

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DARI DELIK
PENCEMARAN NAMA BAIK SUATU PRODUK
DI MEDIA SOSIAL**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

AGUNG GUMELAR
NPM. 1706200313



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATRA UTARA
MEDAN
2023**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.twitter.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.youtube.com/umsu.medan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA BAGI
MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Rabu tanggal 10 Mei 2023 Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : AGUNG GUMELAR
NPM : 1706200313
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PIDANA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DARI DELIK
PENCEMARAN NAMA BAIK SUATU PRODUK DI MEDIA
SOSIAL
Dinyatakan : (B) Lulus Yudisium dengan predikat Lebih Baik
() Lulus Bersyarat, memperbaiki/ujian ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Pidana

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087502


Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN: 0118047901

ANGGOTA PENGUJI:

1. MHD. NASIR SITOMPUL, S.H., M.H.
2. RAHMAT RAMADHANI, S.H., M.H.
3. Hj. RABIAH Z. HARHAP, S.H., M.H.

1. 

2. 

3. 



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [i umsumedan](#) [t umsumedan](#) [u umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi:

NAMA : AGUNG GUMELAR
NPM : 1706200313
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PIDANA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DARI DELIK
PENCEMARAN NAMA BAIK SUATU PRODUK DI MEDIA
SOSIAL
PENDAFTARAN : Tanggal, 14 April 2023

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi penulis berhak memakai gelar: HUKUM PIDANA

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

PEMBIMBING


Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502


Hj. RABIAH Z. HARAHAP, S.H., M.H.
NIDN : 0120076501

Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400-66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.twitter.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : AGUNG GUMELAR
NPM : 1706200131
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PIDANA
**JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DARI DELIK
PENCEMARAN NAMA BAIK SUATU PRODUK DI MEDIA
SOSIAL**

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian Skripsi

Medan, 18 Maret 2023

Pembimbing

Hj. RABIAH Z. HARAHAHAP, S.H., M.H

NIDN: 0120076501

Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id>

fahum@umsu.ac.id

[umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.twitter.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agung Gumelar
NPM : 1706200313
Program : Strata-1
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Pidana
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Konsumen dari Delik Pencemaran Nama Baik Suatu Produk di Media Sosial

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis, secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari skripsi ini merupakan hasil Plagiat atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, April 2023

Saya yang menyatakan



Agung Gumelar



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
 Website : <http://www.umsu.ac.id> <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id,
fahum@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISW.

NAMA : AGUNG GUMELAR
NPM : 1706200313
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PIDANA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DARI DELIK
 PENCEMARAN NAMA BAIK SUATU PRODUK
 DI MEDIA SOSIAL.
Pembimbing : Hj RABIAH Z.HARAHAP, S.H., M.H

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
20-8-22	Proposal di Arisua	
22-8-22	Perbaikan: - Judul.	
24-8-22	- Definisi proposal.	
10-9-22	- Rumusan masalah.	
2-11-22	Perbaikan: Sumber data.	
2-3-23	Skripsi di Arisua	
5-3-23	Perbaikan bab II. bag. a.	
15-3-23	Ace telah benar benar.	
18-3-23	Ace untuk di sidang	

Diketahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. FAISAL, SH., M.Hum)

DOSEN PEMBIMBING

(Hj RABIAH Z.HARAHAP, S.H., M.H)

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DARI DELIK PENCEMARAN NAMA BAIK SUATU PRODUK DI MEDIA SOSIAL

AGUNG GUMELAR
NPM. 1706200313

Bagi konsumen yang gemar melakukan ulasan atas suatu produk barang ataupun jasa di media sosial tentu ini akan seolah menjadi mimpi buruk baginya, karena pelaku usaha tidak segan akan mengancam konsumen dengan ketentuan Pasal 27 ayat (3) dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengenai dapat diaksesnya muatan yang berbau penghinaan atau pencemaran nama baik di media sosial. Adapun penelitian ini untuk mengetahui hukum perlindungan konsumen dalam kasus pencemaran nama baik di media sosial, pertanggungjawaban konsumen yang mencemarkan nama baik di media sosial, serta perlindungan hukum terhadap konsumen dari delik pencemaran nama baik suatu produk di media sosial.

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif, sedangkan pendekatan menggunakan pendekatan perundang-undangan, sumber data yang diambil dari data yang bersumber dari data sekunder yang diperoleh yang diperoleh secara studi kepustakaan (*library research*). Kemudian, data diolah dan dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa hukum perlindungan konsumen dalam kasus pencemaran nama baik dalam undang-undang di Indonesia diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pertanggungjawaban konsumen yang mencemarkan nama baik di media sosial dapat dijerat dengan Pasal 27 ayat (3) dengan ancaman pidana yang diatur dalam Pasal 45 ayat (3) Amandemen UU ITE, sebagaimana menyatakan bahwa setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik di Penjara Paling Lama 4 Tahun Dan/Atau Denda Paling Banyak Rp.750.000.000. Perlindungan hukum terhadap konsumen dari delik pencemaran nama baik suatu produk di media sosial jika merujuk pada kasus Eiger sebagaimana yang sudah Penulis contohkan, sebenarnya konsumen pada hakikatnya memiliki hak untuk dapat melakukan *review* atas suatu produk di media sosial yang dijamin oleh UUD 1945 dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi, yang harus dipahami adalah pelaksanaan hak tidak dapat dilakukan dengan cara melanggar hak asasi orang lain sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 28J ayat (1) UUD 1945. Hal tersebut berhubungan dengan norma yang terdapat dalam masyarakat khususnya norma kesopanan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Pencemaran Nama Baik, Media Sosial.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul: “**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DARI DELIK PENCEMARAN NAMA BAIK SUATU PRODUK DI MEDIA SOSIAL**”.

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah diucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada Ayahanda dan Ibunda yang telah mengasuh dan mendidik dengan curahan kasih sayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan program studi ini dengan skripsi yang telah selesai ini.

Terima kasih kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Prof. Dr. Agussani, M. AP atas kesempatan yang diberikan untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum, atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga halnya kepada Wakil Dekan I Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H., dan Wakil Dekan III Ibu Atikah Rahmi, S.H., M.H.

Terimakasih yang tak terhingga juga disampaikan kepada Ibu Hj. Rabiah Z. Harahap, S.H., M.H., selaku Pembimbing yang dengan penuh sabar serta perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan saran sehingga skripsi ini selesai, dan disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang berkontribusi dalam memberikan pelayanan sehingga skripsi ini dapat dengan mudah diselesaikan.

Tiada memori yang paling indah, terkhusus diucapkan juga kepada teman dekat penulis serta teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas semua kebaikannya Semoga Allah SWT membalas kebaikan semuanya.

Akhirnya, tiada gading yang tak retak, retaknya gading karena alami, tiada orang yang tak bersalah, kecuali Ilahi Robbi. Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu, diharapkan ada masukan serta terwujud kesempurnaannya. Terimakasih semua, tiada lain diucapkan selain kata semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT dan mudah-mudahan semuanya selalu dalam lindungan Allah SWT, Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Medan, Maret 2023
Penulis,

AGUNG GUMELAR

DAFTAR ISI

**PENDAFTARAN UJIAN
BERITA ACARA UJIAN
PERSETUJUAN PEMBIMBING
PERNYATAAN KEASLIAN**

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah	5
2. Faedah Penelitian	5
B. Tujuan Penelitian	6
C. Definisi Operasioanal.....	6
D. Keaslian Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	9
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	9
2. Sifat Penelitian	9
3. Sumber Data.....	10
4. Alat Pengumpul Data	10
5. Analisis Data	11

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

A. Hukum Perlindungan Konsumen	12
B. Pencemaran Nama Baik	20
C. Media Sosial.....	27

BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Kasus Pencemaran Nama Baik di Media Sosial	29
B. Pertanggungjawaban Konsumen Yang Mencemarkan Nama Baik Di Media Sosial.....	57
C. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dari Delik Pencemaran Nama Baik Suatu Produk Di Media Sosial	65

BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi telah merubah struktur masyarakat dari yang bersifat lokal menuju ke arah masyarakat yang berstruktur global. Perubahan ini disebabkan oleh kehadiran teknologi informasi. Pada perkembangan teknologi informasi tersebut berpadu dengan media dan komputer, lahirlah piranti baru yang dinamakan internet. Kehadiran internet ini telah merubah paradigma baru dalam kehidupan manusia. Kehidupan berubah dari yang hanya bersifat *real* (nyata) bertambah dengan realitas baru yang bersifat maya (*virtual*). Realitas yang kedua ini bisa dikatakan dengan internet dan *cyber space*.¹

Kehadiran internet sangat membantu manusia dalam berkegiatan sehari-hari. Hal yang paling terasa adalah dengan adanya internet membantu segala macam rintangan informasi yang sebelumnya sulit di dapat menjadi begitu mudah untuk diperoleh. Selain itu dengan adanya internet setiap orang semakin mudah melakukan hubungan komunikasi dengan orang lain, bahkan dibatasi jarak yang begitu jauh. Keberadaan internet sebagai “*network of the networks*” di seluruh belahan dunia, sebagai salah satu sarana komunikasi secara global yang berbasis kebebasan berinformasi (*Freedom of information*) dan juga kebebasan berkomunikasi (*free flow of communication*).²

¹ Abdul Wahid dan Mohammad Labib. 2010. *Kejahatan Mayantara (Cyber Crime)*. Jakarta: Refika Aditama, halaman 103.

