

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang Masalah**

Semakin berkembangnya zaman perekonomian global di masa kini di pengaruhi dengan kemajuan teknologi. Hampir dari seluruh aspek kehidupan terpengaruh oleh kemajuan teknologi. Dalam bidang ekonomi dan perdagangan, jaringan internet mulai di pakai sebagai sarana untuk berbisnis. Informasi teknologi telah menciptakan peluang baru dalam pekerjaan manusia sekarang. Salah satu contohnya yaitu *E-commerce* yang merupakan kegiatan perdagangan yang masuk dalam ruang informasi dan komunikasi dalam perkembangan zaman pada saat ini.<sup>1</sup>

Perkembangan teknologi ini membuat perubahan perilaku terhadap Masyarakat yang biasanya jual beli di lakukan secara tatap muka menjadi melalui internet. Dan salah satu perubahan perilaku tersebut ialah Belanja secara online (online shop) yang merupakan bentuk dari *e-commerce*. Adapun pengertian dari *E-commerce* itu sendiri ialah transaksi komersial yang di lakukan secara digital antara individu dan organisasi<sup>2</sup>. Belanja online ini bisa melalui media elektronik seperti smartphone atau tablet.<sup>3</sup> Banyak sekali sekarang ini orang-orang yang menggunakan *e-commerce* untuk berbelanja. Salah satu keunggulan *e-commerce*

---

<sup>1</sup> Ida Ayu Eka Pradnyaswari dan I Ketut Westra, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa *E-Commerce*" 8, no. 5 (2020): 759.

<sup>2</sup> Santika Dewi, "Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kemudahan Pengguna, dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Beli Marketplace Shopee Pada Mahasiswa Universitas Negri di Makasar" (other, Universitas Hasanuddin, 2021), hlm 1-2, <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/5765/>.

<sup>3</sup> W. Chmielarz dan T. Parys, "The Use Of Mobile Technologies In *E-Commerce*," *ICERI2017 Proceedings*, 2017, hlm.18, <https://doi.org/10.21125/iceri.2017.1063>.

banyak diminati karena kemudahan yang ditawarkan, yaitu konsumen bisa membeli barang dengan mudah dan cepat sehingga konsumen juga bisa menghemat waktu dan biaya. Selain itu bagi pedagang sendiri *online-commerce* menjadi salah satu wadah untuk membuka usaha secara online karena tidak banyak biaya yang dikeluarkan dan sangat efisien.<sup>4</sup>

Dalam berbelanja online pada platform *e-commerce* Masyarakat banyak menggunakan *marketplace*, *marketplace* merupakan pasar dalam model digital. Jual beli melewati *marketplace* di Masyarakat menimbulkan dampak yang besar pada perekonomian terutama pada jual beli online yang semakin mudah diakses oleh pengguna. Jual beli melalui *marketplace* menawarkan berbagai macam promo sehingga menarik minat masyarakat untuk menjadi konsumen di *marketplace*.<sup>5</sup> Terdapat beberapa *marketplace* yang dapat digunakan untuk berbelanja secara online salah satunya Shopee<sup>6</sup>.

Oleh karena itu sistem jual beli online melalui *marketplace* ini ternyata masih memiliki pandangan negatif. Ada pelaku konsumen tertentu yang tidak ingin melakukan pembelian secara online dikarenakan sedikitnya kepercayaan, keyakinan atas kualitas dan layanan serta tingginya resiko penipuan yang mungkin akan terjadi.

---

<sup>4</sup> Bunga Andjani dan Abraham Ferry Rosando, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam E-Commerce Yang Dirugikan Akibat Dugaan Order Fiktif" 3, no. 1 (2023): hlm.708.

<sup>5</sup> Sumarni Arny, Hadi Daeng Mapuna, dan Muhammad Anis, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Pada Market Online Lazada" 2 (2021): hlm.224.

<sup>6</sup> Santika Dewi, "Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kemudahan Pengguna, dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Beli Marketplace Shopee Pada Mahasiswa Universitas Negri di Makasar," t.t., hlm.4.

