REVIEW NEGATIF TERHADAP PELAKU *E-COMMERCE* DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

SKRIPSI

OLEH :

SHAFIRA NANDARIANI PUTRI AGUS

A1011211095

PROGRAM SAJANA PROGRAM STUDI HUKUM

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

2025

REVIEW NEGATIF TERHADAP PELAKU *E-COMMERCE* DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan
Mencapai derajat S-1

SHAFIRA NANDARIANI PUTRI AGUS

A1011211095

PROGRAM SAJANA PROGRAM STUDI HUKUM

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

2025

REVIEW NEGATIF TERHADAP PELAKU *E-COMMERCE* DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

SKRIPSI

OLEH :

SHAFIRA NANDARIANI PUTRI AGUS
NIM A1011211095

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2025

REVIEW NEGATIF TERHADAP PELAKU *E-COMMERCE* DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Tanggung-Jawab Yuridis Pada :

Shafira Nandariani Putri Agus
NIM. A1011211095

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
Hj. Erni Djun'astuti, S.H.,M.H.	**Marnita. SHI. MH.**
NIP. 196106051986022001	**NIP. 198603272019032018**

Disahkan Oleh:
Dekan,

Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum.
NIP. 196610291992022001

Tanggal Lulus : 7 Januari 2025

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2025

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

TIM PENGUJI

Jabatan	Nama dan NIP	Pangkat/ Golongan	Tanda Tangan
Ketua Penilai	Hj. Erni Djun'astuti.SH..MH NIP. 196106051986022001	Pembina/ IV a	
Sekertaris Penilai	Marnita.SHI.MH NIP. 198603272019032018	Penata / III c	
Pembahas I	H. Alhadiansyah. S.H..M.H. NIP. 196909251996011001	Pembina/ IV b	
Pembahas II	Muhammad Tahir.SH.MH NIP. 198712152019031014	Penata / III c	

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum

Universtias Tanjungpura

Pontianak

Nomor : 4568/UN22.1/DT.00.10/2024

Tanggal : 24 Desember 2024

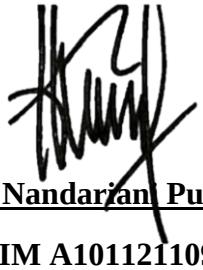
PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Shafira Nandariani Putri Agus
NIM	: A1011211095
Bagian	: Hukum Perdata
Program Studi	: Ilmu Hukum
Judul Skripsi	: Review Negatif Terhadap Pelaku E-Commerce Dalam Perspektif Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik Dan Undang Undang Perlindungan Konsumen

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Pontianak,November 2024



Shafira Nandariani Putri Agus

NIM A1011211095

KATA PENGANTAR

Alhandulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul : "***Review*** **Negatif Terhadap Pelaku *E-Commerce* Dalam Perspektif Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik Dan Undang Undang Perlindungan Konsumen"**

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skirpsi ini masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki lagi. Maka dari itu penulis dengan segala kerendahan hati mengarapkan serta dapat menerima kritikan dan saran dari berbagai pihak yang membacanya sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan dan kesempuranaan skripsi ini.

Dalam penyelesaian studi dan skripsi ini, penulis banyak memperoleh dukungan yang tak terhingga, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung dari yang tercinta. Oleh karena itu, pada kesempatan yang sangat berharga ini, untuk itu penulis menyampaikan pengahargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCBArb. Selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Ibu Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak
3. Ibu Erni Djun'astuti, S.H., M.Hum., Selaku Pembimbing akademik Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah

banyak memberikan saran, kritikan, bimbingan, dan arahan yang baik kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Ibu Lolita., Selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah berkenan memberikan masukan serta saran pada saat penulis dalam pengajuan judul sampai dengan Skripsi ini terselesaikan
5. Ibu Marnita, SHI. MH., selaku sekertaris bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran, kritikan, bimbingan, dan arahan yang baik kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Alhadiansyah, S.H., M.Hum., Selaku Dosen Penguji I yang telah berkenan memberikan masukkan serta saran sampai dengan Skripsi ini terselesaikan.
7. Bapak Muhammad Tahir, S.H., M.H., Selaku Penguji II yang telah berkenan memberikan masukkan serta saran sampai dengan Skripsi ini terselesaikan.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah banyak memberikan Ilmu serta Pengetahuan.
9. Seluruh Civitas Akademik Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura yang telah membantu serta mengarahkan penulis.
10. Kedua orangtua penulis yang tercinta, tersayang, dan terkasih yang telah memberikan banyak perhatian, cinta, kasih sayang dan dukungan yang tak terhingga kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Adik-adik penulis penulis, yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh keluargaku tersayang, yang telah selalu memberikan dukungan dan dorongan serta perhatian yang luar biasa serta selalu menanyakan perkembangan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
13. Teman-teman penulis yang dari awal masuk kuliah hingga saat ini yang selalu membersamai.
14. Kakak Tingkat penulis, yang berkenan meluangkan waktunya serta mengarahkan dan memberi tau penulis dari awal penulisan skripsi sampai dengan selesai.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT dapat membalas berlipat ganda semua kebaikan bapak/ibu, orang tua , keluarga dan sahabat yang telah membantu penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menambah Ilmu Pengetahuan serta bermanfaat bagi kita semua yang membacanya, maupun perkembangan Ilmu Hukum pada umumnya dan Hukum Perdata khusunya.

