

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Prosedur yang dilakukan untuk pemesanan secara *online* di BT Batik Trusmi mulai membuka aplikasi. Ketik barang yang akan di pesan di kolom pencarian, jika sudah muncul gambar barang yang akan diinginkan, disitu dilengkapi informasi tentang produk yang akan di pesan. Jika sudah cocok dengan produk yang diinginkan, selanjutnya lakukan pembelian, biasanya ada tulisan “beli” langsung klik saja. Kemudian *customer* akan diarahkan ke halaman keranjang yang berfungsi untuk melihat apa saja barang yang akan di pesan/dibeli oleh *customer*. Setelah klik *checkout*, pilih alamat tujuan dan kurir pengiriman sesuai dengan kebutuhan *customer*. Jika semuanya sudah selesai, maka *customer* bisa menekan “Tombol Bayar”, lalu halaman selanjutnya *customer* bisa memilih metode untuk pembayaran. Melakukan pembayaran bisa dikatakan sebagai tahap terakhir yang *customer* lakukan dalam transaksi *e-commerce* ini, karena proses selanjutnya adalah *customer* hanya menunggu barang yang dipesan datang ke alamat pengiriman yang diantar kurir pengiriman barang. Jika pemesanan menggunakan Instagram atau Facebook, admin BT Batik Trusmi akan memberikan formulir pemesanan untuk *customer* sebagai tanda jadi pemesanan/akad.
2. Implementasi akad salam dalam jual beli secara *online* di BT Batik Trusmi menurut peneliti sudah memenuhi rukun dari akad salam itu sendiri yang sudah ditentukan oleh *syara'*. Menurut jumhur ulama rukun salam yaitu adanya para pihak yang terlibat (penjual dan pembeli), objek transaksi/barang yang akan diadakan, harga pesanan atau modal yang dibayarkan serta ijab dan qabul. Untuk syarat-syarat

salam menurut jumbuh ulama yaitu uangnya hendaklah dibayar di tempat, barangnya menjadi utang bagi si penjual, barangnya dapat di diberikan sesuai waktu yang dijanjikan, barang tersebut hendaklah jelas ukurannya, diketahui dan disebutkan sifa-sifat barangnya, serta disebutkan tempat menerimanya. Syarat-syarat salam tersebut sudah terpenuhi dalam akad salam secara *online* di BT Batik Trusmi. Selain rukun dan syarat yang terpenuhi, kejelasan dari objek/barang yang akan diperjualbelikan juga sudah sesuai. Serta semuanya sudah memenuhi aturan yang telah berlaku dalam suatu transaksi. Adapun jika *customer* merasa barang yang dipesannya tidak sesuai dengan spesifikasinya, dari BT Batik Trusmi akan bertanggungjawab secara penuh jika kelalaian tersebut memang timbul dari pihak BT Batik Trusmi itu sendiri, untuk return produk akan diberi batas waktu yang sudah ditentukan.

3. Permasalahan yang kerap terjadi dialami oleh pihak BT Batik Trusmi adalah pada warna batik yang tidak sesuai dengan gambar, selain itu adanya ketidaksesuaian ukuran pada produk yang dipesan, dan ketidakcocokan pada batik yang sudah dipesan. Dalam menyelesaikan permasalahan pada transaksi jual beli pesanan di BT Batik Trusmi yang terjadi adalah tidak diselesaikan dengan menggunakan cara mediasi, arbitrase atau konsultasi, melainkan menggunakan sistem negosiasi. Negosiasi merupakan suatu upaya penyelesaian sengketa antara kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli tanpa melalui proses pengadilan dan pihak ketiga, dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama. Negosiasi ini juga salah satu cara damai, yaitu jalan damai untuk menyelesaikan sengketa konsumen tidak melibatkan BPSK ataupun pengadilan. Antara konsumen dan pelaku usaha menuntaskannya secara kekeluargaan.

B. Saran

1. Bagi *customer* yang lebih memilih berbelanja *online*, tidak sedikit *customer* yang merasa dirugikan ketika produk yang sudah di pesan tidak sesuai dengan spesifikasi. Untuk mengantisipasi terjadinya hal

yang mengandung unsur-unsur yang dapat merusaknya seperti adanya *ghoror* (ketidakpastian), penipuan, ketidaksesuaian produk yang dipesan sehingga merugikan *customer*, peneliti menyarankan dan mengingatkan agar *customer* yang akan memesan/membeli produk di toko *online* hendaklah membaca ulasan yang ada di produk tersebut terlebih dahulu dengan detail dan teliti, sehingga *customer* bisa mengetahui apakah produk tersebut layak di beli atau tidak layak di beli. Jika diketahui toko *online* tersebut menyediakan toko atau jual beli secara konvensional, peneliti lebih menyarankan *customer* agar memesan produk secara langsung/datang ke toko tersebut agar terhindar dari hal yang bisa merugikan *customer*.

2. Tidak semuanya *customer* merespon positif terhadap ulasan pada produk BT Batik Trusmi di Shopee. Ada beberapa yang memberikan penilaian hanya satu dua bintang saja, biasanya hal tersebut terjadi dikarenakan ketidakpuasan terhadap pesanan produk yang sudah dipesan. Seperti adanya ketidaksesuaian warna batik di gambar dengan produk batik yang sudah diterima, ukuran yang tidak sesuai dengan yang dipesan. Peneliti menyarankan agar BT Batik Trusmi lebih selektif lagi dalam memberikan ukuran pada produk maupun penjelasan mengenai warna produk yang akan dipesan oleh *customer* agar jual beli *online* tersebut dapat selaras dengan *syara'* serta akadnya dianggap sah dan mengikat. Dan juga menekankan kembali kepada *customer* mengenai perjanjian yang sudah dibuat oleh kedua belah pihak, jika kejadian kelalaian tersebut disebabkan oleh pihak *customer*.
3. Jika terjadi sengketa pada jual beli *online* antara pelaku usaha dan *customer*, para pelaku usaha dan *customer* dapat menyelesaikannya permasalahan tersebut secara non-litigasi, baik itu dengan negoisasi, mediasi, arbitase dan konsiliasi dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama. Menurut peneliti negoisasi ini lebih disarankan dalam menyelesaikan permasalahan/sengketa dalam jual beli *online* antara penjual dan pembeli/*customer*. Negoisasi ini juga salah satu cara

damai, yaitu jalan damai untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan tidak melibatkan pengadilan maupun pihak ketiga. Antara konsumen dan pelaku usaha menuntaskannya secara kekeluargaan saja.

