

BAB V

KESIMPULAN, LIMITASI DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dijelaskan sebelumnya, penulis merumuskan dua kesimpulan sebagai berikut:

1. Kebijakan pengembalian barang rusak di Lazada bertujuan untuk melindungi hak-hak pembeli, hal tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip dalam konsep *khiyar aib* dalam hukum ekonomi Islam. Lazada memberikan opsi kepada pembeli untuk mengembalikan barang yang rusak atau cacat, sejalan dengan hak pembeli dalam *khiyar aib* untuk membatalkan transaksi jika barang terdapat cacat atau rusak ketika diterima. Namun meskipun demikian, masih terjadi masalah di mana beberapa penjual tidak mematuhi kebijakan dari aplikasi Lazada tersebut, mengakibatkan ketidakpuasan pembeli yang merasa hak-hak mereka tidak diberikan. Pengalaman yang beragam dari informan, mulai dari kesulitan dalam mendapatkan pengembalian dana hingga pengalaman positif dengan penanganan yang baik menunjukkan perlunya aplikasi Lazada untuk meningkatkan penegakan kebijakan pengembalian barang cacat untuk memastikan keadilan dan kepercayaan dalam berbelanja online pada aplikasi Lazada.
2. Jual beli di Lazada pada dasarnya sudah sesuai dengan prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Islam, termasuk dalam kebijakan pengembalian barang yang rusak atau cacat. Kebijakan ini mengadopsi prinsip *khiyar aib*, yang memberikan hak kepada pembeli untuk membatalkan transaksi jika barang yang diterima tidak sesuai atau mengalami kerusakan. Namun, meskipun kebijakan ini

sejalan dengan nilai-nilai Islam, pelaksanaannya sering menghadapi tantangan, terutama terkait kejujuran penjual. Ada banyak kasus di mana penjual tidak responsif atau tidak jujur, sehingga menghambat proses pengembalian barang atau pengembalian dana. Lazada berupaya melindungi hak pembeli dengan menyediakan opsi pengembalian, tetapi kelancaran proses ini sangat bergantung pada bukti yang cukup dari pembeli dan itikad baik dari penjual. Untuk itu, Lazada perlu terus meningkatkan sistem dan kebijakan yang menjamin keadilan dan transparansi dalam setiap transaksi, sehingga dapat sepenuhnya mendukung prinsip-prinsip keadilan dalam hukum ekonomi Islam.

5.2 Limitasi Penelitian

Adapun limitasi atau batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya melibatkan informan yang terbatas yaitu mahasiswa IAIN Kendari sebagai pengguna aplikasi Lazada yang pernah mengalami masalah dengan *khiyar aib* atau pengembalian barang rusak. Jumlah informan yang terbatas ini dapat mempengaruhi generalisasi hasil penelitian, sehingga temuan dalam penelitian ini mungkin tidak mencerminkan pengalaman seluruh pengguna aplikasi Lazada.
2. Pengalaman pengguna dengan *khiyar aib* pada aplikasi Lazada bisa sangat bervariasi tergantung pada jenis produk, penjual, dan wilayah pembeli. Penelitian ini mungkin tidak mencakup seluruh variasi tersebut, yang dapat mengakibatkan hasil penelitian ini yang tidak sepenuhnya merepresentasikan dari keseluruhan pengguna aplikasi Lazada.

5.3 Rekomendasi

Adapun rekomendasi dari penelitian ini untuk penelitian selanjutnya dan untuk pihak aplikasi Lazada adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi Lazada perlu menetapkan kebijakan yang lebih tegas dengan memberikan sanksi yang berat dan adil kepada penjual yang tidak merespons ketika ada pengajuan pengembalian barang. Ini penting untuk memastikan bahwa penjual bertanggung jawab dan menjaga kepuasan pembeli, sehingga memperkuat kepercayaan terhadap aplikasi Lazada.
2. Aplikasi Lazada sebaiknya meningkatkan fasilitas dan kemudahan dalam proses pengembalian barang yang rusak. Misalnya, dengan menyediakan panduan yang lebih jelas dan mudah diakses mengenai prosedur pengembalian, serta mempercepat waktu ketika proses pengajuan pengembalian barang rusak agar pengguna merasa lebih nyaman dan aman saat berbelanja dengan aplikasi Lazada.
3. Penelitian selanjutnya dengan tema yang sama perlu ditingkatkan dengan melibatkan lebih banyak informan dari berbagai latar belakang dan wilayah untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif. Selain itu, penelitian bisa difokuskan pada analisis komparatif antara berbagai platform *e-commerce* seperti Shopee, Tokopedia, Blibli, dan Bukalapak, untuk mengidentifikasi praktik *khiyar aib* yang terbaik dan memberikan rekomendasi bagi peningkatan layanan aplikasi Lazada.