Pontianak, November 2024

Shafira Nandariani Putri Agus

NIM A1011211095

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Persembahan dalam Penulisan skripsi ini dan ucapan Terimakasih penulis berikan kepada kedua orang tua penulis yang sangat hebat dalam hidup ini yaitu Bapak Mohd. Agus, S.H terimakasih telah memberikan kasih sayang, dukungan dan materi dari kecil hingga sampai dengan saat ini penulis menyelesaikan skripsinya.

Kepada Bunda Aspiyani bidadari tak bersayap yang tak pernah telah memberikan dukungan sekecil apapun dari mulai penulis yang tidak tau menjadi tau. Kasih sayang dan cinta yang engkau berikan melebihi luasnya Samudera. Terimakasih sudah dapat menjadi orangtua hebat yang dapat mendidik serta membangun karakter penulis dengan sangat baik. Tidak terlepas dari itu semua, dimulai sejak awal sampai pada batas akhir perkuliahan penulis menyelesaikan skripsi dengan berbagai keadaan, mulai dari beberapa kali jatuh sakit, frustasi, dan gagal engkau selalu berada disamping menjadi support serta penyemangat terbaik agar kembali semangat lagi. Bunda adalah dokter dan guru yang hebat bagi penulis.

Terimakasih juga untuk adik-adikku tersayang Muhammad Rifky Maulana Putra Agus dan Muhammad Imam Khalid Putra Agus yang selalu memberikan dukungan dan dorongan serta perhatian yang luar biasa serta selalu menanyakan perkembangan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sampai selesai. Untuk orang-orang terdekat penulis Nabila Adli Fikria, Novella Fitriyani, Hervina Citra dan Alrafizra Muhaya yang sedari awal perkuliahan selalu membersamai penulis di segala situasi dan kondisi. Untuk kakak tingkat dan selaku teman penulis yang sangat baik, Salsabila Putri Andini yang berkenan meluangkan waktunya serta mengarahkan dan memberi tau penulis dari awal penulisan skripsi sampai dengan selesai. Dan terakhir adik online penulis Dimitriv Abraham Hariyanto (Abe Cekut) dan Ueno Ritsuki (Ritsuki Nda Eling) yang selalu menjadi moodboster penulis dengan semua tingkah lucu dan randomnya yang sangat bempengaruh dalam kesuksesan skripsi ini.

Demikian persembahan yang dapat penulis sampaikan, penulis ucapkan terimakasih banyak untuk semuanya.

DAFTAR ISI

COVER ..... **i**

HALAMAN JUDUL ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

HALAMAN PERNYATAAN ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**

ABSTRAK ..... **xii**

ABSTRACT ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan masalah 5

C. Tujuan Penelitian 5

D. Manfaat Penelitian 5

E. Keaslian Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**

A. Dasar Hukum Jual Beli di E-Commerce 10

B. Pengertiam Jual Beli Melalui E-Commerce 17

C. Pengertian Pelaku Usaha Dan Konsumen 22

D. *Review* negatif 27

E. Dampak *Review* Negatif 30

F. Akibat Hukum Terhadap Pelaku E-*Commerce* dan Konsumen 36

BAB III METODE PENELITIAN **43**

A. Jenis dan Sifat Penelitian 43

B. Jenis Data 45

C. Cara Pengumpulan dan Pengolahan Data 47
D. Analisis Data 48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....49

A. Batasan Review Negatif Dalam Transaksi E-Commerce 49
B. Akibat Hukum Review Negatif Terhadap Pelaku Usaha E-Commerce Dalam Perspektif Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....61

BAB V PENUTUP.....67

A. Kesimpulan 67
B. Saran.....68

DAFTAR PUSTAKA.....69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pedoman Wawancara Kepada Pelaku Usaha di Kota Pontianak

