

**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TERHADAP
PEMBERIAN ULASAN NEGATIF KONSUMEN PADA PELAKU BISNIS
*E-COMMERCE SHOPEE***

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H)



ELISA RETNO SAFITRI

9312.054.18

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI

2024

**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TERHADAP
ULASAN NEGATIF KONSUMEN PADA PELAKU BISNIS *E-
COMMERCE SHOPEE***

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Oleh :
ELISA RETNO SAFITRI
9312.054.18

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TERHADAP
ULASAN NEGATIF KONSUMEN PADA PELAKU BISNIS E-
COMMERCE SHOPEE**

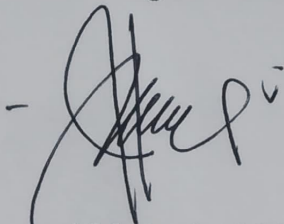
Oleh

ELISA RETNO SAFITRI

NIM. 9312.054.18

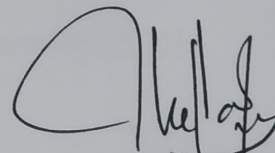
Skripsi oleh Elisa Retno Safitri ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Pembimbing I



Amrul Mutaqin, M.El
NIP. 197605072008011013

Pembimbing II



Sheyla Nichlatus Sovia, Lc., MAg
NIP. 199205312019032010

NOTA DINAS

Kediri, 19 Desember 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : ELISA RETNO SAFITRI

NIM : 9312.054.18

Judul : TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TERHADAP ULASAN NEGATIF KONSUMEN PADA PELAKU BISNIS *E-COMMERCE* SHOPEE

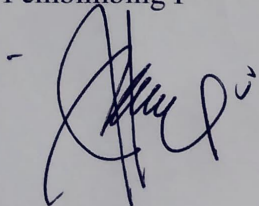
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

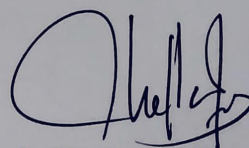
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Amrul Mutaqin, M.El.
NIP. 197605072008011013

Pembimbing II



Sheyla Nichlatus Sovia, Lc., M. Ag
NIP. 199205312019032010

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 19 Desember 2024

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : ELISA RETNO SAFITRI

NIM : 9312.054.18

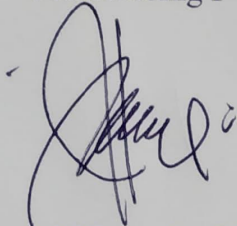
Judul : TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TERHADAP ULASAN NEGATIF KONSUMEN PADA PELAKU BISNIS *E-COMMERCE* SHOPEE

Setelah diperbaiki materi dan susunanya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 19 Desember 2024 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

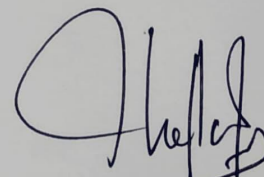
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Amrul Mutaqin, M.EI
NIP. 197605072008011013

Pembimbing II



Sheyla Nichlatus Sovia, Lc., M.Ag
NIP. 199205312019032010

HALAMAN PENGESAHAN

TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TERHADAP
ULASAN NEGATIF KONSUMEN PADA PELAKU BISNIS *E-COMMERCE* SHOPEE

ELISA RETNO SAFITRI

NIM. 9312.054.18

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Syariah Institut Agama
Islam Negeri Kediri pada tanggal 19 Desember 2024

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Hj. Siti Nurhayati, SHI. M. Hum
NIP. 19800313 201101 2 004

(.....)

2. Penguji I

Amrul Mutaqin, M.EI
NIP. 19760507 200801 1 013

(.....)

3. Penguji II

Sheyla Nichlatus Sovia, Lc. M.Ag
NIP. 19920531 201903 2 010

(.....)

Kediri, 24 Desember 2024

Dekan Fakultas Syariah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri



Dr. Khamim, M.Ag
NIP. 19640624 200212 1 001

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ
يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil Pelajaran.

(Q.S An-Nahl : 90)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat serta taufiq dan hidayah-Nya, sehingga karya yang sederhana ini saya persembahkan sebagai tanda hormat dan terima kasih saya kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Malikin dan Ibu Supiah yang telah memberikan dukungan penuh, semangat yang tiada henti, serta doa-doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT di setiap langkah saya. Sehingga saya bisa berada di titik ini.
2. Adik saya Ilham Ramadhan yang senantiasa selalu memberikan doa dan semangat serta senantiasa mendukung langkah saya.
3. Keluarga besar dari orang tua saya yang selalu memberikan semangat, nasihat, kritik, dan saran untuk langkah yang saya ambil.
4. Sahabat penulis yang tidak bisa penulis sebut satu persatu, terimakasih telah senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis tentang skripsi yang sedang penulis tulis dan terimakasih banyak karena tidak pernah lelah menemani penulis dalam kondisi apapun dalam menulis skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan prodi Hukum Ekonomi Syariah serta pihak-pihak lain yang senantiasa memberikan masukan-masukan untuk penyelesaian skripsi ini. Semoga skripsi ini dan ilmu yang kita dapatkan bisa bermanfaat serta kita senantiasa diberikan keberkatan dan kesuksesan.