² Mirza Mar’Ali, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Melakukan Review Suatu Produk di Media Sosial dari Delik Pencemaran Nama Baik”, *Padjadjaran Law Review*, Volume 9, Nomor 2, 2021, halaman 2.

Merebaknya media sosial yang saat ini banyak digunakan oleh masyarakat merupakan salah satu pertanda dari adanya internet sebagai media komunikasi dan informasi modern. Saat ini social media bukan hanya dijadikan sebagai sarana komunikasi oleh masyarakat, tetapi lebih dari itu media sosial saat ini dijadikan sebagai tempat memperoleh informasi terkini. Perolehan informasi terkini bukan hanya terkait pemberitaan karena adanya suatu tindak pidana ataupun bencana alam, akan tetapi saat ini lebih mengarah kepada informasi berkenaan dengan suatu produk, baik itu barang maupun jasa.³

Masyarakat memperoleh informasi suatu produk di media sosial karena adanya pihak-pihak yang melakukan ulasan atas suatu produk, baik itu barang ataupun jasa. Belakangan kegiatan mengulas suatu produk sedang marak terjadi, baik dilakukan oleh kalangan profesional seperti influencer ataupun dari kalangan masyarakat biasa yang mendapatkan gairah untuk berbagi informasi kepada masyarakat luas terkait produk yang telah Ia gunakan.

Melakukan mengulas atas suatu produk barang atau jasa termasuk kedalam hak untuk didengar atas suatu pendapat yang positif ataupun negatif atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan, seperti yang diatur pada UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Secara yuridis, kegiatan konsumen yang melakukan ulasan atas suatu produk tentu dibolehkan dan tidak bertentangan terhadap peraturan menimbang yang bersangkutan adalah konsumen yang membeli produk tersebut kemudian mengulas produk yang dibeli. Tetapi saat ini keadaan di lapangan berbanding terbalik dengan kenyataannya, yakni *public*

³ *Ibid.*

figure yang percaya untuk mengulas dan mempromosikan suatu produk memakai ulasan yang telah disediakan oleh pelaku usaha.⁴

Saat ini kegiatan yang melakukan ulasan atas suatu produk sedang banyak digemari oleh berbagai masyarakat dari berbagai kalangan. Salah satu faktornya ialah karena banyak masyarakat yang haus akan informasi dari banyaknya produk barang ataupun jasa yang beredar. Akan tetapi kegiatan ini tidak selalu mendapatkan respon yang positif, pro dan kontra pun mulai bermunculan antara pelaku usaha dengan konsumen. Di satu sisi pelaku usaha akan diuntungkan dari promosi tidak langsung dari yang melakukan ulasan atas suatu produk barang ataupun jasa yang konsumen lakukan. Pada faktanya tidak sedikit juga pelaku usaha yang menganggap hal ini akan merusak citra dari perusahaan dan acap kali berujung pada aduan atau laporan atas dugaan pencemaran nama baik. Jika dari pihak konsumen merasa kegiatan ini cukup bermanfaat dan membantu untuk pemenuhan informasi, dibandingkan dengan iklan suatu produk yang sangat minim akan informasi yang dibutuhkan konsumen.⁵

Salah satu kasus yang sedang hangat diperbincangkan pada Juli 2019 lalu antara seorang influencer youtube dengan Serikat Karyawan Garuda Indonesia (Sekarga). Influencer youtube Rius Vernandes dilaporkan atas dugaan pencemaran nama baik oleh Serikat Karyawan Garuda Indonesia (Sekarga) pada Juli 2019 lalu ke Polres Bandara Soekarno Hatta. Hal tersebut dilakukan karena Rius Vernandes mengunggah postingan menu makanan *business class* maskapai

⁴ I Wayan Pertama Yasa, "Perlindungan Hukum Terhadap Ketentuan *Me-Review* Produk Dimedia Sosial", *Jurnal Interpretasi Hukum*, Vol. 3, No. 1 – Maret 2022, halaman 211.

⁵ Putu Carina Sari Devi, "Perlindungan Hukum Konsumen Yang Melakukan *Review* Produk Barang Atau Jasa Di Media Sosial", *Kertha Semaya*, Vol. 6, No. 7, (2018), halaman 3.

Garuda Indonesia *rute* Sydney-Denpasar yang ditulis tangan diatas kertas ke media sosial instagram miliknya.⁶ Pada akhirnya kasus ini berakhir dengan cara kekeluargaan dan pihak Serikat Karyawan Garuda (Sekarga) memutuskan untuk mencabut aduan.

Bagi konsumen yang gemar melakukan ulasan atas suatu produk barang ataupun jasa di media sosial tentu ini akan seolah menjadi mimpi buruk baginya, karena pelaku usaha tidak segan akan mengancam konsumen dengan ketentuan Pasal 27 ayat (3) dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengenai dapat diaksesnya muatan yang berbau penghinaan atau pencemaran nama baik di media sosial.

Melihat tindakan kesewenang-wenangan yang dilakukan oleh pelaku usaha, demi kelancaran keberlangsungan dan menjaga nama baik bisnisnya, membuat posisi konsumen begitu lemah dan terancam, sehingga menjadikan posisinya dengan pelaku usaha tidak berimbang. Kelemahan konsumen ini dilatarbelakangi oleh minimnya pengetahuan terhadap hukum dan juga kesadaran konsumen akan haknya. Dengan dikeluarkannya suatu produk hukum yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) yang menjadi *umbrella act* dalam mengakomodir perlindungan kepada konsumen.

Keberadaan UUPK ini ialah menjamin adanya keadilan dan kepastian hukum guna menyeimbangkan dan menyelaraskan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha sebagai pihak yang saling berkaitan dan membutuhkan. Dapat

⁶ Fahrizal Lubis, "4 Hal Kasus Rius Vernandes Yang Dipanggil Karena Menu Garuda Viral", melalui <https://www.liputan6.com/news/read/4015321/4-hal-kasus-rius-vernandesyang-dipanggil-karena-menu-garuda-viral>, diakses pada tanggal 17 Agustus 2022, Pukul 10.10 Wib.

diketahui bahwa UUPK sendiri masih belum mampu untuk menunjukkan keberpihakan dan terakomodasinya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Hal ini terjadi seiring kompleksnya permasalahan yang timbul di masyarakat khususnya dalam hal ini hak konsumen selaku pengguna media sosial. Di dalam ketentuan Pasal 4 huruf d UUPK menentukan hak konsumen agar di dengar pendapat juga keluhannya atas penggunaan suatu barang dan/atau jasa. Jika diperhatikan, dalam pasal tersebut nampak jelas terkait media konsumen dalam menyampaikan pendapat dan keluhan terhadap penggunaan barang ataupun jasa. Berdasarkan hal tersebut, maka untuk itu penulis melakukan penelitian dengan judul: **“PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DARI DELIK PENCEMARAN NAMA BAIK SUATU PRODUK DI MEDIA SOSIAL”**.

1. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penulisan skripsi adalah:

- a. Bagaimana hukum perlindungan konsumen dalam kasus pencemaran nama baik di media sosial?
- b. Bagaimana pertanggungjawaban konsumen yang mencemarkan nama baik di media sosial?
- c. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dari delik pencemaran nama baik suatu produk di media sosial?

2. Faedah Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian hukum ini, diharapkan menambah ilmu pengetahuan pada umumnya maupun kepada ilmu hukum pada khususnya serta diharapkan akan

menambah literatur ilmiah, khususnya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

b. Secara Praktis

Hasil penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi dan pengetahuan bagi praktisi hukum seperti Pengacara dibidang Pidana, Hakim yang mengadili perkara Pidana, serta praktisi-praktisi lainnya yang membidangi permasalahan hukum pidana secara khususnya.

B. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian skripsi ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui hukum perlindungan konsumen dalam kasus pencemaran nama baik di media sosial.
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban konsumen yang mencemarkan nama baik di media sosial.
3. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dari delik pencemaran nama baik suatu produk di media sosial.

C. Definisi Operasional

Secara operasional diperoleh hasil penelitian dengan tujuan ditentukan:

1. Perlindungan Hukum adalah sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.⁷

⁷ Dikdik M Arif Mansur dan Elistaris Gultom. 2007. *Urgensi Perlindungan Korban Kejahatan; Antara Norma dan Realita*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, halaman 31

2. Konsumen adalah Setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁸
3. Delik adalah sebagai perbuatan melakukan atau tidak melakukan suatu perbuatan yang oleh peraturan perundang-undangan dinyatakan sebagai perbuatan yang dilarang dan diancam pidana.⁹
4. Pencemaran Nama Baik adalah tindakan mencemarkan nama baik seseorang dengan cara menyatakan sesuatu baik melalui lisan ataupun tulisan.¹⁰
5. Produk adalah barang atau jasa yang dibuat dan ditambah gunanya atau nilainya dalam proses produksi dan menjadi hasil akhir dari proses produksi itu.¹¹
6. Media Sosial adalah sebuah media online, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual.¹²

D. Keaslian Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan cara yang terdapat dalam penelitian ini. Penulisan ini merupakan hasil karya asli penulis dan bukan merupakan bahan duplikasi ataupun plagiat dari hasil karya penulis lain. Walaupun ada beberapa

⁸ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁹ Rusli Muhammad. 2019. *Pembaharuan Hukum Pidana Indonesia*. Yogyakarta: UII Press, halaman 111.

¹⁰ Asrianto Zainal, "Pencemaran Nama Baik Melalui Teknologi Informasi Ditinjau Dari Hukum Pidana", *Jurnal Al-'Adl*, Vol. 9 No. 1, Januari 2016, halaman 62.

¹¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "Pengertian Produk", <https://kbbi.web.id/produk>, diakses pada tanggal 20 Agustus 2022, Pukul 10.20 Wib.

¹² Anang Sugeng Cahyono, "Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Di Indonesia", *Publiciana*, Vol. 9, No. 1, (2019), halaman 140.

penelitian lain yang hampir sejenis dengan penelitian yang peneliti lakukan, akan tetapi ini terbukti bukan merupakan duplikasi ataupun plagiat dari hasil karya penulis lain.

Berdasarkan hal tersebut, adapun penelitian penulis lain, diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ketty Bianca, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, Tahun 2017, yang berjudul tentang: “Tindakan Atas Hak Konsumen Dan Delik Pencemaran Nama Baik Melalui Media Sosial Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia”. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana batasan terkait tindakan atas hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan dan delik pencemaran nama baik melalui media sosial berdasarkan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, Pasal 27 ayat (3) UU ITE dan Pasal 310 KUHP dan Bagaimana peran dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam melakukan tugasnya untuk memenuhi hak konsumen mengenai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya serta apa konsekuensi hukumnya jika lembaga tersebut hanya diam.
2. Penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Pertama Yasa, Mahasiswa Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, Bali, Tahun 2022, yang berjudul tentang: “Perlindungan Hukum Terhadap Ketentuan *Me-Review* Produk Dimedia Sosia”. Penelitian ini bertujuan menelaah bentuk perlindungan hukum terhadap ketentuan *me-review* produk di media sosial.

Secara konstruktif, substansi dan pembahasan terhadap kedua penelitian tersebut diatas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini. Yakni mengenai perlindungan hukum konsumen dari delik pencemaran nama baik suatu produk di media sosial.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif, adapun yang dimaksud dengan jenis penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum kepustakaan karena dalam penelitian hukum normatif dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka atau data sekunder saja.¹³ Sedangkan pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan yang menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang diketengahkan. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dalam rangka penelitian hukum untuk kepentingan praktis maupun penelitian hukum untuk kepentingan akademis.¹⁴

2. Sifat Penelitian

Berdasarkan judul penelitian dan rumusan masalah, sifat penelitian yang digunakan termasuk dalam kategori deskriptif analisis, melalui penelitian deskriptif peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.

¹³ Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi. 2014. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 19.

¹⁴ *Ibid.*, halaman 110.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian hukum ini yaitu data Sekunder terdiri dari beberapa bahan hukum:

- a. Bahan Hukum Primer yaitu Undang-Undang Dasar Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- b. Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang berupa karya ilmiah, buku, serta yang berhubungan dengan permasalahan ini.
- c. Bahan hukum tersier yaitu berupa bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum, internet, dan sebagainya yang ada hubungannya dengan permasalahan yang sesuai dengan judul ini.¹⁵

4. Alat Pengumpul Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau yang disebut dengan data sekunder. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penulisan skripsi ini antara lain berasal dari buku-buku baik koleksi pribadi maupun dari perpustakaan serta jurnal-jurnal hukum.

¹⁵ Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, halaman 21.

5. Analisis Data

Metode penulisan data yang sesuai dengan penelitian hukum dengan cara deskriptif adalah menggunakan pendekatan kualitatif, merupakan suatu analisis data yang mengungkapkan dan mengambil kebenaran dari kepustakaan, yaitu dengan menggabungkan antara informasi dengan yang ada di dapat dari perundang-undangan, Peraturan-peraturan dan serta tulisan ilmiah yang ada kaitannya dengan judul ini. Untuk di analisis secara kualitatif sehingga mendapat kesimpulan untuk dipahami dengan baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum Konsumen

Hukum perlindungan konsumen merupakan cabang ilmu hukum yang tumbuh dan berkembang pada tahun 1900-an. Hukum perlindungan konsumen merupakan respons atas kegiatan industrialisasi di Amerika Serikat dan Eropa, serta jawaban atas tuntutan globalisasi. Industrialisasi dan globalisasi di satu sisi membawa dampak positif dengan tersedianya banyak pilihan barang dan/atau jasa bagi masyarakat, baik yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Namun, di satu sisi dapat membawa dampak negatif karena banyaknya barang dan jasa yang berkualitas rendah yang banyak beredar di masyarakat. Kondisi demikian pada akhirnya memunculkan gerakan-gerakan perlindungan konsumen di belahan dunia termasuk di Indonesia. Selanjutnya berkembanglah hukum perlindungan konsumen yang bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen.¹⁶

Hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat. Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunanya dalam kehidupan bermasyarakat.¹⁷

¹⁶ Muhamad Qustulani. 2018. *Modul Matakuliah Perlindungan Hukum & Konsumen*, Tangerang: PSP Nusantara Press, halaman 19-20.

¹⁷ *Ibid.*, halaman 20.

Mochtar Kusumaatmadja memberikan definisi hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup masyarakat. Selain itu definisi lain dari hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.¹⁸

A. Zen Umar Purba menyatakan bahwa terdapat kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen, yaitu:

1. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha;
2. Konsumen mempunyai hak;
3. Pelaku usaha mempunyai kewajiban;
4. Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional;
5. Perlindungan konsumen dalam iklan bisnis sehat;
6. Keterbukaan dalam promosi barang dan jasa; pemerintah perlu berperan aktif;
7. Masyarakat juga perlu berperan serta;
8. Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang; dan
9. Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap.¹⁹

Dalam menjaga kelangsungan roda perekonomian, konsumen menduduki posisi cukup penting, namun ironisnya sebagai salah satu pelaku ekonomi, kedudukan konsumen sangat lemah dalam hal perlindungan hukum.²⁰ Untuk menguraikan pemahaman mengenai perlindungan konsumen, dirasa penting untuk

¹⁸ Mukti Fajar, Reni Budi Setianingrum, dan Muhammad Annas. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, halaman 6-7.

¹⁹ Muhamad Qustulani. *Op. Cit.*, halaman 22-23.

