

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah diuraikan penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan tanggung jawab pihak Blibli.com terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pembatalan sepihak yakni berupa pengembalian (*refund*) dana dan voucher promo yang telah digunakan pada saat transaksi juga dikembalikan kepada konsumennya. Rentang waktu pengembalian dana oleh Blibli dilakukan kurang lebih 3 hari sejak transaksi dilakukan.
2. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi di Blibli.com diantaranya Konsumen Blibli mendapat kemudahan menyampaikan complain ke customer service dalam 24 jam setiap hari melalui sarana komunikasi yang telah disediakan, Konsumen berhak mendapat ganti rugi terhadap kerugian yang didapatnya, maka artinya pihak Blibli bertanggung jawab terhadap sengketa yang dialami konsumen Blibli seperti halnya melakukan refund dana dan voucher promo akibat dari pembatalan sepihak oleh Blibli, serta konsumen Blibli mendapat advokasi atau perlindungan dalam informasi dan data pengguna yang ada di akun Blibli.
3. Perlindungan hukum bagi konsumen atas pembatalan sepihak jual beli online (*e-commerce*) dalam perspektif hukum islam yaitu melalui jalan damai (*al-shulhu*). Perdamaian yang diterapkan pihak Blibli sesuai ketentuan hukum islam yaitu berupaya menemukan solusi agar pihak yang bersengketa tidak ada yang merasa dirugikan.

#### **B. Saran**

1. Bagi Blibli.com serta pelaku usaha lainnya khususnya dalam lingkup *e-commerce* hendaknya memperbaiki system dan pelayanannya agar tidak terulang lagi kejadian pembatalan sepihak dengan alasan kesalahan harga sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen karena ketidakjelasan informasi. Serta tingkat pelayananan diperbaiki lagi supaya

- konsumen mendapat kepuasan dan lebih efisien melakukan pengaduan masalah transaksinya kepada *customer service*.
2. Bagi konsumen atau pembeli yang melakukan pembelian produk melalui *e-commerce* hendaknya lebih teliti lagi untuk mengantisipasi adanya kesalahan informasi yang dicantumkan oleh pelaku usaha.

