

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP CUSTOMER
YANG MEMBERI RATING RENDAH PADA ONLINE
SHOP DI E-COMMERCE**



Diajukan oleh

**DANU AHMAD FADEL
NIM. 1810211610025**

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Juni, 2023.**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP CUSTOMER
YANG MEMBERI RATING RENDAH PADA ONLINE
SHOP DI E-COMMERCE**

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan oleh

DANU AHMAD FADEL
NIM. 1810211610025

PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Juni, 2023.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Danu Ahmad Fadel
Nomor Induk Mahasiswa : 1810211610025
Tempat/Tanggal Lahir : Amuntai/1 November 1999
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Bagian Hukum : Hukum Perdata
Program : Program Sarjana (S1)
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP CUSTOMER YANG MEMBERI RATING RENDAH PADA ONLINE SHOP DI E-COMMERCE

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar keserjanaan saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Banjarmasin, 02 Maret 2023
Yang membuat pernyataan,



Danu Ahmad Fadel
NIM. 1810211610025

LEMBAR PERSETUJUAN

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP CUSTOMER YANG
MEMBERI RATING RENDAH PADA ONLINE SHOP DI E-COMMERCE

Diajukan oleh

DANU AHMAD FADEL
1810211610025

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pada tanggal

Pembimbing Utama,



Dr. H. Rachmadi Usman, S.H., M.H
NIP. 19670914 199303 1 003

Pembimbing Pendamping,

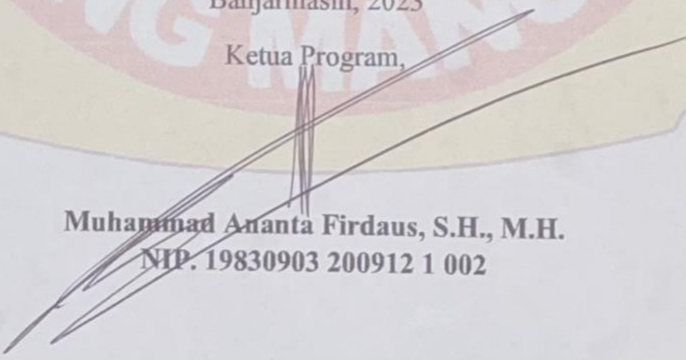


Hj. Zakiyah, S.H., M.H
NIP. 19721015 199702 2 001

Diketahui

Banjarmasin, 2023

Ketua Program,



Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.
NIP. 19830903 200912 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP CUSTOMER YANG MEMBERI RATING RENDAH PADA ONLINE SHOP DI E-COMMERCE

Diajukan oleh

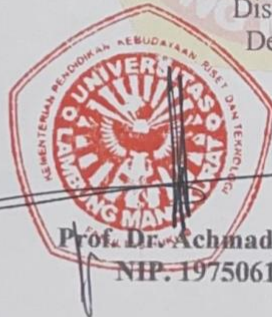
Danu Ahmad Fadel
NIM. 1810211610025

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan
sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 448/UN0.1.11/sp/2023

Tanggal : 13 JUL 2023

Disahkan
Dekan,



Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.
NIP. 19750615 200312 1 001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan

di depan sidang panitia penguji

Pada hari Jumat Tanggal 23 Juni 2023

Dengan susunan Panitia Penguji

SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI



Ketua/Anggota	:	Prof. Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.H., M.Hum.
Pembimbing Ketua	:	Mirza Satria Buana, S.H., M.H., Ph.D.
Pembimbing	:	Lies Ariany, S.H., M.H.
Sekretaris/Anggota	:	Muhammad Ali Amrin, S.H., M.H.
Anggota	:	Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.

Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 374/UN8.1.11/SP/2023

Tanggal : 30 Maret 2023

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP CUSTOMER YANG MEMBERI RATING RENDAH PADA ONLINE SHOP DI E-COMMERCE

DANU AHMAD FADEL

ABSTRAK

E-commerce merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh manusia khususnya pada kemajuan zaman yang cukup pesat ini. Kebutuhan manusia sangatlah kompleks khususnya dalam cara jual beli masa kini yaitu melalui sistem online, berbicara mengenai jual beli sistem online tidak dapat terlepas dari sistem penilaian atau yang disebut sistem rating, sistem rating tersebut berisikan serangkaian penilaian yang disebut dengan rating online.

Jumlah rating adalah suatu penilaian yang sangat penting bagi suatu online shop di e-commerce, jumlah rating berpengaruh terhadap kepercayaan, kenyamanan dan keamanan saat bertransaksi jual beli melalui sistem online, akibatnya sistem rating membuat kemudahan dalam melakukan komentar dan penilaian terhadap suatu barang atau jasa yang dijual secara online. Rating hasil pemberian dari setiap transaksi dapat menyebabkan berbagai masalah bagi semua yang terlibat. Customer yang menggunakan sistem rating sering kali menerima respon dari penjual, mulai dari respon yang baik hingga respon yang bersifat buruk. Banyak customer yang memberikan rating buruk direspon penjual secara buruk. Permasalahan ini tentunya merugikan bagi customer selaku penerima barang hasil pembelian online, apalagi customer selaku pembeli barang secara online bisa mendapatkan barang yang tidak sesuai seperti pada katalog di online shop

Kata kunci: Rating Rendah, Perlindungan konsumen, E-commerce.