Maka bisa dikatakan dalam sistem jual beli online ini keyakinan dan kepercayaan adalah suatu hal yang penting terkait atas suatu keputusan pembeli dalam membeli. Adapun menurut Bilon Sinamora, yaitu kepercayaan dari konsumen adalah aspek psikologis yang bisa mempengaruhi keputusan dari para pembeli.<sup>7</sup>

Saat melakukan belanja online, para pembeli memiliki banyak pilihan, di sudut pandang yang lain para pembeli juga terbatas untuk memiliki informasi secara langsung dari produk yang ingin mereka beli. Dikarenakan para pembeli tidak dapat menyentuh atau merasakan barang atau produknya secara langsung.<sup>8</sup> Sehingga ada *marketplace* seperti shopee membuatkan layanan berupa rating dan ulasan dapat dilihat para calon pembeli. Pengertian *Rating* ialah berupa penilaian dengan bentuk *Rank* atau tingkatan yang biasanya di bentukkan berupa symbol bintang, adapun ulasan ialah ungkapan seorang pembeli berupa kritik, saran dan pujian terhadap suatu produknya atau kualitas layanan yang di dapatkan oleh pembeli.<sup>9</sup>

Rating dan ulasan tertampak jelas di setiap toko penjual barang di marketplace. Maka di sediakannya layanan berupa rating dan ulasan tersebut diharapkan agar para calon pembeli dapat melakukan pengecekan barang atau produk terlebih awal sebelum membeli dengan melihat rating serta ulasan tersebut dari pembeli-pembeli sebelumnya, agar terjadinya kepercayaan antar pembeli dan

---

<sup>7</sup> Bilon Sinamora, *Panduan Perilaku Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009), hlm. 11.

<sup>8</sup> Eliska Sri Putri Ningsih, "Pengaruh Rating Dan Online Costomer Review Terhadap keputusan Pembelian Secara Online Pada Marketplace Shopee" (Makassar, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019), hlm, 17.

<sup>9</sup> Zakky Fahma Auliya, Moh Rifqi Khairul Umam, dan Septi Kurnia Prastiwi, "Online Costumer Reviews (OTRs) dan Rating: Kekuatan Baru pada Pemasaran Online di Indonesia," *EBBANK* 8, no. 1 (22 Juni 2017): hlm, 88-89.

penjual. Di mana para pembeli dapat memberikan ulasan serta rating secara cuma-cuma (tidak wajib) setelah transaksi pembelian.<sup>10</sup>

Ulasan dan rating konsumen sangat penting perannya bagi pelaku usaha yakni guna memengaruhi baik atau buruknya reputasi pelaku usaha di mata konsumen. Serta menjadi sarana pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan yang mereka tawarkan. Oleh karena perannya cukup penting bagi pelaku usaha, persoalan kemudian datang ketika pelaku usaha mencoba memanipulasi ulasan konsumen tersebut dengan membuat ulasan konsumen palsu atau fiktif. Praktik membuat ulasan palsu oleh pelaku usaha di marketplace ini sendiri dapat dilakukan dengan membuat ulasan konsumen positif tujuannya agar meningkatnya reputasi produk dan jasa mereka<sup>11</sup> dengan adanya ulasan fiktif yang di buat oleh pelaku usaha jelas melanggar aturan dalam kedudukan bisnis online dan menyesatkan konsumen dalam membuat Keputusan.

Seperti contoh kasus yang terjadi pada Gracia yang telah melakukan pembelian tas pada toko X di aplikasi Shopee. Pada saat melihat ulasan di toko X tersebut rata-rata memebrikan testimoni yang baik sehingga menimbulkan ketertarikan untuk melakukan pembelian pada toko X tersebut. Setelah menunggu bererapa hari barang yang di pesan di toko X tersebut datang kemudian Gracia segera membuka belanjaan tersebut dan ternyata tas yang di beli tidak sesuai dengan

---

<sup>10</sup> Dewi, "Pengaruh Kepercayaan Konsumen," t.t., hlm, 8.