ABSTRAK

Elisa Retno Safitri, *Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Ulasan Negatif Konsumen Pada Pelaku Bisnis E-Commerce Shopee*, Skripsi. Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, IAIN Kediri, Dosen Pembimbing I Bapak Amrul Mutaqin, M.EI, dan Dosen Pembimbing II Ibu Sheyla Nichlatus Sovia, Lc., M.Ag.

Kata Kunci: E-Commerce, Ulasan Negatif, Prinsip Jual beli Online

Terdapat fitur pada *e-commerce* di mana para konsumen dapat menilai produk yang telah dibeli, dan penilaian ini yang nantinya dapat dilihat oleh calon pembeli yang akan berniat membeli produk tersebut sebagai pertimbangan bahwa produk tersebut layak untuk dibeli. Namun terdapat fenomena dimana terdapat para konsumen yang kurang bijak dalam melakukan transaksi jual beli lalu memberikan penilaian atau ulasan negatif pada pelaku usaha di *marketplace* shopee. Maka dari itu, peneliti ingin mengetahui kronologi pemberian ulasan negatif tersebut yang dialami oleh para pelaku bisnis shopee, dengan fokus penelitian bertujuan untuk menjelaskan bagaimana kronologi penyebab pemberian ulasan negatif yang dilakukan oleh konsumen kepada pelaku bisnis shopee, dan bagaimana tinjauan hukum Islam dan hukum positif terhadap praktik pemberian ulasan negatif konsumen kepada pelaku bisnis *e-commerce* shopee.

Penelitian ini merupakan penelitian jenis normatif dengan menggunakan pendekatan kasus. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis yang dilakukan dengan mereduksi data kemudian diuraikan secara umum lalu menarik kesimpulan yang akan dilakukan pengecekan keabsahan data.

Hasil penelitian ini adalah *pertama* penilaian buruk konsumen disebabkan ketidaktelitian dalam membaca deskripsi dan ketentuan yang berlaku yang dapat menyebabkan jeleknya reputasi toko dan pedagang mengalami penurunan penjualan produk. *Kedua*, Tinjauan hukum Islam terhadap pemberian ulasan negatif konsumen melanggar prinsip kejujuran dan kebenaran yang terdapat dalam etika bisnis Islam. Dalam ketentuan fatwa MUI Nomor: 24 tahun 2017 menyebutkan bahwa memproduksi dan atau menyebarkan informasi yang tidak benar kepada masyarakat hukumnya haram, karena didalamnya terdapat suatu ketidak jujuran, hal ini sama dengan memberikan kebohongan. *Ketiga*, Tinjauan hukum positif terhadap pemberian ulasan negatif konsumen kepada pelaku bisnis *e-commerce* shopee melanggar prinsip itikad baik, prinsip kehatia-hatian, dan prinsip transparansi dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah tentang perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Selain itu tindakan konsumen tersbut juga melanggar Pasal 28 ayat 3 dan terdapat sanksi dalam pasal 45 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Huruf Transliterasi

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ء	'	ض	D
ب	B	ط	T
ت	T	ظ	Z
ث	Th	ع	'
ج	J	غ	Gh
ح	H	ف	F
خ	Kh	ق	Q
د	D	ك	K
ذ	Dh	ل	L
ر	R	م	M
ز	Z	ن	N
س	S	و	W
ش	Sh	ه	H
ص	S	ي	Y

B. Konsep Rangkap

Konsonan rangkap (*Shaddah*), yang bersumber dari ya' nisbah (ya' yang ditulis sebagai penunjuk sifat) ditulis coretan di atasnya.

أحمدِيَّة : ditulis *Ahmadiyah*

Konsonan rangkap yang berasal dari bukan ya' nisbah ditulis double hurufnya.

دَلّ : ditulis *dalla*

C. Ta' Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis "ah".

جماعة : Ditulis *Jama'ah*.

2. Bila dihidupkan karena berangkat dengan kata lain (sebagai mudhaf), ditulis "at":

نعمة الله : Ditulis *ni'mat Allah*.

زكاة الفطر : Ditulis *zakat al-fitr*.

D. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, kasrah ditulis i, dhammah ditulis u, masing-masing dengan huruf tunggal.

E. Vokal Panjang

a panjang ditulis a, i panjang ditulis i, u panjang ditulis u, masing-masing dengan coretan di atas huruf a, i, u.

