pelaksanaan garansi sepeda motor di dealer Batusangkar, serta untuk menganalisis tinjauan hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap pelaksanaan garansi sepeda motor di dealer Batusangkar.

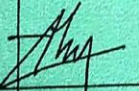


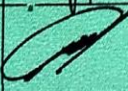
Jenis penelitian yang penulis gunakan yaitu *field research* atau penelitian lapangan melalui metode kualitatif. Sumber data yang penulis gunakan adalah sumber data primer yaitu manager dan konsumen dealer Yamaha Tjahaja Baru Batusangkar dan dealer Honda Libra Motor Batusangkar, penulis juga menggunakan sumber data sekunder yaitu kwitansi, buku garansi dan servis sepeda motor. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah melalui wawancara dan dokumen. Pengolahan data dilakukan melalui metode kualitatif, kemudian diuraikan serta melakukan klasifikasi terhadap aspek masalah tertentu dan memaparkan melalui kalimat yang efektif.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, pelaksanaan garansi sepeda motor di dealer Batusangkar sudah terlaksana dengan prosedur yang ada, namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaan garansi sepeda motor yaitu kurangnya pemahaman konsumen terhadap isi perjanjian dan proses pelaksanaan garansi, serta ketidaktersediaan atau habisnya persediaan suku cadang yang dibutuhkan dalam pemenuhan klaim garansi, sehingga menunggu dalam waktu yang cukup lama. Menurut tinjauan hukum Islam pelaksanaan garansi sepeda motor di dealer Batusangkar dibolehkan dan sudah sesuai dengan hukum Islam, hal ini disebabkan telah tepenuhinya rukun dan syarat sahnya akad dan prinsip-prinsip muamalah dalam Islam, serta bertanggung jawabnya pihak dealer terhadap klaim garansi yang diajukan oleh konsumen. Namun demikian, pihak dealer diharapkan secepatnya untuk memenuhi klaim garansi, agar terhindar dari melalaikan kewajiban sesuai dengan akad yang telah disepakati. Sedangkan menurut tinjauan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pelaksanaan garansi di dealer Batusangkar dibolehkan, karena tidak melanggar ketentuan pencantuman klausula baku didalam Pasal 18. Namun, masih adanya pelaksanaan garansi yang belum sesuai, yaitu pada Pasal 4 ayat (6) serta Pasal 25 ayat (1) dan ayat (2).

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi yang ditulis oleh RATU FISKA PERTIWI, NIM: HES.13.048, judul: **TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAKSANAAN GARANSI SEPEDA MOTOR DI DEALER BATUSANGKAR**, telah diuji dalam ujian *Munaqasyah* Fakultas Syariah Jurusan Hukum Ekonomi Syariah IAIN Batusangkar yang dilaksanakan tanggal 08 Februari 2018.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.


NO	Nama / NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1.	Dr. Hj. Elimartati, M.Ag NIP. 19581207 198603 2 001	Ketua Sidang/ Pembimbing I		9/3-2018
2.	Farida Arianti, M.Ag NIP. 19780323 200701 2 026	Sekretaris Sidang/ Pembimbing II		9/3-2018
3.	Dr. Ulya Atsani, S.H., M.Hum NIP. 19750303 199903 1 004	Penguji I		22/2-2018
4.	Eficandra, S.Ag, M.Ag NIP. 19760508 200003 1 001	Penguji II		09-03-2018

Batusangkar, Februari 2018

Mengetahui

Dekan Fakultas Syariah




Dr. H. Zainuddin, MA

NIP. 19631216 199203 1 002

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama **RATU FISKA PERTIWI NIM. 13 204 048** dengan judul "**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TENTANG PELAKSANAAN GARANSI SEPEDA MOTOR DI DEALER BATUSANGKAR**" memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke sidang *munaqasah*.

Demikianlah persetujuan pembimbing ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Pembimbing I



Dr. Hj. Elimartati, M.Ag
NIP. 19581207 1986032 001

Batusangkar, 05 Februari 2018

Pembimbing II



Farida Arianti, M.Ag
NIP. 19780323 2007012

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratu Fiska Pertiwi

Nim : 13 204 048

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul: **"TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAKSANAAN GARANSI SEPEDA MOTOR DI DEALER BATUSANGKAR"** adalah hasil karya sendiri, bukan plagiat. Apabila di kemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batusangkar, 7 Februari 2018



RATU FISKA PERTIWI
NIM 13 204 048

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat dan Luaran Penelitian	8
F. Defenisi Operasional.....	9

BAB II KAJIAN TEORI

A. Perjanjian dan Permasalahannya	11
1. Akad	11
a. Pengertian Akad	11
b. Tujuan Akad.....	12
c. Rukun Akad	12
d. Syarat Akad.....	13
e. Macam-macam Akad	14
f. Asas-asas Hukum Perjanjian Islam.....	15
g. Berakhirnya Akad	21
2. Perjanjian Standar dan Klausula Eksonerasi.....	21
a. Pengertian, Jenis, dan Karakteristik Standar.....	23

b.	Pengertian dan Syarat-syarat Klausula Eksonerasi	27
c.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi	29
B.	Garansi (Syarat Bebas Cacat).....	32
1.	Pengertian Garansi	32
2.	Tujuan dan Fungsi Garansi	33
3.	Bentuk Cacat Dalam Perjanjian Jual Beli	33
4.	Cacat Dalam Perjanjian.....	34
5.	Bentuk Penjaminan Dalam Transaksi Jual Beli.....	36
C.	Hal-Hal Yang Berkaitan Dengan Perlindungan Konsumen.....	37
1.	Pengertian Perlindungan Konsumen	37
2.	Sejarah Perlindungan Konsumen	38
3.	Peraturan-Peraturan Perlindungan Konsumen	39
4.	Konsumen dan Pelaku Usaha.....	40
5.	Tujuan Perlindungan Konsumen.....	45
6.	Bentuk Perlindungan Konsumen Garansi	46
D.	Penelitian yang Relevan.....	49

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Jenis Penelitian.....	50
B.	Latar dan Waktu Penelitian	50
C.	Instrumen Penelitian.....	51
D.	Sumber Data.....	51
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	52
F.	Teknik Analisis Data.....	52
G.	Penjaminan Keabsahan Data.....	53

BAB IV TEMUAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
----	---------------------------------------	----

1. CV Tjahaja Baru Batusangkar	54
2. Libra Motor Batusangkar	57
B. Pelaksanaan Garansi Sepeda Motor di Dealer Batusangkar	60
1. Proses Penjualan Sepeda Motor di Dealer Batusangkar	60
2. Sosialisasi dan Pemberian Garansi Sepeda Motor di Dealer Batusangkar.....	63
3. Bentuk-Bentuk Perjanjian Garansi Sepeda Motor di Dealer Batusangkar.....	65
4. Cara Mengajukan Klaim Garansi Sepeda Motor di Dealer Batusangkar	74
C. Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Garansi Sepeda Motor di Dealer Batusangkar	76
1. Pelaksanaan Garansi Sepeda Motor di Dealer Batusangkar Menurut Tinjauan Hukum Islam.....	76
a. Pelaksanaan Proses Penjualan Sepeda Motor di Dealer Batusangkar Menurut Hukum Islam	76
b. Pelaksanaan Sosialisasi dan Pemberian Garansi Sepeda Motor di Dealer Batusangkar Menurut Hukum Islam	77
c. Pelaksanaan Bentuk-Bentuk Perjanjian Garansi Sepeda Motor di Dealer Batusangkar Menurut Hukum Islam	78
d. Pelaksanaan Klaim Garansi Sepeda Motor di Dealer Batusangkar Menurut Hukum Islam	79
2. Pelaksanaan Garansi Sepeda Motor di Dealer Batusangkar Menurut Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	79
a. Pelaksanaan Proses Penjualan Sepeda Motor di Dealer Batusangkar Menurut Tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen	79

b. Pelaksanaan Sosialisasi dan Pemberian Garansi Sepeda Motor di Dealer Batusangkar Menurut Tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen	80
c. Pelaksanaan Bentuk-Bentuk Perjanjian Garansi Sepeda Motor di Dealer Batusangkar Menurut Tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen	80
d. Pelaksanaan Klaim Garansi Sepeda Motor di Dealer Batusangkar Menurut Tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen	82

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	85
B. Saran	86

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia hidup di muka bumi ini untuk menjalankan perintah Allah dan menjauhi larangan Allah. Hal tersebut sudah diatur semuanya di dalam hukum Islam, hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Djamali (2002)

Hukum Islam sebagai keseluruhan dari perintah Allah yang wajib dituruti oleh seorang muslim bertujuan untuk membentuk manusia menjadi tertib, aman dan selamat. Berdasarkan kepada tujuan ini, maka ketentuan-ketentuannya selalu berupa perintah Allah. Dan perintah-perintah ini memuat kewajiban, hak, dan larangan yang harus dilakukan oleh setiap muslim dalam kehidupan sehari-hari. (p. 11)

Perjanjian atau akad yang dibuat oleh dua pihak atau lebih akan mengikat dua pihak tersebut dan akan menimbulkan suatu akibat hukum, hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Anwar (2007)

Istilah perjanjian dalam hukum Indonesia disebut akad dalam hukum Islam. Kata akad berasal dari kata al-‘aqd yang berarti mengikat, menyambung atau menghubungkan (ar-rabt). Sebagai suatu istilah hukum Islam, akad merupakan pertemuan ijab dan kabul sebagai pernyataan kehendak dua pihak atau lebih untuk melahirkan suatu akibat hukum pada objeknya. (p. 3)

Segala ketentuan dalam bermuamalah dan melakukan perjanjian atau akad telah dijelaskan semuanya didalam Islam, hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Sahrani & Abdullah (2011)

Dalam Islam telah dijelaskan macam-macam, bentuk dan tata cara bermuamalah seperti jual beli, sewa menyewa, bagi hasil dan sebagainya. Jual beli merupakan suatu perjanjian tukar menukar benda atau barang yang mempunyai nilai secara sukarela di antara kedua belah pihak. Pihak yang satu menerima benda-benda dan pihak lain menerimanya sesuai dengan perjanjian atau ketentuan-ketentuan yang telah dibenarkan dan disepakati secara syara’ sesuai dengan ketetapan hukum. (p. 66)

Memasuki era globalisasi dan perdagangan bebas, persaingan hidup semakin tinggi, arus perdagangan barang dan/atau jasa semakin meluas. Ini menyebabkan semakin banyaknya barang dan/atau jasa di

pasaran. Kondisi ini sebenarnya memberi keuntungan bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan akan terpenuhi. Selain itu, mereka juga dapat memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuannya.

Berdasarkan kondisi di atas, pelaku usaha berusaha untuk menarik konsumennya dan memberikan pelayanan yang akan menarik para konsumen tersebut, hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Lubis & Wajdi (2012)

Pelaku usaha berusaha untuk mencari metode pemasaran yang efektif guna menambah minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang mereka tawarkan. Pelaku usaha (penjual) berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumennya (pembeli). Di Indonesia, hal tersebut disebut juga dengan istilah "garansi". (p. 149)

Garansi merupakan suatu bentuk jaminan dari penjual kepada pembeli terhadap barang yang dijadikan objek dalam jual beli, hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Lubis & Wajdi (2012)

Garansi dalam perjanjian jual beli adalah tanggungan atau jaminan dari seseorang penjual bahwa barang yang ia jual tersebut bebas dari kerusakan yang tidak diketahui sebelumnya (dalam hal ini terkecuali kerusakan atau cacat yang telah diketahui / diberitahu garansi atau jaminan ini punya jangka waktu tertentu, lazimnya 1 tahun, 2 tahun atau 3 tahun. (p. 149)

Metode-metode yang kurang bijak, sering kali digunakan, dimana hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dengan demikian, upaya-upaya untuk melindungi konsumen merupakan sesuatu hal yang dianggap penting dan mutlak harus segera dicari solusinya.

Melihat permasalahan ini, Indonesia meresponnya dengan mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang perlindungan konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. (Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen)

Berhubungan dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin berkembang munculah suatu perjanjian diantara pihak yang memiliki kedudukan seimbang untuk tercapainya kesepakatan tersebut maka perjanjian menggunakan format yang lebih praktis dengan berisikan klausula eksonerasi dalam suatu perjanjian baku, terlihat dalam perjanjian tersebut praktis namun sebenarnya lebih menguntungkan pada si pembuatnya.

Klausula eksonerasi merupakan klausula yang ada dalam perjanjian, di mana satu pihak menghindari untuk membayar ganti rugi secara keseluruhan, hal ini sebagaimana yang di kemukakan oleh ahli hukum Rikjen di dalam buku Badruzaman (1994)

Eksonerasi atau klausula eksonerasi menurut pendapat ahli hukum Rikjen bahwa klausul atau klausula eksonerasi merupakan klausula yang terdapat dalam perjanjian di dalamnya satu pihak menghindari untuk memenuhi kewajiban membayar ganti rugi secara keseluruhan atau terbatas yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum. (p. 47)

Siahaan mengatakan bahwa “Salah satu pihak menyiapkan persyaratan yang sudah di standarkan pada suatu format yang telah dicetak dalam bentuk formulir yang kemudian diberikan pada pihak lainnya untuk disetujui (ditandatangani), maka perjanjian ini disebut dengan perjanjian baku (2005, p. 105).

Perjanjian baku tersebut pada umumnya dibuat oleh pelaku usaha sendiri untuk diberikan kepada konsumennya, sehingga konsumen diharuskan untuk mentaati segala bentuk perjanjian yang telah disediakan tersebut, hal ini sebagaimana yang di kemukakan oleh Tri (2008)

Hubungan antara para pelaku usaha dengan konsumen dalam dunia bisnis akan berorientasi pada dalil efisiensi sehingga dalam meralisasikan hubungan tersebut cenderung dicari bentuk atau model hubungan yang praktis. Pada penjualan sepeda motor, dalam memasarkan motor tersebut selalu membuat format perjanjian baku yang substansinya tidak seragam antara pengembang yang satu dengan pengembang yang lain. Ketentuan mengenai pernyataan dan persetujuan untuk menerima segala persyaratan dan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan secara sepihak dan ketentuan-ketentuan

penanda tangan atas dokumen-dokumen yang telah dipersiapkan lebih awal oleh pengembang, tercantum dalam surat garansi yang sering disebut perjanjian baku. Perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya di bakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. (p. 139)

Hasanudin mengatakan bahwa “Perjanjian semacam itu cenderung secara substansi hanya menuangkan dan menonjolkan hak-hak yang ada pada pihak yang berkedudukan lebih kuat sedangkan pihak lainnya terpaksa menerima keadaan itu karenanya posisinya yang lemah (n.d, p. 134).

Model perjanjian baku ini masih sering diperdebatkan di satu sisi dengan dalih kebebasan para pihak sesuai dengan asas kebebasan untuk membuat perjanjian sedangkan di sisi lain dengan dalih kebebasan yang dimiliki secara sepihak oleh pelaku usaha adalah melanggar hak konsumen, walaupun pada dasarnya para pihak mempunyai kebebasan untuk membuat perjanjian, namun konsep dasar keseimbangan antara para pihak dalam membuat perjanjian merupakan konsep yang tidak dapat ditawar.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan berkaitan dengan pelaksanaan garansi sepeda motor dengan lokasi penelitian di Dealer Yamaha Parak Jua dan di Dealer Honda (Libra Motor) Simpang Kiambang Batusangkar, penulis juga dapat memahami mengenai garansi yang berlaku bagi pembeli apabila membeli 1 unit sepeda motor. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan di Dealer Yamaha Batusangkar, buku garansi akan diberikan kepada pembeli pada saat membeli sepeda motor. Garansi sepeda motor di dealer honda Simpang Kiambang Batusangkar dan di dealer yamaha Parak Jua memiliki jangka waktu hingga 5 tahun.

Agar mendapatkan pelayanan Garansi atas sepeda motor, maka pembeli harus melaksanakan Servis Gratis dan Servis Berkala. Pembeli

mendapatkan 4 Kupon Servis Gratis (KSG) dengan ketentuan servis sebagai berikut:

1. KSG 1, dalam Km 1.000/1 bln

Kupon servis gratis bisa digunakan, apabila sepeda motor berada dalam Km 1.000, apabila konsumen telah melebihi Km 1.000, misalnya dalam Km 1.100 maka itu masih mendapatkan toleransi dari dealer, sedangkan jika melebihi batas maksimal, misalnya dalam Km 3.000 maka kupon servis gratis pertama menjadi hangus/atau tidak berlaku lagi, sehingga apabila konsumen melakukan servis pada Km 3.000, maka itu akan masuk kedalam catatan kupon servis gratis (KSG)

2. Namun, dalam hal ini, karena konsumen tidak melakukan servis dengan baik di awal masa garansi, maka hak melakukan klaim garansi bagi konsumen tidak akan berlaku apabila terdapat kerusakan pada mesin, dll. Hal tersebut juga berlaku untuk pemakaian kupon servis gratis selanjutnya.

2. KSG 2, dalam Km 4.000/4 bln

3. KSG 3, dalam Km 7.000/7 bln

4. KSG 4, dalam Km 10.000/10 bln

Apabila konsumen telah melakukan servis gratis sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya konsumen harus melakukan servis secara berkala, dengan ketentuan servis sebagai berikut:

Tabel 1.1
Tertib Pelaksanaan Servis

No	Tertib Pelaksanaan Servis Berkala
1	Km 13.000/13 bln
2	Km 16.000/16 bln
3	Km 19.000/19 bln
4	Km 22.000/22 bln
5	Km 25.000/25 bln
6	Km 28.000/28 bln
7	Km 31.000/ 31 bln

8	Km 34.000/ 34 bln
9	Km 37.000/37 bln
10	Km 40.000/40 bln
11	Km 43.000/43 bln
12	Km 46.000/46 bln
13	Km 49.000/49 bln

Sumber: Buku garansi dan servis sepeda motor yamaha

Berdasarkan tabel di atas, Konsumen harus melakukan servis berkala hingga 13 kali servis atau hingga 5 tahun masa garansi, servis berkala biayanya ditanggung oleh konsumen itu sendiri. (Deformalis, wawancara pra-riset, 30 Agustus 2017)

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan terhadap konsumen, konsumen mengatakan bahwa konsumen kurang memahami mengenai ketentuan-ketentuan yang tertera di dalam buku garansi dan servis tersebut, karena banyaknya aturan yang ada di dalamnya. (Rahmat, Wawancara pra-riset, 25 Agustus 2017)

Apabila pemilik sepeda motor telah melakukan servis bukan di tempat pembelian sepeda motor/atau diluar bengkel resmi, maka kartu garansi tersebut hangus, dan tidak dapat digunakan oleh pemilik sepeda motor, sehingga sepeda motor tersebut bukan lagi menjadi tanggungan Dealer. Selain itu, yang mengakibatkan kartu garansi menjadi tidak berlaku lagi yaitu apabila buku garansi/buku servis hilang oleh pemilik sepeda motor. Apabila segala ketentuan yang telah tertera di kartu garansi & servis tersebut dilaksanakan oleh pemilik sepeda motor, maka pemilik sepeda motor berhak melakukan klaim kepada dealer apabila ada kerusakan pada sepeda motor dalam jangka waktu garansi 5 (lima) tahun itu. (Afdal, wawancara pra-riset, 29 Agustus 2017)

Setelah konsumen mengajukan klaim, maka pihak dealer akan membuat sebuah surat yang diajukan ke pihak claim, yang akan di tanda tangani oleh beberapa pihak, sehingga klaim akan di proses. Apabila di dealer tersebut barang yang dibutuhkan ada, maka dealer akan langsung

memproses sepeda motor yang rusak. Namun, apabila barang yang dibutuhkan tidak tersedia di dealer, maka pihak dealer akan memesan terlebih dahulu barang tersebut ke pusat dealer resmi, sehingga konsumen harus menunggu minimal 1 (satu) minggu atau maksimal 1 (satu) bulan, maka konsumen harus bersabar selama proses klaim tersebut selesai.