²⁰ Wiwik Sri Widianty. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kaldaluwarsa*. Depok: PT. Komodo Books, halaman 5.

mengetahui dasar pertimbangan pembentukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila diuraikan, pertimbangan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
2. Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
3. Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
4. Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;
5. Bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
6. Bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut diatas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
7. Bahwa untuk itu perlu dibentuk undang-undang tentang perlindungan konsumen.²¹

Berdasarkan dari uraian mengenai pertimbangan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di atas sesungguhnya sesuai dengan judul dari Undang-Undangnya maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk melindungi konsumen dari kemungkinan pelanggaran

²¹ Mukti Fajar, Reni Budi Setianingrum, dan Muhammad Annas. *Op. Cit.*, halaman 8.

atas hak-haknya.²² Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen”.

Arti perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.

Perlindungan konsumen dilakukan apabila dalam suatu transaksi terdapat kesalahan dari pihak penjual yang merugikan konsumen. Perlindungan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang melindungi konsumen dari praktik-praktik yang melanggar hukum yang dilakukan oleh penjual. Berdasarkan pendapat di atas, pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen

²² *Ibid.*

diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) prinsip dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Prinsip manfaat. Dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus member manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. Prinsip keadilan. Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
3. Prinsip keseimbangan. Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah;
4. Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen. Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Prinsip kepastian hukum. Dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen, di mana negara dalam hal ini turut menjamin adanya kepastian hukum tersebut.²³

Melalui kelima asas tersebut, terdapat komitmen untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen, yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²⁴

²³ Abdul Halim Barkatullah. 2016. *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Bandung: Nusa Media, halaman 16.

²⁴ *Ibid.*

Untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen, negara bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen. Pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen dilakukan melalui upaya-upaya sebagai berikut:

1. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
2. Berkembangnya lembaga perlindungan hukum bagi konsumen baik oleh negara atau swadaya masyarakat;
3. Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan hukum bagi konsumen.²⁵

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, serta secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usaha dengan penuh rasa tanggung jawab. Penerapan peraturan hukum perlindungan konsumen seringkali merefleksikan ketidakseimbangan kekuatan antara pelaku usaha dan konsumen. Secara historis, konsumen dianggap pihak yang lebih lemah dalam transaksi bisnis sehingga aturan-aturan serta regulasi khusus dikeluarkan untuk melindungi kepentingan konsumen.²⁶

Esensi dari diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini adalah untuk mengatur perilaku pelaku usaha dengan tujuan agar konsumen dapat terlindung secara hukum. Hal ini berarti bahwa upaya untuk melindungi kepentingan konsumen yang dilakukan melalui

²⁵ *Ibid.*, halaman 17.

²⁶ *Ibid.*

perangkat hukum diharapkan mampu menciptakan norma hukum perlindungan konsumen. Pada sisi lain diharapkan dapat mengembangkan sikap usaha yang bertanggungjawab, serta meningkatkan harkat dan martabat konsumen.

Hukum perlindungan konsumen dalam tata hukum di Indonesia memiliki kedudukan yang sangat penting. Hal ini juga tidak lepas dari tingkat konsumsi masyarakat Indonesia yang cukup tinggi yang menyebabkan hukum perlindungan konsumen sangat dibutuhkan. Selain itu kedudukan hukum perlindungan konsumen di Indonesia memiliki keterkaitan dengan hal lainnya. Dapat dilihat beberapa undang-undang yang ada di Indonesia yang juga memiliki keterkaitan dan mengatur mengenai perlindungan konsumen.²⁷

Pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam tata hukum di Indonesia diharapkan dapat memberikan perlindungan bagi konsumen serta dapat menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhan hidupnya. Hal ini dibuktikan dengan adanya pengaturan mengenai sanksi pidana dalam hukum perlindungan konsumen. Ini berarti hukum perlindungan konsumen yang saat ini berlaku tidak hanya bersifat preventif tetapi juga bersifat represif dalam semua bidang perlindungan konsumen. Oleh karena itu pengaturan mengenai perlindungan konsumen dilakukan dengan berbagai hal sebagai berikut:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
2. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
3. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.

²⁷ Mukti Fajar, Reni Budi Setianingrum, dan Muhammad Annas. *Op. Cit.*, halaman 12.

4. Memandukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.²⁸

Perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang Undang ini terdiri dari 65 pasal yang mengatur mengenai Hak dan Kewajiban Konsumen, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha, Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Pembinaan dan Pengawasan Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa Konsumen, berikut Lembaga yang berwenang dan sanksi-sanksi dalam pelanggaran perlindungan konsumen.²⁹

Alasan perlindungan konsumen sebagai berikut:

1. Melindungi konsumen berarti melindungi seluruh bangsa sebagaimana diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional dalam Pembukaan UUD 1945.
2. Melindungi konsumen diperlukan untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebahai pelaku-pelaku pembangunan yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional.
3. Melindungi konsumen diperlukan untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi.
4. Melindungi konsumen dimaksudka untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen.³⁰

Setiap orang, pada suatu waktu baik dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk atau jasa tertentu. Keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang “aman”. Oleh karena itu secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal juga.

²⁸ *Ibid.*, halaman 13.

²⁹ *Ibid.*, halaman 14.

³⁰ Muhamad Qustulani. *Op. Cit.*, halaman 26-27.

Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak hal, maka pembahasan perlindungan konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji ulang.³¹

Perlindungan terhadap kepentingan konsumen pada dasarnya sudah diakomodasi oleh banyak perangkat hukum sejak lama. Secara sporadis berbagai kepentingan konsumen sudah dimuat dalam berbagai undang-undang. Kehadiran Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Diakui, bahwa undang-undang tersebut bukanlah yang pertama dan yang terakhir, karena sebelumnya telah ada beberapa rumusan hukum yang melindungi konsumen tersebar dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Undang-undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materiil, maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.³²

B. Pencemaran Nama Baik

Pencemaran nama baik merupakan salah satu bentuk khusus dari perbuatan melawan hukum. Istilah yang dipakai mengenai bentuk perbuatan melawan hukum ini ada yang mengatakan pencemaran nama baik, namun ada pula yang mengatakan sebagai penghinaan serta kejahatan terhadap kehormatan. Sebenarnya yang menjadi ukuran suatu perbuatan dapat dikategorikan sebagai

³¹ Abdul Halim Barkatullah. *Op. Cit.*, halaman 24.

³² *Ibid.*

pencemaran nama baik terhadap orang lain masih belum jelas karena banyak faktor yang harus dikaji. Pencemaran nama baik atau penghinaan ini yang hendak dilindungi adalah kewajiban setiap orang untuk menghormati orang lain dari sudut kehormatannya dan nama baiknya dimata orang lain meskipun orang tersebut telah melakukan kejahatan yang berat.

Kehormatan dan nama baik telah tercakup pada Pancasila, baik pada Ketuhanan Maha Esa maupun pada kemanusiaan yang adil dan beradab, hidup saling menghormati. Kemerdekaan menyatakan pikiran dan pendapat secara lisan dan tulisan adalah milik seluruh rakyat Indonesia. Demikian pula sebagai negara yang berkedaulatan rakyat dan berdasarkan hukum (*rechstaat*), dan bukan berdasar atas kekuasaan belaka (*machstaat*), Indonesia mengakui bahwa kemerdekaan menyatakan pikiran dan pendapat secara lisan dan tulisan, kebebasan berekspresi, dan kemerdekaan pers merupakan hak-hak dasar yang harus dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat dan sekaligus sebagai dasar dari tegaknya pilar demokrasi. Tanpa adanya kebebasan berbicara, masyarakat tidak dapat menyampaikan gagasan-gagasan dan tidak bisa mengkritisi pemerintah. Dengan demikian tidak akan ada demokrasi. Adanya hubungan antara kehormatan dan nama baik dalam hal pencemaran nama baik tersebut, maka dapat dilihat dahulu pengertiannya masing-masing.

Kehormatan adalah perasaan terhormat seseorang dimata masyarakat, dimana setiap orang memiliki hak untuk diperlakukan sebagai anggota masyarakat yang terhormat. Menyerang kehormatan berarti melakukan perbuatan menurut penilaian secara umum menyerang kehormatan seseorang. Rasa hormat dan

perbuatan yang termasuk kategori menyerang kehormatan seseorang ditentukan menurut lingkungan masyarakat pada tempat perbuatan tersebut dilakukan.

