

**TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
POTENSI GUGATAN ATAS KRITIK TERHADAP PRODUK/JASA DI
MEDIA SOSIAL**



SKRIPSI

Skripsi ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Diajukan Oleh :

MADHA WIJAYA HASTABRATA
NPM. 20071010111

**PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2026**

**TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
POTENSI GUGATAN ATAS KRITIK TERHADAP PRODUK/JASA DI
MEDIA SOSIAL**



SKRIPSI

**Skripsi ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur**

Diajukan Oleh :

MADHA WIJAYA HASTABRATA
NPM. 20071010111

**PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

SURABAYA

2026

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
POTENSI GUGATAN ATAS KRITIK TERHADAP PRODUK/JASA DI
MEDIA SOSIAL**

Penelitian untuk Skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada hari Senin, 11 Mei 2026

Penyusun

Madha Wajwa Hastabrata
NPM. 2007101011

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dr. Lintang Yudhantaka, S.H., M.H.
NIP. 19950608 202306 1 002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Maria Novita Apriyani, S.H., M.H.
NIP. 199304052019032029

HALAMAN REVISI SKRIPSI

TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
POTENSI GUGATAN ATAS KRITIK TERHADAP PRODUK/JASA DI
MEDIA SOSIAL

Penyusun,

Madha Wijaya Hastabrata

NPM. 20071010111

Skrripsi ini telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji Fakultas Hukum

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada hari Selasa, tanggal 26 Mei 2026

Pembimbing

, Dewan Penguji:
Kema

Dr. Lintang Yudhantaka, S.H., M.H.

NIP. 19950608 202406 1 002

Aldira Mara Ditta C. P., S.H., M.H.

NIP. 19880322 201807 2 001

Anggota I,

Abdullah Filhi S.H., M.S.I.

NIP. 19880319 202012 1 006

Anggota II,

Dr. Lintang Yudhantaka, S.H., M.H.

NIP. 19950608 202406 1 002

Mengetahui,
Koordinator Program Studi

Maria Novita Apriyani, S.H., M.H.

NIP. 199304052019032029

Mengesahkan
Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si

NIP. 19681161994032001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
POTENSI GUGATAN ATAS KRITIK TERHADAP PRODUK JASA DI
MEDIA SOSIAL**

Penyusun,

Madha Wijaya Hastabrata

NPM. 20071010111

Usulan Penelitian untuk Skripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji
Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada hari Jum'at, tanggal 29 Mei 2026

Pembimbing

Dewan Penguji :

Kemari

Dr. Lintang Yudhantaka, S.H., M.H.

NIP. 19950608 202406 1 002

Aldira Mara Ditta C. P., S.H., M.H.

NIP. 19880322 201807 2 001

Anggota I,

Abdulah Fikri S.H.I., M.S.I.

NIP. 19880319 202012 1 006

Anggota II,

Dr. Lintang Yudhantaka, S.H., M.H.

NIP. 19950608 202406 1 002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Maria Novita Aprivani, S.H., M.H.

NIP. 199304052019032029

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Erlan Rining Nawangsari, M.Si

NIP. 19681161994032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Madha Wijaya Hastabrata
NPM : 20071010111
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Hukum
Fakultas : Hukum

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 25 Mei 2026
Yang Membuat Pernyataan,



Handwritten signature of Madha Wijaya Hastabrata.

Madha Wijaya Hastabrata
NPM. 20071010111

KATA PENGANTAR

Puja dan Puji Syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta Karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP POTENSI GUGATAN ATAS KRITIK TERHADAP PRODUK/JASA DI MEDIA SOSIAL ”**.

Penulisan Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan kurikulum yang ada di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan dimaksudkan sebagai wadah untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan dan membandingkan teori dalam perkuliahan yang telah diterima dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Di samping itu juga, diharapkan dapat memberikan bekal tentang hal-hal yang berkaitan dengan disiplin ilmunya sebelum mengadakan penelitian mengenai permasalahan serupa.

Dalam Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan bimbingan dan belajar dari beberapa pihak, maka di kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si., selaku Dekan Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Aldira Mara Ditta C. P., S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas

Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.

5. Ibu Maria Novita Apriyani, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur.
6. Bapak Waluyo, S.H., M.H. selaku Dosen Wali penulis yang telah memberikan arahan dan saran selama perkuliahan.
7. Bapak Dr. Lintang Yudhantaka, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan dukungan kepada penulis.
8. Bapak dan Ibu Tim Penguji Skripsi yang telah memberikan evaluasi, kritik dan saran yang penting untuk Penulis kedepannya
9. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah membantu dan memberikan pengetahuan – pengetahuan mengenai teori dasar ilmu hukum selama menempuh pendidikan selama ini.
10. Alm. Papa dan Almh. Mama, sangat berterima kasih atas segala pengorbanan yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga mereka selalu dilindungi oleh Allah SWT, dan Allah SWT akan membalas semua doa dan kasih sayang yang telah Papa dan Mama berikan.
11. Kepada keluarga khususnya kakak penulis yang selalu memberikan dukungan moral serta doa dalam menyelesaikan skripsi.
12. Seluruh pihak dan teman-teman Fakultas Hukum, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas dukungan dan pertemanannya. Sukses selalu untuk kalian semua. Penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya.

Kesempurnaan hanya milik Allah SWT, sehingga penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diperlukan guna memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini sehingga menjadi sempurna dan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan dan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan kebaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan.