Lambatnya penanganan tersebut membuat konsumen resah, karena lamanya waktu menunggu klaim tersebut, karena sepeda motor milik konsumen tidak bisa di pakai selama berlangsungnya waktu klaim. (Wawancara dengan Nofrizon, Pembeli Sepeda Motor di Dealer Yamaha Parak Jua, 21 agustus 2017)

Peristiwa tersebut diterapkan di dalam perjanjian baku perusahaan penjualan sepeda motor. Dampak yang muncul dari ketentuan tersebut adalah tampak bahwa dalam pelaksanaannya garansi tersebut, pembeli diberi satu surat garansi yang di dalamnya telah tercantum beberapa ketentuan yang dibuat secara sepihak oleh penjual. Sehingga pembeli tidak berhak untuk menawar-nawar lagi terhadap syarat-syarat dan ketentuan tersebut dan mau tidak mau pembeli harus menerima ketentuan tersebut. Dari sini akan timbul suatu masalah, apakah dalam ketentuan-ketentuan transaksi garansi tersebut mengandung unsur paksaan, penipuan, dan menghilangkan rasa keadilan yang merupakan asas muamalat?

Kehadiran Undang-Undang perlindungan konsumen dimaksudkan untuk mendorong terciptanya iklim usaha yang sehat, bukan untuk mematikan usaha. Akan tetapi pada kenyataannya seringkali pelaku usaha sepeda motor mengabaikan hak-hak konsumen dan larangan-larangan yang telah diatur didalam Undang-Undang perlindungan konsumen.

Sehingga berdasarkan latar belakang tersebut dapat dikemukakan permasalahan, yaitu bagaimana sistem dalam garansi sepeda motor serta bagaimana menurut pandangan hukum Islam akad/perjanjian yang telah dibuat oleh perusahaan sepeda motor dan bagaimana menurut

tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi didalam perjanjian standar.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latarbelakang masalah yang penulis uraikan di atas dapat dijelaskan fokus masalah yaitu:

1. Pelaksanaan garansi sepeda motor di dealer Batusangkar,
2. Tinjauan hukum Islam dan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan garansi sepeda motor di dealer Batusangkar.

C. Rumusan Masalah

Untuk lebih fokusnya permasalahan yang akan diteliti maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan garansi sepeda motor di dealer Batusangkar?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam dan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan garansi sepeda motor di dealer Batusangkar?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan Rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mengkaji pelaksanaan garansi motor di dealer Batusangkar.
2. Untuk menganalisis tinjauan hukum Islam dan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan garansi sepeda motor di dealer Batusangkar.

E. Manfaat dan Luaran Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai:

1. Sebagai pengembangan dan pembinaan disiplin ilmu ekonomi islam dalam bermuamalah serta menambah wawasan terutama bagi penulis.
2. Sebagai acuan bagi masyarakat, terutama bagi pihak yang melakukan transaksi jual beli sepeda motor dan bagi penulis sendiri dalam transaksi jual beli yang benar berdasarkan ketentuan hukum Islam.

Adapun luaran penelitian yang penulis lakukan adalah, agar karya ilmiah penulis berupa skripsi dapat:

1. Diterima pada jurnal kampus IAIN Batusangkar.
2. Untuk mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu (S1)/Gelar Sarjana Hukum (S.H) di IAIN Batusangkar.
3. Bermanfaat sebagai bacaan di perpustakaan IAIN Batusangkar.

F. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dari memahami judul ini maka penulis akan menjelaskan judul sebagai berikut:

1. Tinjauan hukum Islam, Tinjauan adalah hasil meninjau, pandangan, pendapat, melihat sesuatu lebih jauh. (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Hukum Islam adalah Keseluruhan ketentuan perintah Allah yang wajib diturut (ditaati) oleh seorang muslim. (Djamali, 2002, p. 11) dalam hal ini yang penulis maksud adalah meninjau aturan yang terdapat dalam hukum Islam yang berkaitan dengan akad/perjanjian yang telah dibuat dan disepakati oleh pelaku usaha dan konsumen.
2. Undang-Undang perlindungan konsumen adalah suatu aturan yang harus ditaati, yang berupaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam pasal 1 ayat 2, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. (Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen) dalam hal ini yang penulis maksud adalah berusaha untuk

menggali hal-hal yang mengatur mengenai jaminan/garansi yang diberikan kepada konsumen .

3. Garansi sepeda motor adalah jaminan yang diberikan oleh pelaku usaha untuk menjamin barang yang dijual bebas dari kerusakan. Dalam hal ini yang penulis maksud adalah sebuah surat jaminan yang diberikan pelaku usaha berupa buku.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Perjanjian dan Permasalahannya

1. Akad

a. Pengertian Akad

Haroen mengatakan bahwa “Secara etimologi, Lafal akad berasal dari lafal Arab *al-‘aqd* yang berarti perikatan, perjanjian, dan pemufakatan *al-ittifaq*. Secara terminologi fiqh, akad didefinisikan dengan :

ارْتِبَا طُ أُيْجَا بٍ بِقَبُولٍ عَلَى وَجْهِ مَشْرُوعٍ يَثْبُتُ أَثْرُهُ فِي مَحَلِّهِ

“Pertalian ijab (pernyataan melakukan ikatan) dan qabul (pernyataan penerimaan ikatan) sesuai dengan kehendak syariat yang berpengaruh pada obyek perikatan”(2000, p. 97).

Senada dengan itu, Al-Jashshash mengatakan di dalam buku Azzam bahwa “Akad sebagai setiap ucapan yang keluar untuk menggambarkan dua keinginan yang ada kecocokan dan didefinisikan juga bagi setiap ucapan yang keluar untuk menjelaskan satu keinginan seorang diri (2014, p. 16).

Anwar (2007) mengatakan bahwa,

Sebagai suatu istilah hukum Islam, ada beberapa defenisi yang diberikan kepada akad (perjanjian):

- 1) Menurut Mursyid al-Hairan, akad merupakan “pertemuan ijab yang diajukan oleh salah satu pihak dengan kabul dari pihak lain yang menimbulkan akibat hukum pada objek akad,
- 2) Anwar berpendapat bahwa akad adalah “pertemuan ijab dan kabul sebagai pernyataan kehendak dua pihak atau lebih untuk melahirkan suatu akibat hukum pada objeknya. (p. 68)

Lebih jauh Anwar (2007) mengatakan, kedua defenisi di atas memperlihatkan bahwa:

Pertama, akad merupakan keterkaitan atau pertemuan ijab dan kabul yang berakibat timbulnya akibat hukum. Ijab adalah penawaran yang diajukan oleh salah satu pihak, dan kabul adalah jawaban persetujuan yang diberikan mitra akad sebagai

tanggapan terhadap penawaran pihak yang pertama. Akad tidak terjadi apabila pernyataan kehendak masing-masing pihak tidak terkait satu sama lain karena akad adalah keterkaitan kehendak kedua pihak yang tercermin dalam ijab dan kabul. (p. 68) Kedua, akad merupakan tindakan hukum dua pihak karena akad adalah pertemuan ijab yang mempresentasikan kehendak dari satu pihak dan kabul yang menyatakan kehendak pihak lain. Ketiga, tujuan akad adalah untuk melahirkan suatu akibat hukum. Lebih tegas lagi tujuan akad adalah maksud bersama yang dituju dan yang hendak diwujudkan oleh para pihak melalui pembuatan akad. Akibat hukum akad dalam hukum Islam disebut “hukum akad”. (p.69)

b. Tujuan Akad

Manusia dalam melakukan akad harus mencapai suatu tujuan akad yang benar, hal ini sebagaimana yang di kemukakan oleh Basyir (2000), bahwa

Syarat-syarat yang harus dipenuhi agar suatu tujuan akad dipandang sah dan mempunyai akibat hukum, yaitu:

- 1) Tujuan akad tidak merupakan kewajiban yang telah ada atas pihak-pihak yang bersangkutan tanpa akad yang diadakan,
- 2) Tujuan harus berlangsung adanya hingga berakhirnya pelaksanaan akad,
- 3) Tujuan akad harus dibenarkan *syara'*”. (p. 99)

c. Rukun-Rukun Akad

Manusia dalam melakukan akad, harus memenuhi rukun-rukun yang telah diatur oleh hukum Islam, Djuwaini (2010) mengatakan, rukun-rukun akad sebagai berikut:

- 1) *Aqid*, adalah orang yang berakad (subjek akad); terkadang masing-masing pihak terdiri dari salah satu orang, terkadang terdiri dari beberapa orang. Misalnya, penjual dan pembeli beras di pasar biasanya masing-masing pihak satu orang; ahli waris sepakat untuk memberikan sesuatu kepada pihak yang lain yang terdiri dari beberapa orang.
- 2) *Ma'qud 'alaih*, adalah benda-benda yang akan diakadkan (objek akad), seperti benda-benda yang dijual dalam akad jual beli, dalam akad hibah atau pemberian, gadai, dan utang.

Ma'qud 'Alaih harus memenuhi beberapa persyaratan sebagai berikut :

- a) Obyek transaksi harus ada ketika akad atau kontrak sedang dilakukan,

- b) Obyek transaksi harus berupa mal *mutaqawwim* (harta yang diperbolehkan syara' untuk ditransaksikan) dan dimiliki penuh oleh pemiliknya,
 - c) Obyek transaksi bisa diserahkan saat terjadinya akad, atau dimungkinkan dikemudian hari,
 - d) Adanya kejelasan tentang obyek transaksi,
 - e) Obyek transaksi harus suci, tidak terkena najis dan bukan barang najis.
- 3) *Maudhu' al-'aqd* adalah tujuan atau maksud mengadakan akad. Berbeda akad maka berbedalah tujuan pokok akad. Dalam akad jual beli misalnya, tujuan pokoknya yaitu memindahkan barang dari penjual kepada pembeli dengan di beri ganti.
- 4) *Shighat al-'aqd*, yaitu ijab kabul. Ijab adalah ungkapan yang pertama kali dilontarkan oleh salah satu dari pihak yang akan melakukan akad, sedangkan kabul adalah pernyataan pihak kedua untuk menerimanya. Pengertian ijab kabul dalam pengalaman dewasa ini ialah bertukarnya sesuatu dengan yang lain sehingga penjual dan pembeli dalam membeli sesuatu terkadang tidak berhadapan atau ungkapan yang menunjukkan kesepakatan dua pihak yang melakukan akad, misalnya yang berlangganan majalah, pembeli mengirim uang melalui pos wesel dan pembeli menerima majalah tersebut dari kantor pos. (p. 51)

d. Syarat-Syarat Akad

Apabila rukun-rukun akad telah terpenuhi, maka hukum Islam mengatur syarat-syarat yang harus dilaksanakan dalam melakukan akad, Ghazaly (2015) mengatakan, syarat-syarat akad sebagai berikut:

- 1) Kedua orang yang melakukan akad cakap atau ahli dalam bertindak.
Tidak sah akad orang yang tidak cakap dalam bertindak, seperti orang gila, orang yang berada di pengampunan, dan karena boros,
- 2) Objek akad yang akan dijadikan, dapat menerima hukumnya,
- 3) Akad itu diizinkan oleh *syara'*, dilakukan oleh orang yang mempunyai hak melakukannya, walaupun dia bukan *'aqid* yang memiliki barang,
- 4) Akad tersebut bukanlah akad yang dilarang oleh *syara'*, seperti jual beli *mulasamah*. Akad dapat memberikan

faedah, sehingga tidaklah sah bila *rahn* (gadai) dianggap sebagai imbalan amanah (kepercayaan),

- 5) *Ijab* itu berjalan terus, tidak dicabut sebelum terjadi *qabul* nya. Apabila orang yang berijab menarik kembali *ijab* nya sebelum terjadi kabul, maka batallah *ijab* nya,
- 6) *Ijab* dan *qabul* mesti bersambung, sehingga bila seseorang yang berijab telah berpisah sebelum adanya kabul, maka *ijab* tersebut menjadi batal. (p. 55)

e. Macam-macam Akad

Para ulama fiqh mengemukakan bahwa akad itu bisa dibagi jika dilihat dari berbagai segi. Apabila dilihat dari segi keabsahannya menurut syara', maka akad terbagi dua, yaitu:

1) Akad *shahih*

Rahmat mengatakan bahwa "Akad *shahih* merupakan akad yang telah memenuhi syarat dan rukun. (2000, p. 106).

Rahmat (2000) mengatakan bahwa Ulama' Malikiyah dan Hanafiyah membagi akad *shahih* dalam dua macam:

- a) Akad yang *nafiz*, yaitu akad yang dilangsungkan dengan memenuhi rukun dan syarat dan tidak ada penghalang untuk melaksanakannya,
- b) Akad *mawquf*, merupakan akad yang dilakukan seseorang yang mampu bertindak atas kehendak hukum, tetapi dia tidak memiliki kekuasaan untuk melangsungkan dan melaksanakan. Seperti akadnya anak yang telah mumayyiz sehingga dia harus mendapat izin dari wali anak itu. Menurut Mazhab Syafi'i dan Hanbali, jual beli yang mauquf itu tidak sah". (p.106)

Namun Haroen (2000) mengatakan, Ulama Fikih juga membagi jual beli yang *shahih* dari segi mengikat atau tidaknya, yaitu:

- a) Akad yang bersifat mengikat bagi kedua belah pihak, sehingga salah satu pihak tidak boleh membatalkan akad itu tanpa seizin pihak lain. Seperti jual beli dan sewa menyewa,
- b) Akad yang tidak bersifat mengikat bagi kedua belah pihak. Seperti pinjam meminjam. (p. 107)

2) Akad yang tidak *shahih*

Haroen mengatakan bahwa “Akad yang tidak *shahih* merupakan akad yang terdapat kekurangan pada rukun atau syaratnya. Sehingga akibat hukum tidak berlaku bagi kedua belah pihak yang melakukan akad itu. (2000, p. 108).

Lebih jauh Haroen (2000) mengatakan bahwa Mazhab Hanafi membagi akad yang tidak *shahih* ke dalam dua macam:

- a) Akad *batil*, apabila akad itu tidak memenuhi salah satu rukun dan larangan langsung dari *syara'*. Seperti jual beli yang dilakukan anak kecil,
- b) Akad *fasid*, akad ini pada dasarnya dibenarkan tetapi sifat yang diakadkan tidak jelas seperti menjula mobil tidak disebutkan merknya, tahunnya, dan sebagainya. (p. 108)

f. Asas-Asas Hukum Perjanjian Islam

Didalam melaksanakan akad, selain harus memenuhi rukun dan syarat akad, maka perlu diperhatikan asas-asas di dalam akad tersebut. Berikut ini merupakan asas-asas dalam hukum perjanjian Islam:

1) *Al-Hurriyah* (Kebebasan)

Anshori (2006) mengatakan bahwa,

Dalam asas kebebasan, para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad. Bebas dalam menentukan objek perjanjian dan bebas menentukan dengan siapa dia akan membuat perjanjian, serta bebas menentukan bagaimana cara menentukan penyelesaian sengketa jika terjadi di kemudian hari. Asas kebebasan berkontrak di dalam hukum Islam dibatasi oleh ketentuan *syari'ah* Islam. Dalam membuat perjanjian ini tidak boleh ada unsur paksaan, kekhilafan, dan penipuan. (p. 26)

Dasar hukum mengenai asas ini tertuang dalam Al-Qur'an surah *Al-Baqarah* ayat 256, yang berbunyi:

لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ ۗ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ ۚ فَمَنْ يَكْفُرْ بِالطَّاغُوتِ
 وَيُؤْمَرْ بِاللَّهِ فَقَدْ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَىٰ لَا انفِصَامَ لَهَا
 وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿٢٥٦﴾

“Tidak ada paksaan untuk (memasuki) agama (Islam); Sesungguhnya telah jelas jalan yang benar daripada jalan yang sesat. karena itu Barangsiapa yang ingkar kepada Thaghut beriman kepada Allah, Maka Sesungguhnya ia telah berpegang kepada buhul tali yang Amat kuat yang tidak akan putus. dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui.”(QS. Al-Baqarah: 256)

2) Asas Tauhid

Setiap tingkah laku dan perbuatan manusia tidak akan luput dari ketentuan Allah SWT. Seperti yang disebutkan dalam Al-Qur'an surah al-Hadid ayat 4, yang berbunyi:

هُوَ الَّذِي خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ فِي سِتَّةِ أَيَّامٍ ثُمَّ اسْتَوَىٰ
 عَلَى الْعَرْشِ ۚ يَعْلَمُ مَا يَلْجُ فِي الْأَرْضِ وَمَا تَخْرُجُ مِنْهَا وَمَا يَنْزِلُ
 مِنَ السَّمَاءِ وَمَا يَعْرُجُ فِيهَا ۚ وَهُوَ مَعَكُمْ أَيْنَ مَا كُنْتُمْ ۚ وَاللَّهُ بِمَا
 تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿٤﴾

“Dialah yang menciptakan langit dan bumi dalam enam masa: kemudian Dia bersemayam di atas 'arsy. Dia mengetahui apa yang masuk ke dalam bumi dan apa yang keluar daripadanya dan apa yang turun dari langit dan apa yang naik kepada-Nya. dan Dia bersama kamu di mana saja kamu berada. dan Allah Maha melihat apa yang kamu kerjakan.”(QS. Al-Hadid: 4)

Aula (2004) mengatakan bahwa,

Kegiatan mu'amalah termasuk perbuatan perjanjian, tidak pernah akan lepas dari nilai-nilai ketauhidan. Dengan demikian manusia memiliki tanggung jawab akan hal itu. Tanggung jawab kepada masyarakat, tanggung jawab kepada pihak kedua, tanggung jawab kepada diri sendiri, dan tanggung jawab kepada Allah SWT. Akibat dari penerapan

asas ini, manusia tidak akan berbuat sekehendak hatinya karena segala perbuatannya akan mendapat balasan dari Allah SWT. (p. 723)

3) *Al-Adalah* (Keadilan)

Yulianti mengatakan bahwa “Dalam asas keadilan, para pihak yang melakukan kontrak dituntut untuk berlaku benar dalam mengungkapkan kehendak dan keadaan, memenuhi perjanjian yang telah mereka buat, dan memenuhi semua kewajibannya (2008, p. 55).

Dasar hukumnya terdapat dalam Al-Qur’an surah *Al-Maidah* ayat 8, yang berbunyi:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا كُوْنُوْا قَوَّٰمِيْنَ لِلّٰهِ شُهَدَآءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلٰٓى اَلَّا تَعْدِلُوْٓا ۗ اَعْدِلُوْٓا هُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰى وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ

“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu Jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk Berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”(QS. *Al-Maidah*:8)

4) *Al-Ridha* (Kerelaan)

Anshori mengatakan bahwa “Asas kerelaan ini menyatakan segala transaksi yang di lakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak, harus didasarkan pada kesepakatan bebas dari para pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, penipuan dan mis-statement (2006, p. 27).