Rasa kehormatan ini harus diobjektifkan sedemikian rupa dan harus ditinjau dengan suatu perbuatan tertentu, seseorang pada umumnya akan merasa tersinggung atau tidak. Dapat dikatakan pula bahwa seorang anak yang masih sangat muda belum dapat merasakan tersinggung ini, dan bahwa seorang yang sangat gila tidak dapat merasa tersinggung itu. Maka, tidak ada tindak pidana penghinaan terhadap kedua jenis orang tadi.

Beberapa bentuk penghinaan yang diterangkan dalam pasal-pasal di dalam kitab undang-undang hukum pidana, antara lain dijelaskan sebagai berikut:

1. Pasal 310 KUHP, yang berbunyi:

- (1) Barang siapa sengaja menyerang kehormatan atau nama baik seseorang dengan menuduhkan sesuatu hal, yang maksudnya terang supaya hal itu diketahui umum, diancam karena pencemaran dengan pidana penjara paling lama sembilan bulan atau pidana denda paling banyak empat ribu lima ratus rupiah.
- (2) Jika hal itu dilakukan dengan tulisan atau gambaran yang disiarkan, dipertunjukkan atau ditempelkan di muka umum, maka diancam karena pencemaran tertulis dengan pidana penjara paling lama satu tahun empat bulan atau pidana denda paling banyak empat ribu lima ratus rupiah.
- (3) Tidak merupakan pencemaran atau pencemaran tertulis, jika perbuatan jelas dilakukan demi kepentingan umum atau karena terpaksa untuk membela diri.

Ketentuan pada Pasal 310 KUHP di atas, termasuk dalam kategori suatu penistaan (*smaad*). Dalam hal ini penistaan dibagi dalam dua kualifikasi:

a. Penistaan secara lisan

Pencemaran menurut ayat (1) atau pencemaran lisan, adalah berupa perbuatan menyerang kehormatan dengan cara menuduhkan perbuatan.

Tidak perlu dilakukan secara terbuka atau di muka umum, boleh di muka yang dituju saja, tetapi terkandung maksud yang terang agar diketahui umum.³³ Apabila rumusan tersebut dirinci, maka pencemaran terdiri dari unsur-unsur sebagai berikut:

1) Unsur-unsur yang bersifat obyektif

Perbuatan : menyerang

Objek : kehormatan orang, dan nama baik orang

Caranya : dengan menuduh suatu perbuatan tertentu.

2) Unsur yang bersifat subyektif

Kesalahan : sengaja, dan maksudnya terang supaya diketahui umum.

b. Penistaan secara tertulis

Tulisan (*geschriften*) adalah hasil dari pekerjaan menulis baik dengan tangan maupun dengan alat apapun yang wujudnya berupa rangkaian kata-kata/kalimat dalam bahasa apapun yang isinya mengandung arti tertentu (*in casu* menyerang kehormatan dan nama baik orang), diatas sebuah kertas atau benda lainnya yang sifatnya dapat ditulisi.³⁴

Anak kalimat “jika hal itu dilakukan” dalam rumusan Pasal 310 ayat (2) KUHP, sama artinya dengan “perbuatan menyerang kehormatan atau nama baik seseorang dengan menuduhkan sesuatu perbuatan” dalam

³³ Adami Chazawi. 2016. *Hukum Pidana Positif Penghinaan (Tindak Pidana Menyerang Kepentingan Hukum Mengenai Martabat Kehormatan dan Martabat Nama Baik Orang Bersifat Pribadi Maupun Komunal*. Malang: Media Nua Creative, halaman 95.

³⁴ *Ibid.*, halaman 96.

ayat (1). Sementara anak kalimat “yang disiarkan, dipertunjukkan atau ditempelkan di muka umum” merupakan unsur khusus pencemaran dengan tulisan atau gambaran, yang tidak terdapat dalam Pasal 310 ayat (1) KUHP.

2. Pasal 311 KUHP, yang berbunyi:

- (1) Jika yang melakukan kejahatan pencemaran atau pencemaran tertulis dibolehkan untuk membuktikan apa yang dituduhkan itu benar, tidak membuktikannya, dan tuduhan dilakukan bertentangan dengan apa yang diketahui, maka dia diancam melakukan fitnah dengan pidana penjara paling lama empat tahun.
- (2) Pencabutan hak-hak berdasarkan Pasal 35 No. 1-3 dapat dijatuhkan.”

Ketentuan pada Pasal 311 KUHP di atas, lebih merujuk kepada perbuatan fitnah yang telah dilakukan oleh seseorang. Kata “fitnah” sehari-hari umumnya diartikan sebagai yang dimuat dalam Kamus Besar bahasa Indonesia, yakni: “perkataan yang dimaksud menjelekkkan orang lain”. Dalam ilmu hukum pidana, fitnah adalah menista atau menista dengan surat/tulisan tetapi yang melakukan perbuatan itu, diizinkan membuktikannya dan ternyata tidak dapat membuktikan.

Ketentuan hakim untuk meneliti kebenaran tuduhan pelaku terhadap si korban juga dapat diadakan apabila korban adalah seorang pegawai negeri dan ia dituduh melakukan sebuah perbuatan tercela dalam menjalankan jabatan. Konsekuensi dari ketentuan hakim yakni bahwa pemeriksaan perkara beralih pada tindak pidana memfitnah dari Pasal 311 KUHP. Dalam hal ini si pelaku harus membuktikan kebenaran tuduhannya jika ia gagal, maka tuduhan itu

dianggap telah diketahui kebohongannya dengan demikian ia dapat dihukum karena memfitnah.

Berdasarkan rumusan Pasal 311 KUHP, dapat diketahui tiga syarat mutlak adanya pencemaran, ialah:

- a. Di dalam fitnah terdapat pencemaran (lisan) atau pencemaran tertulis;
- b. Tuduhan melakukan perbuatan tertentu dalam pencemaran menjadi fitnah bila isi tuduhan tidak benar;
- c. Isi tuduhan yang tidak benar harus diketahui si pembuat.

Semua unsur yang disebutkan adalah masih dalam rangka hubungan yang kuat dengan wujud perbuatan maupun kehendak yang mendorong perbuatan. Oleh karena itu lebih menjamin dan menjunjung tinggi kepastian hukum dalam rangka pembebanan tanggungjawab pidana pada si pembuatnya.³⁵

Hakikat penghinaan adalah menyerang kehormatan dan nama baik seseorang, golongan, lembaga, agama, jabatan, termasuk orang yang sudah meninggal. Penghinaan lazimnya merupakan kasus delik aduan. Delik aduan diperbedakan dari delik yang dapat dituntut karena jabatan. Penuntutan suatu delik aduan hanya dapat diterima apabila telah masuk pengaduan dari penderita atau seorang yang berhak mengadu. Penyimpangan penuntutan terhadap delik aduan adalah karena kepentingan pribadi dari yang dirugikan/penderita/yang berhak mengadu dipandang perlu untuk diutamakan perlindungannya. Dengan perkataan lain yang dijadikan alasan untuk menjadi suatu delik aduan ialah bahwa dalam

³⁵ *Ibid.*, halaman 106.

hal-hal tertentu, kepentingan seseorang yang berhak mengadu akan lebih dirugikan apabila perkara itu disidangkan, dibandingkan dengan kerugian kepentingan umum, apabila perkara itu tidak dituntut karena jabatan.

Delik aduan terbagi atas delik aduan yang sebenarnya (*absolut klachtdelict*) dan delik aduan *nisbi* (*relatif klachtdelict*). Delik aduan yang sebenarnya adalah delik-delik yang ditentukan baru dapat di tuntutan apabila ada pengaduan. Sedangkan delik aduan nisbi secara normaliter adalah delik aduan yang dapat dituntut karena jabatan. Seseorang yang nama baiknya dicemarkan bisa melakukan tuntutan ke pengadilan sipil, dan jika menang bisa mendapat ganti rugi. Hukuman pidana penjara juga bisa diterapkan kepada pihak yang melakukan pencemaran nama baik.

