

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK BERPENDAPAT
KONSUMEN DI MEDIA SOSIAL DITINJAU DARI
HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**Oleh:
NADIVA AURA AISYAH
NIM: 031811133146**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI WISATAWAN DI MASA PANDEMI
COVID-19 DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat untuk Mencapai
Gelar Sarjana Hukum**

DOSEN PEMBIMBING



**Dr. Bambang Sugeng A. S., S.H., M.H.
NIP. 196812291993031004**

PENYUSUN



**Nadiva Aura Aisyah
NIM. 031811133146**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

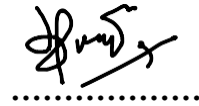
**Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji
pada tanggal 28 Januari 2021**

**Ketua: Dian Purnama Anugerah, S.H., M.Kn., LL.M.
NIP 198109152006041002**



Anggota:

**1. Dr. Bambang Sugeng Ariadi Subagyo, S.H., M.H.
NIP 196812291993031004**



**2. Gianto Al Imron, S.H., M.H.
NIP 197206101998021001**



**3. Dr. Zahry Vandawati Chumaida, S.H., M.H.
NIP 197304031997022001**



**4. Ria Setyawati, S.H., M.H., LL.M.
NIP 198008202009122002**



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NADIVA AURA AISYAH
NIM : 031811133146
Bidang Minat : Hukum Bisnis
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK
KEBEBASAN BERPENDAPAT DI MEDIA SOSIAL
DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN
KONSUMEN

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis tidak mempunyai persamaan dengan skripsi lain.

Demikian pernyataan ini dibuat tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila persyaratan ini tidak benar, maka akan diberikan sanksi oleh Pimpinan Fakultas.

Surabaya, 26 Januari 2022



Nadiva Aura Aisyah

NIM. 031811133146

MOTTO

Say سَمِ اللَّهَ الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ

and

reach your dream

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Puja dan puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Keluarga tercinta penulis, Mama Eva Rosa Arep, Bapak Judi Aquariantanto, dan Adik Reza Maulana yang senantiasa memberikan doa, waktu, tenaga pikiran tanpa hentinya hingga penulis dapat mencapai posisi saat ini.
2. Bapak Iman Prihandono, S.H., M.H., LL.M., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Airlangga beserta seluruh jajarannya.
3. Prof. Koesrianti, S.H., LL.M, Ph.D. selaku Dosen Wali atas seluruh bimbingan dan bantuannya selama penulis duduk di bangku perkuliahan.
4. Bapak Dr. Bambang Sugeng Ariadi Subagyono S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing yang telah menuntun dan membimbing penulis dalam mengerjakan penelitian ini.

5. Bapak Dian Purnama Anugerah, S.H., M.Kn., LL.M., Bapak Gianto Al Imron, S.H., M.H., Ibu Dr. Zahry Vandawati Chumaida, S.H., M.H., dan Ibu Ria Setyawati, S.H., M.H., LL.M. selaku Dosen Penguji ujian skripsi penulis.
6. Seluruh Dosen, Staff Pengajar, serta Karyawan Fakultas Hukum Universitas Airlangga atas ilmu yang bermanfaat dan bantuan dalam menempuh perkuliahan yang telah diberikan.
7. Kucing-kucing tercinta penulis Niki, Abu, Oyen, dan Capi yang senantiasa sabar menghadapi penulis yang gemar uyel-uyel anabul saat *stress*.
8. #PEPEPPENYELEMATQT Yang Febriana (Pepep), Sakaoni, Thalita, Diyah, Andrew atas suka duka selama 6 tahun dan tahun-tahun selanjutnya yang masih akan terus berlanjut serta dukungan yang senantiasa diucapkan kala penulis *down*.
9. Tante Anna, Om Ope, Asha, dan Abbe yang senantiasa berdoa dan menghibur dikala penulis menyusun skripsi ini.
10. Keluarga besar Mama, Nenek Amina, Kakek Ridwan, Pakde Ali, Tante-Tante, Om-Om, dan Sepupu-Sepupu yang senantiasa mendoakan penulis hingga mencapai titik ini.
11. Auliah Adhelina aka Reka manusia paling *freak* dan kesayangan penulis yang selalu mau penulis ganggu setiap saat.
12. Sahabat-sahabat penulis Vira, Mayang, Zao, Felice, Kinan, Samuel, Ujang, Nanda, Igfara, Ani, Ajeng, Gangga, Uleel, Tara, Donald yang senantiasa

membantu dalam masalah perkuliahan serta meramaikan kehidupan kampus penulis.

