

# Perlindungan Konsumen Terhadap Customer Yang Memberi Rating Rendah Pada Online Shop Di E-Commerce

Danu Ahmad Fadel<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Faculty of Law, Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia. E-mail: danuahmad@gmail.com

---

**Abstract:** E-commerce is something that is needed by humans, especially in progress of this era is quite rapid. Human needs are particularly complex in today's way of buying and selling, namely through the online system, talking about buying and selling the online system cannot be separated from the assessment system or what is called a system rating, the rating system contains a series of ratings called ratings online.

The number of ratings is a very important assessment for an online shop in e-commerce, the number of ratings affects trust, comfort and security when buying and selling transactions through the online system, the result is a rating system. Ease of making comments and assessments of goods or services sold online. Rating award results from each transaction can cause problems for all involved. Customers who use the rating system often receive a response from the seller, ranging from a good response to a good response bad character. Many customers who give bad ratings are responded to by sellers bad. This problem is certainly detrimental to the customer as the recipient of the product online purchases, moreover customers as buyers of goods online can get items that do not match the catalog in the online shop.

**Keywords:** Low Rating, Consumer protection, E-commerce.

**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.

---

## 1. Pendahuluan

Majunya zaman mengakibatkan adanya kemudahan dalam jual beli online seperti melalui e-commerce bahkan pada saat ini banyak jenis e-commerce yang muncul sehingga banyak orang dengan mudah menjual dan membeli barang secara online. Untuk mendapatkan pangsa pasar dengan luas dan untuk mengikuti perkembangan zaman, penjual/seller juga menerapkan penjualan secara online.

Karena banyaknya persaingan dagang pada e-commerce dan hal tersebut diperlukannya salah satu parameter untuk menyeleksi dan melihat kredibilitas untuk menjual. Salah satu parameter yang digunakan adalah penilaian atau rating yang diberikan oleh konsumen pada review dagangan konsumen yang dijual.

Namun karena kemudahan dan luasnya cakupan serta persyaratan yang mudah dalam melakukan transaksi jual beli online tersebut orang-orang juga dapat dengan mudah melakukan komplain secara online tanpa harus mengunjungi toko tersebut, salah satunya melalui e-commerce dapat melakukan komplain barang yang dijual oleh penjual jika barang tersebut diterima tidak sesuai harapan pembeli, seperti seorang customer yang komplain ke salah satu online shop di e-commerce melalui akun e-commerce-nya yang digunakan untuk mengomentari online shop pada e-commerce tersebut. namun seller online shop tersebut tidak terima dengan komentar negatif dan rating rendah yang diberikan oleh customer tersebut sehingga mengakibatkan adanya keributan yang terjadi secara online melalui chatting di aplikasi e-commerce yang berakhir seller online shop tersebut memberi somasi kepada customer dan ingin memproses secara hukum.

Dii kutiip meilaluii laman beiriita Suara.com deingan judul “Keisal Dapat Niilaa Biintang Satu, Peinjua Olshop Ancam Somasii Peilanggannya”,

Akun Twiitteir @txtdariolshop meingunggah beibeirapa foto tangkapan layan peircakapan antara si peinjua olshop dengan peilanggannya. Dalam foto tangkapan layan teirseibut si pelanggan menyebut pakaiian teirseibut tiidak layak diijual dan peiniilaian bintang satu untuk olshop teirseibut. Tak teiriima deingan peiniilaian buruk dari peilanggannya, si penjual langsung beireiaksii keiras. Iia meingancam akan melayangkan somasii keipada peilanggannya iitu dan mengirimkan somasii kei keidiamannya.

Aksi penjual melawan pelanggan yang memberikan nilai buruk terhadap tokonya itu ternyata tidak hanya terjadi satu kali. Warganet mengungkapkan si penjual juga sempat merespon kritik pelanggan lainnya dengan membagikan data pribadi pelanggan tersebut ke publik. Aksi penjual tersebut dinilai berlebihan dan berpotensi melanggar penyalahgunaan data konsumen. Usai aksi nekat si penjual itu viral di media sosial, si penjual telah menghapus produk yang banyak dikritik oleh para pelanggan itu.

