BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan, sebagai berikut :

1. Tindakan dan perilaku yang menyebabkan kelalaian konsumen:

Kelalaian konsumen umumnya disebabkan oleh perilaku kurang hati-hati dalam proses pembelian barang di marketplace. Faktor utama berasal dari kebiasaan tidak membaca deskripsi produk, tidak melihat ulasan atau rating toko, tidak berkomunikasi dengan penjual, serta terpengaruh oleh harga murah atau diskon besar tanpa memeriksa detail produk terlebih dahulu. Selain itu, faktor ketergesaan dan tekanan sosial (seperti desakan dari orang lain untuk segera membeli) turut memperburuk kelalaian tersebut. Banyak konsumen juga menunjukkan sikap "tidak mau repot" untuk mengajukan komplain meskipun merasa dirugikan, karena menganggap kesalahan berasal dari diri mereka sendiri.

2. Bentuk-Bentuk Kelalaian yang Sering Dialami Konsumen:

Bentuk kelalaian yang paling sering terjadi antara lain kurang teliti dalam memeriksa detail produk, membeli secara tergesa-gesa tanpa pertimbangan matang, dan tidak menjalin komunikasi dengan penjual untuk memastikan kejelasan barang. Selain itu, ada pula kelalaian berupa tidak mencari informasi tambahan mengenai produk, tidak membandingkan harga dan reputasi toko, serta tidak memahami syarat dan ketentuan transaksi. Bentuk-bentuk kelalaian ini menunjukkan bahwa sebagian besar masalah

terjadi akibat rendahnya perhatian dan literasi digital konsumen dalam berbelanja online.

C. Saran

Berdasarkan penelitian mengenai kelalaian konsumen saat berbelanja di platform Shopee yang disebabkan oleh faktor sosial dan pribadi, penulis menyampaikan sejumlah rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi konsumen, penjual, dan pihak lainnya:

Untuk konsumen sendiri disarankan agar lebih berhati-hati dan teliti dalam berbelanja secara online. Konsumen harus membaca seluruh deskripsi produk, memeriksa ulasan dan penilaian dari pembeli sebelumnya, serta tidak terburu-buru saat melakukan pembayaran. Selain itu, memahami cara kerja platform belanja online juga sangat penting agar kesalahan dapat diminimalkan. Untuk penelitian selanjutnya disarankan agar memperluas jumlah informan sehingga data yang diperoleh lebih bervariasi lagi dan lebih matang, serta mempertimbangkan pendekatan kuantitatif atau kombinasi metode untuk memperkuat hasil penelitian.