

BAB VI

KESIMPULAN

IV.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa telah terjadi kasus ketidaksesuaian pada mekanisme transaksi penjualan jual beli *online* pada Laratell, atau lebih tepatnya deskripsi produk Laratell dengan produk asli yang dikirimkan kepada pembeli memiliki perbedaan yang cukup fatal, seperti ukuran ataupun bahan. Meskipun perbedaan ini disebabkan oleh kesalahan proses produksi, namun Laratell dapat dikatakan lalai didalamnya karena tidak melakukan antisipasi serta menyediakan kompensasi yang tepat dan belum memenuhi analisis transaksi dalam perspektif ekonomi Islam tetapi Laratell sendiri saat ini telah menyediakan *Contact person* untuk pelanggan yang mendapatkan kesalahan produksi dari Laratell tetapi Laratell sendiri tidak melakukan antisipasi serta menyediakan kompensasi yang tepat untuk para pelanggannya. Hal ini tentu sangat merugikan bagi pihak konsumen, dan Laratell karena akan memengaruhi citra yang kurang baik pada Laratell. Syarat terpenting dalam menjaring konsumen yang loyal, yaitu dengan mengumpulkan kepercayaan mereka yang tidak dapat dipenuhi oleh Laratell.

VI.2 Keterbatasan

Dalam penelitian ini, peneliti juga menemui kendala dan halangan yang seringkali dapat memperlambat proses pencarian data dan analisis, antara lain:

1. Informan yang diajukan pertanyaan tidak dapat terlalu menjelaskan dengan detail.
2. Penulis agak kesulitan dalam mencari data-data yang berkaitan dengan penelitian karena dalam proses wawancara juga mengalami kesulitan untuk menelaraskan jadwal dengan informan dikarenakan beberapa informan perlu menyesuaikan waktunya dengan adanya sistem work from home (WFH) dan work from office (WFO)

VI.3 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan untuk menyempurnakan penelitian ini, antara lain:

1. Untuk pihak Laratell agar dapat lebih meningkatkan kualitas produk serta layanan *after sales*-nya sebagai langkah untuk menjaring kembali konsumen yang loyal.
2. Untuk pihak Laratell agar lebih meningkatkan antisipasi agar produk yang dijual adalah sama dengan deskripsi yang tertera pada laman *e-commerce* maupun laman web.