

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MEMBERIKAN ULASAN MELALUI MEDIA SOSIAL**

SKRIPSI



Oleh:

ELIZABETH FANNY NATALIE

NBI :(1311900070

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MEMBERIKAN ULASAN MELALUI MEDIA SOSIAL**

SKRIPSI



Oleh:

ELIZABETH FANNY NATALIE

NBI : 1311900070

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MEMBERIKAN ULASAN MELALUI MEDIA SOSIAL**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi
Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana Hukum**

OLEH :

ELIZABETH FANNY NATALIE

NBI : 1311900070

Dosen Pembimbing :

Abraham Ferry Rosando, S.H., M.H.

NPP/NIP : 20310160711

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MEMBERIKAN ULASAN MELALUI MEDIA SOSIAL**

Oleh :

ELIZABETH FANNY NATALIE

NBI : 1311900070

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Lulus Skripsi Fakultas Hukum**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal 3 Januari 2023

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan No. ST: 1426/SK/FH/I/2022

Tanggal : 20 Desember 2022

TIM PENGUJI:

Ketua : Dipo Wahyocono, S.H., M.Hum.
NPP : 20310880149

Sekretaris : Wiwik Afifah, S.Pi.,S.H.,M.H.
NPP : 20310130612

Anggota : Abraham Ferry Rosando, S.H., M.H.
NPP : 20310160711

Mengetahui :

Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945

Dekan,

Prof. Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H.,CMC.

NPP : 20310860065

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Elizabeth Fanny Natalie

NBI : 1311900070

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Memberikan Ulasan Melalui
Media Sosial

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “**Duplikasi**” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Sidoarjo, 22 Desember 2022
Yang membuat pernyataan,

Elizabeth Fanny Natalie

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elizabeth Fanny Natalie

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di Jurnal Penelitian Syntax Fusion yang berjudul:

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MEMBERIKAN ULASAN MELALUI MEDIA SOSIAL

Benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidoarjo, 22 Desember 2022
Yang membuat pernyataan,

Elizabeth Fanny Natalie

SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elizabeth Fanny Natalie

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di Jurnal Penelitian Syntax Fusion yang berjudul:

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MEMBERIKAN ULASAN MELALUI MEDIA SOSIAL

Benar bebas dari publikasi ganda, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidoarjo, 22 Desember 2022
Yang membuat pernyataan

Elizabeth Fanny Natalie

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elizabeth Fanny Natalie

NPM : 1311900070

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Fakultas Hukum

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MEMBERIKAN ULASAN MELALUI MEDIA SOSIAL**

Dengan ini saya memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelola dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya maupun memberikan royalti pada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidoarjo, 22 Desember 2022
Yang membuat pernyataan,

Elizabeth Fanny Natalie

HALAMAN PERSEMBAHAN

Filipi 4:9 “Dan apa yang telah kamu pelajari dan apa yang telah kamu terima, dan apa yang telah kamu dengar dan apa yang kamu lihat padaku, lakukanlah itu. Maka Allah sumber damai sejahtera akan menyertai kamu”

Saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Hormat dan Kemuliaan Bagi namaNya, Ku beri yang terbaik buat Bapaku Juruslamatku Tuhan Yesus Kristus.
2. Kepada kedua orangtuaku tercinta, Almarhum Mama tersayang dan Papa, yang selama ini telah mencurahkan cinta kasih, sayang, serta tak lupa dukungan moral, materil, dan spiritual.
3. Almamaterku Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang kubanggakan.

Amsal 16 : 3 “Serahkanlah perbuatanmu kepada TUHAN, maka terlaksanalah segala rencanamu”

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera,

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yesus Kristus dan atas segala limpahan anugerah dan karunia-Nya, sehingga skripsi dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MEMBERIKAN ULASAN MEMALUI MEDIA SOSIAL” dapat diselesaikan dengan lancar dan tepat waktu. Skripsi ini merupakan keharusan formal untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S-1) pada Program Studi S-1 Hukum, pada Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Untuk itu, dengan tulus hati serta rasa syukur, penulis ucapkan banyak terimakasih kepada:

- Tuhan Yesus Kristus karena telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
- Kepada kedua orangtuaku tercinta, Almarhum Mama tersayang dan Papa, yang selama ini telah mencurahkan cinta kasih, sayang, serta tak lupa dukungan moral, materil, dan spiritual.
- Bapak Abraham Ferry Rosando, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing atas segala bantuan, bimbingan, dan nasihatnya yang sangat berharga kepada saya.
- Papi Widhi Cahyo Nugroho S.H.,M.H. selaku dosen wali yang saya hormati.
- Bapak Prof. Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H., CMC. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Ibu Wiwik Afifah, S.Pi., S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Strata Satu (S1) Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Seluruh Dosen serta staf ketenagakerjaan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
- Seluruh Keluarga besar Bapak Ali di Bratang Gede dan Akung Sardi di Kalimantan dan saudara-saudara sekalian atas doa dan dukungannya.
- Sahabatku tersayang Ce Ecca, Ninid, Windah atas segala bantuan dalam proses pengerjaan skripsi ini.

