

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penjelasan masing-masing permasalahan dibahas dalam penulisan skripsi ini, maka kesimpulan yang bisa diambil sebagai berikut:

1. Praktik Jual Beli menggunakan OVO *Cash* di *merchant* rekanan OVO Kota Serang layak nya jual beli pada umumnya, yaitu adanya *merchant* selaku penjual dan konsumen sebagai pembeli, serta OVO selaku rekan *merchant* dan pihak pemberi *reward* OVO *Points* atau *cashback*. Mekanisme terjadi ketika konsumen yang telah mempunyai akun OVO dan mempunyai saldo berupa OVO *Cash* membutuhkan menu tertentu di *merchant* rekanan OVO di Kota Serang khususnya di Mall of Serang. Dengan memenuhi syarat dan ketentuan yang telah diberikan OVO sebagai penyelenggara *cashback*, konsumen akan mendapatkan *reward* atau *cashback* berupa OVO *points* dengan minimum transaksi Rp. 10.000 dan maksimum *cashback* adalah 30.000 hingga 60.000 OVO *points*. Point bisa digunakan untuk berbelanja kembali dengan nilai 1 point = Rp. 1. Namun dalam praktiknya, ada beberapa konsumen yang tidak memperoleh *cashback* yang dijanjikan berdasarkan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak

penyelenggara *cashback* yaitu OVO. Meskipun tidak semua konsumen mengalami hal serupa.

2. Praktik jual beli menggunakan OVO di *merchant* rekanan OVO Kota Serang telah sesuai dengan syarat dan ketentuan jual beli yang berlaku berdasarkan syariat Islam. *Cashback* atau *Reward OVO Points* jual beli tersebut diperkenankan sebagai pemberian dalam marketing, namun Islam melarang semua pelaku usaha yang tidak memenuhi janjinya ketika melakukan kegiatan ekonomi. Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Pasal 8 huruf (f) tentang Perlindungan Konsumen terhadap praktik jual beli menggunakan OVO di *merchant* rekanan OVO Kota Serang, tidak sesuai dengan kewajiban pelaku usaha yang melarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa karena tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Hak konsumen juga tidak terpenuhi karena pembeli tidak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan, ada beberapa saran dalam penulisan penelitian ini, antara lain:

1. Bagi pihak OVO dan *merchant* untuk memberikan informasi secara jelas tentang *reward OVO points* atau *cashback* jual beli tersebut dan

memenuhi kewajibannya memberikan *cashback* kepada konsumen. Konsumen juga berkewajiban menjaga hak-haknya sendiri dengan berhati-hati ketika bertransaksi dengan selalu membaca ketentuan yang diberikan dengan cermat sebelum memutuskan untuk bertransaksi.

2. Bagi pihak OVO store Serang khususnya yang berada di Mall of Serang apabila menyampaikan solusi masalah hendaknya secara jelas dan menyeluruh sehingga konsumen bisa paham tentang kesalahan apa yang menyebabkan dirinya tidak mendapat *cashback*.
3. Bagi *Customer Service* OVO pusat juga lebih kooperatif lagi dalam menangani keluhan konsumen dan cepat melakukan penanganan. Diperlukan *back up* data agar konsumen tidak melulu diminta untuk mengirim bukti transaksi. Apalagi setiap pengaduan selalu berbeda CS yang menangani. Selalu menginfokan kepada *merchant* dan konsumen apabila sedang dalam perbaikan/sistem sedang *down*. Perlunya perbaikan sistem OVO untuk meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan di masa mendatang.
4. Bagi *merchant* rekanan OVO diharapkan selalu mengupdate informasi dari OVO apabila terjadi *down system* sehingga konsumen tidak dirugikan apabila tidak dapat bertransaksi dengan OVO *Cash*.
5. Bagi konsumen diharapkan selalu membaca ketentuan yang diberikan OVO dengan cermat dan selalu konfirmasi kepada *merchant* tentang promo yang diberikan.