

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN
DALAM MENGULAS PRODUK DI MEDIA SOSIAL**

SKRIPSI



OLEH :

KRIZA DEWI PRAMESTI

NBI : 1312200148

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
MENGULAS PRODUK DI MEDIA SOSIAL**

SKRIPSI



Oleh:

KRIZA DEWI PRAMESTI

NBI : 1312200148

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM MENGULAS PRODUK DI MEDIA SOSIAL

SKRIPSI



Oleh:

KRIZA DEWI PRAMESTI

NBI : 1312200148

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM MENGULAS
PRODUK DI MEDIA SOSIAL

SKRIPSI

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

OLEH:

KRIZA DEWI PRAMESTI

NBI : 1312200148

Dosen Pembimbing



H.R. Adianto Mardijono, S.H., M.Si

NPP/NIP: 20310930349

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM MENGULAS
PRODUK DI MEDIA SOSIAL

Oleh:

KRIZA DEWI PRAMESTI

NBI : 13I2200148

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Lulus Skripsi Fakultas Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Pada Tanggal 22 Desember 2025

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan No. SK: 1634/ST/K/FH/XII/2025

Tanggal: 4 Desember 2025

TIM PENGUJI:

Ketua : **Dr. Syofyan Hadi, S.H., M.H.**
NPP : 20310130611

Sekretaris : **Dr. Endang Prasetyawati, S.H., M.Hum**
NPP : 20310258846

Anggota : **Dipo Wahyoeono H, S.H., M.H.**
NPP : 20310880149

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui :
Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,



Dr. Yovita Arie Mangesti, S.H., M.H.

NPP : 20310190808

SURAT PERSYARATAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kriza Dewi Pramesti
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
NBI : 1312200148

dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan di muat di Sinta 6 :

“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM MEMBERIKAN ULASAN PRODUK DI 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.

Surabaya, 14 Desember 2025



Kriza Dewi Pramesti
NBI: 1312200148

SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kriza Dewi Pramesti
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
NBI : 1312200148

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di Sinta 6 :

“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM MEMBERIKAN ULASAN PRODUK DI 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.

Surabaya, 14 Desember 2025



Kriza Dewi Pramesti
NIB: 1312200148

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kriza Dewi Pramesti
NBI : 1312200148
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM MENGULAS PRODUK DI 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 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 dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Surabaya, 14 Desember 2025



Kriza Dewi Pramesti
NBI: 1312200148



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kriza Dewi Pramesti
NBI : 1312200148
Fakultas : Ilmu Hukum
Program Studi : Hukum
Jenis Karya : Skripsi/ ~~Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul

“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM MENGULAS PRODUK DI MEDIA SOSIAL”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 2 Desember 2025



HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim.

Skripsi ini saya persembahkan untuk Bapak dan Ibu, Mak dan Anang yang saya sayangi dan saya hormati, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, serta semangat kepada saya untuk tidak pernah menyerah dalam proses pencapaian segala hal. Terima kasih karena saya telah dilahirkan, terimakasih karena saya sudah tumbuh, dan terima kasih karena saya bisa bertahan hingga saat ini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim,

Alhamdulillahirabbilalamin. Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat, Rahmat dan hidayah-Nya yang membuat penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Mengulas Produk di Media Sosial”** sebagai syarat kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Sesungguhnya peran skripsi ini sangat penting sehingga dalam proses penyusunannya penulis memerlukan fokus dan ketekunan yang tinggi. Tentunya semakin tinggi fokus yang diperlukan maka semakin besar pula tantangan yang penulis hadapi dalam penyusunan skripsi ini. Namun pada akhirnya penulis mampu untuk melalui dan menyelesaikannya dengan baik, serta tepat waktu. Tentunya semua ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Widodo dan Ibu Miah yang telah membuatku ada di dunia ini dan yang selalu mendukungku, mendorongku, serta mendoakanku. Bapak Widodo yang selalu mengajarkan untuk senantiasa sederhana dan mandiri serta Ibu Miah yang mengajarku untuk selalu rendah hati dan bersyukur. Mereka selalu ada disetiap langkahku menuju mimpiku.
2. Mak dan Anang yang merawatku dari bayi hingga SMA, yang selalu menyayangiku, mengasihiku serta cinta dan doanya untukku tidak pernah terputus hingga aku bisa ada di titik ini.
3. Adikku satu-satunya Juddo Damar Manah yang menjadi penghibur ketika penulis merasa lelah dan tidak percaya diri.
4. Dr. Yovita Arie Mangesti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Dr. Tomy Michael, S.H., M.H., selaku Kaprodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Bapak H.R Adianto Mardijono, S.H., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
8. Teman-Temanku yang selalu ada, selalu memberi dukungan, selalu direpotkan dalam hal perkuliahan serta dalam proses penyusunan skripsi ini.

9. Seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya dan terimakasih telah memberikan doa, semangat serta selalu mendukung penulis.
10. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri, terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah ketika keraguan datang silih berganti, dan ketika langkah terasa berat untuk di teruskan. Terima kasih karena tetap melanjutkan, walaupun seringkali tidak tahu pasti kemana arah ini akan membawa kamu pergi. Terima kasih karena telah menjadi teman paling setia bagi diri sendiri, ketika lelah, serta dalam diam yang penuh tanya meski harus menghadapi kegagalan, kebingungan, bahkan perasaan ingin menyerah. Terima kasih karena tetap jujur pada rasa takut, namun tidak membiarkan rasa takut itu membatasi langkah kamu, karena keberanian bukanlah ketiadaan rasa takut, melainkan keinginan untuk tetap bergerak meski rasa takut masih melekat erat, dan yang paling penting terima kasih telah berani mencoba dan menyelesaikan apa yang telah kamu mulai.

