

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mekanisme pada transaksi jual beli ini cukup mudah. Pembeli hanya perlu mengakses aplikasi dan mencari produk yang diinginkan pada aplikasi tersebut kemudian melakukan pembayaran. Apabila pembayaran telah dilakukan, maka produk yang diinginkan akan diproses dan dikirimkan ke alamat pembeli dengan jangka waktu tertentu. Jual beli melalui aplikasi marketplace Lazada ini termasuk ke dalam jual beli yang dibolehkan. Hal ini didasarkan pada kaidah muamalah yang menyebutkan bahwa segala bentuk muamalah ini boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya. Selain itu, jual beli di aplikasi Lazada ini termasuk ke dalam akad jual beli *salam*, karena pada mekanismenya pembeli dan penjual tidak bertemu langsung melainkan segala proses transaksinya dilakukan secara *online* melalui aplikasi atau *website* Lazada. Kebolehan transaksi ini mengacu kepada pemenuhan rukun syarat serta mekanisme jual belinya. Transaksi di aplikasi Lazada ini sudah memenuhi rukun jual beli dan dilakukan atas dasar suka sama suka antara penjual dan pembeli serta keduanya sepakat untuk melakukan akad.
2. Jual beli pada aplikasi Lazada pada kenyataannya mengalami beberapa kendala. Pengguna sering mendapatkan produk yang tidak sesuai dengan apa yang telah dipesan, adanya penurunan kualitas dan rusaknya barang ketika sampai. Hal ini sangat penting karena dapat menyebabkan kekecewaan dari pembeli yang semula sudah rido ketika akad, menjadi tidak rido setelah melihat produk yang sudah sampai tidak sesuai. Berdasarkan permasalahan tersebut, jual beli ini sudah melanggar hak konsumen yang tertera dalam pasal 4 dan pasal 7 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun dalam islam mengatur mengenai

perlindungan bagi konsumen yang dinamakan dengan hak khiyar. Hak khiyar dan Undang-undang memiliki fungsi dan peranan yang sama, yakni untuk menjamin adanya perlindungan terhadap hak-hak konsumen sehingga dalam melakukan transaksinya dapat mencapai keadilan, kenyamanan, dan keamanan. Jual beli pada aplikasi Lazada menjadi dibolehkan karena jual beli ini sudah menerapkan hak khiyar bagi penggunanya, yaitu khiyar aib dan khiyar ru'yah. Hal ini berkaitan dengan objek yang tidak bisa dilihat secara langsung melainkan hanya mengandalkan deskripsi produk pada aplikasi, adanya ketidaksesuaian atau cacat pada objek akad dan kebijakan dari Lazada sebagai penyedia tempat untuk bertransaksi yang memberikan kebijakan pengembalian bagi pengguna berupa *refund* atau *return*. Namun hak khiyar ini belum sepenuhnya digunakan secara baik oleh pengguna, karena kebanyakan pengguna sudah terlanjur kecewa dan memilih untuk tidak mengajukan pengembalian yang sudah disediakan.

## **B. Saran**

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis memberikan saran bagi pihak terkait sebagai berikut:

1. Saran bagi peneliti selanjutnya yang akan mengambil topik penelitian yang permasalahannya hampir sama, diharapkan bisa melakukan penelitian secara langsung. Karena penelitian ini memiliki banyak keterbatasan dalam proses wawancara dan penelitian lainnya yang hanya dilakukan secara *online* sebab pandemi *covid-19* di Indonesia masih belum reda.
2. Bagi pembeli yang menggunakan aplikasi Lazada diharapkan agar lebih berhati-hati dan lebih teliti dalam melakukan transaksi supaya tidak terjadi masalah di kemudian hari.
3. Bagi penjual atau toko diharapkan dapat lebih teliti dan bertanggung jawab serta menerapkan perlindungan konsumen ini dengan baik agar kedepannya tidak banyak terjadi masalah.