

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian pembahasan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan jawaban dari permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu:

1. Tingkat kepercayaan konsumen tumbuh dari rasa kepuasan saat belanja *online* sesuai dengan yang diinginkan, ada beberapa komponen yang mempengaruhi tingkat kepercayaan konsumen yaitu kemudahan akses layanan Masuk beranda toko Lazada, kualitas produk yang dijual, pelayanan yang ramah, baik dan jujur, jaminan perlindungan barang, pengiriman barang tepat waktu, upaya untuk menghindari penipuan harus lebih teliti saat belanja *online* di toko Lazada dan melihat penilaiannya toko.
2. Kebijakan *Seller* dalam memberikan perlindungan konsumen memiliki beberapa komponen yaitu Kebijakan Kualitas produk yang dijual pada toko lazada dengan menjelaskan deskripsi produk dalam barang, Kebijakan pelayanan *seller* lazada, Kebijakan Pengiriman barang pada konsumen, Kebijakan memberikan jaminan pada konsumen yang mendapatkan kerugian, Kebijakan pengembalian barang yang tidak sesuai dengan pesan atau cacat.
3. Perlindungan Konsumen berdasarkan Undang-undang No.8 Tahun 1999, yang menjelaskan tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 1 ayat (1), Konsumen yang dijelaskan pada pasal 1 ayat (2), Pihak Usaha dijelaskan pada pasal 1 ayat (3), Hak dan kewajiban konsumen dijelaskan pada pasal 4-5, hak dan kewajiban pihak usaha dijelaskan pada pasal 6-7. Perlindungan Konsumen berdasarkan Undang-undang No.8 Tahun 1999 dalam jual beli *online* pada toko Lazada di Cirebon peneliti menemukan bahwa *seller* lazada menerapkan perlindungan konsumen berdasarkan

Undang-undang Perlindungan Konsumen belum efektif, karena *seller* lazada di Cirebon masih kurang pengetahuan tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu peneliti mempunyai solusi untuk menerapkan Undang-undang Perlindungan Konsumen dengan sosialisasi kepada *seller* lazada dan konsumen. Berdasarkan Perspektif hukum ekonomi syariah bahwa perlindungan konsumen termasuk hukum dalam kajian ekonomi syariah, membahas tentang perlindungan konsumen dalam jual beli. Dalam hukum islam ada prinsip jual beli yaitu saling merelakan, kemafaatan, keadilan, kejujuran dan menerima dengan ikhlas. Oleh sebab itu dalam hukum islam dijelaskan bahwa pihak usaha harus mempunyai etika yang baik, jujur agar tidak merugikan konsumen. Hukum ekonomi syariah/muamalah menjelaskan tentang jual beli *Online*, dalam islam disebut jual beli *salam* (pesanan) bahwa jual beli *salam* dibolehkan dalam islam, Rukun jual beli menurut islam ada tiga: pihak yang berakad (penjual dan pembeli), *ma'qud 'alaihi* (barang), dan *shighah*.

B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan sebelumnya, maka peneliti berpendapat bahwa terdapat beberapa saran terkait dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan Lazada perlu menerapkan perlindungan konsumen berdasarkan Undang-undang No.8 Tahun 1999 secara efektif, dan lebih memperhatikan lagi pihak usaha yang melakukan kecurangan dalam jual beli *online* di toko Lazada, agar minat belanja *online* di toko Lazada meningkat lebih tinggi.
2. Bagi *Seller* Lazada sebaiknya jika usaha *online* menginginkan penjualan yang tinggi atau baik, maka *seller* Lazada harus menerapkan prinsip-prinsip ekonomi syariah seperti kejujuran, adil

dan amanah, dan kebijakan yang telah ditentukan, supaya konsumen lebih percaya pada toko Lazada.

3. Bagi Konsumen pengguna belanja *online* di toko Lazada harus lebih teliti dan cerdas membaca dengan baik keterangan yang terdapat pada gambar barang yang disediakan dan melihat penilaian toko *online* tersebut saat melakukan transaksi jual beli *online*.