RINGKASAN

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP CUSTOMER YANG MEMBERI RATING RENDAH PADA ONLINE SHOP DI E-COMMERCE

(Danu Ahmad Fadel: 2023, 55 hlm)

E-commerce merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh manusia khususnya pada kemajuan zaman yang cukup pesat ini. Kebutuhan manusia sangatlah kompleks khususnya dalam cara jual beli masa kini yaitu melalui sistem online, berbicara mengenai jual beli sistem online tidak dapat terlepas dari sistem penilaian atau yang disebut sistem rating, sistem rating tersebut berisikan serangkaian penilaian yang disebut dengan rating online.

Jumlah rating adalah suatu penilaian yang sangat penting bagi suatu online shop di e-commerce, jumlah rating berpengaruh terhadap kepercayaan, kenyamanan dan keamanan saat bertransaksi jual beli melalui sistem online, akibatnya sistem rating membuat kemudahan dalam melakukan komentar dan penilaian terhadap suatu barang atau jasa yang dijual secara online.

Rating hasil pemberian dari setiap transaksi dapat menyebabkan berbagai masalah bagi semua yang terlibat. Customer yang menggunakan sistem rating sering kali menerima respon dari penjual, mulai dari respon yang baik hingga respon yang bersifat buruk. Banyak customer yang memberikan rating buruk direspon penjual secara buruk.

Permasalahan ini tentunya merugikan bagi customer selaku penerima barang hasil pembelian online, apalagi customer selaku pembeli barang secara online bisa mendapatkan barang yang tidak sesuai seperti pada katalog di online shop. Hal tersebut tentunya telah melanggar hak konsumen sebagaimana yang tertera pada Pasal 4 huruf a – d Undang-Undang No 8 Tahun 1999, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Melihat kasus yang telah disebutkan di atas, apabila tidak didampingi oleh regulasi maupun pengaturan-pengaturan terkait hal pemberian rating rendah, tentunya dapat membawa masalah lainnya bagi customer yang menerima barang atau jasa tidak sesuai dengan yang terlihat di katalog online shop.

Keberadaan hukum dalam kasus ini tentunya sangat diperlukan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum kepada para customer selaku pembeli online shop. Namun dalam hal pemberian rating rendah, belum ada hukum yang mengatur secara terperinci mengenai pemberian rating rendah pada online shop ini, hal tersebut menimbulkan adanya kekosongan hukum/regulasi/kebijakan yang apabila tidak segera

ditangani akan menyebabkan terjadinya kebingungan, ketidakpastian hukum, ketidakadilan, serta permasalahan hukum lainnya yang tidak sejalan dengan amanat konstitusi.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaturan pemberian rating rendah di e-commerce dan juga mengetahui akibat hukum terhadap pemberian rating rendah di e-commerce.

Metode penelitian yang digunakan merupakan jenis penelitian hukum normatif yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh bahan hukum melalui studi kepustakaan dengan cara menganalisis bahan-bahan hukum yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Pemberian rating rendah pada online shop membutuhkan adanya perlindungan konsumen. Saat ini aturan pemberian rating rendah hanya tercantum Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia. Pasal tersebut bertujuan untuk melindungi konsumen untuk memberikan ulasan terhadap barang atau jasa yang diterima oleh konsumen, Hal ini juga bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran dan meningkatkan kualitas barang atau jasa kepada pelaku usaha sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab.
2. Kebijakan penggunaan ulang nomor telepon seluler belum memenuhi kepentingan konsumen sesuai dengan Pasal 4 huruf a – d Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pemberian respon yang buruk kepada customer telah melanggar hak konsumen pada Pasal 4 huruf (a), (d), dan (g) Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999. Oleh karena itu, penjual dapat dimintai pertanggungjawaban ketika ada kesalahan mengenai pemberian respon yang buruk kepada customer sesuai Pasal 7 huruf (a) dan (b) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatu

Tiada kegembiraan dan sebagai hamba-Nya, seraya mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Mahakuasa yang telah melimpahkan taufik dan rahmat-Nya dengan memberikan kesehatan, kekuatan, dan ketabahan, akhirnya dapat menghantarkan peneliti kepada selesainya penyusunan skripsi ini, sebagai salah satu syarat menempuh derajat gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat. Juga tidak lupa disampaikannya shalawat dan salam, semoga dicurahkan selalu kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabatnya, para tabi'in dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Penyusun skripsi ini tidak akan berhasil tertata dengan baik, tanpa mendapatkan bantuan, dorongan, dukungan, masukan dan bimbingan dari berbagai pihak dan kalangan, baik secara perseorangan maupun kelembagaan. Dalam kesempatan ini, izinkan peneliti dengan penuh suka cita menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini. Atas budi baiknya, seraya memanjatkan doa semoga Allah SWT Tuhan Yang Mahakuasa akan memberikan pahala yang berlipat ganda sesuai dengan amal kebajikannya masing-masing.

