

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya, maka peneliti ingin menyimpulkan sebagai berikut:

1. Proses mekanisme penyelesaian peralihan resiko di Sophie Martin cabang Ngadiluwih adalah dengan upaya berfokus kepada dua hal, yaitu pengembalian produk (*retur*) dan pengembalian barang (*refund*). Pemberian hak kepada konsumen untuk melakukan pengembalian barang atau ganti rugi ataupun kompensasi apabila barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam pengembalian produk, nantinya konsumen memiliki pilihan untuk mengganti produk yang dibeli atau dikembalikan uang yang sudah dibayarkan (*refund*). Setelah produk telah sampai di gudang pusat, Sophie Martin akan memproses pengembalian barang ataupun pengembalian dana. Untuk pengembalian barang, Sophie Martin akan mengirim ke alamat konsumen barang baru sebagai pengganti.
2. Proses penyelesaian peralihan resiko di Hindun Collection tidak ada penyelesaian resikonya karena pada dasarnya di Hindun Collection tidak menerapkan adanya jaminan ganti rugi. Karena pada hakikatnya Hindun Collection ini tidak memiliki *market place* seperti halnya pihak Sophie

Martin yang bisa datang langsung ke toko cabang Sophie Martin untuk langsung komplain pada produk yang reject atau cacat dan salah ukuran.

3. Dalam penerapan dalam perspektif hukum Islam kedua pihak antara Sophie Martin dan Hindun Collection pun sama-sama telah sesuai dilihat dari sisi hak-hak konsumen dalam Islam, seperti terdapat upaya untuk menjelaskan secara detail mengenai karakteristik dan spesifikasi produk yang diperjual belikan pada website untuk menghindari unsur *gharar*. Perbedaannya terletak pada penerapan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* pada situs Sophie Martin menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah sesuai yakni dengan terpenuhinya pasal-pasal hak konsumen, kewajiban pelaku usaha dan pemenuhan atas ganti rugi oleh pihak Sophie Martin. Karena adanya jaminan garansi pada setiap produknya. Namun, bentuk tanggung jawab dari Hindun Collection masih mengalihkan resiko semua kepada konsumen karena pada Hindun Collection sendiri tidak ada bentuk pertanggung jawaban dengan tidak merespon terhadap barang yang tidak sesuai. Dengan demikian, mekanisme perlindungan konsumen yang dilakukan Sophie Martin telah memenuhi atau sesuai dengan hak pilih dalam hukum Islam yaitu hak *khiyār*. Sedangkan tindakan yang dilakukan oleh Hindun Collection ini tidak menerapkan dan tidak sesuai dengan konsep hak pilih jual beli dalam hukum Islam yaitu hak *khiyār*. Karena, telah merugikan salah satu pihak.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah dipaparkan oleh penulis maka dikemukakan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Setelah melakukan penelitian pada transaksi e-commerce pada situs Sophie Martin dan Hindun Collection penulis mendapatkan fakta. Pertama pada situs Sophie Martin hendaknya selalu memperbaharui mengenai syarat dan ketentuan yang ada dengan adanya penambahan tentang term and conditions pada suatu di laman website ataupun katalog. Sedangkan untuk Hindun Collection agar lebih jelas lagi dalam memberikan spesifikasi dan seharusnya dalam setiap transaksi perlu adanya jaminan atau garansi pada suatu barang agar tidak ada yang dirugikan pada salah satu pihak.
2. Para instansi pemerintah seyogyanya dapat berperan aktif dalam pembuatan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce karena semakin terus berkembangnya e-commerce di Indonesia sehingga pemerintah jangan sampai tertinggal perangkat hukumnya. Serta bagi para praktisi hukum lebih mendekatkan diri untuk mensosialisasikan tentang aturan-aturan transaksi e-commerce.