13. Kakak-kakak tingkat penulis Mbak Belva, Mbak Ichu, Mbak Ihan, Mbak Haras, Mas Edwin, Mas Tasa yang senantiasa memberi saran kepada penulis dan mendengarkan curahan hati penulis baik dalam hal perkuliahan maupun diluar perkuliahan.
14. Ghina, Vira, Zahra, Laras, Tifani, Shafa, Ulik, Almh. Afifah, Hasna, Anfal yang merupakan teman terbaik penulis yang selama ini telah senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis dan bermain bersama penulis.
15. *Local Board* ALSA LC UNAIR Avan, Vira, Delfira, Astrid, Felice, Simon, Alya, Inez, Shafira, Rahmandio, Yoshe, Zao, Nanda, Arinni, Dzaka, Fauzan yang sudah bersusah payah ngalsa disambi dengan skripsi bersama setahun ini.
16. Teman-teman dan Bayi-bayi *Funding* penulis Dinda, Reza, Jazilah, Nanda, Santika, Rara, Egin, Ajay, Nanda kecil, Ifa, Caca, Cita, Nadin, Alvin, Shafa, Helena, Shabrina, Pandu yang senantiasa membantu penulis yang mengemban amanah sebagai manager dalam segala urusan *Funding Division* ALSA LC UNAIR 2020/2021.
17. Keluarga besar ALSA LC UNAIR, KKN-BBM 63 Kelompok 178, dan Fakultas Hukum Universitas Airlangga Angkatan 2018.

Penulis mohon maaf dengan sangat atas kekurangan yang ada dalam penulisan skripsi ini, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca akan penulis terima dengan tangan terbuka. Penulis harap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh kalangan.

Surabaya, 26 Januari 2022

Penulis,



Nadiva Aura Aisyah

ABSTRAK

Dalam era perkembangan dan pemanfaatan teknologi dan komunikasi mengakibatkan banyaknya masyarakat menggunakan media sosial. Saat ini masyarakat gemar dalam menyampaikan pendapatnya di media sosial. Berpendapat merupakan ide atau gagasan seseorang tentang sesuatu. Konsumen dari suatu produk pun banyak yang menyampaikan pendapat dan keluhannya di media sosial, namun dikarenakan pendapat tersebut, banyak pelaku usaha merasa rugi dan citranya hancur karena konsumen, sehingga pelaku usaha melaporkan konsumen dengan dalih pencemaran nama baik. Agar konsumen tidak terjerat pencemaran nama baik, dalam menyampaikan pendapat dan keluhan di media sosial dapat memerhatikan beberapa hal. Apabila konsumen digugat oleh pelaku usaha, ia dapat meminta perlindungan hukum dengan melaporkan pelaku usaha kepada BPSK maupun kepolisian.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Hak Berpendapat, Media Sosial

ABSTRACT

In the era of development and use of technology and communication, many people use social media. Nowadays people like to express their opinions on social media. Opinion is someone's idea or idea about something. Many consumers of a product also express their opinions and complaints on social media, but because of these opinions, many businessman feel a loss and their image is destroyed because of consumers, so businessman report consumers on the pretext of defamation. So that consumers are not entangled in defamation, in expressing opinions and complaints on social media, several things can be considered. If a consumer is sued by a business actor, he can request legal protection by reporting the business actor to BPSK or the police.

Keywords: Consumer Protection, Freedom to Speak, Social Media

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN.....	xiv
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.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Metode Penelitian	7
1.5.1 Tipe Penelitian Hukum	7
1.5.2 Pendekatan (Approach).....	8
1.5.3 Sumber Bahan Hukum.....	8
1.5.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum	9

1.5.5 Analisis Bahan Hukum	10
1.6 Pertanggungjawaban Sistematis	10
BAB II BATASAN KONSUMEN DALAM BERPENDAPAT DI MEDIA SOSIAL	13
2.1 Berpendapat di Media Sosial	13
2.1.1 Makna dan Arti Pentingnya Berpendapat di Media Sosial.....	13
2.1.2 Media Sosial sebagai Tempat Menyampaikan Keluhan.....	16
2.2 Batasan Konsumen dalam Berpendapat di Media Sosial	19
2.2.1 Kebebasan Berpendapat Konsumen di Media Sosial	19
2.2.2 Bentuk dan Cara Menyampaikan Pendapat di Media Sosial yang tidak Menimbulkan Kerugian bagi Konsumen.....	24
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK BERPENDAPAT KONSUMEN DI MEDIA SOSIAL	30
3.1 Perlindungan Hukum Konsumen.....	30
3.1.1 Perlindungan Hukum dan Perlindungan Konsumen.....	30
3.1.2 Para Pihak dalam UUPK.....	35
3.1.3 Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen.....	47
3.2 Perlindungan Hukum atas Hak Berpendapat Konsumen di Media Sosial	54
3.2.1 Hak Berpendapat Konsumen	54
3.2.2 Pelaku Usaha Berhak Memproses Pidana Keluhan Konsumen.....	59
3.2.3 Perlindungan Hukum yang didapat Konsumen apabila Pelaku Usaha Memproses Pidana.....	63

BAB IV PENUTUP	67
4.1 Kesimpulan	67
4.2 Saran	67
DAFTAR BACAAN	69

DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1989 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang –
Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)