Permasalahan ini tentunya merugikan bagi customer selaku pembeli rating rendah, apalagi selaku pembeli rating rendah bertujuan untuk membeli rating yang sesuai dengan barang yang diterima customer tersebut, bahwa barang yang diterimanya tidak sesuai dengan penjelasan pada katalog toko yang menjual barang tersebut. Hal tersebut tentunya telah melanggar hak konsumen sebagaimana yang tertera pada Pasal 4 huruf a - d Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan “pembeli memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi 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 ditanggapi oleh regulasi maupun pengaturan-pengaturan terkait hal pembelian rating rendah terhadap online shop pada e-commerce, tentunya dapat membawa masalah lainnya bagi customer yang membeli rating rendah pada online shop. Keberadaan hukum dalam kasus ini tentunya sangat diperlukan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada para customer selaku pembeli rating rendah. Namun dalam hal pembelian rating rendah ini, belum ada hukum yang mengatur secara terperinci mengenai pembelian rating rendah terhadap online shop, hal tersebut menimbulkan adanya kekosongan hukum/regulasi/kebijakan yang apabila tidak segera ditangani menyebabkan terjadinya kebingungan, ketidakpastian hukum,

keitiidakadiilan, seirta peirmasalahan hukum lainnnya yang tiidak sejjalan deingan amanat konstiiitussii.

Beirangkat darii masalah diiatas, peinuliis meirasa peirlu untuak meiniinjau leibiih dalam meingeinaii Bagaiimana peirliindungann teirhadap customeir yang meimbeirii ratiing reindah pada onliinei shop dii ei-commeircei, meingiingat peimbeirii ratiing pada onliinei shop dii ei-commeircei cukup seiring diilakukan. Seihiingga peinuliis teirtariik meingangkat masalah iinii meinjadii seibuah peineiliitian deingan Judul PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP CUSTOMER YANG MEMBERI RATING RENDAH PADA ONLINE SHOP DI E-COMMERCE.

## **2. Metode**

Penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif yakni dengan melakukan penelitian berdasarkan peraturan perundang-undangan, teori-teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan penulisan penelitian ini. Sifat Penelitian dalam penulisan Skripsi ini adalah sifat penelitian preskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan saran-saran mengenai apa yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah tertentu. Menganalisa permasalahan yang ada melalui bahan hukum yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan disusun dengan berlandaskan konsep-konsep yang digunakan. Penelitian ini menggunakan tipe pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yang merupakan penelitian hukum dimana diutamakan bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan (baik peraturan yang masih berlaku maupun peraturan yang sudah tidak berlaku) sebagai bahan acuan dasar dalam melakukan penelitian. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan mengidentifikasi informasi kunci dan relevansi sumber dengan pertanyaan penelitian. Narasi atas pertanyaan penelitian kemudian dianalisis untuk merumuskan rekomendasi bagi Mahasiswa, dan Masyarakat Indonesia terkait

dengan aturan hukum tentang pemberian *rating* rendah terhadap *online shop* di *e-commerce*.

### **3. Perlindungan Terhadap Costumer yang Memberi *Rating* Rendah Pada Online Shop di E-Commerce**

*Rating* memberikan referensi kepada calon konsumen. *Rating* adalah bagian dari review yang menggunakan bentuk simbol bintang daripada bentuk teks dalam mengekspresikan pendapat dari pelanggan. *Rating* dapat diartikan sebagai penilaian dari pengguna pada preferensi suatu produk terhadap pengalaman mereka mengacu pada riwayat transaksi/pembelian melalui toko *online e-commerce*. Cara kerja *rating* adalah apabila konsumen membeli barang dan Ketika barang tersebut sudah diterima konsumen, maka konsumen dapat memberikan *rating* serta ulasan atau deskripsi produk terhadap produk atau jasa yang diterimanya.

Jika sebuah toko mendapatkan *rating* mendapatkan bintang satu atau *rating* buruk, tentunya akan berimbas pada menurunnya nilai rata-rata toko tersebut, hal ini juga dapat membuat pelanggan enggan untuk berbelanja pada toko yang memiliki *rating* buruk sehingga secara tidak langsung dapat menurunkan nilai jual dari toko *online*. Karena itulah penjual perlu memperhatikan dan mengetahui seberapa penting *rating* terhadap penjualan, mengingat dampak terhadap sebuah toko *online* yang diberikan bintang 1 di *marketplace* akan merugikan.

