

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KERANGKA DALIL	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
ABSTRAK	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Kerangka Konseptual	9
G. Kerangka Teori.....	11
H. Metode Penelitian.....	11
I. Sistematika Penulisan	17
BAB II	18
TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	18
1. Pengertian dan Tujuan Perlindungan Kosumen	18
2. Pengertian, Hak, dan Kewajiban Konsumen	20
3. Pengertian, Hak, dan Kewajiban Pelaku Usaha	25
B. Tinjauan Umum Tentang Hak Asasi Manusia.....	30
1. Pengertian dan Ruang Lingkup Hak Asasi Manusia (HAM).....	30
2. Karakteristik Hak Asasi Manusia	32
C. Tinjauan Umum Tentang Transaksi <i>Online</i>	35
1. Pengertian Transaksi <i>Online</i>	35
2. Ruang Lingkup Transaksi <i>Online</i>	36

D. Ulasan Negatif.....	38
1. Pengertian Ulasan Negatif	38
2. Sanksi atas Ulasan Negatif.....	39
BAB III.....	42
HASIL PENELITIAN.....	42
A. Regulasi Perlindungan Hukum Terhadap Ulasan Negatif	42
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	42
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik	57
B. Ulasan Negatif Transaksi <i>Online</i> dalam Perspektif Hak Asasi Manusia ...	61
1. Perlindungan atas Hak Konsumen untuk Menyampaikan Ulasan	61
2. Perlindungan Pelaku Usaha atas Ulasan yang Bersifat Negatif.....	65
3. Tantangan Penegakan Hak Asasi Manusia dalam Transaksi <i>Online</i>	67
C. Dampak Ulasan Negatif Terhadap Pelaku Usaha dan Konsumen	69
D. Contoh Ulasan Negatif dan Penyelesaiannya	72
BAB IV	76
ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	76
A. Perlindungan Terhadap Hak Konsumen untuk Memberikan Ulasan Negatif dalam Transaksi <i>Online</i>	76
B. Perlindungan Reputasi Pelaku Usaha dalam Konteks Ulasan Negatif.....	85
BAB V.....	91
PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	93
DAFTAR BACAAN	96

ABSTRAK

Perkembangan transaksi *Online* di era digital telah melahirkan fenomena ulasan konsumen sebagai bagian dari kebebasan berekspresi. Ulasan, khususnya yang bersifat negatif, sering menjadi sumber konflik antara konsumen dan pelaku usaha. Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam memberikan ulasan negatif serta perlindungan terhadap reputasi pelaku usaha, ditinjau dari perspektif hukum perlindungan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan undang-undang dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen memiliki hak untuk menyampaikan ulasan berdasarkan Pasal 4 UUPK dan prinsip kebebasan berpendapat dalam HAM, namun hak tersebut dibatasi oleh tanggung jawab hukum agar tidak melanggar ketentuan pencemaran nama baik sebagaimana diatur dalam UU ITE. Di sisi lain, pelaku usaha berhak atas perlindungan reputasi serta pemulihan nama baik jika dirugikan oleh ulasan palsu atau tidak berdasar. Oleh karena itu, dibutuhkan keseimbangan perlindungan hukum antara kedua belah pihak, serta peran aktif *Platform* digital dalam memoderasi konten. Penelitian ini merekomendasikan perlunya regulasi lebih spesifik mengenai tata kelola ulasan negatif untuk menciptakan ekosistem digital yang adil, bertanggung jawab, dan menghormati hak semua pihak.

Kata kunci: Ulasan negatif, perlindungan konsumen, hak asasi manusia, reputasi pelaku usaha, transaksi *Online*.