<sup>11</sup> Adis Nur Hayati, S. H. Al Araf Assadallah Marzuki, dan Nurangga Firmanditya, "Ulasan Palsu di Platform Digital: Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dan Pelaku Usah," *Masyarakat Indonesia* 49, no. 1 (2023): hlm. 124.

testimoni yang ada di dalam toko X tersebut.<sup>12</sup>

Peristiwa tersebut sangat merugikan bagi konsumen dengan adanya ulasan palsu tersebut sangat berpontesi bagi konsumen untuk menerima barang tidak sesuai dengan gambar dan deskripsi yang tertera. dengan banyaknya kasus seperti ini menunjukkan lemahnya kedudukan konsumen dalam jual beli online, sedangkan konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang jujur terkait produk yang akan di belinya

Dengan adanya peristiwa di atas hak-hak konsumen harus di lindungi karena konsumen merupakan salah satu pihak dalam transaksi ekonomi dan beberapa pelaku usaha mengabaikan hak-haknya. Sebagaimana dalam Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen salah satu hak dasar konsumen yang harus di lindungi adalah kepastian hukum dalam masalah perdagangan elektronik.<sup>13</sup>

Islam juga mengatur mengenai transaksi jual beli yang mengandung kejahatan yang merugikan salah satu pihak dalam jual beli. Di dalam islam membolehkan seluruh manusia di muka bumi untuk melakukan kegiatan jual beli barang atau jasa tetapi harus sesuai dengan hukum syariah. Islam telah mengatur terkait rukun, syarat, maupun bentuk jual beli yang di perbolehkan di dalam Al Quran. Terkait dengan kejadian di atas yang mana konsumen telah di rugikan oleh

---

<sup>12</sup> JONATHAN AGUSTINUS SIAHAAN, "Perlindungan Konsumen Atas Testimoni Tidak Sesuai Pada Electronic Commerce (Studi Kasus Pada Aplikasi Shopee)," 2023, hlm.02.

<sup>13</sup> Ari Apriatman Molle, Teng Berlianty, dan Agustina Balik, "Perlindungan hukum terhadap konsumen Shopee atas barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk," *Pattimura Law Study Review* 1, no. 1 (2023): 1–15.

pelaku usaha akibat ulasan dan rating fiktif<sup>14</sup>. Al-Qur'an menuntun kepada manusia untuk melakukan usaha-usaha yang baik dan halal dan menjauhkan dari hal-hal yang batil dan diharamkan sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al Quran surah An Nisa: (4) : 29 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ بِيَعَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا  
 أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu sendiri. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.(Q.S. An Nisa [4] : 29)<sup>15</sup>*

Setelah penulis observasi banyaknya konsumen pengguna Shopee yang tertipu oleh ulasan dan rating palsu dari pelaku usaha penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut berdasarkan latar belakang di atas, dalam bentuk penelitian ilmiah yang memuat judul “Perlindungan Hukum Pada Konsumen Di *Marketplace* Terhadap Ulasan Dan Rating Palsu Dalam Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, ada beberapa pokok masalah yang hendak dikembangkan, sehingga dapat dirumuskan sebagai berikut:

<sup>14</sup> Laila Nur Robbiah dan Ah Kholis Hayatuddin, “Fake Order Pada Toko FSJ\_Store Di Marketplace Shopee Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Dan Etika Bisnis Islam” (PhD Thesis, UIN Raden Mas Said Surakarta, 2022), <http://eprints.iain-surakarta.ac.id/3695/1/Skripsi%20Laila%20Nur%20Robbiah%2020%20Des%202022%20fix%20%281%29.pdf>.

<sup>15</sup> “Al-Qur’an Kemenag,” hlm.77, diakses 14 Maret 2024, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/4?from=29&to=176>.