Di Indonesia dalam bertransaksi antara penjual dengan konsumen baik secara *online* dan *offline* itu diatur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 1 angka 1 UUPK mendefinisikan bahwa Perlindungan Konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Dalam UUPK Pasal 1 angka 2, mendefinisikan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk lain dan tidak diperdagangkan”. Sehingga dengan adanya perlindungan konsumen tersebut, konsumen dapat menggunakan hak-haknya dalam memberikan *rating* terhadap toko *online* di *e-commerce*.

Perlindungan konsumen tersebut selanjutnya diatur dalam Pasal 3 dan 4 UUPK yang menjelaskan mengenai tujuan perlindungan konsumen serta hak-hak konsumen. sebagai berikut :

Perlindungan konsumen bertujuan:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksek negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen :

Hak konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Adapun penjelasan dari hak-hak di atas adalah sebagai berikut :

- 1) Hak konsumen untuk didengarkan pendapat dan keluhan atas barang dan jasa yang digunakan dalam pemberian *rating online shop* sangat penting dalam memastikan bahwa konsumen memiliki pengalaman yang adil dan memadai. Berikut adalah beberapa hak yang dapat dikaitkan dengan hal ini:

- 2) Hak untuk menyampaikan pendapat: Konsumen memiliki hak untuk menyampaikan pendapat mereka tentang barang dan jasa yang mereka gunakan. Ini termasuk memberikan ulasan dan penilaian pada platform *online shop* untuk berbagi pengalaman mereka dengan produk atau layanan tertentu. *Online shop* harus memberikan ruang yang memadai bagi konsumen untuk menyampaikan pendapat mereka tanpa rasa takut atau hambatan.
- 3) Hak untuk keluhan: Jika konsumen menghadapi masalah atau kekecewaan dengan barang atau jasa yang mereka beli, mereka memiliki hak untuk mengajukan keluhan. *Online shop* harus memiliki mekanisme yang jelas dan mudah diakses untuk mengajukan keluhan, seperti formulir kontak atau layanan pelanggan yang responsif. Konsumen harus dijamin bahwa keluhan mereka akan didengarkan dan ditangani dengan serius.
- 4) Hak untuk mendapatkan tanggapan: Konsumen berhak mendapatkan tanggapan yang memadai terhadap pendapat dan keluhan mereka. *Online shop* harus memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap ulasan, penilaian, atau keluhan yang diajukan oleh konsumen. Tanggapan ini haruslah profesional dan mencerminkan komitmen *online shop* untuk memberikan layanan yang baik.
- 5) Hak untuk pembaruan atau perbaikan: Jika ada masalah yang diidentifikasi melalui pendapat atau keluhan konsumen, *online shop* harus memperbaiki atau memperbarui barang atau jasa yang disediakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Konsumen berhak mendapatkan solusi yang memadai untuk masalah yang mereka hadapi.
- 6) Hak untuk privasi: Konsumen memiliki hak untuk privasi dalam menyampaikan pendapat dan keluhan mereka. Informasi pribadi mereka tidak boleh

disalahgunakan atau diungkapkan tanpa persetujuan mereka. *Online shop* harus melindungi privasi konsumen dan mengikuti kebijakan privasi yang berlaku.

Dalam kasus pemberian *rating* rendah oleh customer pada *online shop* di *e-commerce* yang terjadi pada kasus customer dituntut oleh penjual karena dirasa telah merugikan penjual, tindakan penjual menuntut pembeli yang telah memberikan *rating* atas produk/jasanya tersebut telah melanggar hak konsumen yang didasarkan pada Pasal 4 huruf a - d Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan “pembeli memiliki 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.”

Dengan adanya hak dan kewajiban Pelaku Usaha di atas, menjadi sebuah tolak ukur lain bahwa sebenarnya Pelaku Usaha dapat saja menggunakan haknya sebagaimana telah disebutkan pada Pasal 6 huruf b dan d, yaitu berupa hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, serta hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Namun dalam hal ini, Pelaku Usaha haruslah dapat membuktikannya terlebih dahulu, setidaknya-tidaknya adalah dengan cara ia telah menjalankan kewajibannya sebagaimana juga telah disebutkan di atas.

