

SKRIPSI

**EKSISTENSI PENILAIAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI *ONLINE* DI
MARKETPLACE DIKAITKAN DENGAN PENGAWASAN OLEH DIRJEN
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TERTIB NIAGA**

*Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



Pembimbing :

Dr. Misnar Syam, S.H., M.Hum

Almaududi, S.H., M.H

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024

No. Reg: 02/II/III/2024

ABSTRAK

Berbicara mengenai *marketplace* di Indonesia ada beberapa yang digunakan oleh konsumen diantaranya, *shopee*, Tokopedia, Lazada, Bukalapak, bahkan yang sedang heboh dan banyak diminati oleh konsumen adalah *tiktokshop*. *Marketplace* adalah sebuah wadah pemasaran produk secara elektronik yang mempertemukan banyak penjual dan pembeli untuk saling bertransaksi. Transaksi dapat dilaksanakan apabila setiap pihak menjalankan hak dan kewajibannya. Setiap pihak dalam *marketplace* memiliki hak dan kewajibannya masing-masing. Hak konsumen atas keterbukaan informasi diatur dalam hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dan hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Pengaturan Eksistensi penilaian konsumen sebagai salah satu cara konsumen dalam menyampaikan pendapat yang biasanya berbentuk ulasan (*review*) setelah berbelanja barang di *marketplace*, terkait salah satu asas hukum yaitu asas kepastian hukum, belum ada tempat untuk diakuinya penilaian konsumen dalam aturan mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), Adapun rumusan masalah dalam skripsi ini yaitu : 1). Bagaimana pengaturan eksistensi penilaian konsumen dalam jual beli online terhadap pengawasan oleh Dirjen Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, 2). Bagaimana pengaturan pengawasan Dirjen PKTN terhadap pelaku usaha dalam jual beli *online*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan. Dari hasil penelitian, eksistensi penilaian konsumen tidak diatur dengan jelas dalam dalam PP RI tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), eksistensi penilaian konsumen yang memberikan penilaian (*rating*) jelas akan mempengaruhi kebijakan pengawasan oleh PKTN, maka dari itu diperlukan norma hukum yang jelas dalam PP RI tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). bagaimana cara Dirjen PKTN akan mengawasi pelaku usaha, sedangkan norma hukum yang mengatur tidak jelas dan keberadaan penilaian konsumen tidak diakui.

Kata Kunci : Hak Konsumen, Penilaian Konsumen, Pengawasan PKTN