Berdasarkan hal tersebut, ada pertimbangan yang dipakai dasar bagi Pembentuk Undang-Undang dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) untuk menetapkan pengaduan sebagai syarat untuk dapatnya dituntut pidana terhadap si pembuat kejahatan aduan. Pertimbangan itu ialah bahwa dalam hal kejahatan aduan pentingnya bagi yang berhak mengadu atau yang kepentingan hukumannya dilanggar apabila apabila perkara itu dituntut pidana adalah lebih besar daripada pentingnya bagi negara apabila perkara itu dilakukan penuntutan pidana. Dalam hal kejahatan aduan, di lain pihak bagi korban ada kepentingan agar perkara kejahatan aduan untuk tidak dilakukan penuntutan misalnya mereka ada hubungan keluarga dan ini lebih dipentingkan daripada kepentingan negara.

C. Media Sosial

Berbagai teknologi telah dikembangkan para ilmuwan agar memudahkan manusia dalam berkomunikasi. Mulai dari radio, telepon, televisi, hingga internet. Bahkan dengan kemajuan teknologi sekarang ini, orang dapat berkomunikasi dengan orang lain pada tiap detik. Baik itu dengan orang yang dikenal hingga orang yang tidak dikenal. Komunikasi tersebut bisa terjadi dengan dua arah maupun satu arah. Teknologi mulai dari radio hingga internet memungkinkan komunikasi yang sulit dilakukan menjadi bisa dilakukan. Salah satu dari sekian banyak temuan para ahli, yang fenomenal adalah media internet.

Internet telah menghadirkan realitas kehidupan baru kepada umat manusia. Internet telah mengubah jarak dan waktu menjadi tidak terbatas. Dengan internet orang dapat melakukan berbagai aktivitas yang dalam dunia nyata sulit dilakukan, karena terpisah oleh jarak, menjadi lebih mudah. Suatu realitas yang berjarak, dengan internet dapat di hadirkan dihadapan kita. Kita dapat melakukan transaksi bisnis, belanja, belajar dan aktivitas lain seperti dalam kehidupan nyata.

Media sosial adalah sebuah sarana yang dibuat untuk memudahkan interaksi sosial dan komunikasi dua arah. Dengan semua kemudahan yang diberikan oleh media sosial ini, penyebaran informasi dari satu individu ke individu lain menjadi sangat mudah. Salah satu media sosial yang cukup populer yaitu jejaring sosial. Jejaring sosial merupakan struktur sosial yang terdiri dari elemen-elemen individual atau organisasi. Jejaring ini menunjukkan jalan dimana mereka berhubungan karena kesamaan sosialitas, mulai dari mereka yang dikenal sehari-hari sampai dengan keluarga. Kehadiran media baru semakin memudahkan

manusia dalam berkomunikasi. Media baru seperti internet, pada akhirnya berfungsi sebagai media sosial. Melalui media sosial, pola komunikasi masyarakat tidak lagi terbatas oleh ruang dan waktu. Media sosial mempercepat arus komunikasi dengan mendorong kontribusi dan umpan balik dari semua orang yang tertarik, dan merupakan percakapan dua arah ketika dibandingkan ke media tradisional karena media sosial terbuka untuk umpan balik dan partisipasi.

Media sosial menjadi bermanfaat dan saluran komunikasi yang semakin penting karena meningkatnya penggunaan media sosial sebagai situs berita dan informasi oleh banyak orang, penggunaan terus-menerus dan ketergantungan terhadap media sosial di kalangan masyarakat, penyebaran berita dan informasi melalui media sosial dan jejaring sosial, memperluas audiens media massa, referensi ke situs berita utama yang seringkali datang dari media sosial (misalnya, dalam percakapan *online* dan *link posting*), peningkatan penggunaan media sosial untuk komunikasi publik yang diawali oleh pelanggan, karyawan dan warga, termasuk komentar tentang brand, produk dan layanan.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Kasus Pencemaran Nama Baik Di Media Sosial

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas itu. Hukum konsumen memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.

Hukum perlindungan dapat didefinisikan: Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen.³⁶

Pada dasarnya, hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen. Dimana materi pembahasannya meliputi bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur di dalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktik hidup bermasyarakat. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur

³⁶ Janus Sidabalok. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, halaman. 46.

hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.

Perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Undang-undang perlindungan konsumen membuat dunia usaha berpacu untuk meningkatkan kualitas produk barang dan jasa yang dihasilkannya sehingga memiliki keunggulan kompetitif baik di dalam maupun diluar negeri. Mewujudkan sistem hukum perlindungan yang baik, diperlukan beberapa prinsip perlindungan konsumen yaitu:

1. Hukum perlindungan konsumen harus adil bagi konsumen maupun pelaku usaha, jadi tidak hanya membebani pelaku usaha dengan tanggungjawab, tetapi juga melindungi hak-haknya untuk melakukan usaha dengan jujur.
2. Aparat pelaksana hukumnya harus dibekali dengan sarana yang memadai dan disertai dengan tanggungjawab.
3. Peningkatan kesadaran konsumen akan hak-haknya, dan
4. Mengubah sistem nilai dalam masyarakat ke arah sikap tindak yang mendukung perlindungan konsumen.³⁷

Peningkatan terhadap perlindungan konsumen dengan menerapkan dan melaksanakan peraturan yang berhubungan sehingga merupakan suatu kesatuan yang integratif dan komprehensif sehingga dapat diterapkan secara efektif di tengah-tengah masyarakat. Sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup manusia Indonesia secara menyeluruh.

³⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 10-11.

Posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Jadi, sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.

Rasionya adalah sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang.

Khusus mengenai perlindungan konsumen, menurut Yusuf Shofie bahwa undang-undang perlindungan konsumen di Indonesia mengelompokkan norma-norma perlindungan konsumen ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu:

1. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.
2. Ketentuan tentang pencantuman klausula baku.³⁸

Pengelompokan tersebut ditujukan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dari atau akibat perbuatan yang dilakukan pelaku usaha. Berkenaan dengan perlindungan konsumen dapat dirinci bidang-bidang perlindungan konsumen, yaitu sebagai berikut:

1. Keselamatan fisik.
2. Peningkatan serta perlindungan kepentingan ekonomis konsumen.
3. Standard untuk keselamatan dan kualitas barang serta jasa.
4. Pemerataan fasilitas kebutuhan pokok.
5. Upaya-upaya untuk memungkinkan konsumen melaksanakan tuntutan ganti kerugian.

³⁸ *Ibid.*

6. Program pendidikan dan penyebarluasan informasi; pengaturan masalah-masalah khusus seperti makanan, minuman, obat-obatan dan kosmetik.³⁹

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formil makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, maka konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya.

Upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak, untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang guna melindungi hak-hak konsumen yang sering diabaikan produsen yang hanya memikirkan keuntungan semata dan tidak terlepas untuk melindungi produsen yang jujur suatu model perlindungan yang harmonis berdasarkan atas persaingan jujur, hal ini sangat penting tidak hanya bagi konsumen tetapi bagi produsen sendiri diantara keduanya dapat memperoleh keuntungan dengan kesetaraan posisi antara produsen dan konsumen, perlindungan terhadap konsumen sangat menjadi hal yang sangat penting di berbagai negara bahkan negara maju misalnya Amerika

³⁹ *Ibid.*

Serikat yang tercatat sebagai negara yang banyak memberikan sumbangan dalam masalah perlindungan konsumen.

Hakekatnya, terdapat dua instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni pertama Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak dikonsumsi oleh masyarakat, kedua, UUPK. Lahirnya undang-undang ini memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa.

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dengan konsumen, sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. demikian pula, untuk memudahkan bagi produsen dan konsumen mengetahui hak dan kewajibannya, maka dengan mengemukakan berbagai peraturan perundang-undangan yang merupakan refleksi dari prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia, diharapkan dapat membantu baik produsen maupun konsumen dalam usaha menegakkan hak-hak konsumen.⁴⁰

⁴⁰ Ahmadi Miru. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, halaman. 9.

Seseorang yang menyampaikan pendapat atau kritikan secara lisan atau tertulis tidak dapat begitu saja dijerat dengan pencemaran nama baik dan dijatuhi pidana karena perbuatannya. Hal tersebut disebabkan karena penyampaian pendapat atau kritikan tersebut bisa saja merupakan bagian dari hak asasi manusia (HAM) yang dijamin dan dilindungi oleh peraturan perundang-undangan. Misalnya saja dalam Pasal 310 ayat (3) KUHP yang menegaskan bahwa “tidak merupakan pencemaran atau pencemaran tertulis, jika perbuatan terang dilakukan demi kepentingan umum atau karena terpaksa untuk bela diri”. Dengan demikian, perbuatan pencemaran nama baik secara lisan maupun tidak tertulis tidak dapat dipidana, apabila perbuatan tersebut dilakukan demi membela “kepentingan umum” atau terpaksa untuk “membela diri”.

