

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini, penulis mengkaji, memahami dan menganalisa bahwa:

1. Penyelesaian permasalahan human error di Toko Caramel The Label dilakukan melalui mekanisme retur dan refund sesuai dengan kebijakan yang berlaku pada marketplace Shopee. Prosedur tersebut dilaksanakan dengan syarat dan tahapan tertentu guna melindungi hak pembeli maupun pihak toko dalam transaksi jual beli online. Melalui mekanisme tersebut, pembeli diberikan kesempatan untuk mengajukan pengembalian barang atau pengembalian dana apabila terjadi ketidaksesuaian produk akibat kesalahan dari pihak toko. Dengan demikian, penyelesaian yang diterapkan oleh Toko Caramel The Label menunjukkan adanya upaya untuk menjaga kepercayaan pembeli serta menciptakan transaksi yang lebih adil, transparan, dan bertanggung jawab.
2. Mekanisme penyelesaian human error melalui retur dan refund pada Toko Caramel The Label memiliki relevansi dengan implementasi akad *khiyar*, khususnya *khiyar aib*, *khiyar ru'yah*, dan *khiyar syarat*, dikarenakan pihak toko maupun marketplace memberikan hak perlindungan kepada pembeli berupa hak untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi jual beli, tujuannya untuk menghindari kerugian dan menciptakan keadilan dalam transaksi jual beli online.
3. Berdasarkan hasil penelitian, kebijakan Shopee memberikan pengaruh positif dan negatif terhadap penerapan akad *khiyar* dalam transaksi jual beli online. Dari sisi positif, kebijakan Shopee membuat proses retur, refund, dan pembatalan pesanan menjadi lebih terstruktur, transparan, serta memberikan perlindungan kepada pembeli. Namun di sisi lain, fleksibilitas penjual menjadi terbatas karena seluruh proses harus

mengikuti aturan dan sistem marketplace, serta masih terdapat risiko penyalahgunaan oleh pembeli. Dengan demikian, penerapan akad *khiyar* pada marketplace Shopee bersifat semi-terbatas karena harus menyesuaikan dengan regulasi platform, meskipun tetap bertujuan menciptakan transaksi yang adil, aman, dan transparan sesuai prinsip Hukum Ekonomi Syariah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan saran berupa:

1. Pihak toko lebih meningkatkan ketelitian dalam proses pengecekan produk, pengemasan, dan pengiriman barang guna meminimalisir terjadinya kesalahan transaksi yang menyebabkan retur maupun refund. Selain itu, Toko Caramel The Label diharapkan tetap mempertahankan pelayanan penyelesaian komplain yang cepat, transparan, dan sesuai dengan ketentuan marketplace agar hak pembeli tetap terlindungi serta kepercayaan pelanggan dapat terus terjaga.
2. Shopee sebagai marketplace juga diharapkan dapat mengembangkan kebijakan yang lebih seimbang antara perlindungan pembeli dan perlindungan penjual, khususnya dalam proses retur, refund, dan penyelesaian sengketa. Sistem verifikasi pengajuan komplain sebaiknya dilakukan secara lebih maksimal agar tidak menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak serta dapat meminimalisir penyalahgunaan fitur komplain oleh pembeli tertentu. Selain itu, kebijakan marketplace diharapkan tetap memberikan ruang fleksibilitas bagi penjual dalam menerapkan akad *khiyar* selama tidak bertentangan dengan aturan platform.
3. Keseimbangan antara sistem marketplace dengan prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah harus lebih diperkuat lagi agar pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak tetap berjalan secara adil, transparan, dan tidak merugikan salah satu pihak dalam transaksi jual beli online.