- FashionForth Team, yang namanya tidak bisa saya sebut satu persatu, atas segala bantuan,dukungan dan semangatnya dari awal semester hingga akhir.
- Teman seperjuangan yang seperti keluarga : Erlina Dwi Susanti, Danny Maulana Sofyan Aziz, Danendra Farrel Wicaksono, Aldi Sagita Hasibuan, Bagus Diyan Pratama dan pemilik NIM 1311900299 atas kebersamaannya dan segala perjuangannya baik dalam suka maupun duka, senang maupun sedih.
- Seluruh teman angkatan 2019 Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang mau berbagi informasi dan berjuang bersama hingga akhir.
- Bangtan Sonyeondan (BTS) Kim namjoon, Kim seokjin, Min yoongi, Jung hosoek, Park jimmin, Kim taehyung, Jeon jungkook yang sudah memotivasi dan memberikan semangat saya dengan lagu-lagunya selama mengerjakan skripsi dan selalu dapat memberikan semangat dengan segala cara/hal disaat mengerjakan skripsi.
- Serta semua pihak yang sudah membantu dalam proses penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Saya mendoakan bagi mereka semua yang telah membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan pembuatan skripsi ini, Kiranya Tuhan Yesus Kristus memberikan berkatNya kepada mereka. Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi penelitian seni ini masih jauh dari kriteria penelitian yang sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis, dan umumnya bagi pembaca serta peneliti selanjutnya.

Sidoarjo, 22 Desember 2022

Elizabeth Fanny Natalie

ABSTRAK

Saat ini banyak sekali pengguna media sosial di era ekonomi digital, dikarenakan mudah dan cepatnya penyebaran informasi yang dapat diterima oleh pengguna. Selain ditujukan untuk mencari informasi, nyatanya media sosial juga dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk berinteraksi terhadap konsumen di seluruh penjuru daerah. Dengan kemudahan konsumen dalam menggunakan dan melakukan transaksi di media sosial, banyak sekali nilai positif dan juga negatif yang didapatkan oleh para pelaku usaha. Ulasan yang didapatkan oleh para pelaku usaha berbentuk ulasan) pada produk atau jasa yang dijual dan dinikmati oleh konsumen. Namun ulasan yang diberikan ini berdampak positif maupun negatif bagi pelaku usaha maupun masyarakat. Penelitian ini bertujuan guna menganalisa bahwa ulasan atau *review* yaitu alat atau media yang dipakai oleh konsumen dalam penyampaian kritik, saran maupun pendapat terhadap suatu produk atau layanan di media sosial dan bagaimana mekanisme konsumen dalam memberikan batasan pada *review* atau ulasan terhadap produk atau jasa digunakan sehingga *review* atau ulasan yang dilakukan tidak menyalahi hukum dan konsumen mendapatkan perlindungan hukum. Penelitian ini memakai penelitian hukum normatif. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa *review* atau ulasan yang diberikan oleh para konsumen merupakan media yang tepat untuk menyampaikan segala bentuk pendapat dan juga kritik saran dari penggunaan produk dan jasa yang diberikan oleh para pelaku usaha. Dengan adanya media berupa *review* atau ulasan ini, konsumen dapat memberikan penilaian dengan memperhatikan norma dan undang-undang yang berlaku, agar tetap menghargai hak orang lain.

Kata Kunci : Konsumen,Media Sosial,Ulasan

ABSTRACT

This thesis aims to discuss legal protection for consumers who provide reviews through social media. Currently there are many social media users in the digital economy era, due to the easy and fast dissemination of information that can be received by users. Apart from being aimed at finding information, in fact social media is also used by businesses to interact with consumers in all corners of the region. With the convenience of consumers in using and making transactions on social media, there are lots of positive and negative values that are obtained by business people. The assessment obtained by business actors is in the form of reviews on products or services that are sold and enjoyed by consumers. However, this assessment has a positive or negative impact on business actors and society. The purpose of conducting this research is to analyze that ratings or reviews are tools or media used by consumers to convey criticism, suggestions or opinions on a product or service on social media and how consumers' mechanisms in providing limits on reviews or reviews of products or services are used so that the reviews or comments made do not violate the law and consumers get legal protection. In this study using normative legal research. The results of this study indicate that reviews or reviews given by consumers are the right media to convey all forms of opinion and also criticism of suggestions for the use of products and services provided by businessmen. With the media in the form of this review, consumers can provide an assessment by taking into account the applicable norms and laws, so that they continue to respect the rights of others.

Keywords: Consumers, Social Media, Reviews

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Dosen Pembimbing :	ii
Lembar Pengesahan Dosen Penguji	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
PENDAHULUAN	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
1. Latar Belakang Masalah	1
2. Rumusan Masalah	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
3. Tujuan Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
4. Manfaat Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
5. Metode Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
BAB II	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
TINJAUAN PUSTAKA	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
2.1.1 Pengertian Konsumen, Perlindungan Hukum, Hak dan Kewajiban	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
2.2 Tinjauan Umum Tentang Kebebasan Berpendapat	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
2.2.1 Pengertian Kebebasan Berpendapat dan Hubungan dengan Hak Asasi Manusia	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
2.1.2 Pengertian Pelaku Usaha, Perlindungan Hukum dan Kode Etik Pelaku Usaha.....	K
esalahan! Bookmark tidak didefinisikan.	
2.3 Tinjauan Umum Tentang Media Sosial	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
2.3.1 Pengertian Media Sosial Berdasarkan Hukum di Indonesia	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
BAB III	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
PEMBAHASAN	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
3.1 Perilaku Konsumen	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.

3.1.1	Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
3.1.4	Etika Konsumen dalam Memberi Ulasan Media Sosial	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
3.1.5	Perbedaan Pencemaran Nama Baik , Kritik dan Keluhan	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
3.1.6	Contoh Kasus	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
3.2	Penerapan Regulasi Pada Media Sosial	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
3.2.1	Ketentuan Mengulas Suatu Produk di Media Sosial	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
3.2.2	Perlindungan Hukum Konsumen Yang Memberikan Ulasan di Media Sosial	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
3.1.3	Lembaga Perlindungan Konsumen Dalam Melindungi Hak Konsumen.....	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
BAB IV	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
PENUTUP	95
4.1	Kesimpulan	75
4.1.	Saran	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.
DAFTAR PUSTAKA	Kesalahan! Bookmark tidak didefinisikan.

