

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian diatas dapat di simpulkan bahwa :

1. Mekanisme pengembalian barang *reject* pada *marketplace* Shopee adalah konsumen memilih menu **Ajukan Pengembalian**. Kemudian pada menu tersebut konsumen akan diarahkan menuju halaman pengembalian. Konsumen akan diminta memilih alasan dan memberikan bukti foto atau video berupa barang yang *reject*. Jika terjadi penolakan maka Shopee akan membantu menyelesaikan permasalahan tersebut. Jika konsumen telah memilih **Pesanan Diterima** maka pengajuan pengembalian barang sudah tidak dapat dilakukan.
2. Dari analisis tersebut menurut sistem pengembalian barang *riject* ini sudah memenuhi hak konsumen karena sesuai dengan perjanjian awal. Salah satunya yaitu dengan memberikan hak kompensasi dan penyelesaian sengketa pada menu ajukan pengembalian dan mekanisme pengembalian ini sesuai dengan Hukum Ekonomi Syariah karena telah memenuhi syarat *khiyār aib*. Ketidapahaman konsumen dianggap sebagai fiksi hukum dan penolakan penjual sah karena mengikuti syarat dan ketentuan dari shopee yang sejak awal memang

telah dituliskan. Apabila hal tersebut dilakukan secara tidak sengaja, maka bisa dilakukan diluar aplikasi Shopee sesuai dengan kesepakatan antara konsumen dan penjual.

B. Saran

Dari penelitian diatas ada beberapa saran yang seharusnya dapat digunakan sebagai intropeksi bagi beberapa pihak, seperti:

1. Untuk konsumen. Sebelum berbelanja dengan sistem modern haruslah konsumen mengerti, mengetahui ataupun mencari informasi terlebih dahulu tentang aturan dan sistem sistem modern pada sebuah aplikasi seperti Shopee dan marketplace lainnya. Jika hanya mengandalkan ketidaktahuan sebagai sebuah kewajiban hal ini tentu tidak dibenarkan. Karena jika melihat dari fiksi hukum hal ketidaktahuan tentang aturan atau hukum tidak dapat membuat anda keluar dari permasalahan atau hukum tersebut.
2. Untuk pelaku usaha. Ada baiknya peningkatan pelayanan harus dilakukan agar menjaga nama baik toko. Karena penilaian dari konsumen adalah yang terpenting dalam sebuah bisnis pada *marketplace*. Hal ini bisa mempengaruhi konsumen baru jika mengetahui hal hal buruk pada toko anda. Kemudian ketelitian dalam mengirimkan barang juga sangat penting. Meskipun hal tersebut terlihat sepele, ini bisa membuat konsumen lari jika tidak

segera di perbaiki. Jika memang menerapkan syarat khusus pada toko, maka wajib bagi penjual untuk melampirkan informasi yang jelas. Agar konsumen tidak dirugikan.

3. Untuk Shopee. Sistem Shopee yang sudah pasti adil dan pasti memomorsatukan penggunaanya memang tidak diragukan lagi. Akan tetapi akan lebih baik jika ada penambahan pembinaan dan pendidikan bagi para konsumen yang dinilai masih awam atau masih baru terjun pada dunia modern. Karena tidak semua orang memiliki Pendidikan yang tinggi dan pemahaman yang luas. Perlu adanya pembinaan dan informasi yang gamblang apabila pengguna baru wajib membaca ketentuan pelayanan dan lain sebagainya



UNUGIRI