Dasar hukum adanya asas kerelaan dalam pembuatan perjanjian dapat di baca dalam Al-Qur’an surat *An-Nisa*’ ayat 29, yang berbunyi:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا
 أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ
 كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“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.” (QS. An-Nisa’: 29)

5) Ash-Shidq (Kebenaran dan Kejujuran)

Yulianti (2008) mengatakan bahwa,

Dalam Islam setiap orang dilarang melakukan kebohongan dan penipuan, karena dengan adanya penipuan/kebohongan sangat berpengaruh dengan keabsahan perjanjian/ akad. Perjanjian yang di dalamnya mengandung unsur kebohongan/ penipuan, memberikan hak kepada pihak lain untuk menghentikan proses pelaksanaan perjanjian tersebut. (p.56)

Dasar hukumnya terdapat dalam Al-Qur’an surah Al-Ahzab ayat 70, yang berbunyi:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٧٠﴾

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah Perkataan yang benar.” (QS. Ash-Shidq: 70)

6) Al-kitabah (Tertulis)

Ali mengatakan bahwa “Suatu perjanjian hendaknya dilakukan secara tertulis agar dapat dijadikan sebagai alat bukti apabila di kemudian hari terjadi persengketaan (1990, p. 124).

Dasar hukumnya terdapat dalam Al Qur’an surah Al Baqarah ayat 282, yang berbunyi:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى
فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ
يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ
وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۚ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ
سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيَمْلِكْ وَلِيَّهُ
بِالْعَدْلِ ۚ وَأَسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ ۚ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا
رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ
إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ۚ وَلَا يَأْب الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا
دُعُوا ۚ وَلَا تَسْأَمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ ذَٰلِكُمْ
أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۚ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجْرَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا
تَكْتُبُوهَا ۚ وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ
تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فَسُوقٌ بِكُمْ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ وَبِعَلِّمُكُمُ اللَّهُ ۚ وَاللَّهُ

بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿٢٨٢﴾

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah

(keadaannya) atau Dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, Maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). jika tak ada dua oang lelaki, Maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa Maka yang seorang mengingatkannya. janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, Maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. jika kamu lakukan (yang demikian), Maka Sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha mengetahui segala sesuatu.” (QS. Al-Baqarah: 282)

Anshori mengatakan bahwa “Dalam Al-Qur’an surah Al-Baqarah ayat 282-283 mengisyaratkan agar akad yang dilakukan benar-benar berada dalam kebaikan bagi semua pihak. Bahkan juga dalam pembuatan perjanjian hendaknya juga disertai dengan adanya saksi-saksi (*syahadah*) (2006, p. 27).

7) Asas Kemanfaatan dan Kemaslahatan

Yulianti (2008) mengatakan bahwa

Asas kemanfaatan dan kemaslahatan mengandung pengertian bahwa semua bentuk perjanjian yang dilakukan harus mendatangkan kemanfaatan dan kemaslahatan baik bagi para pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian maupun bagi masyarakat sekitar meskipun tidak terdapat ketentuannya dalam al Qur’an dan Al Hadis. Asas kemanfaatan dan kemaslahatan ini sangat relevan dengan tujuan hukum Islam secara universal. Sebagaimana para filosof Islam di masa lampau seperti al-Ghazali (w.505/1111) dan asy-Syatibi (w 790/1388) merumuskan tujuan hukum Islam berdasarkan ayat-ayat *al-Qur’an* dan *Hadist* sebagai mewujudkan kemaslahatan. Dengan maslahat dimaksudkan memenuhi dan melindungi lima kepentingan pokok manusia yaitu melindungi religiusitas,

jiwa-raga, akal-pikiran, martabat diri dan keluarga, serta harta kekayaan. (p.56)

g. Berakhirnya Akad

Berakhirnya suatu akad dapat disebabkan karena fasakh, kematian dan karena tidak adanya izin dari pihak lain, hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Huda (2006) bahwa

- 1) Berakhirnya akad karena *fasakh*. Hal-hal yang dapat menyebabkan timbulnya fasakhnya akad adalah sebagai berikut:
 - a) *Fasakh* karena akadnya *fasid* (rusak),
 - b) *Fasakh* karena *khiyar*,
 - c) *Fasakh* berdasarkan *iqalah*,
 - d) *Fasakh* karena tidak ada realisasi,
 - e) *Fasakh* karena jatuh tempo atau karena tujuan akad telah terealisasi, (p. 36)
- 2) Berakhirnya akad karena kematian. Akad *fasakh* karena kematian adalah sebagai berikut :
 - a) Akad dalam *ijarah*,
 - b) Akad dalam *rahn* dan *kafalah*,
 - c) Akad dalam *syirkah* dan *wakalah*, (p. 36)
- 3) Berakhirnya akad karena tidak adanya izin pihak lain
Akad akan berakhir apabila pihak yang mempunyai wewenang tidak mengizinkannya atau meninggal dunia sebelum dia memberikan izin. (p. 37)

2. Perjanjian Standar dan Klausula Eksonerasi

Pengertian mengenai perjanjian, banyak dikemukakan oleh para ahli, diantaranya adalah;

Pasal 1313 KUH Perdata menyatakan bahwa “Perjanjian atau kontrak adalah Suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih” (KUHPerdata: pasal 1313).

Dalam kamus terminologi hukum (Inggris-Indonesia) karangan Ranuhandoko, perjanjian atau yang dikenal juga dengan *Contract* dapat diartikan: “Suatu persetujuan antara dua pihak atau lebih yang karenanya masing-masing akan melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan tertentu” (2000, p. 168).

Subekti mengatakan bahwa “Menurut kamus hukum, perjanjian adalah persetujuan, permufakatan antara dua orang/pihak untuk melaksanakan sesuatu. Kalau diadakan tertulis juga dinamakan kontrak (2005, p. 89).

Abdulkadir (2004) mengatakan bahwa,

Perjanjian adalah Suatu persetujuan dengan dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan. Dalam definisi tersebut, secara jelas terdapat konsensus antara para pihak, yaitu persetujuan antara pihak satu dengan pihak lainnya. Selain itu juga, perjanjian yang dilaksanakan terletak pada lapangan harta kekayaan. (p. 78)

Senada dengan yang di atas, Harahap mengatakan bahwa “Perjanjian adalah hubungan hukum yang menyangkut hukum kekayaan antara 2 (dua) orang atau lebih, yang memberi hak pada satu pihak dan kewajiban pada pihak lain tentang suatu prestasi (1989, p. 6).

Senada dengan yang di atas, Subekti juga mengatakan bahwa “Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling untuk melaksanakan sesuatu hal. Dari suatu peristiwa tersebut timbul suatu hubungan perikatan (2003, p. 5).

Syarat sahnya suatu perjanjian terdapat dalam pasal 1320 KUHPerduta, yaitu:

- 1) Adanya kesepakatan kedua belah pihak,
Maksud dari kata sepakat adalah kedua belah pihak yang membuat perjanjian setuju mengenai hal-hal yang pokok dalam kontrak,
- 2) Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum,
Asas cakap melakukan perbuatan hukum adalah setiap orang yang sudah dewasa dan sehat pikirannya. Ketentuan sudah dewasa, ada beberapa pendapat, menurut KUHPerduta, dewasa adalah 21 tahun bagi laki-laki dan 19 tahun bagi wanita,
- 3) Adanya Obyek,
Sesuatu yang diperjanjikan dalam suatu perjanjian haruslah suatu hal atau barang yang cukup jelas,
- 4) Adanya kausa yang halal,

Dalam pasal 1335 KUHPerdara, suatu perjanjian yang tidak memakai suatu sebab yang halal, atau dibuat dengan suatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan hukum.

Berdasarkan syarat-syarat di atas, Komariah (2002) mengatakan bahwa

Syarat pertama dan kedua disebut sebagai syarat subyektif karena kedua syarat tersebut sebagai syarat yang harus dipenuhi oleh subyek hukum. Sedangkan syarat ketiga dan keempat disebut syarat sebagai syarat obyektif karena kedua syarat ini harus dipenuhi oleh obyek perjanjian. Jika tidak dipenuhi syarat subyektif tersebut akan mengakibatkan suatu perjanjian menjadi dapat dibatalkan. Maksudnya ialah perjanjian tersebut menjadi batal apabila ada yang memohonkan pembatalan. Sedangkan jika tidak dipenuhi syarat obyektif akan mengakibatkan perjanjian tersebut menjadi batal demi hukum. Artinya sejak semula dianggap tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan. (p. 175)

Perjanjian yang telah dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi siapapun yang membuatnya, hal tersebut berdasarkan pasal 1331 ayat (1) KUHPerdara yang menyebutkan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya apabila perjanjian yang dilakukan obyek atau perihalnya tidak ada atau tidak didasari pada itikad yang baik, maka dengan sendirinya perjanjian tersebut batal demi hukum (Pasal 1331, KUHPerdara).

a. Pengertian, Jenis, dan Karakteristik Perjanjian Standar

Perjanjian standar dikenal dengan istilah dalam bahasa Inggris yakni *standar contract*. Dalam bahasa Indonesia perjanjian standar dikenal juga dengan istilah perjanjian baku. Perjanjian Standar merupakan bagian dari pada perjanjian dibawah tangan dan merupakan perjanjian tertulis. Perjanjian standar adalah yang bentuknya telah ditetapkan oleh satu pihak, sedangkan pihak yang lain hanya menandatangani sebagai tanda persetujuan. Perjanjian

standar berkembang cepat dalam dunia bisnis, karena dianggap efisien dan efektif.

Perjanjian standar diresmikan oleh pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan menggunakan istilah klausula baku yang terdapat pada Pasal 1 angka 10, bahwa “Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara pihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen (Pasal 1 angka 10, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).

Sjahdeini (1993) mengatakan bahwa,

Perjanjian standar atau klausula baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausula-klausulanya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Adapun yang belum dibakukan hanya beberapa hal, misalnya yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu dan beberapa hal yang spesifik dari objek yang diperjanjikan. Syahdeini menekankan yang dibakukan bukan formulir perjanjian tersebut, melainkan klausul-klausulnya. (p. 66)

Sluijter berpendapat di dalam buku karangan Miru dan Yodo, bahwa “Klausula baku bukan merupakan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah seperti pembentukan undang-undang swasta. Syarat-syarat yang ditentukan pengusaha dalam klausula itu adalah undang-undang, bukan perjanjian (2004, p. 117).

Disisi lain, Miru (2004) berpendapat bahwa,

Perjanjian baku merupakan perjanjian yang mengikat para pihak yang menandatangani, walaupun harus diakui bahwa klausula yang terdapat dalam perjanjian baku banyak mengalihkan beban tanggung jawab dari pihak perancang klausula baku kepada pihak lawannya. Namun setiap kerugian yang timbul di kemudian hari akan tetap ditanggung oleh para pihak yang harus bertanggung jawab berdasarkan klausula

perjanjian tersebut, kecuali jika klausula tersebut merupakan klausula yang dilarang berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. (p. 118)

Pengaturan perjanjian baku dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang perlindungan konsumen, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha,
- 2) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang untuk dibeli konsumen,
- 3) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang, dan jasa yang diberikan oleh konsumen,
- 4) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik,
- 5) Secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran,
- 6) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen,
- 7) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa,
- 8) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa atauran,
- 9) Baru, tambahan, lanjutan dan/ atau perubahan lanjutan yang dibuat,
- 10) Sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya,
- 11) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk membebaskan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Badruzaman (1994) mengatakan bahwa ,

“Penjelasan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang perlindungan konsumen menyebutkan tujuan dari larangan pencantuman klausula baku yaitu “Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak” sehingga diharapkan dengan adanya Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan memberdayakan konsumen dari kedudukan sebagai pihak lemah dsidalam kontrak dengan pelaku usaha

sehingga menyetarakan kedudukan pelaku usaha dengan konsumen”. (p. 47)

Perjanjian standar dikelompokkan menjadi beberapa macam diantaranya perjanjian standar sepihak, perjanjian standar yang ditetapkan pemerintah, dan perjanjian standar yang ditentukan di lingkungan Notaris, hal ini berdasarkan yang di kemukakan oleh Badruzaman (1994) bahwa

- 1) Perjanjian standar sepihak,
Perjanjian standar (baku) sepihak adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian tersebut. Pihak yang kuat dalam hal ini ialah pihak pelaku usaha yang lazimnya mempunyai posisi kuat dibandingkan pihak konsumen. Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi. Misalnya perjanjian buruh secara kolektif.
- 2) Perjanjian standar yang ditetapkan pemerintah,
Perjanjian standar (baku) yang ditetapkan oleh pemerintah ialah perjanjian baku yang mempunyai objek hak-hak atas tanah. Dalam bidang agraria, misalnya, Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1996 tentang Bentuk Surat Kuasa Membebaskan Hak Tanggungan, Akta Pemberian Hak Tanggungan, Buku Tanah Hak Tanggungan, dan Sertifikat Hak Tanggungan,
- 3) Perjanjian standar yang ditentukan di lingkungan Notaris,
Perjanjian yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat, terdapat perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan, yang dalam kepustakaan Belanda biasa disebut dengan “*Contract model*”. (p. 48)

Perjanjian yang telah dibuat oleh pelaku usaha mengikuti perkembangan zaman, semakin berkembangnya zaman, semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat, hal ini sebagaimana yang di kemukakan oleh Sudaryatmo (1999) bahwa

Perkembangan kebutuhan masyarakat, karakteristik perjanjian standar (baku) berkembang mengikuti kebutuhan dan tuntutan tersebut. Dengan pembakuan syarat-syarat perjanjian, kepentingan ekonomi pelaku usaha lebih terjamin karena konsumen hanya menyetujui syarat-syarat yang disodorkan oleh pelaku usaha. Sedangkan dari karakteristik kepastian hukum, ketika terdapat konflik dalam pelaksanaan perjanjian, pihak

yang posisinya lebih kuat dapat terlebih dahulu menentukan jenis penyelesaian sengketa manakah yang akan digunakan”. (p. 93)

Lebih jauh, Sudaryatmo (1999) mengungkapkan karakteristik klausula baku sebagai berikut :

- 1) Perjanjian dibuat secara sepihak oleh mereka yang posisinya relatif lebih kuat dari konsumen,
- 2) Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian,
- 3) Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal,
- 4) Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh faktor kebutuhan. (p. 94)

b. Pengertian, dan Syarat-syarat Klausula Eksonerasi

Sidharta (2000) mengatakan bahwa,

“Suatu perjanjian atau kontrak baku yang dalam penyusunannya dilakukan oleh satu pihak yang lebih kuat dari pada pihak yang lainnya, yang memberikan kemungkinan yang sangat kecil untuk adanya sebuah tawar menawar dari pihak konsumen mengenai isi perjanjian tersebut, terdapat klausula-klausula yang juga ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha yang sering disebut klausula baku. Kehadiran klausula baku yang perlu dikhawatirkan adalah dicantulkannya klausula eksonerasi pada perjanjian tersebut. Klausula Eksonerasi adalah klausul yang mengandung membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk”. (p. 120)

Pada perjanjian yang telah dibuat sendiri oleh pelaku usaha, atau yang telah dibakukan oleh pelaku usaha, seringkali mencantumkan klausula eksonerasi didalamnya. Kristiyanti (2011) mengatakan bahwa

Klausula eksonerasi dapat berasal dari rumusan pelaku usaha secara sepihak dan dapat juga berasal dari rumusan pasal undang-undang. Klausula eksonerasi rumusan pelaku usaha membebaskan pembuktian pada konsumen dan menyatakan dirinya tidak bersalah dan inilah yang menyulitkan konsumen. Klausula eksonerasi rumusan undang-undang membebaskan pembuktian pada pelaku usaha eksonerasi biasa terdapat di dalam suatu perjanjian standar yang bersifat sepihak. (p. 141)

Badruzaman mengatakan bahwa “Klausula eksonerasi merupakan klausul yang berisi pembatasan pertanggungjawaban dari pelaku usaha, terhadap resiko dan kelalaian yang mesti ditanggungnya (1994, p. 47).

Senada dengan yang di atas, Rijken mengatakan di dalam buku Badruzaman bahwa “Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum (1994, p. 47).

Ada beberapa hal yang mendapat perhatian dalam perjanjian baku, bahwa pencantuman klausula eksonerasi tersebut mempunyai syarat-syarat tersendiri, hal ini sebagaimana yang di kemukakan oleh Philips (1993) bahwa klausula eksonerasi tersebut harus:

- 1) Menonjol dan jelas
Pengecualian terhadap tanggung gugat tidak dapat dibenarkan jika penulisannya tidak menonjol dan tidak jelas. Dengan demikian, maka penulisan pengecualian tanggung gugat yang ditulis di belakang suatu surat perjanjian atau yang ditulis dengan cetakan kecil, kemungkinan tidak efektif karena penulisannya klausula tersebut tidak menonjol. Penulisan klausula digolongkan menonjol dan jelas sebaiknya dicetak dalam huruf besar atau dicetak dengan tulisan dan warna yang kontras, dan tentu saja hal ini dimuat dalam bagian penting dari kontrak tersebut,
- 2) Disampaikan tepat waktu
Pengecualian tanggung gugat hanya efektif jika disampaikan tepat waktu. Dengan demikian, setiap pengecualian tanggung gugat harus disampaikan pada saat penutupan perjanjian, sehingga merupakan bagian dari kontrak. Jadi bukan disampaikan setelah perjanjian jual beli terjadi,
- 3) Pemenuhan tujuan-tujuan Penting
Pembatasan tanggung gugat tidak dapat dilakukan jika pembatasan tersebut tidak akan memenuhi tujuan penting dari suatu jaminan, misalnya tanggung gugat terhadap cacat yang tersembunyi tidak dapat dibatasi dalam batas waktu tertentu, jika cacat tersembunyi tersebut tidak ditemukan dalam periode tersebut,

4) Adil

Jika pengadilan menemukan kontrak atau klausula yang tidak adil, maka pengadilan dapat menolak untuk melaksanakannya atau melaksanakannya tanpa klausula yang tidak adil. (p. 130-131)

Lebih jauh Philips (1993) mengatakan, ada tiga kemungkinan eksonerasi yang dapat dirumuskan dalam syarat-syarat perjanjian, yaitu :

- 1) Eksonerasi karena keadaan memaksa,
Kerugian yang timbul karena keadaan memaksa bukan tanggung jawab pihak-pihak, tetapi dalam syarat-syarat perjanjian dapat dibebankan kepada konsumen, pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab,
- 2) Eksonerasi karena kesalahan pelaku usaha yang merugikan pihak kedua,
Kerugian yang timbul karena kesalahan pelaku usaha seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini dapat terjadi karena tidak baik atau lalai melaksanakan kewajiban terhadap pihak kedua,
- 3) Eksonerasi karena kesalahan pelaku usaha yang merugikan pihak ketiga,
Kerugian yang timbul karena kesalahan pelaku usaha seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Tetapi dalam syarat-syarat perjanjian, kerugian yang timbul dibebankan pada pihak kedua yang ternyata menjadi beban pihak ketiga. (p. 134-135)

Pembatasan atau larangan untuk memuat klausula-klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi tertentu dalam perjanjian tersebut, dimaksudkan untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan keadaan oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat, yang pada akhirnya akan merugikan konsumen.

c. Tanggungjawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi

Manumpil (2016) mengatakan bahwa,

Segala bentuk tanggungjawab pelaku usaha yang telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, termasuk di dalamnya pertanggungjawaban terhadap perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi. Namun dalam praktiknya pelaku usaha dalam melakukan perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi masih sering di jumpai, dan tidak melakukan pertanggungjawaban terhadap kerugian/kerugian yang di terima oleh konsumen itu sendiri, pelaku usaha hanya akan melakukan pertanggungjawabannya jika konsumen melakukan gugatan ke pengadilan. (p. 38)

Di bawah ini, berikut beberapa contoh kasus dimana pelaku usaha melakukan suatu perjanjian baku dengan menggunakan klausula eksonerasi, diantaranya:

