

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bedasarkan hasil analisis data yang telah dikumpulkan oleh peneliti, maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Dalam konteks aplikasi agen pulsa, proses deposit saldo melalui BRI mengalami kendala ketika nominal transfer tidak sesuai dengan kode unik yang diberlakukan, menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan. Customer service menawarkan solusi dengan waktu tunggu 24 jam untuk pemrosesan manual, namun dapat dipercepat dengan syarat distributor memberikan ulasan bintang 5 di Google Play Store. Praktik ini menunjukkan adanya beberapa masalah, seperti ketidaksesuaian informasi dari agen, masalah sistem aplikasi, dan kebijakan customer service yang dianggap tidak etis dalam memanfaatkan kesalahan pengguna untuk keuntungan aplikasi.
2. Berdasarkan analisis, menurut etika bisnis Islam yang dikemukakan oleh Naqvi, praktik memanfaatkan kesalahan distributor untuk menaikkan rating di *Google Play* telah memenuhi aspek keseimbangan karena adanya penjelasan yang jujur dan aturan yang tampak adil. Namun, prinsip kesatuan (tauhid), kehendak bebas, dan tanggung jawab tidak terpenuhi. Prinsip tauhid menegaskan bahwa tindakan tersebut bertentangan dengan nilai-nilai yang ditetapkan oleh Allah SWT. Selain itu, agen pulsa merasa terpaksa memberikan ulasan

bintang lima untuk mendapatkan dana dengan cepat, yang bertentangan dengan prinsip kehendak bebas. Perusahaan juga tidak mengambil tanggung jawab penuh dalam menyelesaikan masalah, yang melanggar prinsip tanggung jawab dalam etika bisnis Islam.

Berdasarkan prinsip kehendak bebas dalam etika bisnis Islam, memanipulasi ulasan adalah tindakan yang tidak etis, yang merusak nilai kejujuran, keadilan, dan kepercayaan publik. Oleh karena itu, sangat penting untuk menghindari praktik-praktik tidak etis seperti manipulasi ulasan dan memastikan bahwa semua keputusan bisnis diambil dengan integritas dan tanggung jawab sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

B. Saran

Dari hasil penelitian penulis, sekiranya dapat memberikan saran sebagai berikut

1. Untuk pihak aplikasi dalam menghadapi masalah pengisian saldo, aplikasi Agen Pulsa dapat meningkatkan sistem untuk secara otomatis mengatasi transfer dengan nominal yang tidak sesuai dengan kode unik. Pelatihan rutin bagi agen dan staf customer service perlu ditingkatkan agar lebih efektif dalam menangani masalah ini. Komunikasi yang jelas dan transparan kepada pengguna tentang prosedur transaksi sangat penting. Selain itu, aplikasi harus menghapus kebijakan yang meminta ulasan bintang 5 sebagai syarat percepatan pemrosesan masalah, dan fokus pada peningkatan kualitas layanan secara alami dan etis.

2. Untuk pengguna Sebelum melakukan transaksi, disarankan untuk memeriksa dengan teliti dan memahami sepenuhnya kebijakan serta prosedur aplikasi yang berkaitan dengan pengisian saldo dan penanganan masalah transaksi. Dengan ini pengguna dapat mengoptimalkan penggunaan aplikasi Agen Pulsa dengan lebih baik dan mengurangi kemungkinan masalah.