Lampiran II Pedoman Wawancara Kepada Konsumen di Kota Pontianak

ABSTRAK

Review negatif sering kali menjadi isu yang sensitif karena dapat memengaruhi reputasi bisnis dan memunculkan konsekuensi hukum, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Di Indonesia, review negatif diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen , yang keduanya memiliki peran penting dalam menjaga keseimbangan antara kebebasan berekspresi konsumen dan hak pelaku usaha untuk mempertahankan reputasinya. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu " Bagaimana Review Negatif Terhadap Pelaku E-Commerce Dalam Perspektif Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik Dan Undang Undang Perlindungan Konsumen". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bentuk dan batasan dari *review* negatif dalam transaksi *e-commerce*, dampak dari *review* negatif terhadap pelaku *e-commerce* dan konsumen, dan akibat hukum dari *review* negatif terhadap pelaku usaha *e-commerce* dan konsumen.

Selanjutnya metode yang digunakan didalam penelitian ini adalah yuridis normatif dengan jenis penelitian yakni kepustakaan atau Library Research dengan mengkaji Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang jual beli online. pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*). Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Metode pengumpulan data adalah Library Research yakni dengan studi kepustakaan. Analisis data yang digunakan adalah analisis data secara kuantitatif yaitu cara sistematis yang digunakan untuk memilih berdasarkan kualitasnya.

Dengan demikian adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa kebebasan berpendapat di ruang digital merupakan hak yang diakui secara hukum, namun tetap memiliki batasan untuk menghormati hak pihak lain dan menjaga ketertiban umum. Dalam ekosistem e-commerce, review negatif dapat memberikan tantangan signifikan bagi pelaku usaha, tetapi juga menjadi sarana yang berharga untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme yang mendukung transparansi, moderasi, dan penyelesaian sengketa secara efisien untuk melindungi kedua belah pihak.

Kata Kunci : Review Negatif, Pelaku Usaha, Konsumen, E-Commerce

ABSTRACT

Negative reviews are often a sensitive issue as they can affect a business's reputation and have legal consequences for both consumers and businesses. In Indonesia, negative reviews are regulated in the Electronic Information and Transactions Law and the Consumer Protection Law, both of which have an important role in maintaining a balance between consumer freedom of expression and the right of businesses to maintain their reputation. The formulation of the problem in this study is "How is Negative Review of E-Commerce Actors in the Perspective of the Electronic Information and Transaction Law and the Consumer Protection Law". This study aims to determine and analyze the forms and limitations of negative reviews in e-commerce transactions, the impact of negative reviews on e-commerce actors and consumers, and the legal consequences of negative reviews on e-commerce businesses and consumers.

Furthermore, the method used in this research is normative juridical with the type of research, namely literature or Library Research by examining the Electronic Information and Transactions Law and the Consumer Protection Law regarding online buying and selling. the approach used in this research is a statutory approach (statute approach) and a conceptual approach (conceptual approach). The types and sources of data used are secondary data consisting of primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials. The data collection method is Library Research, namely by studying the literature. The data analysis used is quantitative data analysis, which is a systematic way used to select based on its quality

Thus, the results show that freedom of speech in the digital space is a legally recognized right, but still has limitations to respect the rights of others and maintain public order. In the e-commerce ecosystem, negative reviews can provide significant challenges for businesses, but also be a valuable tool to improve the quality of products and services. Therefore, there is a need for mechanisms that support transparency, moderation, and efficient dispute resolution to protect both parties.

Keywords: Negative Review, Business Actors, Consumers, E-Commerce

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

E-commerce saat ini menjadi salah satu model transaksi utama yang menghubungkan penjual dan pembeli tanpa memerlukan interaksi tatap muka secara langsung. Kemudahan ini membawa banyak manfaat bagi konsumen, namun juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum terkait perlindungan pelaku usaha. Salah satunya adalah munculnya *review* negatif dari konsumen yang merasa dirugikan oleh para pelaku *e-commerce*. *Review* negatif ini tidak hanya berdampak pada reputasi bisnis, tetapi juga berpotensi menimbulkan konsekuensi hukum, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha.[1]

Perbedaan utama antara review positif dan negatif adalah pengalaman yang dijelaskan oleh pengulas. Review positif menyoroti pengalaman yang menyenangkan dan kelebihan produk atau layanan yang di dapatkan saat menerima produk, sedangkan review negatif menyoroti pengalaman buruk dan kekurangan produk atau layanan yang di dapatkan saat menerima produk.[2]

Di Indonesia, *review* negatif terhadap pelaku *e-commerce* diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Undang-