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen di *marketplace* terhadap ulasan dan rating palsu dalam perspektif hukum positif?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen di *marketplace* terhadap ulasan dan rating palsu dalam perspektif hukum Islam?
3. Apa persamaan dan perbedaan perlindungan hukum bagi konsumen di *marketplace* terhadap ulasan dan rating palsu dalam perspektif hukum positif dan hukum Islam?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen di *marketplace* terhadap ulasan dan rating palsu dalam perspektif hukum positif.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen di *marketplace* terhadap ulasan dan rating palsu dalam perspektif hukum Islam.
3. Untuk mengetahui persamaan dan perbedaan perlindungan hukum bagi konsumen di *marketplace* terhadap ulasan dan rating palsu dalam perspektif hukum positif dan hukum Islam.

### **D. Signifikansi Penelitian**

Berdasarkan Penelitian yang akan dilakukan, penelitian ini dapat diharapkan:

1. Memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang perlindungan konsumen.
2. Memberikan informasi dan pengetahuan kepada konsumen tentang hak-hak mereka dalam bertransaksi di *marketplace*.
3. Memberikan masukan kepada penyelenggara *marketplace* untuk

meningkatkan perlindungan konsumen terhadap ulasan dan rating palsu.

#### E. Definisi Operasional

1. Perlindungan Hukum adalah suatu perlindungan yang di berikan terhadap subjek hukum dalam bentuk instrument hukum, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang bersifat preventif dan repressif. Dengan kata lain perlindungan hukum merupakan perwujudan fungsi hukum, yaitu hukum dapat memberikan konsep keadilan, ketertiban, kepastian, kepentingan dan perdamaian. yang di maksud dengan perlindungan hukum dalam penelitian ini adalah perlindungan terhadap konsumen di dalam *marketplace* terhadap ulasan dan rating palsu dari pelaku usaha.<sup>16</sup>
2. *Marketplace* adalah salah satu layanan *e-commerce* yang menjadi wadah bertemunya antara penjual dan pembeli secara online untuk melakukan transaksi jual beli *marketplace* bisa juga di sebut pasar virtual.<sup>17</sup> *Marketplace* yang dimaksud adalah aplikasi Shoppe
3. Ulasan adalah pendapat secara langsung dari pembeli bisa berupa pujian atau kritikan terhadap produk atau layanan yang di berikan kepada pelaku usaha. Ulasan yang dimaksud dalam penelitian adalah ulasan yang palsu,iktif atau dibuat-buat yaitu dimana pelaku usaha membuat ulasan fiktif yang positif untuk membuat rating toko nya bagus dan menarik di

---

<sup>16</sup> Desi Sommaliagustina, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce di indonesia” 3, no. 2 (2018).

<sup>17</sup> Betti Dame Hutaaruk, Jimmy Febrianus Naibaho, dan Benget Rumahorbo, “Analisi dan Perancangan Aplikasi Marketplace Cindramata Khas Batak Berbasis Android” 3, no. 1 (2017).

mata konsumen..<sup>18</sup>

4. Rating adalah penilaian yang menggunakan simbol Bintang dalam memeberikan pendapat pembeli terhadap produk atau layanan yang di berikan oleh pedagang di *marketplace*. Rating yang di maksud dalam penelitian ini ialah rating yang palsu atau di buat-buat oleh pelaku usaha usaha itu sendiri<sup>19</sup>

## **F. Kajian Pustaka**

Berdasarkan judul yang akan di teliti penulis adalah tentang Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha *E-Commerce* Terhadap Ulasan dan Rating Palsu Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam, maka peneliti menelusuri beberapa skripsi dan jurnal yang dapat dijadikan sebagai masukan atau rujukan bagi penelitian penulis. Bedasarkan beberapa penelitian terdahulu yang penulis telusuri, terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya antara lain:

1. Jurnal Universitas Perwira Purbalingga yang di susun oleh Widadatul Ulya pada tahun 2023 dengan judul “Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Pada Transaksi Bisnis *Social Commerce* Tiktokshop (Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif). Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pelaku usaha selaku seller tiktok shop mendapat prlindungan hukum dan transaksi bisnis di *social commerce* tiktokshop boleh dilaksanakan selama tidak

---

<sup>18</sup> Pratiwi Arbaini, “Penharuh Consumer Online Rating dan Review Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengguna Marketplace Tokopedia,” *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 7, no. 1 (31 Mei 2020), <https://doi.org/10.26905/jbm.v7i1.3897>.