#### **4. Akibat Hukum Atas Perbuatan Pelaku Usaha Memberi Somasi Terhadap Costumer**

Akibat Hukum adalah akibat suatu tindakan yang dilakukan untuk memperoleh suatu akibat yang dikehendaki oleh pelaku dan yang diatur oleh hukum. Tindakan yang dilakukannya merupakan tindakan hukum yakni tindakan yang dilakukan guna memperoleh sesuatu akibat yang dikehendaki hukum.

Lebih jelas lagi bahwa akibat hukum adalah segala akibat yang terjadi dari segala perbuatan hukum yang dilakukan oleh subyek hukum terhadap obyek hukum atau akibat lain yang disebabkan karena kejadian-kejadian tertentu oleh hukum yang bersangkutan telah ditentukan atau dianggap sebagai akibat hukum.

Berdasarkan uraian di atas, untuk dapat mengetahui telah muncul atau tidaknya suatu akibat hukum, maka yang perlu diperhatikan adalah hal-hal sebagai berikut :

- 1) Adanya perbuatan yang dilakukan oleh subyek hukum terhadap obyek hukum atau terdapat akibat tertentu dari suatu perbuatan, yang mana akibat itu telah diatur oleh hukum;
- 2) Adanya perbuatan yang seketika dilakukan bersinggungan dengan pengembanan hak dan kewajiban yang telah diatur dalam hukum (undang-undang).

Contoh mengenai akibat hukum, adalah adanya suatu hak dan kewajiban bagi pembeli dan penjual adalah akibat dari perbuatan hukum jual beli antara kedua belah pihak. Di era serba digital saat ini, tidak dapat dipungkiri bahwa hampir setiap orang menggunakan *e-commerce* sebagai sarana jual beli, hal ini menghasilkan cakupan konsumen yang sangat luas dan banyak.

Hak pelanggan untuk memberikan *rating* rendah kepada pelaku usaha biasanya dilindungi oleh hukum dalam banyak negara, termasuk Indonesia. Hak ini terkait

dengan kebebasan berekspresi dan hak konsumen untuk memberikan umpan balik yang jujur dan adil tentang pengalaman mereka dengan suatu produk atau layanan.

Dalam beberapa negara, hukum perlindungan konsumen juga dapat memberikan perlindungan khusus terhadap hak pelanggan untuk memberikan ulasan atau *rating*. Misalnya, di Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) memberikan hak kepada konsumen untuk memberikan saran dan kritik serta memperoleh perlindungan terhadap penggunaan hak-hak tersebut. Namun, penting untuk dicatat bahwa kebebasan berekspresi dan memberikan *rating* rendah juga memiliki batasan tertentu dalam hukum. Misalnya, ulasan atau *rating* yang mengandung fitnah, pencemaran nama baik, atau pernyataan palsu yang dapat merugikan reputasi pelaku usaha dapat melanggar hukum. Hukum juga melindungi hak pelaku usaha untuk melindungi diri dari penilaian yang tidak adil atau merugikan.

Sebagaimana dijelaskan pada berita online suara.com bahwa ada seorang penjual *online shop* yang mengancam akan melayangkan somasi terhadap pelanggannya. Pasalnya, si penjual olshop itu tak terima mendapatkan penilaian buruk dan hinaan dari si pelanggan. Somasi bertujuan untuk memberikan kesadaran untuk pihak yang disomasi agar mengetahui kelalaiannya dan menyelesaikan kewajibannya sesuai isi perjanjian sehingga permasalahan selesai dan tidak perlu dilanjutkan ke ranah hukum. Sebagaimana dikutip melalui laman berita Suara.com dengan judul “Kesal Dapat Nilai Bintang Satu, Penjual Olshop Ancam Somasi Pelanggannya”.

Akun Twitter @txtdarionlshop mengunggah beberapa foto tangkapan layar percakapan antara si penjual olshop dengan pelanggannya. Dalam foto tangkapan

layar tersebut si pelanggan menyebut pakaian tersebut tidak layak dijual dan penilaian bintang satu untuk olshop tersebut. Tak terima dengan penilaian buruk dari pelanggannya, si penjual langsung bereaksi keras. Ia mengancam akan melayangkan somasi kepada pelanggannya itu dan mengirimkan somasi ke kediamannya.