- 1) Karcis parkir, karena karcis tersebut telah disiapkan terlebih dahulu oleh pihak pengelola parkir. Klausula yang telah ditetapkan ini memuat klausula eksonerasi yang mengalihkan tanggungjawab pihak pengelola parkir. Klausula ini pada umumnya berbunyi: “Segala kehilangan dan kerugian menjadi tanggungjawab pemilik kendaraan” atau “tidak bertanggungjawab atas kehilangan kendaraan/barang di area parkir” ataupun “segala kerusakan dan kehilangan atas kendaraan merupakan resiko pemilik kendaraan” atau bisa juga berbunyi “atas hilangnya kendaraan dan atau barang-barang yang berada dalam kendaraan atau rusaknya kendaraan selama di area parkir merupakan tanggungjawab pemilik kendaraan”. (Tobing, 2015, p.73)
- 2) Kwitansi atau struk pembelian barang, yang menyatakan barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan, atau barang yang tidak diambil dalam waktu 2 minggu dalam nota penjualan kami batalkan. (<http://irmadevita.com/2012/klausula-baku-vs-perlindungan-terhadap-konsumen/>, 2012, Desember 03)

Berdasarkan contoh pencantuman klausula eksonerasi pada karcis parkir dan kwitansi diatas, Manumpil (2016) mengatakan bahwa

Beberapa contoh pengalihan tanggungjawab diatas menunjukan bahwa pelaku usaha ingin mengalihkan tanggungjawab atas segala kerugian yang ditimbulkan, sehingga hak-hak konsumen tidak dapat terpenuhi. Pelaku usahanya akan melaksanakan tanggungjawabnya ketika perkara tersebut di ajukan ke pengadilan. Lain hal dengan konsumen yang tidak ingin atau tidak mau berbelit-belit dalam urusan tersebut dan kebanyakan

konsumen tidak mengerti semua akan hak-haknya, sehingga tidak melakukan atau mengajukan gugatan ke Pengadilan, dan konsumen itu sendiri hanya diam dan menerima apapun yang menjadi pengalihan dari tanggungjawab pelaku usaha. (p. 39)

Pelaku usaha seringkali mencantumkan klausula eksonerasi pada sebuah perjanjian standar, walaupun adanya larangan terhadap pencantuman klausula eksonerasi tersebut, Manumpil (2016) mengatakan bahwa

“Larangan terhadap pencatuman klausula eksonerasi ini belum sepenuhnya ditaati oleh pelaku usaha, salah satu contoh putusan Mahkamah Agung dalam salah satu kasus antara Anny R. Gultom dengan PT. Securindo Packatama Indonesia (SPI) dimana kepala bagian Humas Mahkamah Agung mengungkapkan, Mahkamah Agung tidak pernah memerintahkan perusahaan jasa perparkiran untuk mengganti setiap kendaraan yang hilang di tempat parkir. Perintah penggantian hanya ditujukan ke PT. SPI kepada Anny selaku penggugat. Jadi, putusan ini tidak sertamerta berlaku untuk penggantian kendaraan lain yang hilang di tempat parkir. Dapat dilihat bahwa ketika terjadi suatu perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi konsumen akan mendapatkan hak-haknya apabila mengajukan gugatan ke pengadilan. (p. 38)

Berdasarkan contoh kasus diatas, konsumen seringkali tidak mendapatkan haknya, pelaku usaha seringkali menyalahi aturan-aturan dalam klausula baku dan klausula eksonerasi, Manumpil (2016) mengatakan bahwa,

Hukum perlindungan konsumen tidak terealisasi dengan baik, olehnya perlu merevisi kembali undang-undang perlindungan konsumen dalam hal ketentuan pencantuman perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi, dimana masih terdapat keleluasan oleh para pelaku usaha mengalihkan tanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi harus dibatalkan dan tidak dibolehkan untuk digunakan oleh pelaku usaha dalam membuat suatu perjanjian baku, mengingat perjanjian tersebut dapat merugikan konsumen dan tidak dapat terpenuhinya hak-hak konsumen serta dapat membebaskan pelaku usaha dari tanggungjawabnya akibat dari kerugian yang ditimbulkan tersebut. (p. 40)

B. Garansi (Syarat Bebas Cacat)

Dalam dunia perdagangan pelaku usaha berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk konsumennya, sehingga konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha, hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Lubis & Wajdi (2012) bahwa

Dalam perkembangan dunia perdagangan, produsen (penjual) berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumennya (pembeli). Pada saat sekarang ini, sering terdengar istilah Garansi. Misalnya, A membeli pesawat televisi kepada Toko B. Pada waktu menyerahkan barang, toko menyertakan kartu garansi. Dalam waktu garansi lazimnya selalu dicantumkan ketentuan-ketentuan garansi yang diberikan termasuk juga jangka waktunya. Menurut pandangan ahli Hukum Islam, perjanjian seperti itu dapat diterima (tidak bertentangan) dengan Hukum Islam. Ibnu Al Qayyim berpendapat di dalam buku karangan Lubis dan Wajdi, perjanjian itu merupakan kesepakatan diri mereka bahwa jual beli sah dan boleh adanya syarat bebas cacat”. (p. 149)

Setiap barang yang dibeli, pada umumnya mendapatkan jaminan atas barang tersebut, hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Rachmadi (2009) bahwa

Pada dasarnya jaminan produk adalah bagian dari hukum jaminan. Hukum jaminan sendiri meliputi dua pengertian yaitu hukum jaminan kebendaan dan hukum jaminan perorangan. Jaminan kebendaan meliputi piutang-piutang yang diistimewakan, gadai dan hipotek. Sedangkan jaminan perorangan meliputi penanggungan utang (*borgtoch*) termasuk juga perikatan tanggung menanggung dan perjanjian garansi. (p. 25)

1. Pengertian Garansi

Salmah (2002) mengatakan bahwa,

“Kata garansi berasal dari bahasa Inggris *Guarantee* yang berarti jaminan atau tanggungan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, garansi mempunyai arti tanggungan, sedang dalam ensiklopedia Indonesia, garansi adalah bagian dari suatu perjanjian dalam jual beli, dimana penjual menanggung kebaikan atau keberesan barang yang dijual untuk jangka waktu yang ditentukan. Apabila barang tersebut mengalami kerusakan atau cacat, maka segala biaya perbaikannya di tanggung oleh penjual, sedang peraturan-peraturan garansi biasanya tertulis pada suatu surat garansi”. (p. 41)

Senada dengan yang di atas, Lubis & Wajdi (2012) mengatakan bahwa

Garansi dalam perjanjian jual beli adalah tanggungan atau jaminan dari seseorang penjual bahwa barang yang ia jual tersebut bebas dari kerusakan yang tidak diketahui sebelumnya (dalam hal ini terkecuali kerusakan atau cacat yang telah diketahui / diberitahu garansi atau jaminan ini punya jangka waktu tertentu, lazimnya 1 tahun, 2 tahun atau 3 tahun. (p. 149)

Jadi, pelayanan garansi merupakan bentuk penanggungan yang menjadi kewajiban penjual kepada pembeli terhadap cacat-cacat barang yang tersembunyi. Selain itu garansi juga sebagai salah satu upaya untuk melindungi kepuasan konsumen.

2. Tujuan dan Fungsi Garansi Jual Beli

Garansi dalam jual beli memiliki tujuan dan fungsi, hal ini sebagaimana yang di kemukakan oleh Salmah (2002) bahwa,

Garansi dalam jual beli memiliki fungsi sebagai penjaminan apabila dalam masa-masa garansi ditemukan cacat-cacat tersembunyi oleh pembeli dan pengikat terhadap pihak penjual untuk memenuhi prestasi (kewajiban) yang telah disepakati bersama dengan pembeli. Mengenai ketentuan-ketentuan yang merupakan kesepakatan antara kedua pihak dalam perjanjian garansi jual beli biasanya tercantum dalam surat garansi yang diberikan kepada pembeli, antara lain berupa jenis cacat yang termasuk dalam penjaminan masa garansi dan sebagainya. Dalam perjanjian ini, pembeli hanya dihadapkan pada dua pilihan yaitu:

- a. Jika pembeli ingin melakukan transaksi, maka harus sepakat dengan ketentuan-ketentuan tersebut,
- b. Jika pembeli tidak sepakat dengan ketentuan-ketentuan tersebut, maka transaksi tidak akan terjadi. (p. 41)

3. Bentuk Cacat Dalam Perjanjian Jual Beli

Pelaku usaha harus menanggung segala bentuk cacat yang terdapat pada barang yang di beli oleh konsumen, hal ini sebagaimana yang di kemukakan oleh Salmah (2002) bahwa

Dalam perjanjian garansi jual beli, prestasi (kewajiban) yang harus dilakukan oleh penjual adalah berupa menanggung segala cacat yang tersembunyi pada barang yang diperdagangkan. Jadi dalam hal ini, cacat tersembunyi merupakan hal yang sangat penting.

Yang dimaksud cacat tersembunyi adalah cacat yang tidak mudah dilihat oleh pembeli. (p. 44)

Cacat dalam perjanjian yang dimaksud, juga dijelaskan di dalam KUHPerdata, Pasal 1504 KUHPerdata menyatakan bahwa “Yang dimaksud cacat tersembunyi adalah cacat yang membuat barang itu tidak sanggup untuk dipakai semestinya, sehingga seandainya pembeli mengetahui cacat itu, ia sama sekali tidak akan membeli barang itu atau membelinya dengan harga yang murah (Pasal 1504, KUHPerdata).

Apabila cacat tersebut telah diketahui sebelumnya oleh pembeli, maka penjual tidak bertanggung jawab terhadap cacat yang kelihatan tersebut, karena dapat dianggap bahwa pembeli menerima adanya cacat dengan harga yang disesuaikan dengan adanya cacat. Hal ini sebagaimana yang tercantum dalam KUHPdt Pasal 1505, bahwa:

Penjual tidak diwajibkan menanggung terhadap cacat yang kelihatan yang telah diketahui oleh pembeli. Dengan demikian, dalam perjanjian garansi jual beli, penjual memiliki kewajiban untuk menanggung cacat-cacat barang yang tersembunyi dan tidak diketahui sebelum adanya transaksi. (Pasal 1505, KUHPerdata)

4. Cacat Dalam Perjanjian

Pelaksanaan terhadap perjanjian usaha terkadang menemui berbagai cacat yang bisa menghilangkan keridhaan satu pihak, atau membuat cacat objek perjanjian, sehingga pihak yang merasa dirugikan bisa membatalkan perjanjian tersebut. Di antara cacat-cacat itu adalah:

a. Intimidasi.

Yakni memaksa pihak lain terhadap ucapan atau perbuatan yang tidak disukainya, melalui gertakan dan ancaman. Intimidasi ini ada dua macam: Intimidasi fungsional, yakni yang dapat merusak keridhaan dan hak pilih. Biasanya dilakukan dengan ancaman bunuh, membikin cacat anggota tubuh atau merampas seluruh harta pihak yang diintimidasi. Intimidasi non fungsional. Yakni intimidasi yang tidak menghilangkan keridhaan, dan tidak merusak hak pilih, biasanya dilakukan dengan ancaman pukul atau merampas

sebagian harta pihak yang diintimidasi. Para ulama telah bersepakat bahwa segala bentuk aktivitas finansial tidak bisa berlaku di bawah intimidasi. Namun mereka berbeda pendapat bila ternyata pihak yang diintimidasi merasa rela, setelah tidak diintimidasi lagi.

b. Kekeliruan.

Yakni kekeliruan yang berkaitan dengan objek perjanjian. Seperti orang yang membeli perhiasan berlian, ternyata yang didapatinya perhiasan terbuat dari kaca. Kekeliruan itu sendiri terbagi menjadi dua:

- 1) Kekeliruan yang membatalkan perjanjian, yakni bila terjadi perbedaan jenis atau fasilitas objek perjanjian secara signifikan. Seperti perbedaan antara emas dengan tembaga, atau antara bang-kai dengan hewan sembelihan yang sudah berupa daging.
- 2) Kekeliruan yang tidak sampai membatalkan perjanjian, akan tetapi pihak yang dirugikan tetap diberi hak untuk mem-batalkan perjanjian itu. Yakni ketika terjadi perbedaan yang bukan pada jenis atau fasilitas objek secara signifikan. Seperti orang yang membeli hewan dengan dugaan jantan, ternyata betina. (Abdullah, ashShawi, http://alsofwah.or.id/ekonomi_islam/accessed, 2017, Januari 21)

c. Penyamaran Harga.

Yakni terjadinya kekurangan pada salah satu barang barter atau kompensasi, atau terjadinya tukar menukar yang tidak adil (dan diketahui salah satu pihak). Penyamaran harga itu sendiri ada dua macam:

1) Penyamaran ringan.

Yakni yang tidak menyebabkan objek perjanjian keluar dari harga pasaran dengan perkiraan harga para pakar perniagaan. Penyamaran ringan semacam ini dapat dimaklumi, bahkan hampir tidak ada jual beli yang selamat dari penyamaran semacam ini, sehingga tidak berpengaruh sama sekali.

2) Penyamaran berat yang sampai mengeluarkan barang perjanjian dari harga pasaran.

Mengenai pengaruhnya terhadap perjanjian usaha, ada tiga pendapat di kalangan para ulama:

- a) Tidak perlu dipedulikan sama sekali, demi menjaga kemaslahatan berlangsungnya perjanjian usaha.
- b) Atau menganggapnya dapat membatalkan perjanjian secara mutlak, demi menjaga pihak yang dirugikan agar tidak mendapatkan perlakuan semena-mena.
- c) Atau dilihat dahulu, kalau dengan tujuan menipu (yakni disengaja), dapat membatalkan perjanjian. Namun bila

tidak bertujuan demikian, maka tidak berpengaruh apa-apa. Kemungkinan pendapat terakhir ini adalah yang paling tepat. (Abdullah, ashShawi, <http://alsofwah.or.id/ekonomi-islam/> accessed, 2017, Januari 21)

5. Bentuk Penjaminan Dalam Transaksi Jual Beli

Dalam transaksi jual beli, penjual memberikan jaminan kepada konsumen terhadap barang yang di beli tersebut, hal ini sebagaimana yang di kemukakan oleh Salmah (2002) bahwa

Adapun bentuk penjaminan terhadap cacat tersembunyi dalam perjanjian garansi jual beli berupa perjanjian servis gratis, mengganti barang dengan yang baru, tidak lepas dari unsur keadilan, sehingga dalam hal ini tidak ada pihak yang merasa dirugikan dan benar-benar berdasarkan pada kerelaan hati pihak-pihak yang bersangkutan yang merupakan syarat utama dalam muamalat, seperti ditetapkannya hak khiyar aib yaitu hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan karena adanya cacat dengan tujuan untuk menjamin agar akad yang diadakan benar-benar terjadi atas kerelaan penuh pihak-pihak yang bersangkutan yang merupakan asas bagi sahnya suatu akad. (p. 50)

Dalam perjanjian garansi jual beli diatur bahwa penjual berkewajiban untuk memenuhi pelayanan garansi yang sudah ditentukan, sebagaimana yang termaktub dalam Pasal 25 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan dalam Pasal 1338 KUHPdt yang berbunyi “Semua perjanjian yang telah dibuat, secara sah adalah mengikat para pihak yang membuatnya sebagai undang-undang diantara mereka.

Apabila terjadi perubahan kondisi mendatang pada masa terjadinya perjanjian secara drastis, seperti kenaikan nilai mata uang, kenaikan bahan-bahan pokok, sehingga pelaksanaan perjanjian usaha tersebut sesuai perjanjian dapat menimbulkan kerugian besar bagi pihak yang menjaga komitmen yang harus ia tanggung, maka pihak hakim boleh merubah hak-hak dan komitmen bila terjadi konflik, sehingga kerugian ditanggung secara bersama oleh kedua belah pihak. Pihak pelaksana perjanjian juga berhak membatalkan perjanjian yang

masih berlangsung kalau ia melihat lebih baik untuk dibatalkan saja, tentunya dengan memberikan kompensasi seimbang kepada pihak yang memiliki hasil perjanjian. Pihak hakim juga boleh membiarkan pelaksana untuk meneruskan pelaksanaannya kalau ia melihat itu lebih baik demi kemaslahatan pihak-pihak yang terikat dalam perjanjian tersebut. (Abdullah, ashShawi, http://alsofwah.or.id/ekonomi_islam/acc_essed, 2017, Januari 21)

C. Hal-Hal Yang Berkaitan Dengan Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Nasution (2007) mengatakan bahwa,

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/ konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah “(lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang.” Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Selanjutnya istilah konsumen digunakan, oleh karena istilah ini telah memasyarakatkan di Indonesia, seperti halnya istilah *consumer* dalam masyarakat Internasional. (p. 21)

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).

Dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).

2. Sejarah Perlindungan Konsumen

Awal terbentuknya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disepakati oleh DPR pada (tanggal 30 Maret 1999) dan disahkan Presiden RI pada tanggal 20 April 1999 (LN No. 42 Tahun 1999). Berbagai usaha dengan memakan waktu, tenaga dan pikiran yang banyak telah dijalankan berbagai pihak yang berkaitan dengan pembentukan hukum dan perlindungan konsumen. Baik dari kalangan pemerintah, lembaga-lembaga swadaya masyarakat. YLKI, bersama-sama dengan perguruan-perguruan tinggi yang merasa terpanggil untuk mewujudkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini. Berbagai kegiatan tersebut berbentuk pembahasan ilmiah/non ilmiah, seminar-seminar, penyusunan naskah-naskah penelitian, pengkajian naskah akademik Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

(wenjack-perlindungankonsumen.blogspot.co.id, 2011, Maret 17)

Berdasarkan hal di atas, kegiatan-kegiatan yang dilakukan tersebut dimulai dari:

- a. Pembahasan masalah Perlindungan Konsumen (dari sudut ekonomi oleh Bakir Hasan dan dari sudut hukum oleh Az. Nasution) dalam Seminar Kelima Pusat Study Hukum Dagang Fakultas Hukum Universitas Indonesia (tanggal 15-16 Desember 1975) sampai dengan penyelesaian akhir Undang-Undang ini pada tanggal 20 April 1999,
- b. Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman RI, Penelitian tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia (tahun 1979-1980),
- c. BPHN – Departemen Kehakiman, Naskah Akademik Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen (tahun 1980-1981),
- d. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Perlindungan Konsumen Indonesia, suatu sumbangan pemikiran tentang rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (tahun 1981),
- e. Departemen Perdagangan RI bekerjasama dengan Fakultas Hukum Universitas Indonesia, RUU tentang Perlindungan Konsumen (tahun 1997),
- f. DPR RI, RUU Usul Inisiatif DPR tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen (tahun 1998). Selain pembahasan-pembahasan di atas, masih terdapat berbagai lokakarya-lokakarya, penyuluhan-penyuluhan, seminar-seminar di dalam dan luar negeri berkenaan dengan perlindungan atau tentang produk konsumen tertentu dari berbagai aspeknya. Tidak

pula dapat dilupakan berbagai kegiatan perlindungan konsumen, dengan “pahit manisnya” reaksi masyarakat, kalangan pelaku usaha dan pemerintah, yang dijalankan YLKI di hampir seluruh Indonesia. Salah satu pokok kesimpulan seminar Kelima Universitas Indonesia tersebut berbunyi “Agaknya dalam kerangka ini mutlak perlu suatu Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan seharusnya Undang-Undang ini memberikan perlindungan pada masyarakat konsumen.” Akhirnya, didukung oleh perkembangan politik dan ekonomi di Indonesia (1997-1999), semua kegiatan tersebut berujung disetujuinya UU Tentang Perlindungan Konsumen yang terdiri dari 15 Bab dan 65 pasal dan mulai berlaku efektif sejak 20 April 2000. Ternyata dibutuhkan waktu 25 tahun sejak gagasan awal hingga Undang-Undang ini dikumandangkan (1975-2000). (wenjack-perlindungankonsumen.blogspot.co.id, 2011, Maret 17)

3. Peraturan-Peraturan Perlindungan Konsumen

Di Indonesia, dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah:

(<https://id.m.wikipedia.org/wiki/perlindungankonsumen>, 2017, Agustus 3)

- a. Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 , dan Pasal 33.
- b. Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 No. 42 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821
- c. Undang Undang No. 5 tahun 1999 Tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Usaha Tidak Sehat.
- d. Undang Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- e. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- f. Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 Tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota
- g. Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795 /DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen

4. Konsumen dan Pelaku Usaha

Nasution (2011) mengatakan bahwa

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *cosument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harifiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang dan atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. (p. 3)

Didalam perjalanan bisnis, perlu adanya penunjang untuk melewati perjalanan tersebut, hal ini sebagaimana yang di kemukakan oleh Sidabalok (2006)

Menurut Sidabalok “hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha dan konsumen memiliki peran sangat penting untuk menunjang perjalanan bisnis di Indonesia. Produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian atau peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan kata lain, dalam konteks produsen diartikan secara luas. (p. 3)

a. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

Pasal 1 angka 2 Undang-undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen).

Dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 tersebut, menurut Badruzaman (1980) yang dimaksud bahwa

Konsumen akhir yang dikenal dalam kepustakaan ekonomi. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi. (p. 7)

Menurut pendapat Janus Sidabalok di dalam buku karangan Badruzaman (1980) bahwa “Konsumen adalah semua orang yang membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, atau pun untuk memelihara/merawat harta bendanya (p. 17).

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen juga disebutkan pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 bahwa:

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. (Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen)

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tersebut, menurut Gunawan (1994) dijelaskan bahwa

Yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain. Pengertian pelaku usaha di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam Masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah pembuat produk jadi (*finished product*), penghasil bahan baku, pembuat suku cadang, setiap orang yang menampakkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu, importer suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan, pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importer tidak dapat ditentukan. (P. 7)

b. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Setiap konsumen mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, berikut merupakan hak-hak yang dimiliki oleh

konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam Pasal 4, yang berbunyi:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 5) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 6) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 7) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. (UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen)

Selain mempunyai hak, konsumen juga harus melaksanakan kewajibannya, berikut ini kewajiban konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam Pasal 5, yang berbunyi:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 3) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. (UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen)

Menurut Muhammad & Alimin (2004) di dalam hukum Islam ada enam hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha, yaitu:

- 1) Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil dan terhindar dari pemalsuan

- 2) Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat
- 3) Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa
- 4) Hak untuk mendapat perlindungan dari penyalagunaan keadaan
- 5) Hak untuk medapatakan ganti rugi akibat negatif dari produk
- 6) Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar (p.195)

Menurut Muhammad & Alimin (2004) Dalam hukum Islam kewajiban-kewajiban konsumen dijelaskan secara spesifik yaitu sebagai berikut:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan transaksi barang dan/atau jasa Mencari informasi dalam berbagai aspek dari suatu barang dan/atau jasa yang akan dibeli atau digunakan
- 2) Membayar sesuai dengan harga atau nilai yang telah disepakati dan dilandasi rasa saling rela merelakan (*taradhin*), yang terealisasikan dengan adanya dan *qabul*.
- 3) Mengikuti prosedur penyelesaian sengketa yang terkait dengan perlindungan konsumen. (p.200)

Pemenuhan hak dan kewajiban itu tidak hanya dimiliki oleh konsumen, pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajibannya, diantaranya terdapat pada UU No. 8 tahun 1999 dalam pasal 6, sebagaimana yang di kemukan oleh Widjaja (2000) yang berbunyi:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/jasa yang diperdagangkan,
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik,
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen,
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/jasa yang diperdagangkan,
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. (p.33)

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,

menunjuk bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Melalui hak-hak pelaku usaha tersebut dapat diharapkan agar perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan kepentingan pelaku usaha dapat dihindari.

Selain memiliki hak-hak yang harus di penuhi, pelaku usaha juga memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan dalam memproduksi barang dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa. Kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 Undang-Undang perlindungan konsumen:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/jasa yang berlaku.
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha.

Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Di dalam UUPK pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha.

Miru (2000) mengatakan bahwa,

Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap suatu konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi. (p. 141)

Miru & Yodo (2004) mengatakan bahwa,

Di dalam Undang-Undang perlindungan konsumen selain mengatur mengenai hak-hak dan kewajiban pelaku usaha juga disebutkan bahwa perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha terdapat 10 Pasal, yaitu Pasal 8 sampai dengan Pasal 17. Pasal 8 Undang-Undang perlindungan konsumen mengatur mengenai pelanggaran pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak layak. Pada hakekatnya pelanggaran ini bertujuan agar produk barang dan/atau jasa yang beredar adalah produk yang layak baik dari sisi zatnya, asal-usul, kualitas sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui table, etiket, iklan, dan lain sebagainya. (p. 29)

5. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen ada tentu untuk melindungi konsumen, berikut tujuan perlindungan konsumen menurut Undang-

Undang Nomor 8 tahun 1999 dalam Pasal 3, hal ini sebagaimana yang di kemukakan oleh Miru & Yodo (2004) yang berbunyi :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekse negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. (p. 33)

6. Bentuk Perlindungan Konsumen Garansi

Garansi seharusnya tidak hanya bergantung pada hasil kesepakatan antara para pihak yang terlibat dalam transaksi. Pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas menyatakan bahwa “Salah satu dari kewajiban pelaku usaha adalah memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan (Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen).

Jika dicermati dari pasal-pasal lain yang ada di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terminologi jaminan secara konotatif bermakna lebih luas daripada garansi. Kata *jaminan* muncul 14 (empat belas) kali dalam naskah batang tubuh dan penjelasan undang-undang. Kata *garansi* muncul 6 (enam) kali.

Masalah tentang kewajiban dan tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha kepada konsumen, terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 dalam Pasal 25, yang menyatakan:

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purnajual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan;
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
 - (a) Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - (b) Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan dan/atau garansi yang diperjanjikan.

Masalah mengenai kewajiban pelaku usaha dalam memenuhi jaminan, terdapat pada UU No. 8 tahun 1999 dalam Pasal 26 menyatakan bahwa “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen).

Di dalam pasal tersebut, secara spesifik disebutkan bahwa tidak hanya barang yang dipersyaratkan untuk diberikan jaminan/garansi, melainkan juga untuk jasa. Namun, dasar hukum dari pemberiannya adalah kesepakatan dan/atau perjanjian (dua istilah yang juga kembali membingungkan karena ketidakjelasan maksud pembentuk undang-undang untuk membedakan *kesepakatan* dengan *perjanjian*). Dalam pasal berikutnya, masalah mengenai sebab-sebab pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian konsumen yaitu pada UU No. 8 tahun 1999 dalam Pasal 27, yang berbunyi:

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila: (a) barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan; (b) cacat barang timbul pada kemudian hari; (c) cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan

mengenai kualifikasi barang; (d) kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen; (e) lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan. (Pasal 27 Undang-Undang perlindungan konsumen)

Penjelasan Pasal 27 huruf e menyatakan: “Jangka waktu yang diperjanjikan itu adalah masa garansi.” Istilah *garansi* di dalam Pasal 27 ini secara negatif memperlihatkan adanya kewajiban pelaku usaha untuk memberikan garansi, sekaligus mengasosiasikan garansi sebagai dasar untuk melakukan penuntutan. Kata *penuntutan* di sini kemungkinan sekali adalah pengajuan gugatan di dalam ranah hukum perdata. Hal ini diperkuat dengan ketiadaan akibat pelanggaran Pasal 27 ini disebut-sebut di dalam ketentuan sanksi pidana. Hanya saja, kesimpulan ini bisa juga dibantah karena ketentuan sanksi pidana yang diatur dalam Pasal 62 yakni berupa pelanggaran atas Pasal 8 s.d. 18, adalah pasal-pasal yang bersinggungan juga dengan garansi.

Jadi, garansi adalah sebuah bentuk jaminan yang ditetapkan dengan undang-undang, khususnya dalam hal jangka waktu minimalnya. Perjanjian boleh saja menambahkan jangka waktu lebih daripada yang sudah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan jangka waktu selama empat tahun sejak barang dibelikan. Garansi selama empat tahun itu ternyata adalah untuk ‘barang’ saja (mengingat tidak ada kata ‘jasa’ dalam Pasal 27 huruf e ini). Sayangnya, masa garansi empat tahun itu ternyata bukan jangka waktu minimal karena anak kalimat tersebut dianulir oleh pernyataan berikutnya: ‘...*atau lewatnya waktu yang diperjanjikan*’. Artinya, bisa saja ada perjanjian untuk memberi garansi di bawah masa empat tahun”. (https://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_konsumen)

D. Penelitian yang Relevan

Sejauh pengamatan dan tinjauan penulis, permasalahan ini belum ada penulis lain yang membahasnya. Namun penulis menemukan beberapa penelitian yang terdahulu yang ada kaitannya dengan yang penulis bahas, diantaranya;

Suriyati (Skripsi) Tahun 2015 Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Batusangkar “Kedudukan Jual Beli Suku Cadang Sepeda Motor di Batusangkar Berdasarkan Perspektif Fiqh Muamalah” yang mana penelitian ini menjelaskan bagaimana kedudukan jual beli suku cadang sepeda motor di bengkel yang ada di batusangkar.

Winda Nurmalia (Skripsi) Tahun 2016 Institut Agama Islam Negeri Purwokerto “Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Sistem Preorder Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di Toko Online One Stop Jersey Purwokerto)” yang mana penelitian ini menjelaskan mengenai hak opsi (khiyar) yang diberikan oleh toko online One Stop Jersey Purwokerto kepada pembeli, salah satunya pengembalian kompensasi separuh dari harga barang yang mengalami kerusakan/cacat, apakah sudah sesuai dengan hukum Islam. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa hak opsi yang diberikan tersebut tidak sesuai dengan ketentuan khiyar‘aib.

Deliar Noer Intan Pratama (Skripsi) Tahun 2013 Universitas Jember “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Produk Kosmetik “Walet Cream (Day and Night Cream Small)” Yang Tidak Terdaftar Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” yang mana penelitian ini menjelaskan mengenai perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen produk kosmetik yang tidak terdaftar yang ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen.

Yang membedakan penelitian-penelitian diatas dengan penelitian penulis adalah dilihat dari segi waktu, dan subjek belum terdapat penelitian secara khusus membahas mengenai Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Garansi Pada Jual Beli Sepeda Motor Di Batusangkar.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan atau *field research* dengan pendekatan *kualitatif* yaitu penelitian yang menggambarkan kejadian dan fenomena yang terjadi di lapangan sebagaimana adanya sesuai dengan kenyataan yang ada. Dimana penelitian menguraikan kenyataan tentang “*Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Garansi Sepeda Motor di Dealer Batusangkar*”

B. Latar dan Waktu Penelitian

Tempat penulis melakukan penelitian ini yaitu di dealer Yamaha CV Tjahaja Baru Batusangkar dan dealer Honda Libra Motor Simpang Kiambang Batusangkar. Penelitian ini penulis awali dengan observasi awal tanggal 20 Mei 2017 dan penulis selesaikan pada tanggal 08 Januari 2018.

Tabel 3.1
Jadwal kegiatan

Kegiatan	Bulan						
	Jan 2017	Feb- Okt 2017	Nov 2017	Des 2017	Jan 2018	Feb 2018	Mrt 2018
Keluar Surat Pembimbing	V						
Penyusunan Instrumen		V					
Seminar Proposal dan Instrumen Penelitian			V				

Seminar Proposal dan Instrumen Penelitian			V				
Reviu Seminar Penelitian			V	V			
Analisis Penulis				V			
Agenda Munaqasyah						V	
Penyempurnaan Laporan						V	V

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data informasi yang bermanfaat untuk menjawab permasalahan penelitian (Soejono, 2013, p. 112).

Dalam penelitian kualitatif instrumen penelitian yang utama adalah peneliti sendiri. Namun setelah fokus penelitian menjadi jelas maka dikembangkan instrumen penelitian tambahan yang dapat melengkapi data hasil pengamatan. Peneliti menggunakan instrumen tambahan lainnya, yaitu *field note* (catatan lapangan). *Field note* adalah catatan yang digunakan oleh peneliti untuk mendeskripsikan hasil rekaman peristiwa yang terjadi di lapangan, melalui observasi dan wawancara. Penulisan catatan lapangan dicatat dengan cermat, terperinci, dan jelas karena catatan lapangan itulah yang akan dianalisis dan diolah sebagai hasil penelitian dalam penelitian kualitatif.

D. Sumber Data

Sumber data adalah orang atau objek yang memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Sumber data primer, yaitu pemilik dan manager dealer Honda Libra Motor Simpang Kiambang Batusangkar, Branch Manager dealer Yamaha CV Tjahaja Baru Parak Jua Batusangkar, 2 orang konsumen

dealer Honda Libra Motor Simpang Kiambang Batusangkar, 2 orang konsumen dealer Yamaha CV Tjahaja Baru Parak Jua Batusangkar.

2. Sumber data sekunder, yaitu kwitansi, buku garansi dan servis, dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan garansi sepeda motor.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam upaya mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara:

1. Wawancara

Menurut Esterberg, wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Sugiyono, 2012, p. 72)

Supaya hasil wawancara dapat terekam dengan baik, dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data, maka diperlukan bantuan alat-alat seperti: buku catatan (untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data), tape recorder (untuk merekam semua percakapan), dan camera (untuk memotret kalau peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan/sumber data).

2. Dokumen

Yaitu ditinjau untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, kwitansi, buku garansi dan buku servis, peraturan-peraturan dan data-data lain yang relevan dengan penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Dalam hal ini, penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk mendapatkan gambaran garansi sepeda motor yang di teliti. Adapun langkah-langkah dalam mengelola data deskriptif yaitu: (Muhajir, 1998, p. 30)

1. Menghimpun data yang berkaitan dengan masalah tentang sistem garansi sepeda motor menurut tinjauan hukum Islam dan Undang-Undang perlindungan konsumen sehingga dapat diteliti,
2. Membaca, menelaah dan mencatat data yang telah dikumpulkan,
3. Membahas masalah-masalah yang diajukan,
4. Menginterpretasikannya berdasarkan pandangan para pakar sehingga terpecahnya masalah,
5. Menarik kesimpulan akhir.

G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data

1. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada, yaitu triangulasi sumber, teknik dan waktu. Triangulasi sumber adalah cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik adalah cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya hasil wawancara dikaitkan dengan dokumen yang telah didapatkan. Sedangkan, triangulasi waktu adalah cara melakukan teknik wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

Penulis terlebih dahulu membaca buku garansi dan servis yang didapatkan oleh konsumen pada saat membeli sepeda motor, setelah membaca semua ketentuan-ketentuan di buku garansi dan servis, penulis mewawancarai konsumen, penulis mencocokkan, apakah ketentuan-ketentuan di dalam buku garansi dan servis sesuai dengan yang didapatkan oleh konsumen.

2. Pengamatan Data

Pengamatan data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data berdasarkan seberapa tinggi derajat ketekunan peneliti di dalam melakukan kegiatan pengamatan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. CV. Tjahaja Baru Batusangkar (Yamaha)

a. Sejarah berdirinya CV. Tjahaja Baru Batusangkar (Yamaha)

Yamaha berdiri di Indonesia sejak tahun 1974. CV Tjahaja Baru merupakan sebuah perusahaan otomotif yang menjadi main dealer sepeda motor merek Yamaha. Perusahaan ini menjual banyak sekali merek sepeda motor Yamaha, spare parts serta layanan bengkel. Menjadi main dealer motor dan spare parts Yamaha, perusahaan ini berkembang amat pesat. (Deformalis, wawancara pra-riset, 05 Januari 2018)

Dalam perkembangannya, main dealer Tjahaja Baru terdapat di Padang, yang beralamat di Jl. Bandar Damar No. 61, Olo, Padang Barat, Koto Padang, Sumatera Barat 25113, Tjahaja Baru mempunyai beberapa cabang yang tersebar di wilayah Sumatera Barat, salah satunya yaitu CV. Tjahaja Baru Batusangkar beralamat di Jln. DR Hamka No. 30 Parak Juar, Kel. Baringin, Kec. Lima Kaum- Batusangkar, Sumatera Barat 27211. CV Tjahaja Baru Batusangkar berdiri pada tanggal 06 Agustus 2007. Pada tahun 2018 ini, branch manager nya merupakan generasi ke 5 (lima). Berikut ini generasi yang memimpin Tjahaja Baru Batusangkar: (Deformalis, wawancara pra-riset, 05 Januari 2018)

1. Generasi ke 1 : Syivelri
2. Generasi ke 2 : Hengky Herianto
3. Generasi ke 3 : Dheka
4. Generasi ke 4 : Stevan Widaret
5. Generasi ke 5 : Deformalis Samaloisa (2015-hingga sekarang)

b. Tujuan pendirian CV. Tjahaja Baru Batusangkar (Yamaha)

Tujuan pendirian CV Tjahaja Baru di Batusangkar yaitu untuk perluasan daerah Yamaha dan memudahkan konsumen sepeda motor Yamaha yang berada di daerah Batusangkar, dalam melakukan pembelian sepeda motor, suku cadang, melakukan servis. (Deformalis, wawancara pra-riset, 05 Januari 2018)

c. Visi dan Misi CV. Tjahaja Baru Batusangkar (Yamaha)

Visi:

“Continue to create lifetime Yamaha customers”

Misi:

- Be customer centric
- Think out of the box
- Be result oriented

d. Ruang lingkup CV. Tjahaja Baru Batusangkar (Yamaha)

CV. Tjahaja Baru Batusangkar adalah usaha yang bergerak di bidang jasa untuk servis, suku cadang, dan penjualan sepeda motor. (Deformalis, wawancara pra-riset, Januari 2018) Berikut ini, jenis motor yang ditawarkan oleh Yamaha yaitu: (www.tjahaja-baru.com, n.d.)