<sup>19</sup> Arbaini.

melanggar ketentuan dalam Alquran dan sumber hukum Islam lainnya.<sup>20</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah mengenai perlindungan hukum dan pendekatan metode penelitian sama-sama menggunakan metode pendekatan normative. Sedangkan perbedaanya peneliti ini fokusnya perlindungan hukum terhadap pelaku usaha sedangkan penelitian yang penulis teliti adalah perlindungan hukum terhadap konsumen, yang mana judul penelitian penulis yaitu “Perlindungan Hukum pada Konsumen di Marketplace Terhadap Ulasan dan Rating Palsu pespektif Hukum Ialsam dan Hukum Positif”

2. Skripsi Sarjana Hukum Universitas Islam Negri Antasari Banjarmasin disusun oleh Alya Nadila dengan judul “Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Akun Game Online Player Unkow’s Battlegrounds (Pubg) Mobile”. Hasil dari penelitian ini adalah masih belum ada peraturan yang membahas secara khusus terhadap kegiatan transaksi jual beli akun game online dalam hal ini peraturan hukum yang dapat digunakan untuk pedoman yaitu UUPK. Perlindungan terhadap konsumen ada beberapa yang tidak sesuai dengan pasal 4 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dikarenakan penjual tidak memberikan hak-hak yang harusnya dimiliki pembeli. Adanya kesadaran hukum yang perlu dimiliki Masyarakat akan hak-hak yang di lindungi undang-undang.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Widadatul Ulya, “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usana Pada Transaksi Bisnis Social Commerce Tiktok Shop ( Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam),” *Journal of Indonesian Comparative of Syari’ah Law* 6, no. 1 (4 Juli 2023): 18–34, <https://doi.org/10.21111/jicl.v6i1.9746>.

<sup>21</sup> Alya Nadila, “Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Akun Game Online PUBG

persamaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang haknya tidak diberikan dalam jual beli. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu penelitian ini tidak menggunakan metode komperatif sedangkan penulis menggunakan metode komparatif dan objek penelitian penulis adalah konsumen yang di rugikan oleh pelaku usaha terkait ulasan dan rating palsu, yang judul penulis “Perlindungan hukum Pada Konsumen Terhadap Ulasan dan Rating Palsu perspektif Hukum Islam dan Hukum positif.

3. Skripsi Sarjana Hukum Univrsitas Islam Negri Maulana Malik Ibrahim Malang yang di susun oleh Nanda Latansa Maftukulhuda tahun 2021 dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap *seller* Shopee Dalam Praktik Pembayaran *cash on Delivery* (COD) Perspektif Undang – Undang Perlindungan Konsumen Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa iktikad baik sebagai bentuk kewajiban pelaku uasaha pada *marketplace* Shopee (Skinbae.Id) telah di tunaikan, namuk adanya ketimpangan dari pembeli yang melakukan pembatalan secara sepihak sehingga pihak Skinbae.Id tidak mendapatkan hak berupa pembayaran atas barang. Dalam hal ini, menurut KHES menyatakan apabila adanya resiko yang diakibatkan oleh pembeli, maka pihak penjual harus menanggung resikonya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah khususnya pada perlindungan hukum

terhadap pihak yang dirugikan dalam jual beli Online. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan penelitian ini menggunakan metode empiris sedangkan penelitian saya menggunakan metode penelitian normative serta fokus penelitian ini fokusnya terhadap salah satu sistem pembayaran cash on delivery (COD) yang bisa digunakan di aplikasi tersebut sedangkan dalam penelitian saya fokus pada rating dan ulasan palsu dari pelaku usaha pada penjualan online di *marketplace*<sup>22</sup>