[1] Zulham. 2023. "A CRITICAL REVIEW OF CONSUMER PROTECTION ONLINE SHOPPING, FALSE ADVERTISING, AND LEGAL PROTECTION" jurnal of law and sustainable decelopment: SGD

[2] Rio Odestila, 2024, Perbedaan Antara Review Positif dan Review Negatif. https://www.riodestila.com/2023/05/perbedaan-antara-review-positif-dan-negatif, diakses pada 2 Oktober 2024

Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). UU ITE, khususnya, berperan penting dalam mengatur tindakan hukum terkait penyebaran informasi elektronik, termasuk *review* negatif yang dapat dianggap sebagai pencemaran nama baik atau *hate speech*. Di sisi lain, UUPK mengatur perlindungan hak-hak konsumen dari praktik usaha yang merugikan, seperti produk yang tidak sesuai dengan deskripsi atau penipuan dalam transaksi *online*.[3]

Masalah yang muncul adalah seringkali terjadi benturan antara hak konsumen untuk memberikan *review* atau kritik, dengan hak pelaku usaha untuk mempertahankan reputasinya. Tindakan hukum terhadap *review* negatif ini sering kali disalahartikan sebagai pelanggaran UU ITE, meskipun konsumen dilindungi oleh UUPK untuk menuntut hak mereka. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana kedua undang-undang ini berfungsi dalam menangani kasus *review* negatif terhadap pelaku *e-commerce*, serta bagaimana hukum seharusnya melindungi kedua belah pihak secara adil.

Berbagai studi menunjukkan bahwa *review* negatif yang dianggap tidak adil dapat menyebabkan pelaku usaha mengambil tindakan hukum yang berlebihan, sementara konsumen yang memberikan kritik cenderung merasa takut atau terancam akan konsekuensi hukum. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada bagaimana UU ITE dan UUPK menangani permasalahan

[3] Hulman Panjaitan , Nindyo Pramono . 2023. “Legal Protection Of Consumers In Digital Transactions” RUSSIAN LAW JOURNAL

tersebut, serta mencari solusi yang seimbang antara hak kebebasan berekspresi konsumen dan perlindungan hukum bagi pelaku usaha.

Seperti yang ditemukan pada kasus Elia Zennas yang menjual pakaian wanita di Shoppe dengan nama toko *@Elia_Collection.* Salah satu konsumen dengan akun s*****8 membagikan pengalamannya membeli produk kemeja dari *Eila_Collection* dengan menyertakan bukti produk yang telah ia terima dengan review "**suka banget kainnya adem jahitannya rapi bajunya besar ok cocok buat aq ini pas hamil pokoknya perfek gak nyesel kapan kapan beli lagi"** disertai rating bintang 5 dan beberapa dokumentasi dari produk yng diterimanya . Dengan adanya rating dan review demikian membuat penjualan produk tersebut meningkat setiap harinya.

Keadaan berubah ketika beberapa konsumen mulai memberikan review negatif terhadap produk yang di jualnya salah satunya akun *@eucwmnz94n* yang memberikan review negatif yang tidak mendasar, ia mengatakan "**bahannya sih bagus, cuman kecewa aja aku pesannya marun sama lime, yang datang malah biru semua**" disertai bintang 2 dan tanpa melampirkan bukti apapun terkait dengan review tersebut. Padahal akun tersebut memang membeli warna biru dan biru yang dibeli *biru bca.* kemudian review negatif datang lagi dari akun *@neno2011* yang memberi rating bintang 1 dengan *review* negatif yang mengatakan "**bahan jelek**" tanpa menyertakan bukti apapun. Yang ketiga dari akun *@h*******0* akun tersebut memberikan rating 1 dengan *review* negatif yang mengatakan " jahitan kurang bahan, jahitan ngasal"

Sehingga Elia sangat dirugikan akan hal ini, penjualannya menurun dan omset yang didapat tidak sesuai target yang ditentukan. Dari 2 review di atas mengindikasikan pengalaman yang kurang baik dalam melakukan transaksi di toko Elia sehingga dari pembahasan sebelumnya maka kedua review tersebut dapat dikategorikan sebagai review negatif karena memuat pengalaman kurang baik dari konsumen atas produk dan layanan yang di berikan.

Walaupun dengan adanya payung hukum tidak serta merta konsumen memiliki kekebasan mutlak dalam mengeluarkan pendapatnya di media sosial karena di lain sisi kebebasan berpendapat juga dibatasi dengan eksistensi Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Peruabahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dengan adanya UU ITE ini tentunya membuat konsumen untuk mempertimbangkan kembali setiap kata serta fakta-fakta yang diucapkannya di setiap media sosial yang ada.[4] Hal ini menunjukkan perlunya revisi dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi kedua undang-undang ini dalam konteks e-*commerce*, untuk menciptakan ekosistem transaksi *online* yang adil dan terpercaya bagi semua pihak.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dan membahasnya dalam

[4] Van Ferdinal, 2022, *" TINJAUAN YURIDIS KEBEBASAN BERPENDAPAT KONSUMEN TERKAIT REVIEW PRODUK DI MEDIA SOSIAL*" jurnal: Universitas Negeri Surabaya: 88

bentuk skripsi dengan judul "***REVIEW*** **NEGATIF TERHADAP PELAKU *E-COMMERCE* DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN"**

B. Rumusan Masalah

rumusan masalah yang akan menjadi konsentrasi kajian skripsi adalah: Bagaimana *Review* Negatif Terhadap Pelaku *E-Commerce* Dalam Perspektif Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik Dan Undang Undang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis batasan dari *review* negatif dalam transaksi *e-commerce*
2. Untuk mengetahui dan menganalisis akibat hukum dari *review* negatif terhadap pelaku usaha *e-commerce* perspektif Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam perkembangan ilmu hukum khususnya dibidang hukum perdata sebagai acuan ataupun referensi kepada Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura, terutama pada penerapan *review* bagi pelaku usaha *e-commerce*

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab yang harus ditanggung oleh setiap idividu dalam mekakukan transaksi e-*commerce* dan memberikan manfaat bagi masyarakat dan para pembaca sehingga dapat membantu pihak yang berkepentingan dalam hal ini pelaku usaha *e-commerce* dan konsumen terkait permasalah *review* negatif dalam transaksi *e-commerce*

E. Keaslian Penelitian

1. Skripsi Shafira Nandariani Putri Agus, Universitas Tanjungpura Pontianak, 2024

1. Judul Skripsi

Review Negatif Terhadap Pelaku *E-Commerce* Dalam Perspektif Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik Dan Undang Undang Perlindungan Konsumen

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah yang akan menjadi konsentrasi kajian skripsi adalah: Bagaimana *Review* Negatif Terhadap Pelaku *E-Commerce* Dalam Perspektif Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik Dan Undang Undang Perlindungan Konsumen?

3. Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah yuridis normatif dengan jenis penelitian yakni kepustakaan atau *Library Research* dengan mengkaji Undang-

Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang jual beli *online*. pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*). Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Metode pengumpulan data adalah *Library Research* yakni dengan studi kepustakaan. Analisis data yang digunakan adalah analisis data secara kuantitatif yaitu cara sistematis yang digunakan untuk memilih berdasarkan kualitasnya.

2. **Skripsi Mochammad Fitrah Willdani NIM. 19220134, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. Malang, 2023**

   a. **Judul Skripsi**

      Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Terhadap Rating Dan Ulasan Negatif Konsumen (Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam)

   b. **Rumusan Masalah :**

      Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

      1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pelaku usaha e-commerce terhadap rating dan ulasan negatif konsumen berdasarkan perspektif hukum positif di Indonesia?

2. Bagaimana tinjauan hukum islam terhadap rating dan ulasan negatif dari konsumen e-commerce?

c. Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah normatif dengan jenis penelitian yakni kepustakaan atau *Library Research*. Pendektan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan *(statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Jenis dan sumber data yang digunakan adalah bahan hukum primer seperti peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder seperti hasil-hasil penelitian, hasil seminar, hasil karya dari kalangan hukum, serta dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian,dan bahan hukum tersier seperti kamus, ensiklopedia dan lain sebagainya. Metode pengumpulan data adalah *Library Research* yakni dengan studi kepustakaan.analisis data yang digunakan adalah analisis data secara kuantitatif yaitu cara sistematis yang digunakan untuk memilih berdasarkan kualitasnya.

3. Skripsi dari Muhammad Rizal Fauzi, NIM 30301800266, Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 2022

a. Judul Skripsi

Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha *Online Shop* Akibat *Endorse* Wanprestasi

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan antara lain :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pelaku usaha *online shop* akibat *endorse* wanprestasi?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa pelaku usaha *online shop* akibat *endorse* wanprestasi?

c. Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah empiris dengan pendektan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menerangkan gambaran nyata mengenai fakta yang terjadi di lapangan yang disajikan dalam bentuk. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari lapangan dan memadukknya dengan data sekunder yakni bahan bahan hukum. Metode pengumpulan data adalah wawancara dan domukentasi atau studi pustaka. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif, yaitu dengan menguraikan data hasil wawancara.