KUHP tidak dijelaskan mengenai pengertian dan kriteria “membela kepentingan umum” dan “membela diri”. Meskipun demikian, perbuatan membela kepentingan umum tersebut dapat berupa menunjukkan kekeliruan-kekeliruan atau kelalaian-kelalaian yang nyata-nyata merugikan atau membahayakan pada umum dari pihak yang berwajib. Sedangkan perbuatan membela diri dapat berupa menunjukkan orang yang sebenarnya salah, dalam hal ini oleh orang yang disangka melakukan perbuatan itu, padahal ia tidak melakukannya.⁴¹

Patut atau tidaknya pembelaan terhadap kepentingan umum dan pembelaan diri yang dikemukakan oleh pelaku terletak pada pertimbangan hakim. Dalam hal ini hakim baru akan mengadakan pemeriksaan apakah pencemaran

⁴¹ Supriyadi, “Penerapan Hukum Pidana Dalam Perkara Pencemaran Nama Baik”, *Mimbar Hukum*, Volume 22, Nomor 1, Februari 2010, halaman 165.

nama baik yang dilakukan oleh terdakwa itu benar-benar terdorong demi membela kepentingan umum atau membela diri, apabila terdakwa meminta diperiksa sebagaimana ditentukan dalam Pasal 312 KUHP. Dalam pasal tersebut antara lain dinyatakan bahwa pembuktian akan kebenaran tuduhan hanya dibolehkan apabila hakim memandang perlu untuk memeriksa kebenaran itu guna menimbang keterangan terdakwa, bahwa perbuatan dilakukan demi kepentingan umum, atau karena terpaksa untuk membela diri. Apabila dalam pemeriksaan itu ternyata bahwa tindakan terdakwa yang melakukan pencemaran nama baik itu benar-benar untuk membela kepentingan umum atau membela diri yang dianggap patut oleh hakim, maka terdakwa tidak dihukum. Sebaliknya, apabila apa yang dikatakan pembelaan terhadap kepentingan umum atau pembelaan diri itu tidak dianggap patut oleh hakim, dan apa yang dituduhkan oleh terdakwa itu tidak benar, maka terdakwa tidak dipersalahkan melakukan pencemaran nama baik, melainkan dikenakan perbuatan “memfitnah” sebagaimana dirumuskan dalam Pasal 311 KUHP.

Penyampaian pendapat atau kritikan secara tertulis tidak bisa begitu saja dijerat dengan pencemaran nama baik, karena hal tersebut bisa berkaitan dengan hak asasi manusia pelakunya yang dijamin dan dilindungi oleh peraturan perundang-undangan. Hak asasi manusia (HAM) pelaku yang memiliki keterkaitan dengan pencemaran nama baik antara lain adalah hak konsumen.

Hak konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu latar belakang pemikiran keluarnya undang-undang tersebut adalah untuk meningkatkan harkat dan martabat

konsumen dengan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Selanjutnya pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pengertian barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sedangkan jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ditegaskan beberapa hak konsumen sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikemukakan bahwa penyampaian pendapat atau kritik secara tertulis tidak bisa begitu saja dikenakan pencemaran nama baik, karena hal tersebut bisa merupakan manifestasi dari hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, tidak ada sifat melawan hukum dalam penyampaian pendapat atau kritik secara tertulis tersebut, sehingga pelakunya tidak dapat dikategorikan melakukan pencemaran nama baik.

Ada tiga implikasi yuridis belum diaturnya mekanisme perlindungan hukum bagi pelapor konsumen yaitu:

1. Kebebasan Pelaku Usaha Menuntut Balik Konsumen Dengan Pencemaran Nama Baik

Setiap warga negara bersamaan kedudukannya di hadapan hukum tanpa terkecuali, setidaknya itulah yang dinyatakan oleh Pasal 27 ayat (1) UUD 1945. Artinya bahwa setiap orang di hadapan hukum tidak ada diskriminasi, dalam istilah hukum ini disebut dengan *equality before the law*. Di sini tidak

ada konsep orang lemah dan orang kuat, orang berkuasa atau rakyat jelata kalau sudah melanggar hukum, maka harus dihukum. Begitu juga halnya dengan hak untuk menuntut ke pengadilan, siapapun yang merasa dirugikan, maka dia berhak untuk menuntut, dan pengadilan tidak boleh menolak. Asas *equality before the law* inilah yang sering digunakan oleh pelaku usaha untuk menuntut konsumen apabila ada konsumen yang melaporkan kerugian atau menulis kerugiannya di media sosial. Sehingga dengan alasan tidak ada larangan bagi pelaku usaha/produsen untuk melakukan tuntutan kepada konsumen apabila melanggar hukum dan pengadilan tidak boleh menolak.

Tindakan pelaporan balik merupakan tindakan pembalasan dari pelaku usaha sebagai terlapor dalam kasus perlindungan konsumen yang ditempuh melalui jalur pidana. Di satu sisi konsep persamaan dihadapan hukum sangat penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara sebagai hak asasi setiap warga negara. Namun dalam konteks perlindungan konsumen asas ini perlu mendapat pembatasan, karena kalau tidak, pelaku usaha yang melakukan tindak pidana yang merugikan konsumen akan sangat sulit untuk diungkap dan kasus perlindungan terhadap konsumen tidak akan pernah terwujud. Padahal konsep perlindungan hukum didasarkan pada hak untuk didengar (*right to be heard*) dan hak untuk mendapatkan informasi (*access to information*). Selain itu konsep perlindungan hukum adalah untuk

memberikan perlindungan kepada pihak yang lemah agar terhindar dari bahaya yang akan menimpa.⁴²

Pelaku usaha dalam UUPK telah diberikan hak dan kewajibannya sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 6 dan Pasal 7. Hak produsen meliputi hak untuk menerima pembayaran, hak untuk mendapat perlindungan hukum, hak untuk melakukan pembelaan diri, hak rehabilitasi nama baik, dan hak-hak lain yang telah diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hak-hak tersebut dapat dipakai oleh pelaku usaha apabila kewajiban-kewajibannya dilaksanakan dengan baik. Jika belum maka pelaku usaha tidak layak menerima hak tersebut tetapi justru harus berhadapan dengan hukum untuk mempertanggungjawabkan kewajiban-kewajiban sebagai pelaku usaha seperti diatur dalam Pasal 7.

Pelaku usaha tidak dapat menggunakan hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dan hak untuk membela diri dengan cara menuntut balik konsumen yang melaporkan kerugiannya atau mengeluhkan melalui media massa apabila pelaku usaha tidak melakukan kewajibannya dengan baik. Sehingga di sini perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen dalam bentuk pengaturan yang memberikan perlindungan bagi konsumen yang melaporkan kerugiannya, agar pelaku usaha tidak bebas melakukan tuntutan balik kepada konsumen. Apabila tidak dilakukan maka tujuan perlindungan konsumen yang dihajatkan akan menjadi utopis.⁴³

⁴² Ahmad Zuhairi, "Konstruksi Perlindungan Hukum Bagi Pengadu/ Pelapor Kerugian Konsumen Dari Tuntutan Pencemaran Nama Baik Oleh Pelaku Usaha/Produsen", *Jurnal IUS*, Vol III, Nomor 7, April 2015, halaman 58.

⁴³ *Ibid.*, halaman 59

Tuntutan pencemaran nama baik kepada konsumen pelapor membawa konsekuensi kepada konsumen sebagai tersangka dalam tindak pidana kesopanan yaitu pencemaran nama baik. Namun pertanyaan yang muncul apakah konsumen pelapor bisa dikatakan sebagai pelaku tindak pidana dalam pidana pencemaran nama baik yang diatur dalam pasal 310 KUHP. Konsumen pelapor adalah orang yang memperjuangkan hak-haknya yang telah dirugikan oleh pelaku usaha/produsen yang curang dalam praktek transaksi bisnisnya.

