

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti mengambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. Mekanisme pengembalian barang di shopee melibatkan syarat-syarat diantaranya harus merekam video unboxing barang yang dibeli, semua keluhan tentang kerusakan produk akibat pengiriman tidak akan ditangani, pembeli harus melakukan retur barang paling lambat dalam waktu dua puluh empat jam setelah barang diterima, pembeli juga harus mengonfirmasi kepada penjual melalui chat atau pesan di akun penjual bahwa akan melakukan retur, setelah konfirmasi, pembeli yang ingin mengembalikan barang harus mengirimkannya kembali ke alamat toko atau penjual, lalu setelah barang dikembalikan, penjual akan mengirimkan barang kembali kepada pembeli, dan biaya pengiriman kembali akan ditanggung oleh pembeli seperti sebelumnya.
2. Bentuk-bentuk perlindungan hukum bagi konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 diantaranya yaitu hak-hak konsumen yang mana hak ini mengatur berbagai hak konsumen yang harus dihormati dan dilindungi. Dan dari hak konsumen juga meliputi berbagai hak lainnya yaitu hak atas keamanan dan keselamatan, hak atas informasi, hak untuk memilih, hak untuk didengar, hak atas ganti rugi. Dalam Hukum Islam perlindungan konsumen diwujudkan melalui prinsip kejujuran (*sidq*), larangan penipuan (*gharar*), keadilan (*adl*), serta pengharaman barang haram dan riba. Kedua hukum ini menekankan perlindungan hak konsumen dan tanggung jawab produsen untuk memastikan keadilan dalam transaksi.

B. Saran

Berdasarkan dari penelitian ini terdapat beberapa saran untuk Implikasi praktis dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Aplikasi Shopee diharapkan lebih meningkatkan kualitas layanan melalui hal yang dirasakan konsumen dengan cara merespon ulasan konsumen tentang aplikasi Shopee dari segi kepercayaan, kemudahan, dan keamanan atau hal yang lain apabila dirasa kurang memuaskan. Hal ini disarankan agar tetap mempertahankan loyalitas konsumen. Aplikasi Shopee juga harus dapat mempertahankan kemudahan penggunaan aplikasi seperti pengembangan fitur terbaru yang lebih menarik dan praktis untuk lebih mempermudah konsumen dalam melakukan pencarian produk hingga memutuskan untuk melakukan transaksi. Shopee sebagai perantara harus memperketat aturan terhadap penjual agar mereka mematuhi standar kualitas barang dan memberikan jaminan pengembalian atau refund jika barang tidak sesuai dengan deskripsi.
2. Kepada Konsumen diharapkan lebih cermat dalam membaca deskripsi produk dan memanfaatkan fitur ulasan serta rating sebelum melakukan transaksi di shopee. Selain itu, konsumen juga perlu memahami hak-hak mereka yang diatur dalam UU perlindungan konsumen dan dapat melaporkan pelanggaran melalui jalur hukum jika merasa dirugikan. dan kepada pelaku usaha penjual di shopee perlu meningkatkan transparansi informasi produk yang ditawarkan agar sesuai dengan barang yang diterima konsumen. Selain itu, pelaku usaha harus mengedepankan nilai-nilai kejujuran dan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan hukum Islam.