F. Bunyi Huruf Dobel

Bunyi hidup double (*diphthong*) Arab ditransliterasi dengan menggabungkan dua huruf "ay" dan "aw" masing-masing untuk (أَي) dan (أَو)

G. Kata Sandang Alif + Lam

Jika terdapat huruf alif + lam yang diikuti huruf qamariyah maupun diikuti huruf shamsiyah, huruf *al* ditulis al-

الجماعة : Ditulis *al-Jami'ah*

الشيعة : Ditulis *al-Shi'ah*

H. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

I. Kata Dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

Tetap konsisten dengan rumusan di atas, kata dalam rangkaian frase dan kalimat ditulis kata per kata.

شيخ الإسلام : Ditulis *Shaikh al-Islam*

J. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (seperti kata ijmak, nash, al-Qur'an, dan hadits), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

PERNYATAAN KEASLIAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elisa Retno Safitri
NIM : 931205418
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap
Ulasan Negatif Konsumen Pada Pelaku Bisnis *E-Commerce*
Shopee

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang ini adalah hasil karya penulis sendiri dan diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) dan bukan pengambil alihan hasil karya orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang secara tertulis dijadikan sumber acuan dan disebutkan dalam *footnote* serta daftar pustaka. Demikian surat pernyataan ini dibuat, apabila terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Kediri, 24 Oktober 2022

Yang Memuat Pernyataan



Elisa Retno Safitri

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas segala karunia-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasul Muhammad SAW yang telah membawa kita dari jaman jahiliyah menuju jaman Islamiyah.

Dalam kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih serta bersyukur larena masih diberi kesehatan dan kekuatan oleh-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Ulasan Negatif Konsumen Pada Pelaku Bisnis *E-Commerce* Shopee”.

Penulis menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri.
2. Dr. Khamim, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Kediri.
3. Bapak Amrul Mutaqin, M.E.I. selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Kediri.
4. Bapak Amrul Mutaqin, M.E.I. dan Ibu Sheyla Nichlatus Sovia, Lc., M.Ag. selaku dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi.
5. Bapak Malikin dan Ibu Supiah tercinta yang tiada henti mendukung dan selalu memberikan doa untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Teman baik saya Bagus Dwi, dan Fia, serta teman-teman seangkatan Prodi Hukum Ekonomi Syariah dan berbagai pihak yang tidak dapat disebut satu per satu, yang telah memberikan motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Para pelaku bisnis shopee yang menjadi narasumber dalam skripsi ini.

Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal kebaikan dan berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT dan semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca umumnya, Aamiin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Kediri, 19 Agustus 2024

Elisa Retno Safitri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
PERNYATAAN KEASLIAN PENULIS	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Telaah Pustaka	10
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Jual Beli Dalam Islam	17
B. Jual Beli melalui <i>Electronic Commerce (E-Commerce)</i>	28
C. Ulasan Negatif Konsumen	35
D. Fatwa MUI Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Hukum Dan pedoman Bermuamalah Melalui Media Sosial.....	38
E. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.....	41

F. Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik	52
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	56
B. Kehadiran Peneliti	57
C. Lokasi Penelitian	58
D. Sumber Data.....	58
E. Prosedur Pengumpulan Data	60
F. Analisis Data	61
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	62
H. Tahap-Tahap Penelitian	63
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	65
A. Gambaran Umum <i>E-Commerce</i> Shopee	65
B. Profil Pelaku Bisnis <i>e-commerce</i>	68
C. Paparan Data	75
D. Temuan Penelitian.....	83
BAB V PEMBAHASAN	84
A. Pemberian Ulasan Negatif Konsumen Pada Pelaku Bisnis <i>E-Commerce</i> Shopee	84
B. Tinjauan Hukum Islam terhadap ulasan negatif konsumen pada pelaku bisnis <i>e-commerce</i> shopee	87
C. Tinjauan Hukum Positif terhadap pemberian ulasan negatif konsumen pada pelaku bisnis <i>e-commerce</i> shopee	93
BAB VI PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Profil Toko Shopee	68
------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 kotak ulasan <i>E-Commerce</i> Shopee	67
Gambar 4.2 Halaman profil Toko Shopee	69
Gambar 4.3 Halaman profil Toko Shopee	71
Gambar 4.4 Halaman profil Toko Shopee	73
Gambar 4.5 Bentuk Ulasan negatif konsumen.....	81
Gambar 4.6 Bentuk Ulasan negatif konsumen.....	81
Gambar 4.7 Bentuk Ulasan negatif konsumen.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman wawancara
- Lampiran 2 : Dokumentasi
- Lampiran 3 : Daftar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 4 : Daftar Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup