

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis lakukan mengenai pembahasan tentang tinjauan hukum Islam dan hukum positif terhadap ulasan negatif konsumen pada pelaku bisnis *E-Commerce* Shopee, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Faktor pemberian ulasan negatif konsumen terhadap pelaku bisnis *e-commerce* shopee yang dialami oleh toko pakaian Peakmarket, Crackedatic, dan imobeeofficial adalah disebabkan karena ketidaktelitian konsumen dalam membaca deskripsi atau spesifikasi produk, kurang mengetahui standar ukuran yang diinginkan dan tidak melakukan video *unboxing* sebagai bukti yang sesuai jika terjadi ketidaksesuaian atau kerusakan produk. Penilaian buruk atau ulasan negatif konsumen dapat menyebabkan jeleknya reputasi toko pelaku usaha dan membuat calon pembeli tidak jadi membeli produk yang dijual tersebut sehingga pelaku bisnis mengalami penjualan yang menurun.
2. Pemberian ulasan negatif konsumen terhadap pelaku usaha pada *e-commerce* shopee di toko PeakMarket, crackedattic, dan imobeeofficial melanggar prinsip dalam etika bisnis Islam yaitu kejujuran dan kebenaran. Selain itu dalam ketentuan dalam Fatwa MUI Nomor 24 Tahun 2017 tentang Hukum dan Pedoman Bermuamalah Melalui Media Sosial, menyebutkan bahwa memproduksi dan/atau menyebarkan informasi yang

tidak benar kepada masyarakat hukumnya haram, maka pemberian ulasan negatif oleh konsumen yang tidak beritikad baik ini melanggar prinsip-prinsip etika bisnis Islam, sehingga tindakan konsumen tersebut yang memberikan ulasan yang tidak sesuai atau bertentangan dengan aturan-aturan hukum Islam sehingga hukumnya haram. Karena didalamnya terdapat suatu ketidakjujuran, dan ketidak sesuaian hal ini sama dengan memberikan kebohongan. Tinjauan Hukum Positif terhadap ulasan negatif konsumen kepada pelaku bisnis *e-commerce* shopee, yang dialami 3 toko shopee bahwa pemberian ulasan negatif konsumen yaitu melanggar prinsip itikad baik, kehati-hatian dan transparansi pada Pasal 3 Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Selain itu, konsumen yang melakukan tindakan pemberian ulasan negatif telah melanggar yang disebutkan dalam Pasal 28 (3) Undang-Undang Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu “Setiap orang dengan sengaja menyebarkan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang diketahui memuat pemberitahuan bohong yang menimbulkan kerusuhan masyarakat” yang mengakibatkan dalam perundang-undangan yaitu Pasal 45 angka (3) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam pasal tersebut Setiap Orang yang dengan sengaja menyebarkan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang diketahuinya memuat pemberitahuan bohong yang menimbulkan kerusuhan di masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (3) dipidana dengan pidana

penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/ atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

B. Saran

1. Untuk Konsumen, apabila hendak melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce/ marketplace* untuk lebih teliti dalam membaca deskripsi serta ketentuan-ketentuan yang telah dibuat oleh pelaku bisnis maupun Marketplace itu sendiri, karena jika kurang teliti dalam hal tersebut maka dapat menyebabkan ketidak sesuaian produk yang di beli. Selain itu, penting juga membaca ketentuan-ketentuan karena jika apabila terjadi ketidaksesuaian produk yang disebabkan oleh pihak penjual maka dapat dikomunikasikan lagi dengan penjual tersebut, seperti biasanya para penjual membuat ketentuan berupa menyuruh konsumen untuk melakukan video *unboxing* saat membuka paket agar nantinya dapat dibuktikan kepada penjual dan dapat menghindari kekecewaan konsumen itu sendiri sehingga memberikan penilaian buruk tanpa adanya komunikasi terlebih dahulu oleh penjual. Alangkah baiknya dalam memebrikan ulasan diusahakan sesuai dengan produk yang ulas serta dengan menggunakan tata bahasa yang baik agar tidak terjadi juga kesalahpahaman oleh calon pembeli yang hendak mebeli produk tersebut.
2. Upaya hukum yang dapat dilakukan pelaku usaha terhadap tindakan konsumen yang merugikan adalah dengan melakukan penyelesaian sengketa melaui jalur litigasi (jalur pengadilan) dan non litigasi (diluar pengadilan) atau biasa disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa. Pada jalur litigasi pelaku usaha dapat melaporkan kepad pihak kepolisian

sekaligus dapat melakukan gugatan atau tuntutan pada tahap persidangan terhadap pelaku yang dianggap telah merugikan pelaku usaha. Apabila menggunakan jalur non litigasi dapat diselesaikan dengan menggunakan metode konsultasi, negoisasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

3. Upaya yang dapat diambil penyelenggara platform untuk mengatasi tindakan pemberian ulasan negatif konsumen adalah dengan memperkuat sistem verifikasi data pengguna yang akurat untuk melindungi kepentingan para pihak apabila terjadi sengketa, memberlakukan syarat dan ketentuan yang bersifat mengikat pada saat menuliskan ulasan dan pemberian sanksi yang tegas apabila terjadi tindakan yang merugikan dan melanggar undang-undang. Bentuk perwujudan pemberlakuan syarat dan ketentuan pada saat memberikan ulasan adalah dengan memberlakukan perjanjian yang mengikat antara konsumen dan platform. Perjanjian tersebut berisi ketentuan pemberian ulasan serta ancaman apabila pihak pengguna menulis ulasan yang bersifat negatif ataupun ada unsur kebohongan. Apabila konsumen memberikan ulasan bohong, konsumen harus siap apabila dikenakan Pasal 45 angka (4) UU No 1 2024 tentang ITE. Penyedia platform tidak hanya dapat memberlakukan pengupayaan hukum saja melainkan bisa memberlakukan upaya non hukum. Upaya tersebut berupa pemberian sosialisasi bagi masyarakat yang menggunakan *e-commerce* agar lebih memperhatikan penulisan ulasan saat berbelanja *online*.