Padahal dalam hal ini pelanggan tersebut dilindungi hak-haknya sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa seorang konsumen berhak atas hak-hak sebagai berikut.

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; Berdasarkan hak-hak di atas seharusnya konsumen tidaklah dapat diancam atas perbuatannya karena dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen, namun pada faktanya konsumen diancam dengan pemberian somasi oleh pelaku usaha.

Akibat hukum atas perbuatan pelaku usaha memberi somasi terhadap pelanggan dapat bervariasi tergantung pada konteks dan peraturan hukum yang berlaku di negara atau yurisdiksi tertentu. Dalam banyak negara, termasuk Indonesia, somasi adalah tindakan hukum yang umum digunakan sebagai langkah awal dalam menyelesaikan sengketa atau meminta penyelesaian pelanggaran melalui jalur hukum.

Dalam hal ini, akibat hukum atas perbuatan pelaku usaha memberi somasi terhadap pelanggan bergantung pada respons pelanggan terhadap somasi tersebut. Beberapa kemungkinan akibat hukum yang mungkin terjadi adalah sebagai berikut:

**Penyelesaian Damai:** Pelanggan mengakui pelanggaran yang dijelaskan dalam somasi dan menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha secara damai. Dalam hal ini, mereka dapat mencapai kesepakatan mengenai kompensasi, perbaikan pelanggaran, atau tindakan lain yang dianggap perlu.

**Gugatan Hukum:** Jika pelanggan menolak untuk mengakui pelanggaran atau menyelesaikan sengketa secara damai, pelaku usaha dapat memilih untuk mengajukan gugatan hukum terhadap pelanggan. Gugatan ini akan menempatkan kasus di hadapan pengadilan, dan akibat hukumnya akan ditentukan oleh putusan pengadilan.

**Pembatalan Kontrak atau Tindakan Hukum Lainnya:** Pelaku usaha dapat memilih untuk membatalkan kontrak dengan pelanggan atau mengambil tindakan hukum lainnya yang diizinkan oleh peraturan yang berlaku jika pelanggan tidak mematuhi somasi. Konsekuensi hukum yang spesifik akan bervariasi tergantung pada hukum kontrak dan hukum perdata yang berlaku di yurisdiksi yang relevan.

**Gugatan Hukum:** Jika pelanggan menolak untuk mengakui pelanggaran atau menyelesaikan sengketa secara damai, pelaku usaha dapat memilih untuk mengajukan gugatan hukum terhadap pelanggan. Gugatan ini akan menempatkan kasus di hadapan pengadilan, dan akibat hukumnya akan ditentukan oleh putusan pengadilan.

**Pembatalan Kontrak atau Tindakan Hukum Lainnya:** Pelaku usaha dapat memilih untuk membatalkan kontrak dengan pelanggan atau mengambil tindakan

hukum lainnya yang diizinkan oleh peraturan yang berlaku jika pelanggan tidak mematuhi somasi. Konsekuensi hukum yang spesifik akan bervariasi tergantung pada hukum kontrak dan hukum perdata yang berlaku di yurisdiksi yang relevan.

Penting untuk dicatat bahwa penjelasan di atas adalah umum dan dapat bervariasi tergantung pada peraturan hukum dan yurisdiksi tertentu. Jika Anda menghadapi situasi konkret, disarankan untuk berkonsultasi dengan seorang ahli hukum yang berpengalaman untuk mendapatkan nasihat hukum yang tepat berdasarkan keadaan Anda.

## **5. Penutup**

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penggunaan Hak konsumen untuk didengarkan pendapat dan keluhan atas barang dan jasa yang digunakan dalam pemberian *rating online shop* sangat penting dalam memastikan bahwa konsumen memiliki pengalaman yang adil dan memadai. *Online shop* harus memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap ulasan, penilaian, atau keluhan yang diajukan oleh konsumen. Tanggapan ini haruslah profesional dan mencerminkan komitmen *online shop* untuk memberikan layanan yang baik. *Online shop* juga harus melindungi privasi konsumen dan mengikuti kebijakan privasi yang berlaku. Semua hak ini didasarkan pada prinsip perlindungan konsumen dan tujuan untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan pengalaman yang baik dan adil dalam bertransaksi dengan *online shop*.

2. Dalam hal pelanggan memberikan *rating* rendah yang dianggap melanggar hukum atau melampaui batasan yang ditetapkan, pelaku usaha dapat mengambil langkah hukum, seperti mengajukan gugatan pencemaran nama baik. Di sisi lain, pelaku usaha juga memiliki hak untuk menanggapi atau memberikan tanggapan terhadap ulasan pelanggan secara wajar dan sesuai dengan hukum yang berlaku. Jika terdapat sengketa atau masalah yang serius terkait dengan ulasan atau *rating* tersebut, penting untuk mencari nasihat hukum dari ahli hukum yang berkompeten di bidang tersebut.

### **Daftar Pustaka**

- Suara.com. 2020. <https://www.suara.com/news/2020/11/01/214004/kesal-dapat-nilai-bintang-satupenjual-olshop-ancam-somasi-pelanggannya?page=all>. Diakses pada tanggal 17/10/2022
- Bambang Eko Turisno. Perlindungan Konsumen Dalam Iklan Obat. Artikel dalam "MasalahMasalah Hukum". 2012. No. 1. Vol. 41
- Kornelius Benuf. Politik Hukum Legislator dan Ideologi Pancasila. Artikel dalam "Gema Keadilan". 2018. No. 1. Vol. 5
- Sri Rejeki Hartono. 1995. Prespektif Hukum Bisnis Pada Era Teknologi. Semarang: UNDIP Pers
- Jimly Asshiddiqie. 1998. Undang-undang Dasar 1945: Konstitusi Negara Kesejahteraan dan Realitas Masa Depan, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Tetap Madya. Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia
- Mariam Darus Badruzaman. 1986. Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku, Simposium Aspek-aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen yang diselenggarakan oleh BPHN. Jakarta: BPHN
- Anwary, Ichsan, 2023, *Evaluating Legal Frameworks for Cybercrime in Indonesian Public Administration: An Interdisciplinary Approach*, "International Journal of Cyber Criminology Vol 17 No 1 : 12-22, <https://cybercrimejournal.com/menuscript/index.php/cybercrimejournal/article/view/131/>

- Anwary, Ichsan, 2022, *The Role of Public Administration in combating cybercrime: An Analysis of the Legal Framework in Indonesia*, "International Journal of Cyber Criminology Vol 16 No 2 : 216-227, <https://cybercrimejournal.com/menuscript/index.php/cybercrimejournal/article/view/135>
- Anwary, Ichsan, 2023, *Exploring the Interconnectedness Between Public Administration, Legislative Systems, and Criminal Justice: A Comparative Analysis of Malaysia and Indonesia*, "International Journal of Criminal Justice Science Vol 18 No 1 : 172-182, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/616/>
- Anwary, Ichsan, 2022, *Evaluation of the Effectiveness of Public Administration Policies in the Development of Stringent Legal Framework: An Analysis of the Criminal Justice System in Indonesia*, "International Journal of Criminal Justice Science Vol 17 No 2 : 312-323, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/613/>
- Efendi, Jonaedi, Johnny Ibrahim. 2016. *Metode Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Jakarta. Kencana.
- Erlina, *Implementasi Hak Konstitusional Perempuan dalam Peraturan Perundang-undangan di Indonesia*, *Jurnal Konstitusi* Vol 1 No 1 : 2015
- Erliyani, Rahmida. 2020. *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*. D.I Yogyakarta: Magnum Pustaka Utama.
- Faishal, Achmad, Suprpto, *Laws and Regulations Regarding Food Waste Management as a Function of Environmental Protection in a Developing Nation*, "International Journal of Criminal Justice Sciences" Vol 17 No 2 : 2022, 223-237, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/547>
- Firdaus, Muhammad Ananta. *Pelaksanaan Peraturan Daerah Tentang Larangan Kegiatan Pada Bulan Ramadhan di Kota Banjarmasin*. "Badamai Law Journal" Vol 3 No 1 : 2018
- Firdaus, Muhammad Ananta. *Formulasi Kebijakan Pelaksanaan Perlindungan Kawasan Sempadan Sungai Di Kota Banjarmasin*, "Jurnal Ius Constituendum" Vol 6 No 2 : 2021.
- Firdaus, Muhammad Ananta, Mursalin, Arisandy. *Efektivitas Pengaturan Kawasan Sempadan Sungai dengan Sosial Budaya Masyarakat di Kota Banjarmasin*, *Banua Law Review* Vol 4 No 2: 2022
- Gaffar, Afan. 2009. *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan (Cet. VI)*; Yogyakarta: pustaka pelajar kedasama.
- Gozali, Djoni Sumardi, *Identifying the Prevalence of Cybercrime in Indonesian Corporations: A Corporate Legislation Perspective*, "International Journal of Cyber

- Criminology”, Vol 17 No 1: 1-11, 2023, <https://cybercrimejournal.com/menuscript/index.php/cybercrimejournal/article/view/130>
- Haiti, Diana, Syaufi, Ahmad, Fahmanadie, Daddy, Dipriana, Aulia Pasca, Law Enforcement Against Perpetrators of the Crime of Burning Peatlands in Banjar Regency, “Lambung Mangkurat Law Journal, Vol 7 No 2, 2022: 197-207, <http://lamlaj.ulm.ac.id/web/index.php/abc/article/view/296>
- Haiti, Diana, Firdaus, M.Ananta, Apriana, Adistia Lulu, Application of Restorative Justice Values in the Settlement of Medical Malpractice Cases, “PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology, Vol 18 No 7, 2021: 1852-1865, <https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/8045>
- Hanitijo, Ronny Soemitro. 2009. Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Ishaq. 2017. Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi. Bandung. Alfabeta.
- Mispansyah, Nurunnisa, Erniyati, Tiya, Criminalization of Freedom of Assembly in Indonesia, *Islamic Research*, Vol 6 No 2, 2023: 93-103, <http://jkpis.com/index.php/jkpis/article/view/192>
- Nurunnisa, Erliyani, Rahmida, Hermawan, Gilang Fitri, Abdelhadi, Yehia Mohamed Mostafa, *Implications of Annulment of Marriage on the Distribution of Joint Assets according to the Compilation of Islamic Law and National Law*, “Syariah: Jurnal Hukum dan Pemikiran”, Vol 23 No 1, 2023: 1-23, <http://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/syariah/article/view/9523>
- Nurunnisa, *Filsafat Pemidanaan Anak di Indonesia*, “Jurnal Pembangunan Wilayah dan Masyarakat”, Vol 23 No 1, 2023: 1-23, <http://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/syariah/article/view/9523>
- Putra, Eka Kurniawan, Tornado, Anang Shopfan, Suprpto, Jangka Waktu Pengajuan Pra Peradilan terhadap Objek Penghentian Penyidikan, “JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah”, Vol 8 No 3, 2023: 2968-2986, <http://jim.usk.ac.id/sejarah/article/view/26299>
- Suprpto, and Faishal, Achmad, Highlighting the legislation concerning environmental protection and the promotion of sustainability within Indonesia, “International Journal of Criminal Justice Sciences” Vol 17 No 2 : 2022, 210-222, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/540>
- Usman, Rachmadi, Exploration of nexus between legal liability and corporate fraud: where do business laws and criminology converge?, “International Journal of Criminal Justice Sciences”, Vol 18 No 1: 232-243, <https://ijcjs.com/menu-script/index.php/ijcjs/article/view/623>

- Nugroho, Rian Dwijowijoto. 2004. Kebijakan Publik Formulasi Implementasi Dan Evaluasi Cet. II; Jakarta.
- Radhi, Fahmy. 2008. Kebijakan Ekonomi Pro Rakyat. Jakarta: Republika.
- Setiawan, Guntur. 2014. Impelementasi dalam Birokrasi Pembangunan. Balai Pustaka. Jakarta.
- Soekanto, Soerjono. 1989. Suatu Tinjauan Sosiologi Hukum Terhadap Masalah-Masalah Sosial, Cet II; Jakarta: Citra Aditya Bakti.
- Sunggono, Bambang. 2007. Metode Penelitian Hukum. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Wulansari, Rizky Juliani, Qamariyanti, Yulia, Erlina, *Right of Access to Area of Depreciated Land Regulation with the Law Perspective of Land Registry in Indonesia*, Lambung Mangkurat Law Journal Vol 4 No 2: 2019, 222-233