4. Skripsi Sarjana Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta yang disusun oleh Lila Mustainah Tahun 2023 dengan Judul “Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Live Streaming Preseotif Hukum Islam Dan Hukum Positif”. Hasil penelitian ini penerapan perlindungan konsumen terhadap jual beli melalui live streaming melalui platform Instagram dan shoppe dimana masing-masing memiliki perlindungan dalam jual beli live streaming dan keduanya berbeda, dan juga membedakan hak-hak dan kewajiban konsumen dalam perlindungan konsumen. yang mana pelaku usaha melakukan live streaming tidak sesuai dengan aturan yang ada sehingga konsumen merasakan kerugiannya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas perlindungan hukum terhadap konsumen dengan studi komperatif hukum Islam dan hukum positif. dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis

---

<sup>22</sup> Nanda Latansa Maftukulhuda, “Perlindungan Hukum Terhadap Seller Shopee Dalam Praktik pembayaran Cash On Delivery ( COD ) Perspektif Undang - Undang Perlindungan Konsumen Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah ( KHES ) ( Studi Kasus Di Toko Online Shopee Skinbae.Id )” (Malang, Universitas Islam Negeri Malana Malik Ibrahim, 2021), hlm, 82.

adalah penelitian ini objeknya yaitu live streaming yang dilakukan oleh pelaku usaha yang tidak sesuai dengan aturan yang ada sedangkan penelitian penulis objeknya yaitu ulasan dan rating palsu yang dibuat pelaku usaha, yang mana judul penelitian penulis adalah “Perlindungan Hukum Pada Konsumen Di Marketplace Dari Ulasan Dan Rating Palsu Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif”<sup>23</sup>

5. Skripsi Sarjana Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang disusun oleh Cantika Putri Azzahra Tahun 2023 dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Barang Secara Online”. Hasil Penelitian ini sebagai pelaku usaha dan konsumen tidak boleh melanggar hak masing-masing pihak. Hambatan dalam perlindungan hukum terhadap pengguna jasa titip barang secara online apabila terjadi cacat pada produk adalah kedudukan konsumen dan pelaku usaha tidak seimbang. Konsumen harus lebih berhati-hati karena proses jasa titip barang online hanya menggunakan asas kepercayaan, jadi jika konsumen merasa haknya dirugikan dapat mengajukan tuntutan secara perdata untuk mendapatkan hak miliknya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah sama-sama membahas perlindungan hukum terhadap konsumen, sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini dari segi objeknya penelitian ini membahas perlindungan hukum terhadap konsumen menggunakan jasa titip barang online sedangkan penelitian saya adalah

---

<sup>23</sup> Lila Mustainah, “Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Live Streaming Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif,” (bachelorThesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024), <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/76356>.

Perlindungan Hukum Pada Konsumen di *Marketplace* Terhadap Ulasan Dan Rating Palsu Dari Pelaku Usaha.<sup>24</sup>

## G. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang akan dilakukan oleh peneliti untuk menjawab permasalahan peneliti atau rumusan masalah.

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian hukum normatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan komparatif. Menurut Soerjono Soekanto penelitian normatif atau yang lebih dengan *legal research* adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan kepustakaan.<sup>25</sup> Khususnya yang berkaitan dengan permasalahan yang penulis angkat yaitu “Perlindungan Hukum Pada Pelaku Usaha *Marketplace* Terhadap Ulasan dan Rating Palsu Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam”

### 2. Bahan Hukum

Bahan hukum dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga, yaitu bahan hukum primer, sekunder dan tersier :

#### a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer dalam penelitian yang akan penulis teliti

---

<sup>24</sup> Cantika Putri Azzahra, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Titip Barang Secara Online,” diakses 22 Januari 2024, <http://repository.unissula.ac.id/29839/>.