Peneliti juga mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada seluruh keluarga besar yaitu Orang Tua peneliti **Yuli Tetro Santoso dan Lisa Fariana** serta adik peneliti **Mutia Zahra** serta keluarga, terima kasih yang tak terhingga atas dukungan, doa, dan kasih sayang yang kalian berikan sampai saat ini.

Pada kesempatan ini peneliti tidak mungkin menyebutkan satu persatu para pihak yang telah membantu dalam mempersiapkan, melaksanakan, dan menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini, hanya beberapa nama saja yang disebutkan, diantaranya yaitu:

1. Yang terhormat lagi amat terpelajar **Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat pada Program Sarjana Program Studi Hukum;
2. Yang terhormat lagi amat terpelajar **Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.** selaku Ketua Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah bersedia memberikan layanan akademik dan administratif kepada peneliti sejak awal studi sampai saat ini;
3. Yang terhormat lagi amat terpelajar **Dr. H. Rachmadi Usman, S.H., M.H.** selaku Pembimbing Utama dan yang terhormat lagi amat terpelajar **Hj. Zakiyah, S.H., M.H.** selaku Pembimbing Pendamping, yang dengan penuh kesabaran memberikan

bimbingan dan masukan terkait dengan penelitian dan penulisan skripsi ini, baik dari sejak penyusunan proposalnya sampai dengan penyelesaian penyusunan penulisan skripsi ini;

4. Yang terhormat lagi amat terpelajar **Prof. Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.H., M.Hum** selaku Ketua Panitia Penguji Ujian Skripsi dan yang terhormat lagi amat terpelajar **Junaidi Arif, S.H., M.H.** selaku Sekretaris Panitia Penguji Ujian Skripsi dan yang terhormat lagi amat terpelajar **M. Yusman, S.H., M.H.** selaku Anggota Panitia Penguji Ujian Skripsi, yang juga peranannya tidak kalah penting telah banyak memberikan masukan dan saran keilmuan dan pemikiran guna lebih menyempurnakan materi penulisan dan metode penelitian skripsi ini
5. Yang terhormat lagi amat terpelajar **Tavinayati, S.H., M.H.** selaku dosen pembimbing akademik, atas segala arahan, bimbingan, dan motivasinya dalam menyusun rencana studi hingga selesai tepat pada waktunya;
6. Yang terhormat lagi terpelajar semua **Bapak/Ibu Dosen** Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan dan membuka wawasan berpikir mengenai dunia hukum.

Betapa banyak ilmu yang didapat dari mereka, yang kesemuanya itu

memberikan inspirasi agar menjadi orang lebih bermanfaat bagi orang lain :

7. Seluruh Staf Fakultas Hukum Universitas lambung Mangkurat baik Bagian Akademik, Kemahasiswaan, Perpustakaan dan lain-lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu;
8. Yang Tersayang sahabat-sahabat peneliti **Henny Mulyani, Aprillia Hamdani, Dewi Afrilia, Suhaila Salsabila, Chely Alifia, Putri Rahmasari, Ricardo Haryanto.** terima kasih sudah selalu ada untuk kebersamai peneliti hingga sekarang yang tak luput atas bantuan serta dukungan, doa dan kasih sayang yang kalian berikan selama ini membuat peneliti lebih bersemangat;
9. Yang terhormat lagi kepada semua pihak yang tidak mungkin lagi disebutkan satu per satu dalam kesempatan ini, yang telah membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung, memberikan dorongannya, sehingga penyusun skripsi ini selesai tepat pada waktunya.

Semoga Allah SWT selalu memberikan limpahan Rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai.

Peneliti menyadari, bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaannya sebagai sebuah karya ilmiah, karena itu dengan penuh sukacita dan tangan terbuka akan menerima saran dan masukan yang bersifat konstruktif dalam rangka untuk lebih menyempurnakan penulisan skripsi ini, agar dapat menjadi sumber inspirasi bagi mahasiswa lainnya, setidaknya agar dapat memenuhi prasyarat mengakhiri pendidilan akademik Program Sarjana Program Studi Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Akhirnya dengan kerendahan hati, peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangsih bagi pengembangan keilmuan hukum serta mendatangkan kemaslahatan agama, nusa, bangsa dan negara Indonesia yang merdeka dan berdaulat, semoga terkabul harapan tersebut.

Banjarmasin, 23 Juni

2023

Peneliti/Penulis

Danu Ahmad Fadel

NIM.

1910211220058



DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
RINGKASAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Metode Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Perlindungan Hukum	10
B. Hukum Perlindungan Konsumen	12
C. Akibat Hukum	22
D. Penilaian Produk dan Penilaian Toko	24
E. Dampak Jika Toko Online Mendapat Rating Buruk Dari Konsumen	32
F. Pengaruh Rating dan Online Consumer Review Terhadap Minat Beli	34
BAB III PEMBAHASAN	37
A. Perlindungan Terhadap Costumer Yang Memberi Rating Rendah Pada Online Shop di E-Commerce	37
B. Akibat Hukum Atas Perbuatan Pelaku Usaha Memberi Somasi Terhadap Costumer	45
BAB IV PENUTUP	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP