

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan temuan penelitian, transaksi jual beli di *Facebook Marketplace* secara yuridis dapat diklasifikasikan sebagai perjanjian elektronik yang sah dan mengikat. Di sini, *Facebook* tidak bertindak sebagai pelaku usaha langsung, melainkan sebagai penyedia *platform* perantara yang memfasilitasi pertemuan antara penjual dan pembeli. Pada praktik lapangan, perlindungan konsumen masih bergantung pada kebijakan internal *platform* beserta tingkat kewaspadaan para transaktor. *Platform* tersebut telah menyediakan mekanisme dasar, seperti penerapan kebijakan komunitas, fitur pelaporan akun bermasalah, penghapusan konten yang melanggar norma, serta pembatasan akses bagi akun yang dicurigai melakukan pelanggaran. Meskipun demikian, kelemahan signifikan terdapat pada verifikasi identitas pengguna, pengamanan proses transaksi, dan penyelesaian sengketa, sehingga tingkat perlindungan hukum bagi konsumen belum mencapai optimalitas sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Efektivitas perlindungan ini pada akhirnya masih ditentukan oleh inisiatif pribadi pengguna, termasuk pemeriksaan profil penjual,

konfirmasi identitas, pemilihan metode pembayaran aman, dan kewaspadaan saat transaksi tatap muka seperti *cash on delivery*. Hasil wawancara dengan responden mengungkap bahwa mekanisme perlindungan di *Facebook Marketplace* bersifat preventif yang terbatas dan kurang terintegrasi secara komprehensif, sehingga rentan menimbulkan kerugian bagi pihak yang bertindak dengan itikad baik. Dari sudut pandang etika bisnis Islam, fenomena ini menandakan kurangnya implementasi prinsip *shidq* (kejujuran), amanah (kepercayaan), dan *'adl* (keadilan) dalam sebagian praktik transaksi, yang pada gilirannya menuntut penguatan regulasi perlindungan konsumen pada perdagangan berbasis media sosial.

2. Kendala yang dihadapi konsumen dalam transaksi melalui *Facebook Marketplace* antara lain keterbatasan fitur pengamanan transaksi, sifat interaksi yang tidak mempertemukan para pihak secara langsung, serta belum meratanya pemahaman pengguna mengenai risiko transaksi digital. Temuan empiris menunjukkan bahwa kerugian konsumen tidak semata-mata disebabkan oleh peran *platform*, melainkan juga oleh adanya penyalahgunaan kepercayaan oleh oknum tertentu. Dari perspektif etika bisnis Islam, kondisi tersebut mengindikasikan belum optimalnya penerapan prinsip kejujuran (*shidq*), amanah, dan keadilan (*al-'adl*) dalam praktik muamalah digital, sehingga diperlukan upaya bersama untuk memperkuat nilai etis dalam transaksi jual beli berbasis daring.

## B. Saran

1. *Facebook* sebagai penyedia *platform* diharapkan dapat melakukan penyempurnaan terhadap sistem perlindungan konsumen, khususnya melalui penerapan verifikasi identitas pengguna yang lebih akurat, penyediaan mekanisme pembayaran yang lebih aman, serta fasilitasi penyelesaian sengketa yang efektif. Di samping itu, konsumen dan pelaku usaha juga perlu meningkatkan sikap kehati-hatian dalam setiap transaksi, antara lain dengan memastikan kejelasan identitas, kesesuaian informasi produk, serta memilih metode pembayaran yang meminimalkan risiko. Kolaborasi antara kebijakan platform dan kesadaran para pihak tersebut diharapkan mampu menciptakan lingkungan transaksi yang lebih aman, adil, dan terpercaya.
2. Pemerintah disarankan untuk memperkuat pengaturan hukum yang mengakomodasi perkembangan perdagangan melalui media sosial, sehingga kegiatan jual beli di *Facebook Marketplace* memiliki landasan hukum yang lebih jelas, khususnya dalam aspek perlindungan konsumen. Selain itu, upaya peningkatan literasi digital bagi masyarakat, baik sebagai konsumen maupun pelaku usaha, perlu terus ditingkatkan. Pemahaman yang memadai mengenai hak dan kewajiban para pihak, potensi risiko transaksi daring, serta nilai-nilai etika bisnis Islam yang menekankan kejujuran, amanah, dan keadilan, diharapkan dapat mengurangi praktik-praktik merugikan dan mendorong terciptanya transaksi digital yang bertanggung jawab.