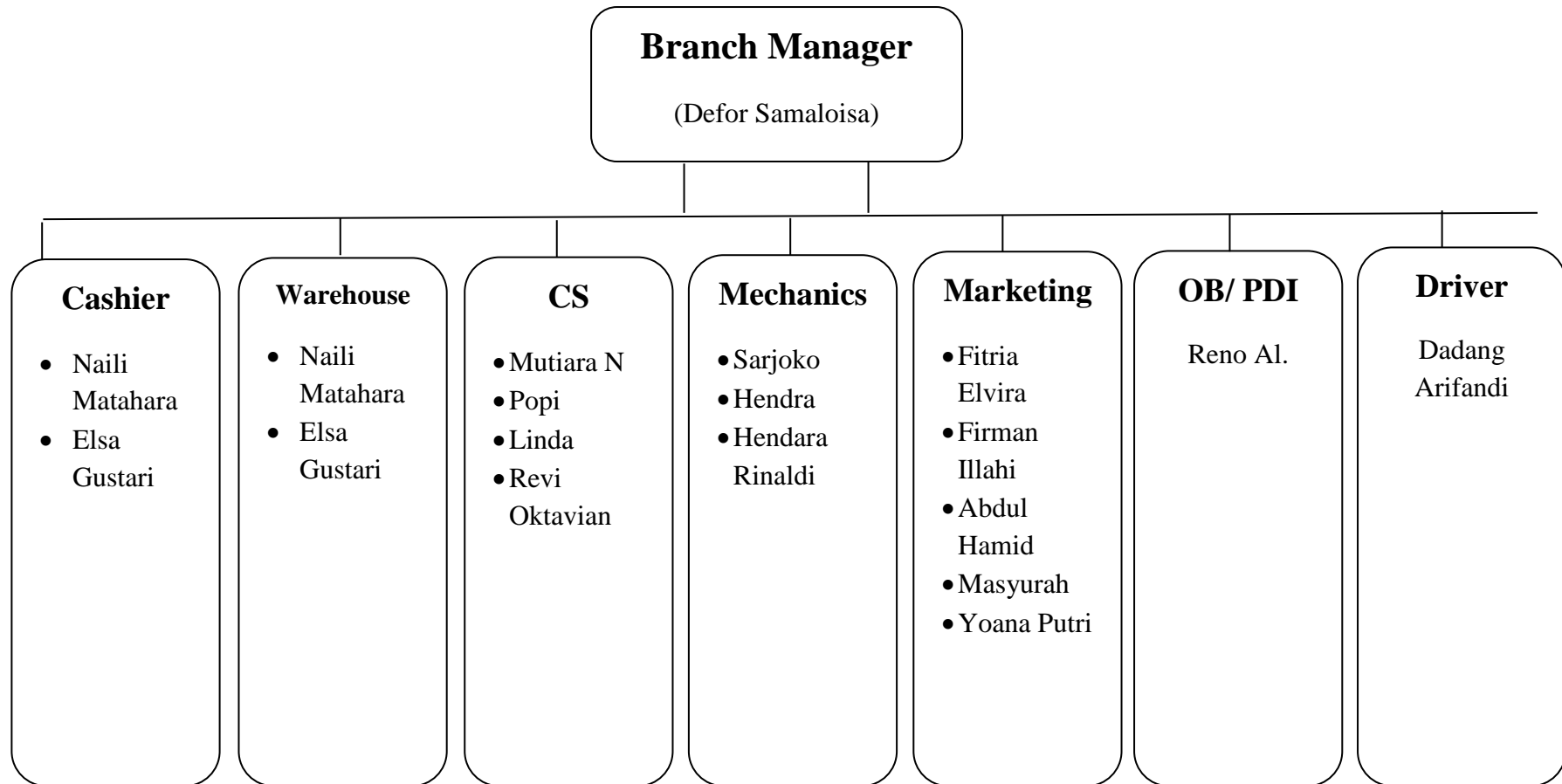
Tabel 4.1

Type Motor yang dijual di Yamaha CV Tjahaja Baru

Motor Matic	Motor Moped	Motor Sport
NMAX, SOUL GT 125, MIO M3, X RIDESOUL GT, GT 125, XEON RC, MIO GT , MIO FINO F1, MIO FINO CLASSIC, MIO J CW	MX KING 150, FORCE ELEGANCE, FORCE SPORTY, JUPITER Z 1	R25, R15, NEW VIXION, SCORPIO Z CW, BYSO

Sumber: (www.tjahaja-baru.com, n.d.)

e. Struktur organisasi CV. Tjahaja Baru Batusangkar (Yamaha)



2. Libra Motor Batusangkar (Honda)

a. Sejarah berdirinya Libra Motor Batusangkar (Honda)

Libra motor Simpang Kiambang Batusangkar adalah dealer dan bengkel resmi honda yang berada di wilayah Tanah Datar Sumatera Barat. Yang beralamat di Jln. Sudirman Simpang Kiambang, Nagari Limo Kaum, Kecamatan Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat. Libra motor berdiri pada tanggal 19 september 1996. Libra motor didirikan oleh bapak Heravela, yang bertindak sebagai manager langsung sampai tahun 2001. (Heravela, wawancara pra-riset, 04 Januari 2018)

Pada tahun 2001, bapak Heravela mengajak bapak Media untuk bergabung ke dalam perusahaannya, dan bapak Media menjadi manager dari tahun 2001 hingga sekarang. Bapak Heravela lahir di Nagari Saning Bakar, Kec. X Koto Singkarak, Kabupaten Solok, ia merantau ke Batusangkar, dan mendirikan Libra Motor di Batusangkar, karena di Batusangkar belum ada dealer Honda, lalu bapak Heravela mendapatkan izin mendirikannya di Tanah Datar, Libra Motor yang tersebar di daerah Tanah Datar yaitu di Batusangkar, Lintau, dan Koto Baru Pandai sikek. Lalu, didirikan outlet-outlet lainnya di daerah Tanah Datar, seperti di Kubu Karambia, Salimpaung, dan Padang Ganting. (Heravela, wawancara pra-riset, 04 Januari 2018)

Libra Motor hanya boleh berdiri di wilayah Tanah Datar, tidak boleh di dirikan di luar wilayah Tanah Datar seperti di Sawah Lunto, Solok, dll, namun apabila yang akan membeli sepeda motor adalah yang bertempat tinggal di luar wilayah Tanah Datar, untuk pembelian tersebut dibolehkan. (Heravela, wawancara pra-riset, 04 Januari 2018)

b. Tujuan pendirian Libra Motor Batusangkar (Honda)

Tujuan Libra Motor berdiri di Batusangkar adalah karena dealer dan bengkel resmi Honda belum ada sama sekali di daerah Batusangkar. Dan untuk memperluas jaringan bengkel resmi di daerah Batusangkar, terutama Tanah Datar. (Heravela, wawancara pra-riset, 04 Januari 2018)

c. Visi dan Misi Libra Motor Batusangkar (Honda)

Visi :

“Menjadi salah satu Perusahaan Diler Sepeda motor Honda yang terkemuka dan terpercaya dengan mengutamakan prinsip kejujuran, keramah-tamahan dan pelayanan prima untuk memberikan nilai-nilai positif dan kepuasan bagi seluruh stakeholder terkait”

Misi :

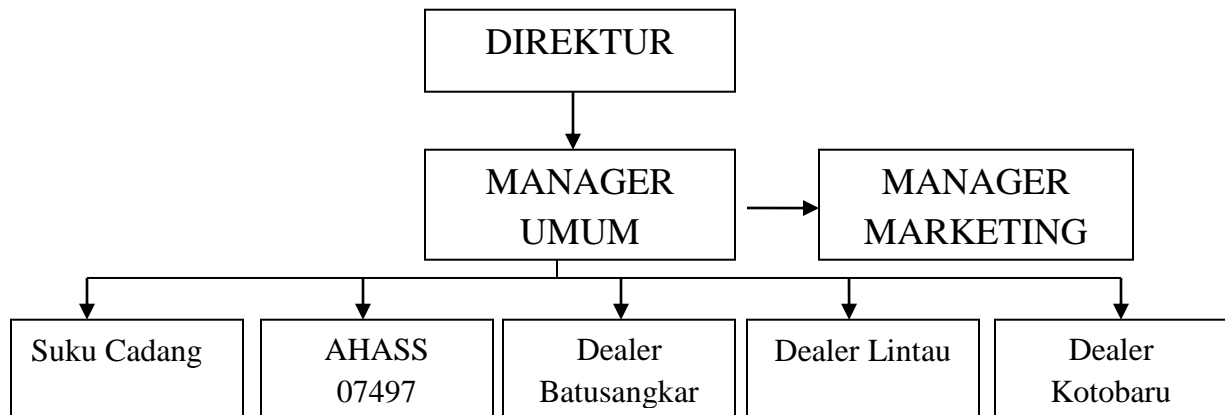
“Memberikan solusi kepada masyarakat dengan layanan prima, jujur, terpercaya dan sepenuh hati

- 1) Melaksanakan pelayanan prima secara cepat dan tepat untuk kenyamanan dan keamanan pelanggan
- 2) Menjunjung tinggi prinsip kejujuran dan keterbukaan informasi
- 3) Menjalin kerjasama dengan seluruh rekan bisnis dengan azas kejujuran, saling percaya dan saling menguntungkan
- 4) Memberikan benefit bagi lingkungan sekitar
- 5) Menjalankan seluruh ketentuan dari Main dealer dan AHM selaku Mitra strategis
- 6) Menjaga kebersihan, ketertiban dan kenyamanan tempat kerja dan proses pekerjaan.

d. Ruang lingkup Libra Motor Batusangkar (Honda)

Libra Motor Batusangkar adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa servis, spare parts, dan penjualan. (Heravela, wawancara pra-riset, 04 Januari 2018)

e. Struktur Organisasi Libra Motor Batusangkar



B. Pelaksanaan Garansi Sepeda Motor di Dealer Batusangkar

1. Proses penjualan sepeda motor

Proses penjualan sepeda motor di dealer Batusangkar hampir sama semuanya. Penjualan di lakukan dengan cara meletakkan beberapa sepeda motor di dealer, sehingga pembeli bisa melihat-lihat terlebih dahulu jenis sepeda motor yang ada di dealer. Promosi penjualan juga dilakukan di sosial media dan web. (Deformalis, wawancara pra-riset, 05 Januari 2018)

Pembelian sepeda motor dapat dilakukan dengan cara cash atau kredit. Pembeli datang ke dealer dengan membawa KTP untuk proses pembuatan STNK/BPKB/Asuransi. Apabila pembeli sudah menemukan sepeda motor yang di inginkan, dan stock ada di dealer sesuai dengan spesifikasi dan warna yang di inginkan, maka penjual dan pembeli dapat langsung melakukan proses jual beli. Setelah itu pembeli dapat melakukan pembayaran ke cashier dan mendapatkan nota pembelian yang ada tanda tangan dan cap dari dealer. (Media, wawancara pra-riset, 04 Januari 2018)

Setelah pembayaran lunas, mekanik akan melakukan pengecekan kondisi sepeda motor, dan untuk penggesekan nomor rangka dan nomor body sepeda motor untuk proses pembuatan STNK, PLAT, dan BPKB. Selama proses pengecekan, pihak dealer akan memberikan informasi mengenai sepeda motor yang dibeli, seperti menjelaskan mengenai garansi yang didapatkan pembeli, namun penjual hanya memberitahukan informasi mengenai garansi tersebut secara umumnya saja, selanjutnya pembeli diberitahukan untuk membaca buku garansi dan servis yang sudah diberikan. Setelah pengecekan sepeda motor selesai, apabila sepeda motor sudah dalam kondisi prima, dll. Maka sepeda motor sudah dapat dibawa pulang, bersama dengan gratis helm yang diberikan. (Fadli, wawancara pra-riset, 02 Januari 2018)

Berikut ini data penjualan di dealer Honda Libra Motor dari tahun 2011 hingga tahun 2016:

Tabel 4.2
Jumlah penjualan sepeda motor di Libra Motor Simpang Kiambang (2011-2016)

No	Jenis Sepeda Motor	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Sum
1	MATIC: - BEAT CW - SCOOPY F1 CLASSIC (FNO) - VARIO CW 110 - VARIO TECHNO 125 - NEW VARIO TECHNO 150 - SPACY-HELM IN	1.195 252 293 880 - 141	1.344 78 161 727 - 117	1.580 92 259 353 - 44	2.409 165 292 348 - 20	1.704 365 198 216 159 14	1.644 356 161 209 119 12	9.876 1.308 1.364 2.733 278 3.485
2	CUP: - REVO FIT - REVO SPOKE - REVO CW - REVO DELUXE - REVO MATIC - BLADE 110 - BLADE 125 - CS1 - SONIC 150 R (HD0) - SUPRA X 125 CW (CH4) - SUPRA X 125 CW HELM IN - SUPRA X 125 Spoke - SUPRA GTR 150 SPORTY	938 593 177 13 10 266 - 18 - 260 9 89 -	488 83 72 - 1 130 - 5 - 65 71 33 -	181 23 26 - - 35 15 - - 73 36 16 -	207 23 28 - - 6 45 - - 57 15 24 -	166 11 18 - - - 28 - 26 39 10 7 -	110 20 11 - - 14 - - 22 42 8 9 17 -	2.090 753 332 13 11 437 102 23 48 536 149 178 17
3	SPORT: - NEW MEGA PRO CW - NEW MEGA PRO SPOKE	64 4	28 -	7 -	5 -	3 -	- -	107 4

- TIGER CW	27	17	3	-	-	-	47
- VERZA 150 CW	-	-	25	18	18	7	68
- CB 150 R (DKO)	-	-	42	58	34	54	188
- CBR 150 R (DPO)	-	-	-	6	28	44	78
JUMLAH =	5.229	3.420	2.810	3.726	3.044	2.859	21.088
TARGET =		4000	3000	4500	4000	4000	

Sumber : Data penjualan Libra Motor Batusangkar

Tabel 4.3

Jumlah penjualan sepeda motor pada tahun 2017 di CV Tjahaja Baru Batusangkar

No	Type Motor	BULAN								
		Jan	feb	mrt	aprl	mei	juni	juli	agts	Sptmbr
1	MIO Z	5	6	4	3	3	2	13	7	6
2	NMAX	4	4	5	4	3	4	3	6	4
3	MIO M3 CW	6	3	9	15	9	19	28	21	17
4	AEROX	2	-	-	-	-	-	-	-	-
5	NEW V-IXION ADVANCE GP	3	7	2	3	3	-	-	-	-
6	VEGA FORCE DB CW	1	2	1	-	-	-	-	-	-
7	SOUL GT NEW	2	-	-	-	-	-	-	-	-
8	JUPITER Z1	1	-	2	-	2	1	3	1	1
9	MX KING 150 GP	1	1	1	1	-	1	-	-	-
10	MIO M3 SP	1	1	-	4	1	3	1	3	8
11	MIO M3 AKS SSS	2	-	3	3	3	5	5	5	2
12	MX KING 150 GP	1	2	-	1	-	-	1	-	-
13	BYSON F-1	-	1	-	-	-	-	-	1	-
14	SOUL GT AKS SSS	-	1	2	-	1	4	7	4	2
15	SOUL GT 125	-	3	1	-	2	-	-	-	-

16	JUPITER MX 150	-	1	-	-	-	-	-	-	-
17	FINO GRANDE 125	-	2	1	-	1	3	3	2	2
18	MIO M3 SP	-	-	4	1	2	5	3	4	-
19	FINO SPORTY 125	-	-	1	-	-	-	3	2	2
20	AEROX 155 VVA S	-	-	3	1	-	1	2	1	-
21	YZF-R 15 GP MOVISTAR	-	-	3	1	-	-	-	-	-
22	XRIDE	-	-	1	2	2	2	2	-	-
23	FINO PREMIUM 125	-	-	1	1	1	2	4	1	2
24	AEROX 155 VVA R	-	-	-	3	1	1	-	-	-
25	VEGA FORCE DB SW	-	-	-	2	-	2	1	2	1
26	AEROX 155 VVA	-	-	-	1	1	5	4	3	1
27	XABRE	-	-	-	-	1	-	-	-	-
28	ALL NEW VIXION	-	-	-	-	-	4	5	5	-
29	ALL NEW VIXION GP	-	-	-	-	-	-	3	1	1
30	R15 VVA 155	-	-	-	-	-	-	1	1	-
31	X-RIDE 125	-	-	-	-	-	-	-	2	1
32	ALL NEW VIXION R	-	-	-	-	-	-	-	-	1
JUMLAH		30	34	44	44	37	65	92	71	51

Sumber: data penjualan CV Tjahaja Baru Batusangkar

2. Sosialisasi dan pemberian garansi sepeda motor

Setelah melakukan pembelian sepeda motor, pelaku usaha akan melakukan sebuah sosialisasi atau memberikan pengarahan kepada

konsumen. Dalam pembelian sepeda motor, telah tersedia sebuah buku garansi dan servis. Guna diberikan buku tersebut adalah, untuk melindungi konsumen apabila terjadi kerusakan pada sepeda motor yang telah dibeli konsumen. Sebelum sepeda motor berpindah tangan kepada konsumen, sebelumnya sudah dilakukan pengecekan oleh mekanik, namun kerusakan tersebut bisa saja terlihat setelah dipakai oleh konsumen, sehingga diberikan garansi kepada konsumen. Garansi yang diberikan adalah selama 5 tahun, garansi tersebut berbeda-beda, tidak semua komponen mendapatkan garansi. (Deformalis, wawancara pra-riset, 26 Desember 2018)

Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan di Yamaha CV Tjahaja Baru Batusangkar, garansi yang diberikan yaitu:

- a. Garansi umum 1 Tahun/ 12.000 km (mana yang dicapai terlebih dahulu)
- b. Garansi kelistrikan 2 Tahun / 24.000 km (mana yang dicapai terlebih dahulu)
- c. Garansi khusus mesin 3 Tahun/ 36.000 km (mana yang dicapai terlebih dahulu)
- d. Garansi forged piston dan diasil cylinder 5 Tahun/ 50.000 km (mana yang dicapai terlebih dahulu)
- e. Garansi khusus komponen F1 5 (lima) Tahun/ 50.000 km (mana yang dicapai terlebih dahulu)

Berbeda dengan dealer Yamaha CV Tjahaja Baru, dealer Honda Libra Motor Simpang Kiambang memberikan garansi yaitu:

- a. Garansi mesin 3 Tahun/ 30.000 km (mana yang dicapai terlebih dahulu, misalnya garansi mesin 3 tahun, tetapi 30.000 km sudah dicapai dalam waktu 1 tahun, maka sudah habis garansi untuk mesin tersebut dalam waktu 1 tahun, begitu juga sebaliknya sepeda motor tersebut sudah 3 tahun, namun pemakainnya baru 20.000 km, maka sudah habis juga

garansi untuk mesin tersebut, begitu juga seterusnya untuk garansi yang lainnya)

- b. Garansi rangka dan sistem kelistrikan 1 Tahun / 10.000 km (mana yang dicapai terlebih dahulu)
- c. Garansi komponen sistem PGM-FI 5 (lima) Tahun/ 50.000 km (mana yang dicapai terlebih dahulu)

Pelaku usaha hanya memberitahukan secara umum saja mengenai garansi tersebut, seperti lama waktu garansi selama 5 tahun dengan rincian komponen-komponen yang diberikan garansi, untuk berlakunya garansi tersebut konsumen harus melakukan servis secara teratur (semua ketentuan untuk servis tersebut ada di dalam buku garansi dan servis), tidak boleh melakukan servis atau penggantian apapun di luar bengkel resmi Yamaha. (Rahmat, wawancara pra-riset, 02 Januari 2018)

3. Bentuk-bentuk perjanjian garansi sepeda motor

Pada saat membeli sepeda motor, konsumen akan diberikan buku garansi dan service, buku tersebut telah dikemas langsung dari pabrik nya, setiap type motor mempunyai panduan buku garansi dan service yang berbeda-beda, berikut ini syarat-syarat untuk berlakunya garansi tersebut adalah :

- a. Melaksanakan servis gratis

Agar konsumen mendapatkan pelayanan Garansi atas sepeda motor, maka konsumen harus melaksanakan Servis Gratis, dan Servis Berkala sesuai jadwal pelaksanaan yang telah ditentukan. Adapun servis yang harus dilaksanakan adalah: (Buku garansi dan servis)

- 1) Servis ke 1 (satu) maksimal 1 (satu) bulan atau 1.000 Km dari tanggal pembelian motor (gratis biaya servis dan Oil sesuai type motor).
 - a) Kupon Servis Gratis (KSG) 1 sebagai pengganti biaya servis dan penggantian minyak pelumas/oil.