<sup>25</sup> Dr Jonaedi Efendi M.H S. H. I. dan Prof Dr Johnny Ibrahim M.Hum S. H. , S. E. , M. M., *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris* (Prenada Media, 2018).

mengenai “Perlindungan Hukum Pada konsumen *Marketplace* Terhadap Ulasan dan Rating Palsu Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam” diantaranya adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Hukum perdata. Bahan primer yang di gunakan dalam hukum Islam yaitu fatwa MUI Nomor 24 Tahun 2017 dan KHES

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan sekunder yaitu data penunjang dari data primer yang diperoleh dari buku-buku, hasil-hasil penelitian dan literatur-literatur lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yang menjadi pelengkap bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier seperti kamus-kamus bahasa Indonesia dan kamus Bahasa asing.

3. Teknik Pengumpulan bahan hukum

Setelah menetapkan permasalahan hukum yang ingin di teliti, peneliti selanjutnya melakukan penelusuran untuk mencari bahan-bahan referensi yang bisa di jadikan sebagai rujukan dalam penelitian kali ini. Bahan hukum yang digukan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara studi Pustaka baik itu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier. Penelusuran bahan hukum tersebut dapat dilakukan dengan membaca, melihat baik melalui buku fisik di perpustakaan UIN

Antasari Banjarmasin ataupun buku yang bersumber dari internet

#### 4. Teknik Analisis Bahan Hukum

Setelah bahan hukum yang akan dijadikan rujukan dalam penelitian ini, maka Langkah selanjutnya adalah pengolahan bahan hukum dengan beberapa cara, yaitu:

- a. Identifikasi: yaitu melakukan pengorganisasian bahan hukum melalui prosedur seleksi baik dari segi kesesuaian, dapat diinterpretasi dan memiliki nilai atau standar baik dalam teori maupun konsep hukum.
- b. Klasifikasi: yaitu pengelolaan bahan hukum dan Menyusun bahan hukum sehingga menjadi sistematis dan memiliki keterkaitan antara satu bahan hukum dengan bahan hukum lainnya

### **H. Sistematika Penulisan**

Agar kiranya dapat memberikan kejelasan pada penelitian yang akan dilakukan ini, maka perlu ada sistematika penulisan yang isinya adalah rangkaian informasi terkait dengan materi hingga hal yang nantinya akan dibahas disetiap bab. Sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I, adalah Pendahuluan yang berisikan gambaran atau biasa sering disebut sebagai latar belakang penelitian yang disertai dengan alasan melakukan penelitian. Setelahnya ada rumusan masalah yang mana isinya adalah pertanyaan-pertanyaan yang akan diteliti oleh peneliti. Kemudian tujuan masalah yang isinya adalah tujuan peneliti dalam melakukan penelitiannya. Lalu ada definisi operasional yang didalamnya memberikan informasi terkait definisi beberapa istilah yang

digunakan pada judul. Selanjutnya ada kajian pustaka yang isinya menjelaskan perihal perbedaan dari penelitian-penelitian yang telah lalu. Terakhir disebut sistematika penulisan karena didalamnya menjelaskan tentang kaidah atau aturan dalam penulisan.

Bab II, adalah penjelasan mengenai topik yang di bahas dalam suatu penelitian, seperti halnya dalam penelitian yang akan dilakukan ini yaitu terkait Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di *Marketplace* Terhadap Ulasan dan Rating Palsu Dalam Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam

Bab III, yaitu penjelasan lanjut mengenai topik yang akan dibahas dalam penelitian yaitu penjelasan menurut hukum positif dan hukum Islam tentang perlindungan hukum pada konsumen di *marketplace* terhadap ulasan dan rating palsu dari konsumen.

Bab IV, berisi tentang Pembahasan Analisa perbandingan hukum islam dan hukum positif terkait perlindungan hukum pada konsumen di *marketplace* terhadap ulasan dan rating palsu dari konsumen.

Bab V, adalah bagian penutup yang mana isinya simpulan umum dari analisis penelitian yang telah dilakukan sekaligus menunjukkan keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Tujuannya agar dapat memudahkan para pembaca nantinya yang ingin tahu hasil dari penelitian. Kemudian ada saran yang tujuan untuk memberikan masukan yang dirasa perlu atau masih adanya kekurangan dalam penelitian yang ditingkatkan.