Penulis tentunya menyadari bahwa pembuatan skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu penulis berharap kepada semua pihak agar dapat menyampaikan kritik dan saran yang membangun untuk menambah kesempurnaan skripsi ini. Penulis juga berharap skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Surabaya, 14 Desember 2025
Yang membuat pernyataan,

Kriza Dewi Pramesti
NBI: 1312200148

ABSTRAK

Perkembangan media sosial telah mengubah cara konsumen dalam menyampaikan pendapat mengenai suatu produk, di mana ulasan yang dilakukan di media sosial secara terbuka menjadi faktor penting dalam memengaruhi keputusan pembelian. Ulasan produk tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk berbagi pengalaman dan informasi, tetapi juga berpotensi menimbulkan sengketa hukum, terutama apabila ulasan bersifat negatif dan dapat merugikan pelaku usaha. Konsumen juga sering kali menghadapi tekanan hukum meskipun ulasan yang dilakukan berdasarkan pengalaman nyata. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan perlindungan hukum dan belum adanya batasan yang jelas mengenai ruang lingkup ulasan yang diperbolehkan di media sosial. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam mengulas produk pelaku usaha di media sosial dan apakah konsumen dapat dimintai pertanggungjawaban hukum apabila ulasannya merugikan pelaku usaha. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan menggunakan dua metode pendekatan yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual untuk menganalisa ketentuan hukum yang relevan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa konsumen memiliki hak untuk mengulas produk pelaku usaha sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan berhak memperoleh perlindungan hukum atas ulasan yang dilakukan, baik dalam bentuk perlindungan hukum preventif berupa pembinaan dan edukasi literasi digital serta perlindungan hukum represif berupa penyelesaian sengketa melalui BPSK, LPKSM dan BPKN. Konsumen juga dapat dimintai pertanggungjawaban hukum perdata dalam Pasal 1365 KUHPerdata berupa ganti kerugian dan pertanggungjawaban hukum pidana apabila ulasannya mengandung unsur penghinaan atau pencemaran nama baik dalam Pasal 27A Undang-Undang Nomor. 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Kata kunci: konsumen, pelaku usaha, perlindungan hukum, ulasan produk, media sosial

ABSTRACT

The development of social media has changed the way consumers express their opinions about a product, where reviews posted openly on social media have become an important factor in influencing purchasing decisions. Product reviews not only serve as a means of sharing experiences and information, but also have the potential to cause legal disputes, especially if the reviews are negative and can harm businesses. Consumers also often face legal pressure even though the reviews are based on real experiences. This situation shows that there is an imbalance in legal protection and no clear boundaries regarding the scope of reviews that are allowed on social media. This study aims to analyze the form of legal protection for consumers in reviewing business actors' products on social media and whether consumers can be held legally liable if their reviews harm business actors. The research method used is normative legal research using two approaches, namely the legislative approach and the conceptual approach to analyze the relevant legal provisions. The results of the study show that consumers have the right to review business actors' products in accordance with the provisions of Article 4 letter d of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and are entitled to legal protection for the reviews they make, both in the form of preventive legal protection in the form of guidance and digital literacy education and repressive legal protection in the form of dispute resolution through BPSK, LPKSM and BPKN. Consumers may also be held civilly liable under Article 1365 of the Civil Code in the form of compensation for damages and criminally liable if their reviews contain elements of defamation or libel under Article 27A of Law Number 1 of 2024 concerning Electronic Information and Transactions.

Keywords: *business actors, consumers, legal protection, product reviews, social media.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	v
SURAT PERSYARATAN BEBAS PLAGIASI	vi
SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA.....	vii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	viii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Manfaat teoritis	7
1.4.2. Manfaat praktis.....	7
1.5. Metode Penelitian	7
1.5.1. Jenis penelitian	7
1.5.2. Metode pendekatan.....	8
1.5.3. Sumber dan jenis bahan hukum.....	8
1.5.4. Teknik pengumpulan bahan hukum.....	9
1.5.5. Teknik analisis bahan hukum.....	9
1.6. Pertanggungjawaban Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Perlindungan Hukum	11
2.2 Konsumen.....	13
2.3 Pelaku Usaha	16
2.4 Produk	19
2.5 Media Sosial	24
2.6 Konsep Pertanggungjawaban Hukum.....	26
BAB III PEMBAHASAN.....	29
3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Mengulas Produk Pelaku Usaha di Media Sosial	29
3.1.1 Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen.....	42

3.1.2 Peran Lembaga Perlindungan Konsumen dalam Menjamin Hak Konsumen Mengulas Produk di Media Sosial	45
3.2 Pertanggungjawab Hukum Konsumen Apabila Ulasannya Merugikan Pelaku Usaha	49
3.2.1 Kedudukan Hukum Konsumen dalam Memberikan Ulasan Produk di Media Sosial	50
3.2.2 Pertanggungjawaban Hukum Konsumen Atas Ulasan Produk Pelaku Usaha	54
3.2.3. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Akibat Ulasan Produk Konsumen	63
BAB IV PENUTUP.....	75
4.1 Simpulan.....	75
4.2 Saran.....	76
DAFTAR BACAAN.....	79