- b) Kupon Servis Gratis (KSG) 1 hanya berlaku dalam waktu 1 (satu) bulan sejak tanggal pembelian dengan batas penunjukan maksimal 1.000 Km, pihak Yamaha berhak menolak Kupon Servis Gratis (KSG) 1 yang waktunya sudah melewati 1 bulan atau penunjukkan Km yang telah melewati 1.000 Km, tergantung mana yang dicapai lebih dahulu. (Deformalis, wawancara pra-riset, 26 Desember 2017)
- 2) Servis ke 2 (dua) maksimal 4 (empat) bulan atau 4.000 Km dari tanggal pembelian motor (gratis biaya servis, untuk motor type R25 dan MT25 servis ke 2 maksimal 5 (lima) bulan atau 5.000 Km)
- a) Kupon Servis Gratis (KSG) 2 hanya berlaku dalam waktu 4 (empat) bulan sejak tanggal pembelian, dengan batas penunjukkan maksimal 4.000 Km. Pihak Yamaha berhak menolak Kupon Servis Gratis (KSG) 2 yang waktunya sudah melewati 4 bulan atau penunjukkan km yang telah melewati 4.000 Km, tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu. (Buku garansi dan servis)
 - b) Kupon Servis Gratis (KSG) 2 sebagai pengganti biaya servis, untuk penggantian spare part diluar garansi akan menjadi tanggungan pemilik sepeda motor. (Deformalis, wawancara pra-riset, 26 Desember 2017)
- 3) Servis ke 3 (tiga) maksimal 7 (tujuh) bulan atau 7.000 Km dari tanggal pembelian motor (gratis biaya servis, untuk motor type NMAX, XMAX dan AEROX servis ke 3 maksimal 10 (sepuluh) bulan atau 10.000 Km)
- a) Kupon Servis Gratis (KSG) 3 hanya berlaku dalam waktu 7 (tujuh) bulan sejak tanggal pembelian, dengan batas penunjukkan maksimal 7.000 Km. Pihak Yamaha berhak menolak Kupon Servis Gratis (KSG) 3 yang waktunya sudah

melewati 8 bulan atau penunjukkan km yang telah melewati 7.000 Km, tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.

- b) Khusus motor type NMAX, XMAX, dan AEROX, Kupon Servis Gratis (KSG) 3 berlaku dalam waktu 10 (sepuluh) bulan sejak tanggal pembelian, dengan batas penunjukkan maksimal 10.000 Km. Pihak Yamaha berhak menolak Kupon Servis Gratis (KSG) 3 yang waktunya sudah melewati 10 bulan atau penunjukkan km yang telah melewati 10.000 Km, tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.
 - c) Kupon Servis Gratis (KSG) 3 sebagai pengganti biaya servis, untuk penggantian spare part diluar garansi akan menjadi tanggungan pemilik sepeda motor. (Deformalis, wawancara pra-riset, 26 Desember 2017)
- 4) Servis ke 4 (empat) maksimal 10 bulan dari tanggal pembelian motor atau 10.000 Km (gratis biaya servis, untuk motor type NMAX, XMAX, dan AEROX servis ke 4 maksimal 12 bulan atau 12.000 Km, untuk motor type R25 dan MT25 servis ke 4 maksimal 15 bulan atau 15.000 Km)
- a) Kupon Servis Gratis (KSG) 4 hanya berlaku dalam waktu 10 (sepuluh) bulan sejak tanggal pembelian, dengan batas penunjukkan maksimal 10.000 Km. Pihak Yamaha berhak menolak Kupon Servis Gratis (KSG) 4 yang waktunya sudah melewati 10 bulan atau penunjukkan km yang telah melewati 10.000 Km, tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.
 - b) Khusus motor type NMAX, XMAX, dan AEROX, Kupon Servis Gratis (KSG) 4 berlaku dalam waktu 12 (dua belas) bulan sejak tanggal pembelian, dengan batas penunjukkan maksimal 12.000 Km. Pihak Yamaha berhak menolak Kupon Servis Gratis (KSG) 4 yang waktunya sudah melewati 12 bulan atau penunjukkan km

yang telah melewati 12.000 Km, tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.

- c) Khusus motor type R25 dan MT25, Kupon Servis Gratis (KSG) 4 berlaku dalam waktu 15 (lima belas) bulan sejak tanggal pembelian, dengan batas penunjukkan maksimal 15.000 Km. Pihak Yamaha berhak menolak Kupon Servis Gratis (KSG) 4 yang waktunya sudah melewati 15 bulan atau penunjukkan km yang telah melewati 15.000 Km, tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.
- d) Kupon Servis Gratis (KSG) 4 sebagai pengganti biaya servis, untuk penggantian spare part diluar garansi akan menjadi tanggungan pemilik sepeda motor. (Deformalis, wawancara pra-riset, 26 Desember 2017)

b. Melaksanakan servis berkala (buku garansi dan servis)

- 1) Servis ke 5 (lima) maksimal 16 bulan atau 16.000 Km dari tanggal pembelian motor (biaya servis di tanggung pemilik)

Servis berkala 5 hanya berlaku dalam waktu 16 (enam belas) bulan sejak tanggal pembelian, dengan batas penunjukan maksimal 16.000 km. Pihak Yamaha berhak membatalkan fasilitas garansi apabila pelaksanaan Servis berkala waktunya sudah melewati 16 bulan atau penunjukkan km yang telah melewati 16.000 km, tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.

- 2) Servis ke 6 (enam) maksimal 20 bulan atau 20.000 Km dari tanggal pembelian motor (biaya servis di tanggung pemilik)

Servis berkala 6 hanya berlaku dalam waktu 20 (dua puluh) bulan sejak tanggal pembelian, dengan batas penunjukan maksimal 20.000 km. Pihak Yamaha berhak membatalkan fasilitas garansi apabila pelaksanaan Servis berkala waktunya sudah melewati 20

bulan atau penunjukkan km yang telah melewati 20.000 km, tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.

- 3) Servis ke 7 (tujuh) maksimal 24 bulan atau 24.000 Km dari tanggal pembelian motor (biaya servis di tanggung pemilik)

Servis berkala 7 hanya berlaku dalam waktu 24 (dua puluh empat) bulan sejak tanggal pembelian, dengan batas penunjukan maksimal 24.000 km. Pihak Yamaha berhak membatalkan fasilitas garansi apabila pelaksanaan Servis berkala waktunya sudah melewati 24 bulan atau penunjukkan km yang telah melewati 24.000 km, tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.

- 4) Servis ke 8 (delapan) maksimal 28 bulan atau 28.000 Km dari tanggal pembelian motor (biaya servis di tanggung pemilik)

Servis berkala 8 hanya berlaku dalam waktu 28 (dua puluh delapan) bulan sejak tanggal pembelian, dengan batas penunjukan maksimal 28.000 km. Pihak Yamaha berhak membatalkan fasilitas garansi apabila pelaksanaan Servis berkala waktunya sudah melewati 28 bulan atau penunjukkan km yang telah melewati 28.000 km, tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.

- 5) Servis ke 9 (sembilan) maksimal 32 bulan atau 32.000 Km dari tanggal pembelian motor (biaya servis di tanggung pemilik)

Servis berkala 9 hanya berlaku dalam waktu 32 (tiga puluh dua) bulan sejak tanggal pembelian, dengan batas penunjukan maksimal 32.000 km. Pihak Yamaha berhak membatalkan fasilitas garansi apabila pelaksanaan Servis berkala waktunya sudah melewati 32 bulan atau penunjukkan km yang telah melewati 32.000 km, tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.

- 6) Servis ke 10 (sepuluh) maksimal 36 bulan atau 36.000 Km dari tanggal pembelian motor (biaya servis di tanggung pemilik)

Servis berkala 10 hanya berlaku dalam waktu 36 (enam belas) bulan sejak tanggal pembelian, dengan batas penunjukan maksimal 36.000 km. Pihak Yamaha berhak membatalkan fasilitas garansi apabila pelaksanaan Servis berkala waktunya sudah melewati 36 bulan atau penunjukkan km yang telah melewati 16.000 km, tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.

- 7) Servis ke 11 (sebelas) maksimal 40 bulan atau 40.000 Km dari tanggal pembelian motor (biaya servis di tanggung pemilik)

Servis berkala 11 hanya berlaku dalam waktu 40 (empat puluh) bulan sejak tanggal pembelian, dengan batas penunjukan maksimal 40.000 km. Pihak Yamaha berhak membatalkan fasilitas garansi apabila pelaksanaan Servis berkala waktunya sudah melewati 40 bulan atau penunjukkan km yang telah melewati 40.000 km, tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.

- 8) Servis ke 12 (dua belas) maksimal 44 bulan atau 44.000 Km dari tanggal pembelian motor (biaya servis di tanggung pemilik)

Servis berkala 12 hanya berlaku dalam waktu 44 (empat puluh empat) bulan sejak tanggal pembelian, dengan batas penunjukan maksimal 44.000 km. Pihak Yamaha berhak membatalkan fasilitas garansi apabila pelaksanaan Servis berkala waktunya sudah melewati 44 bulan atau penunjukkan km yang telah melewati 44.000 km, tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.

- 9) Servis ke 13 (tiga belas) maksimal 48 bulan atau 48.000 Km dari tanggal pembelian motor (biaya servis di tanggung pemilik)

Servis berkala 13 hanya berlaku dalam waktu 48 (empat puluh delapan) bulan sejak tanggal pembelian, dengan batas penunjukan maksimal 48.000 km. Pihak Yamaha berhak membatalkan fasilitas garansi apabila pelaksanaan Servis berkala

waktunya sudah melewati 48 bulan atau penunjukkan km yang telah melewati 48.000 km, tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.

10) Servis ke 14 (empat belas) maksimal 52 bulan atau 52.000 Km dari tanggal pembelian motor (biaya servis di tanggung pemilik)

Servis berkala 14 hanya berlaku dalam waktu 52 (lima puluh dua) bulan sejak tanggal pembelian, dengan batas penunjukan maksimal 52.000 km. Pihak Yamaha berhak membatalkan fasilitas garansi apabila pelaksanaan Servis berkala waktunya sudah melewati 52 bulan atau penunjukkan km yang telah melewati 52.000 km, tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.

11) Servis ke 15 (lima belas) maksimal 56 bulan atau 56.000 Km dari tanggal pembelian motor (biaya servis di tanggung pemilik)

Servis berkala 15 hanya berlaku dalam waktu 56 (lima puluh enam) bulan sejak tanggal pembelian, dengan batas penunjukan maksimal 56.000 km. Pihak Yamaha berhak membatalkan fasilitas garansi apabila pelaksanaan Servis berkala waktunya sudah melewati 56 bulan atau penunjukkan km yang telah melewati 56.000 km, tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.

12) Servis ke 16 (enam belas) maksimal 60 bulan atau 60.000 Km dari tanggal pembelian motor (biaya servis di tanggung pemilik)

Servis berkala 16 hanya berlaku dalam waktu 60 (enam puluh) bulan sejak tanggal pembelian, dengan batas penunjukan maksimal 60.000 km. Pihak Yamaha berhak membatalkan fasilitas garansi apabila pelaksanaan Servis berkala waktunya sudah melewati 60 bulan atau penunjukkan km yang telah melewati 60.000 km, tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu.

c. Pada saat melaksanakan servis gratis dan servis berkala, harus ada tanda tangan dan cap dealer pada lembar “Tertib Pelaksanaan Service” yang sudah disediakan di lembar buku garansi dan servis.

- d. Kerusakan tersebut terjadi akibat kesalahan atau kekurangan pada konstruksi, pada proses produksi, kekurangan bahan, dan material produk.

Konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan garansi, namun di dalam perjanjian disebutkan konsumen juga dapat kehilangan haknya sehingga garansi tersebut tidak berlaku. Berikut ini penyebab garansi sepeda motor tidak berlaku atau hangus yaitu: (buku garansi Yamaha dan Honda)

- a. Jika buku servis hilang rusak atau cacat
- b. Masa berlaku garansi habis atau sudah melewati masa atau ketentuan garansi
- c. Pemilik tidak melakukan pemeriksaan sebelum penyerahan (PDI), tidak melaksanakan servis gratis dan servis berkala di bengkel resmi Yamaha sesuai jadwal servis yang sudah ditentukan didalam buku servis
- d. Kerusakan tersebut terjadi akibat perawatan dan atau perbaikan yang dilakukan diluar bengkel resmi Yamaha
- e. Kerusakan tersebut terjadi akibat pemakaian atau pengendaraan sepeda motor yang tidak sesuai atau tidak benar, antara lain:
 - 1) Cara pemakaian yang tidak benar, menyalahi ketentuan peraturan lalu lintas
 - 2) Tabrakan atau jatuh
 - 3) Mengikuti balap, kompetisi
 - 4) Telah dimodifikasi atau dirubah tidak sesuai dengan standar pabrikan Yamaha
- f. Kerusakan atau kelaianan tersebut terjadi pada suku cadang yang habis dipakai atau yang harus diganti dalam periode tertentu seperti :
 - 1) Busi, batrai dan cairannya
 - 2) Suku cadang yang terbuat dari plastik atau karet ban dalam atau luar dan lainnya

- 3) Roler pemberat kopeling primer (pada mesin tipe CVT atau otomoais)
 - 4) V-Belt (pada tipe mesin CVT atau otomatis)
 - 5) Saringan bensin, saringan minyak pelumas, elemen saringan udara
 - 6) Kanvas rem, kanvas atau plat kopeling manual atau sesuai tipenya
 - 7) Gasket atau packing
 - 8) Bola lampu, sekering dan komponen kelistrikan lainnya
 - 9) Rantai mesin, rantai roda, gir roda
 - 10) Baut penyetel klet
 - 11) Baut-mur, setelan roda/ sleeve axle, setelan kep kaburator, knalpot
 - 12) Minyak pelumas, gemuk, bahan bakar, dll
- g. Kerusakan tersebut diakibatkan oleh pemasangan/ penggunaan/ pemakaian:
- 1) Perlengkapan tambahan
 - 2) Suku cadang selain Yamaha genuine part
 - 3) Bahan bakar minyak dan/ atau minyak pelumas yang tidak direkomendasikan oleh Yamaha
- h. Kerusakan/ cacat tersebut diakibatkan oleh, antara lain:
- i. Bencana alam
 - j. Huru hara
 - k. Pencurian
 - l. Kebakaran
- m. Terkena: bahan kimia, kotoran, getah pohon, garam, air laut dan sebagainya
- n. Kerusakan terjadi karena proses transportasi/ ekspedisi dan proses pergudangan/ penyimpanan yang tidak baik oleh pemilik sepeda motor
- o. Terjadi gejala-gejala normal sesuai standart dari pabrikan, antara lain: suara mesin, geteran mesin, perembesan minyak, yang tidak mempengaruhi kualitas, fungsi, dan kemampuan kerja mesin

- p. Kerusakan terjadi apabila oil seal yang berada disisi/ bagian luar mesin, antara lain:
- q. Oil seal dipedal starter
- r. Oil seal pada pedal tranmisi
- s. Oil seal pada drive axle dan lainnya
- t. Kerugian dalam bentuk
 - 1) Materiil (waktu, biaya, dll) akibat garansi ini antara lain: biaya untuk telepon, telegram, email, sewa motor atau mobil biaya penginapan, dll
 - 2) Bukan materil antara lain kesempatan untuk mendapatkan suatu penghasilan/ pekerjaan, kerugian moril, dll.

Namun, dari beberapa isi perjanjian yang ada di dalam buku garansi dan servis, konsumen banyak yang tidak memahami isi perjanjian tersebut, dan beberapa konsumen tidak mengetahui secara prosedur proses garansi tersebut.

4. Cara mengajukan klaim garansi sepeda motor

Apabila sepeda motor mengalami kerusakan, komponen yang rusak tersebut termasuk komponen yang diberikan garansi dan konsumen sudah melaksanakan segala ketentuan-ketentuan garansi yang diberikan oleh pelaku usaha, maka konsumen mempunyai hak untuk melakukan klaim garansi, berikut ini langkah-langkah untuk melakukan klaim garansi: (Deformalis, Media, wawancara pra-riset, 26 Desember 2017)

- a. Klaim dapat diajukan jika telah memenuhi semua ketentuan garansi
- b. Pengajuan klaim untuk garansi hanya dapat dilakukan di dealer resmi yamaha atau bengkel resmi Yamaha dan bengkel resmi Honda/ AHASS yang berstatus sebagai ACS (Authorized Claim Shop) di seluruh Indonesia

- c. Buku servis yang diserahkan oleh dealer harus dilengkapi dengan bukti: telah dilakukan pemeriksaan sebelum penyerahan (PDI), yang disertai tanggal, cap, tanda tangan dan nama mekanik pelaksana PDI.
- d. Garansi hanya berlaku untuk sepeda motor yang dirawat secara teratur di Bengkel Resmi Yamaha diseluruh Indonesia, sesuai jadwal servis berkala yang telah ditentukan dalam buku servis
- e. Termasuk apabila sepeda motor berpindah tangan, garansi tetap berlaku sepanjang mengikuti ketentuan di buku servis ini. Klaim hanya mencakup:
 - 1) Penggantian suku cadang (bila perlu)
 - 2) Ongkos kerja perbaikan pada saat klaim
- f. Pemilik/pembawa sepeda motor tidak dibebankan biaya atas klaim yang diajukannya.
- g. Klaim tidak mencakup biaya-biaya tidak langsung, seperti:
 - 1) Biaya perbaikan/penyetelan dan penggantian suku cadang yang telah dilakukan bengkel sebelum proses klaim diajukan
 - 2) Biaya transportasi, telepon, hotel, dll.
 - 3) Biaya pengobatan jika karena sesuatu hal terjadi kecelakaan dan/atau biaya untuk penggantian kerusakan barang-barang lainnya.
 - 4) Biaya kompensasi untuk waktu selama perbaikan berlangsung (Media, wawancara pra-riset, 27 Desember 2017)

Dalam pelaksanaan klaim garansi, umumnya barang atau suku cadang yang menjadi tanggungan dealer di dalam garansi, tidak tersedia di dealer, sehingga dealer harus memesan terlebih dahulu ke bagian pusat. Namun, klaim garansi konsumen tetap dipenuhi walaupun konsumen harus menunggu lama (Deformalis, Wawancara pra-riset, 05 Januari 2018)

Setelah melakukan klaim garansi, konsumen tidak langsung mendapatkan penggantian suku cadang, namun harus ditunggu hingga 1

bulan lamanya, sehingga harus dengan sabar menunggu dalam waktu lama tersebut. (Nofrizon, wawancara pra-riset, 09 januari 2018)

C. Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaksanaan Garansi Sepeda Motor di Dealer Batusangkar

1. Pelaksanaan garansi sepeda motor menurut hukum Islam

a. Pelaksanaan proses penjualan sepeda motor menurut hukum Islam

Dalam proses pelaksanaan penjualan sepeda motor, apabila dilihat dari segi rukun akad:

- 1) *'Aqid* (orang yang berakad). Dalam pelaksanaan proses penjualan sepeda motor sudah memenuhi, karena adanya penjual dan pembeli. Syarat penjual dan pembeli sudah terpenuhi karena orang yang melakukan akad adalah orang yang sudah baligh, berakal, dan cakap dalam bertindak (ahli).
- 2) *Ma'qud 'alaih* (benda-benda yang akan diakadkan). Dalam pelaksanaan proses penjualan sepeda motor, untuk benda-benda yang akan dijadikan objek akad tersebut ada, yaitu sepeda motor.
- 3) *Maudhu' al-'aqd* (tujuan atau maksud mengadakan akad). Dalam pelaksanaan proses penjualan sepeda motor tersebut, tujuan penjual mengadakan akad adalah untuk diterimanya secara sah sepeda motor yang diperjual belikan.
- 4) *Shighat al-'aqd* (ijab kabul). Dalam pelaksanaan proses penjualan, penjual telah memenuhi syarat ijab, yaitu ungkapan yang dilontarkan oleh penjual kepada pembeli untuk menyerahkan sepeda motor yang sudah dibeli oleh pembeli, sedangkan untuk qabul, itu juga sudah memenuhi syarat karena pembeli telah menerima sepeda motor yang dibeli, dengan membayar kwitansi penjualan ke *cashier*. Pada umumnya, bahwa akad tersebut

merupakan ungkapan yang menunjukkan kesepakatan dua pihak yang melakukan akad.

