

**LAPORAN SKRIPSI**  
**TINJAUAN TERHADAP *CONSUMER REVIEWS* DI MEDIA**  
**SOSIAL MENURUT HUKUM POSITIF DI INDONESIA**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**  
**FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**  
**SEMARANG**

**2024**

TINJAUAN TERHADAP *CONSUMER REVIEWS* DI MEDIA SOSIAL  
MENURUT HUKUM POSITIF DI INDONESIA

Skripsi

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk

memperoleh gelar Sarjana pada

Program Studi Ilmu Hukum



Diajukan Oleh:

VICKO VANESSA GRAZETTA

NIM: 20.C1.0118

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2024

## ABSTRAK

Dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), setiap konsumen diberikan hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak tersebut juga telah diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan lainnya. Sebagai pemenuhan hak konsumen, seorang *consumer reviews* diberikan kebebasan untuk memberikan *review online* mengenai barang dan/atau jasa yang telah dikonsumsi atau digunakan. Permasalahan muncul ketika pelaku usaha merasa tersinggung dan tidak menerima atas *review online* seorang *consumer reviews* terhadap barang dan/jasa milik pelaku usaha sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui dan menganalisis ketentuan hukum terkait menyampaikan *review online* oleh *consumer reviews* di media sosial serta perlindungan hukum bagi *consumer reviews* menurut hukum positif di Indonesia.

Peneliti menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian bersifat deskriptif. Objek penelitian ini adalah segala informasi yang berkaitan dengan *consumer reviews* yang memberikan *review online* dan di somasi oleh pihak perusahaan selaku pelaku usaha. Teknik pengumpulan data bersumber pada data sekunder, teknik pengolahan dan penyajian data berupa tulisan deskriptif, dan metode analisis data menggunakan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian peneliti adalah dalam hukum positif di Indonesia belum diatur secara khusus mengenai ketentuan hukum terkait menyampaikan *review online* oleh *consumer reviews* di media sosial. Namun, terdapat beberapa ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam kegiatan *review online* oleh *consumer reviews*. Selain itu, perlindungan hukum terhadap *consumer reviews* telah diberikan dan dijamin oleh UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UUD 1945, UU No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, dan SKB ITE Tahun 2021 tentang Pedoman Implementasi Atas Pasal Tertentu Dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

**Kata kunci:** *consumer reviews*, hak konsumen, hukum positif, ketentuan hukum, media sosial, perlindungan hukum, *review online*