

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengupas dan mengetahui makna lebih dalam mengenai tanggapan masyarakat mengenai fenomena belanja online yang saat ini sedang berkembang dan menjadi trend dikalangan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan *Focus Group Discussion* (FGD), didapat berbagai macam tanggapan mengenai fenomena belanja online yang dimasukkan ke dalam tiga kategori penerimaan pesan oleh khalayak yaitu:

1. Dominant (atau ‘hegemonic’) position

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada yang menerima dengan penuh segala sistem yang dimiliki situs belanja online. Fasilitas, pelayanan dan keamanan yang diberikan situs belanja online membuat narasumber merasa puas selama berbelanja online.

2. Negotiated position

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas sudah merasa cukup menerima sistem belanja online. Menurut mereka masih banyak kekurangan yang merugikan bagi para pembeli yaitu:

- a. Pengiriman yang masih terlalu lama. Terkadang pengiriman melewati batas waktu yang sudah ditentukan sehingga membuat pembeli harus menunggu lebih lama lagi.
- b. Tidak ada jaminan. Jaminan yang dimaksud adalah tidak ada pengembalian uang apabila barang tidak diterima atau barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan tetapi tidak bisa ditukar. Pembeli membutuhkan jaminan agar tidak merasa rugi ketika terjadi kesalahan tersebut.
- c. Respon tidak cepat. Seorang pembeli akan sangat aktif berkomunikasi dengan penjual untuk membeli sebuah barang. Diperlukan respon yang cepat agar pembeli tidak berubah pikiran sehingga meninggalkan situs online tersebut.

d. Pembuatan akun yang merepotkan. Pembuatan akun dalam sebuah situs belanja online dinilai tidak efektif. Membuat seseorang merasa tidak praktis dengan pengisian biodata apabila ingin belanja dalam situs tersebut.

3. Oppositional ('counter hegemonic') position

Minoritas mengatakan bahwa sistem belanja online masih memiliki banyak kekurangannya daripada kelebihan. Terdapat beberapa faktor yang perlu diperbaiki yaitu:

- a. Respon kepada pembeli harus lebih cepat agar pembeli tidak berubah pikiran lalu meninggalkan situs yang sedang dikunjungi.
- b. Pengiriman harus lebih cepat dan tepat kepada alamat yang dituju. Barang yang sampai dengan cepat dan tepat kepada pembeli akan membuat pembeli merasa aman dan loyal terhadap situs tersebut.
- c. Sistem pembayaran masih kurang aman. Diperlukan sebuah sistem yang aman dan terpercaya seperti payment gateway untuk membuat pembeli lebih aman dalam melakukan transfer saat belanja online.

Kategori diatas menunjukkan bahwa mayoritas para pengguna situs belanja online masih merasa cukup menerima dengan sistem yang diberikan situs belanja online. Perlu banyak perbaikan di bidang pelayanan, jaminan dan pengiriman agar sebuah sistem belanja online menjadi lebih praktis memudahkan seseorang untuk belanja online.

## 5.2 Saran

Sistem belanja online merupakan sebuah cara yang membuat masyarakat mudah dan praktis. Seseorang tidak perlu repot pergi ke toko atau pusat perbelanjaan untuk membeli sebuah barang. Walaupun begitu masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki yaitu:

1. Respon

Diperlukan respon yang sangat cepat bagi situs belanja online untuk menanggapi setiap pertanyaan yang diberikan konsumen terhadap sebuah produk. Apabila respon yang diberikan sangat cepat, konsumen akan merasa nyaman dan percaya terhadap situs tersebut sehingga konsumen akan melakukan belanja online lagi pada situs tersebut.

## 2. Pengiriman

Pengiriman adalah salah satu proses terakhir dari sistem belanja online. Diperlukan kecepatan dan ketepatan agar barang yang dipesan oleh konsumen bisa sampai tepat waktu sesuai dengan alamat yang dituju. Hal tersebut akan menambah rasa kepercayaan konsumen untuk berbelanja kembali pada situs tersebut.

## 3. Jaminan

Jaminan yang dimaksud adalah pengembalian uang jika barang yang dipesan tidak sampai pada alamat yang dituju atau pengembalian barang jika barang yang sampai tidak sesuai dengan yang dipesan. Dengan tersedianya layanan jaminan akan membuat konsumen merasa tidak dirugikan karena tanggung jawab yang diberikan situs online tersebut.