Jadi, menurut hukum Islam, pelaksanaan proses penjualan sepeda motor yang telah dipraktikkan, dibolehkan dalam Islam karena memenuhi rukun akad.

b. Pelaksanaan sosialisasi dan pemberian garansi sepeda motor menurut hukum Islam

Dalam pelaksanaan sosialisasi dan pemberian garansi oleh pelaku usaha, dalam prakteknya semua isi perjanjian tidak dibacakan dan diberitahukan secara jelas kepada konsumen, konsumen diberitahukan untuk membaca perjanjian tersebut lebih lanjut sendiri. Buku garansi dan servis yang sudah diberikan juga sudah dibacakan oleh pelaku usaha, sehingga konsumen diminta untuk mematuhi segala ketentuan yang sudah tertera di dalam buku garansi dan servis. Apabila dilihat dari rukun dan syarat akad

- 7) Kedua orang yang melakukan akad cakap atau ahli dalam bertindak.
- 8) Objek akad yang akan dijadikan, dapat menerima hukumnya,
- 9) Akad itu diizinkan oleh *syara'*, dilakukan oleh orang yang mempunyai hak melakukannya, walaupun dia bukan *'aqid* yang memiliki barang,
- 10) Akad tersebut bukanlah akad yang dilarang oleh *syara'*
- 11) *Ijab* itu berjalan terus, tidak dicabut sebelum terjadi *qabul* nya. Apabila orang yang berijab menarik kembali *ijab* nya sebelum terjadi *qabul*, maka batallah *ijab*nya, *Ijab* dan *qabul* mesti bersambung, sehingga bila seseorang yang berijab telah berpisah sebelum adanya *qabul*, maka *ijab* tersebut menjadi batal.

Berdasarkan prakteknya, perjanjian yang telah dibuat oleh produsen, sudah disetujui oleh konsumen, karena setelah pelaku usaha memberikan sosialisasi mengenai garansi kepada konsumen, konsumen menyetujui dan mentandatangani perjanjian tersebut. (Zul, wawancara pra-riset, 02 Januari 2018)

c. Pelaksanaan bentuk-bentuk perjanjian garansi sepeda motor menurut hukum Islam

Dalam pelaksanaan bentuk-bentuk perjanjian garansi sepeda motor, konsumen diberikan perjanjian baku yang harus ditaati, apabila tidak ditaati maka konsumen akan kehilangan haknya untuk mendapatkan garansi. Semuanya sudah tertera di dalam buku garansi, pelaku usaha menegaskan kepada konsumen untuk melaksanakan segala ketentuan yang sudah tertera, karena apabila tidak dilaksanakan, akan membawa dampak kepada sepeda motor milik konsumen. Pelaku usaha menekankan untuk melaksanakan ketentuan tersebut, terutama untuk ketentuan servis yang teratur, supaya sepeda motor milik konsumen terawat, dan tidak mudah rusak. Apabila dilihat dari prinsip muamalah:

- 1) Pada dasarnya muamalah itu boleh sampai ada dalil yang menunjukkan keharamannya
- 2) Muamalah itu atas dasar suka sama suka
- 3) Muamalah itu mendatangkan maslahat, menolak mudharat
- 4) Muamalah itu terhindar dari kezaliman, penipuan, manipulasi, dan spekulasi.

Berdasarkan prinsip muamalah diatas, pelaksanaan garansi sepeda motor sudah sesuai dengan prinsip-prinsip muamalah, karena tujuan dari pemberian garansi tersebut untuk memberikan jaminan kepada konsumen, serta bentuk-bentuk perjanjian yang tertera di dalamnya adalah untuk kemaslahatan konsumen. Namun, karena

banyaknya konsumen yang masih belum memahami secara detail, ketentuan-ketentuan yang ada, dan itu merupakan salah satu penyebab konsumen tidak mematuhi ketentuan-ketentuan yang ada. Namun, perjanjian yang pelaku usaha terapkan sudah sesuai dengan rukun dan syarat akad, serta telah memenuhi prinsip muamalah.

d. Pelaksanaan klaim garansi sepeda motor menurut hukum Islam

Pelaksanaan klaim garansi sepeda motor, dapat dilakukan oleh konsumen apabila telah memenuhi ketentuan yang telah dibuat oleh pelaku usaha sebelumnya, yang tertera di dalam buku garansi dan servis. Apabila tidak memenuhi ketentuan-ketentuan tersebut, seperti (tidak melaksanakan servis secara teratur, tidak ada tanda tangan dan cap bengkel, tidak melakukan servis di bengkel resmi, kerusakan yang ditimbulkan oleh konsumen itu sendiri), maka klaim garansi tidak akan berlaku bagi konsumen tersebut.

Berdasarkan hal diatas, apabila dilihat dari prinsip dalam muamalah, hal tersebut sudah sesuai dengan prinsip muamalah, karena pada saat konsumen melaksanakan klaim garansi. Dan konsumen sebelumnya mematuhi ketentuan yang diberikan pelaku usaha, maka konsumen akan mendapatkan hasil dari klaim nya tersebut, yaitu mendapatkan penggantian atas kerusakan sepeda motor yang termasuk kedalam kriteria garansi. Walaupun pada umumnya, klaim garansi yang di lakukan konsumen tidak langsung bisa di tanggapi oleh pelaku usaha, karena tidak tersedianya barang yang dibutuhkan di dealer. Namun, pihak dealer tetap melaksanakan kewajibannya dalam memenuhi klaim garansi konsumen.

2. Pelaksanaan garansi sepeda motor menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

a. Pelaksanaan proses penjualan sepeda motor menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Dalam pelaksanaan proses penjualan sepeda motor menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, di dalam Pasal 4 tentang hak konsumen, konsumen sudah mendapatkan haknya, sesuai yang tertera dalam Pasal 4 ayat (1), yang berbunyi : “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, dalam Pasal 4 ayat (2), yang berbunyi : “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”.

- b. Pelaksanaan sosialisasi dan pemberian garansi sepeda motor menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Pelaksanaan sosialisasi garansi yang diberikan menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen, sudah sesuai dengan Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Walaupun dalam prakteknya, pada saat pelaku usaha melakukan sosialisasi, tidak semua informasi disampaikan oleh pelaku usaha, ia hanya memberikan beberapa informasi mengenai garansi secara umum saja, yang selanjutnya diminta kepada konsumen untuk membaca lebih lanjutnya di dalam buku garansi dan servis. Dan semua informasi sudah tertera di dalam buku garansi dan servis tersebut.

- c. Pelaksanaan bentuk-bentuk perjanjian garansi sepeda motor menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Pelaksanaan bentuk-bentuk perjanjian garansi sepeda motor menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tidak sesuai dengan Pasal 4 ayat (6), yang berbunyi bahwa

konsumen mempunyai “hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen”, sedangkan dalam prakteknya, isi perjanjian yang ada tersebut tidak dijelaskan dengan detail kepada konsumen, sehingga banyaknya konsumen yang tidak mengerti mengenai isi perjanjian, dan cara menjalankan ketentuan tersebut.

Menurut Pasal 1320 KUHPerdara, yang menjadi syarat sahnya perjanjian adalah:

1. Adanya kesepakatan kedua belah pihak

Maksud dari kata sepakat adalah, kedua belah pihak yang membuat perjanjian setuju mengenai hal-hal yang pokok dalam kontrak. Sedangkan dalam prakteknya, perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha, harus diterima dan harus disepakati oleh konsumen.

2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum

Asas cakap melakukan perbuatan hukum, adalah setiap orang yang sudah dewasa dan sehat pikirannya. Sedangkan, di dalam prakteknya yang melakukan perbuatan hukum tersebut sudah dewasa, dan berhak untuk mentandatangani perjanjian tersebut.

3. Adanya obyek

Sesuatu yang diperjanjikan dalam suatu perjanjian haruslah suatu hal atau barang yang cukup jelas. Sedangkan, dalam prakteknya yang menjadi objeknya sudah jelas yaitu sepeda motor yang sudah diserahkan oleh pelaku usaha kepada konsumen.

4. Adanya kausa yang halal

Pasal 1335 KUHPerdara, suatu perjanjian yang tidak memakai suatu sebab yang halal, atau dibuat dengan suatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan hukum.

Menurut Pasal 1337 KUHPerdara, suatu sebab yang diperbolehkan atau halal berarti kesepakatan yang tertuang dalam suatu perjanjian : tidak boleh bertentangan dengan perundang-undangan, tidak boleh bertentangan dengan ketertiban umum, tidak boleh bertentangan dengan kesusilaan.

- d. Pelaksanaan klaim garansi sepeda motor menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan bapak deformatis samaloisa, branch manager di Yamaha CV. Tjahaja Baru Batusangkar dan dengan bapak Media, manager di Honda Libra Motor Simpang Kiambang Batusangkar, bahwa konsumen sudah mendapatkan haknya sesuai dengan ketentuan.

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa sudah terpenuhi. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan sudah terpenuhi. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa sudah terpenuhi.

Garansi sepeda motor di Yamaha CV. Tjahaja Baru Batusangkar dan Honda Libra Motor Simpang Kiambang Batusangkar pada prakteknya dilakukan dalam bentuk penggantian suku cadang yang rusak karena kesalahan produksi pabrik saja, tidak untuk suku cadang yang habis dipakai, seperti kampas rem, lampu jauh lampu dekat, dll, dan tidak juga untuk sepeda motor yang sistemnya sudah dirubah-rubah oleh konsumen. Misalnya kerusakan tersebut terjadi pada bagian mesin sepeda motor, yang sebelumnya konsumen tidak pernah melakukan kesalahan apapun pada mesin tersebut, tidak pernah mengotak atiknya selain di bengkel resmi Honda dan Yamaha,

maka konsumen berhak untuk melakukan klaim garansi dalam kurun waktu 3 tahun atau apabila sepeda motor telah mencapai 30.000 Km, sepanjang konsumen sebelumnya mentaati ketentuan-ketentuan yang tertera di dalam buku garansi dan servis. (Media, wawancara, 27 Desember 2017)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang tidak sesuai adalah pada Pasal 4 ayat (8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Pelaksanaan garansi sepeda motor Yamaha dan Honda tidak semua suku cadang yang di garansi. Garansi pada sepeda motor Yamaha hanya berlaku untuk garansi umum selama 1 tahun atau 12.000 km (seperti ada lecet pada body sepeda motor), garansi untuk kelistrikan selama 2 tahun atau 24.000 km, garansi khusus mesin selama 3 tahun atau 36.000 km, garansi forged piston dan diasil cylinder selama 5 tahun atau 50.000 km, garansi khusus komponen f1 selama 5 tahun atau 50.000 km. Semuanya tergantung mana yang dicapai terlebih dahulu, tergantung jauhnya pemakaian yang digunakan oleh konsumen. Sedangkan untuk suku cadang yang habis dipakai seperti lampu, kampas rem, dan kesalahan-kesalahan karena kelalaian konsumen di buku garansi dan servis di jelaskan bahwa suku cadang tersebut tidak diberikan garansi. (Deformalis, wawancara pra-riset, 26 Desember 2017)

Maka, apabila barang yang termasuk kedalam garansi tersebut mengalami kerusakan, konsumen harus melakukan klaim garansi kepada bengkel resmi, sehingga pihak bengkel menganalisa terlebih dahulu apakah kerusakan tersebut termasuk kedalam kategori garansi dan apakah masa garansinya masih berlaku, lalu memeriksa

kelengkapan data konsumen seperti KTP, STNK, buku garansi (apakah konsumen melaksanakan ketentuan garansi seperti melakukan servis secara teratur). Apabila semua pemeriksaan tersebut selesai, dan konsumen melakukan ketentuan servis sesuai yang ada di buku garansi dan servis, maka konsumen mempunyai hak untuk klaim, sedangkan jika konsumen tidak melakukan servis walaupun hanya terlambat sedikit saja maka hak untuk klaim akan hangus, sehingga sepeda motor konsumen yang mengalami kerusakan bukan lagi menjadi tanggungan dealer secara garansi untuk melakukan ganti rugi terhadap suku cadang yang rusak.

Konsumen yang selesai melakukan klaim garansi, sepeda motor milik konsumen akan langsung dikerjakan oleh mekanik bengkel resmi. Namun, apabila barang yang dibutuhkan tidak tersedia, maka konsumen harus menunggu dengan sabar hingga barang yang dibutuhkan ada, dengan memesan ke main dealer di Padang, namun jika tidak ada main dealer akan langsung memesan ke pusat Yamaha ataupun Honda, waktu menunggu barang tersebut datang tidak dapat dipastikan, namun hal tersebut hingga 2 minggu lebih. (Media, wawancara, 27 Desember 2017)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tanggung jawab pelaku usaha pada Bab VI Pasal 25 ayat (1) menyatakan bahwa 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 dengan yang diperjanjikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan paparan hasil penelitian dan pembahasan diatas, penelitian ini menyimpulkan sebagai berikut;

1. Pelaksanaan garansi sepeda motor, sudah terlaksana dengan prosedur yang ada, yaitu diawali dengan akad jual beli yang dilakukan penjual dan pembeli, setelah terjadi ijab dan qabul, maka konsumen akan diberitahukan bahwa sepeda motor tersebut mendapatkan garansi selama 5 tahun, untuk berlakunya garansi tersebut atau untuk mendapatkan hak konsumen, konsumen harus melaksanakan kewajibannya terlebih dahulu, yaitu melaksanakan ketentuan-ketentuan yang sebelumnya sudah dibuat oleh perusahaan sepeda motor yang tertera di dalam buku garansi dan servis, apabila telah memenuhi segala ketentuan, maka konsumen mempunyai hak untuk melakukan klaim garansi. Namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaan garansi sepeda motor tersebut yaitu kurangnya pemahaman konsumen terhadap isi perjanjian dan proses pelaksanaan garansi, serta ketidaktersediaan atau habisnya persediaan suku cadang yang dibutuhkan dalam pemenuhan klaim garansi, sehingga menunggu dalam waktu yang cukup lama

Menurut tinjauan hukum Islam pelaksanaan garansi sepeda motor di dealer Batusangkar dibolehkan dan sudah sesuai dengan hukum Islam, hal ini disebabkan telah tepenuhinya rukun dan syarat sahnya akad dan prinsip-prinsip muamalah dalam Islam, serta bertanggung jawabnya pihak dealer terhadap klaim garansi yang diajukan oleh konsumen. Namun demikian, pihak dealer diharapkan secepatnya untuk memenuhi klaim garansi, agar terhindar dari melalaikan kewajiban sesuai dengan

akad yang telah di sepakati. Sedangkan menurut tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ketentuan-ketentuan garansi yang sudah dibakukan dalam sebuah buku garansi dan servis yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha, tidak melanggar ketentuan yang ada didalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Pasal 18 tentang ketentuan pencantuman klausula baku. Namun, masih adanya hak konsumen yang belum sesuai dengan Pasal 4 ayat (6) dan belum sesuai dengan tanggung jawab pelaku usaha didalam Pasal 25 ayat (1) dan ayat (2).

B. Saran

1. Sebaiknya pelaku usaha menjelaskan sebaik mungkin kepada konsumen mengenai ketentuan-ketentuan yang ada di dalam buku garansi dan servis, hingga konsumen benar-benar paham dan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang ada.
2. Sebaiknya pelaku usaha lebih meningkatkan pelayanan terhadap konsumen, dengan menyediakan suku cadang dan memenuhi klaim garansi secepatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A and Shalah, A, *Ekonomi Islam: Hukum-Hukum Umum Dalam Perjanjian Usaha*, http://alsofwah.or.id/ekonomi_islam/ accessed tanggal 3 april 2008
- Ali, M.D. (1990) *Asas-Asas Hukum Islam*. Jakarta: Rajawali.
- Anshori, A. G. (2006), *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Islam di Indonesia*, Yogyakarta: Citra Media.
- Anwar, S. (2007). *Hukum Perjanjian Syariah*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Aula, M.S. (2004). *Asuransi Syari'ah (Life and General): Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Azzam M. A. A. (2014), *Fiqh Muamalat Sistem Transaksi Dalam Islam*, Jakarta: Amzah.
- Badruzaman, M.D. (1980). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak (Baku)*, Makalah pada Simposium Aspek-Aspek Hukum PerlindunganKosumen, BPHN, Binacipta.
- Badruzaman, M.D. (1994), *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung.
- Basyir, A. A. (2000), *Asas-asas hukum muamalat (hukum perdata Islam)*, Yogyakarta: UII Press Yogyakarta.
- Celina Tri. S.K, (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Devita, I. (2012, Desember 03). Klausula Baku VS Perlindungan Terhadap Konsumen. Retrieved from <http://irmadevita.com/2012/klausula-baku-vsperlindungan-terhadap-konsumen/>.

- Djamali, A.R. (2002), *Hukum Islam*, Bandung: Mandar Maju.
- Djamil, F. (2013), *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafila.
- Djuwaini, D. (2010). *Pengantar Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Pustaka Kencana.
- Ghazaly, A.R. (2015). *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Kencana.
- Gunawan, J. (1994), *Product Liability dalam Hukum Bisnis Indonesia*, ProJustitia, Tahun XII, Nomor 2.
- Harahap, M.Y. (1989). *Segi-segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni.
- Haroen, N. (2000), *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Gaya Media Pratama.
- Hasan, M.A. (2004). *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Hasanudin, R. *Legal Drafting*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
https://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_konsumen
- Huda, Q. (2006). *Fiqh Muamalah*, Tulungagung: STAIN Tulungagung.
- Komariah. (2002). *Hukum Perdata*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Kristiyanti, C.T.S. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen. cet-III*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Lubis, K. S. and Wajdi, F. (2012), *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Manumpil, J.S. (2016). Klausula Eksonerasi Dalam Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Vol. 4. No. 3. From <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/issue/view/1287/showToc>

- Miru, A. and Yodo, S. (2004), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Miru, A. (2000). *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pasca Sarjana, Surabaya: Universitas Airlangga.
- Muhammad, A.K. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nasution. (2007), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diadit Media.
- Nasution, A.Z. (2011). *Hukum perlindungan konsumen suatu pengantar*, Jakarta: Diadit Media.
- Phillips, J.J. (1993). *Products Liability, St. Paul Minnesota : West Publishing Company*.
- Rachmadi. (2009) *Hukum Jaminan Keperdataan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Rahmat, S. (2001). *Fiqh Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ranuhandoko, I. P. M. (2000). *Terminologi Hukum (Inggris-Indonesia)* Cet II, Jakarta: Sinar Grafika.
- Sahrani, S and Abdullah, R. (2011), *Fikih Muamalah*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Salamah, U. (2002). *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Garansi dalam Jual Beli*. Yogyakarta: Fakultas Syari'ah IAIN Sunan Kalijaga.
- Siahaan, N.H.T. (2005), *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta.
- Sidabalok, J. (2006), *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cet-1, Bandung: PTCitra Aditya Bakti.
- Sidartha, (2000), *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta, Grasindo.

Subekti. (2003). *Pokok-pokok Hukum Perdata*. Cet-31. Jakarta: Intermasa.

Subekti, (2005), *Kamus Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Sudaryatmo. (1999). *Hukum dan Advokasi Konsumen*. Bandung, Citra Aditya Bakti.

Sjahdeini, S.R. (1993). *Kebebasan Berkontrak dan perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank Indonesia*. Institut Bankir Indonesia.

Sugiyono, 2012, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Tobing, R.D. (2015) *Hukum, Konsumen dan Masyarakat, Sebuah Bunga Rampai*, Laksbang Mediatama, Yogyakarta.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Wandi, (2011, Maret 17). Sejarah dan pengertian perlindungan konsumen (Weblog post) Retrieved from wenjack-perlindungankonsumen.blogspot.co.id

Yulianti, R.T. (2008). *Asas-Asas Perjanjian (Akad) dalam Hukum Kontrak Syariah*”, *La_Riba*, Vol. II, No. 1.

Zainuddin. (2013), *Fathul Mu'in*, Bandung: Sinar Baru Algensindo.