Surabaya, 2026

Penulis

INTISARI

Nama : Madha Wijaya Hastabrata
NPM : 20071010111
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 8 Juli 2002
Program Studi : Strata 1 (S1) Hukum

TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP POTENSI GUGATAN ATAS KRITIK TERHADAP PRODUK/JASA DI MEDIA SOSIAL

Abstrak : Dalam penulisan skripsi ini, penulis ingin mengkaji polemik yang terjadi akibat konsumen menyampaikan kritiknya kepada pelaku usaha. Praktik ulasan ini menimbulkan perdebatan di kalangan masyarakat, karena sebagian pelaku usaha merasa bahwa kegiatan ulasan ini justru mencemarkan nama baik pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran ulasan sebagai media ekspresi pendapat dan keluhan konsumen, serta untuk mengkaji pembatasan yang relevan dalam memberikan ulasan yang konstruktif terhadap produk barang atau jasa di platform media sosial, dan untuk menentukan perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen yang berpartisipasi dalam memberikan ulasan produk barang atau jasa di media sosial. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan konseptual dan perundang-undangan, serta memanfaatkan bahan hukum primer, sekunder, dan non-hukum yang relevan, seperti literatur dan peraturan perundang-undangan terkait. Hasil studi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam kebebasan berpendapat saat memberikan ulasan yang jujur terhadap layanan di media sosial merupakan bagian dari hak asasi manusia, yang dilindungi oleh Pasal 4 huruf (d) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 39 tentang Hak Asasi Manusia. Meskipun demikian, konsumen harus mematuhi batasan-batasan tertentu, termasuk etika bisnis, norma kesusilaan, dan norma hukum yang berlaku saat menyampaikan kritik.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, *Review*, Media Sosial

ABSTRACT

In writing this thesis, the author wants to examine the polemic that occurs due to consumers conveying their criticism to business actors. This review practice has caused debate among the public, because some business actors feel that this review activity actually tarnishes the good name of business actors. This study aims to analyze the role of reviews as a medium for expressing consumer opinions and complaints, as well as to examine relevant restrictions in providing constructive reviews of goods or services on social media platforms, and to determine the legal protection that can be provided to consumers who participate in providing reviews of goods or services on social media. This study uses a normative legal method with a conceptual and legislative approach, and utilizes relevant primary, secondary, and non-legal legal materials, such as literature and related laws and regulations. The results of this study indicate that legal protection for consumers in freedom of expression when providing honest reviews of services on social media is part of human rights, which are protected by Article 4 letter (d) of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia and Law Number 39 concerning Human Rights. However, consumers must adhere to certain boundaries, including business ethics, ethical standards, and applicable legal norms, when expressing criticism.

Keywords: Consumer Protection, Reviews, Social Media

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSsETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN REVISI SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORIGINALITAS	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Keaslian Penelitian	12
1.6 Metode Penelitian.....	14
1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian.....	14
1.6.2 Pendekatan	15
1.6.3 Bahan Hukum.....	16
1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum	17
1.6.5 Analisis Bahan Hukum	17
1.6.6 Sistematika Penulisan.....	18
1.6.7 Jadwal Penelitian.....	20
1.7 Kajian Pustaka.....	21

1.7.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	21
1.7.2 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	22
1.7.2.1 Perlindungan Konsumen.....	22
1.7.2.2 Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	26
1.7.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen	28
1.7.2.4 Hak Dan Kewajiban Konsumen	29
1.7.3 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha.....	33
1.7.3.1 Pengertian Pelaku Usaha	33
1.7.3.2 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	34
1.7.4 Tinjauan Umum Ulasan	37
1.7.4.1 Pengertian Ulasan	37
1.7.4.2 Tujuan Ulasan.....	38
1.7.4.3 Jenis-Jenis Ulasan.....	39
1.7.5 Tinjauan Umum Tentang Somasi.....	42
1.7.5.1 Pengertian Somasi	42
1.7.5.2 Sifat Somasi.....	43
1.7.5.3 Unsur-Unsur dalam Somasi.....	44
1.7.5.4 Bentuk dan Isi Somasi	47
1.7.6 Tinjauan Umum Tentang Media Sosial	48
1.7.6.1 Pengertian Media Sosial	48
1.7.6.2 Fungsi Media Sosial	49

BAB II BATASAN KRITIK YANG DAPAT DISAMPAIKAN OLEH KONSUMEN DI MEDIA SOSIAL MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2024 TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 11 TAHUN 2008 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK.... 50

2.1 Ruang Lingkup Muatan Kritik yang Baik Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik	50
2.2 Potensi Risiko Hukum yang Dihadapi Konsumen Dalam Menyampaikan Kritik Terhadap Produk/Jasa di Media Sosial.....	64

BAB III BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KRITIK PRODUK ATAU JASA DI MEDIA SOSIAL YANG BERPOTENSI MENIMBULKAN GUGATAN	73
BAB IV PENUTUP	95
4.1 Kesimpulan.....	95
4.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Novelty Penelitian.....	14
Tabel 2. Jadwal Penelitian.....	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Somasi Es Teh Indonesia	69
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Penugasan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Letter of Acceptance
- Lampiran 3 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Transkrip Sementara
- Lampiran 5 : Kartu Rencana Studi
- Lampiran 6 : Bukti Penyerahan Laporan Magang MBKM
- Lampiran 7 : Bukti Pembayaran UKT
- Lampiran 8 : Formulir Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran 9 : Sertifikat *English Test Proficiency* (EPT)
- Lampiran 10 : Bukti Penyerahan Proposal Skripsi
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Tingkat Plagiarisme
- Lampiran 12 : Hasil Uji Turnitin Skripsi
- Lampiran 13 : Hasil Uji Artikel Jurnal
- Lampiran 14 : Sertifikat Library Class
- Lampiran 15 : Bukti Daftar Skripsi
- Lampiran 16 : Lembar Revisi Dosen Penguji I
- Lampiran 17 : Lembar Revisi Dosen Penguji II
- Lampiran 18 : Lembar Revisi Dosen Penguji III