Pengaturan delik pencemaran nama baik terdapat dasar penghapusan pidana yang bersifat khusus (*bijzondere strafuitsluitingronde*) yang dinyatakan dalam ayat (3) Pasal 310 KUHP yaitu “Tidak merupakan pencemaran atau pencemaran tertulis, jika perbuatan jelas dilakukan demi kepentingan umum atau karena terpaksa membela diri”. Apabila suatu kejahatan konsumen dibiarkan tentu akan merugikan masyarakat konsumen yang semakin luas, sehingga perbuatan melaporkan pelaku usaha yang melakukan praktek curang dalam bisnisnya dan merugikan konsumen merupakan tindakan untuk kepentingan umum.

Menurut Adami Chazawi syarat dari kepentingan umum bukan saja secara obyektif, bukan untuk kepentingan pribadi, melainkan juga berguna bagi kepentingan umum sebagai preventif untuk menghindari kerugian orang banyak.⁴⁴ Oleh karena itu, pelapor atau pengungkap kejahatan di bidang konsumen telah memenuhi unsur-unsur penghapusan pidana khusus (*bijzondere strafuitsluitingronde*) yang dinyatakan dalam Pasal 310 ayat (3).

⁴⁴ Adami Chazawi, *Op. Cit.*, halaman. 107

Sifat dari perbuatan pencemaran tersebut hapus/lenyap. Tentu saja apabila sifat melawan hukum dari perbuatan tersebut telah lenyap, maka perbuatan tersebut tidak lagi disebut perbuatan melawan hukum, tetapi menjadi perbuatan hukum. Sudah barang tentu pada si pembuatnya tidak dapat dipidana. Rasio dari kata “untuk kepentingan untuk umum” yang terdapat dalam Pasal 310 ayat (3) merupakan bentuk perlindungan hukum untuk kepentingan umum jauh lebih penting dari pada perlindungan hukum pribadi.⁴⁵

2. Inkonsistensi Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan falsafah kenegaraan Republik Indonesia, yaitu negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Keberadaan UUPK juga diharapkan dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat. Sehingga dalam UUPK terdapat terobosan-terobosan baru dalam dimensi hukum, salah satunya adalah pembebanan pembuktian. Tidak sebagaimana biasanya seperti yang diatur dalam KUHAP menggunakan pembuktian biasa di mana dibebankan kepada pihak Jaksa, tapi dalam UUPK terdapat prinsip pembuktian terbalik sebagaimana diatur dalam Pasal 22 dan

⁴⁵ *Ibid.*

28 UUPK. Hal demikian mengikuti prinsip yang diatur dalam Undang-Undang No. 7 dt tahun 1955 tentang Tindak Pidana Ekonomi.

Pembebanan pembuktian terbalik merupakan langkah maju dalam sistem hukum di Indonesia dan merupakan salah satu ketentuan yang menyimpangi hukum acara dalam KUHAP. Namun ketentuan pembuktian terbalik ini banyak mengundang persoalan diantara para pakar. Perubahan doktrin hukum acara pidana ini apakah tidak melanggar asas praduga tidak bersalah, atau lebih jauh lagi melanggar hak asasi manusia (hak asasi terdakwa).

Secara umum sering dikatakan bahwa fungsi undang-undang acara pidana adalah membatasi kekuasaan negara dalam bertindak terhadap warga negara yang terlibat dalam proses peradilan pidana, di samping itu juga merupakan sumber kewenangan dan kekuasaan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam proses ini. Penerapan sistem pembuktian terbalik dalam kasus kejahatan perlindungan konsumen dikhawatirkan menjadi alat untuk memeras pelaku usaha atau menyebabkan aparat penegak hukum bertindak sewenang-wenang dan akan terjadi *arbitrary process* (proses sewenang-wenang).⁴⁶

Kekhawatiran penerapan pembuktian terbalik dalam kasus perlindungan konsumen memberikan konsekuensi pada pengabaian hak konsumen untuk mendapatkan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf e, sehingga banyak pelapor kerugian konsumen ternyata berhadapan dengan tuntutan/gugatan

⁴⁶ Edi Setiadi dan Rena Yulia. 2010. *Hukum Pidana Ekonomi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, halaman. 107-108.

pencemaran nama baik dari pelaku usaha/produsen. Keinginan untuk memperoleh keadilan, dalam benak dan pengalaman konsumen ini, harus dibayar mahal oleh konsumen dengan menghadapi konsekuensi hukum tuntutan pencemaran nama baik. Hal tersebut terjadi karena disebabkan oleh belum diaturnya mekanisme perlindungan hukum bagi konsumen yang melaporkan kerugiannya.⁴⁷

Pelaku usaha/produsen dengan kekuatan yang dimiliki mempunyai banyak macam cara untuk membela diri dari tuduhan konsumen. Memang Pelaku usaha mempunyai hak untuk melakukan pembelaan diri dalam sengketa konsumen sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 6 huruf c, karena memang konsep UUPK bukan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tapi sebaliknya perlindungan konsumen mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas. Namun pelaku usaha dengan sering menyalahgunakan kekuatannya (*abuse of power*), di mana pelaku usaha tidak melaksanakan tanggung jawabnya untuk membuktikan dirinya tidak bersalah terhadap tuduhan konsumen yang dihadapkan padanya, tapi pelaku usaha sering menuntut balik konsumen dengan pencemaran nama baik sebagai reaksi pembalasan terhadap konsumen.

Contoh kasus terbaru adalah kasus Muhammad Ferry Kuntoro vs PT. Colibri.Tbk dalam kasus pelaporan sedot pulsa, di mana Muhammad Ferry Kuntoro melaporkan kerugian yang dialami, namun PT. Colibri. Tbk. melalui

⁴⁷ Ahmad Zuhairi, *Op. Cit.*, halaman 60.

kuasa hukumnya Indra W. Kusuma melaporkan Muhammad Ferry Kuntoro dengan tuduhan pencemaran nama baik. Melihat potret rancunya perlindungan konsumen tersebut, dimana pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya untuk membuktikan dirinya tidak bersalah namun sudah dapat melakukan tuntutan balik dengan dasar pencemaran nama baik kepada konsumen.

Secara substansi hukum tidak salah karena memang kalau sengketa perlindungan konsumen masuk pada ranah pidana, maka yang digunakan adalah hukum acara sebagaimana diatur dalam KUHAP. Oleh karena itu, dengan tidak ada pengaturan secara eksplisit terhadap mekanisme perlindungan hukum terhadap konsumen yang melaporkan kerugiannya menyebabkan aturan perlindungan konsumen sebagaimana diatur oleh UUPK terjadi inkonsistensi. Akibat dari itu semua, berdampak terhadap efektifitas perlindungan konsumen di lapangan.

Sejak diberlakukan secara efektif UUPK pada tanggal 20 April tahun 2000 tidak ada satupun korporasi yang melakukan kejahatan atau pelanggaran terhadap konsumen dapat dihukum. Hal demikian diungkapkan oleh Yusuf Shofie sebagai berikut:

Meskipun UUPK No. 8 Tahun 1999 telah mengantisipasi pasal-pasal kemungkinan korporasi, tetapi dari hasil penelitian terhadap 36 kasus pelanggaran korporasi terhadap konsumen belum ada korporasi yang dapat dipidana dalam kasus pelanggaran terhadap konsumen.⁴⁸

Melihat data tersebut bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen masih jauh dari harapan. Oleh karena itu, penting untuk disinkronisasikan

⁴⁸ Yusuf Shofie, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 antara Norma dan Fakta Pertanggungjawaban Pidana Korporasi", *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 30, No. 1, Tahun 2011, halaman. 5.

substansi perlindungan konsumen, dengan mencantumkan pasal yang secara eksplisit mengatur tentang perlindungan hukum bagi pelapor kerugian konsumen. Pembuktian terbalik sebenarnya tertampung dengan baik dalam Pasal 22 dan Pasal 28 UUPK. Akan tetapi dalam Pasal 48 pernyataan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku.

Secara tidak langsung artinya proses di peradilan umum menggunakan sistem acara biasa di mana pembuktian tetap berada pada konsumen. Di sini terlihat kontras ketidak konsistenan UUPK untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, di satu sisi memberikan beban pembuktian terbalik, di sisi lain menyerahkan mekanisme seperti biasa dalam peradilan umum. Kekhawatiran dengan diberlakukannya sistem pembuktian terbalik dalam kasus kejahatan perlindungan konsumen sebenarnya tidak perlu terjadi, karena hukum acara pidana Indonesia menjalankan proses hukum adil (*due process of law*).

Tobias and Peterson mengatakan bahwa *due process of law* merupakan *constitutional guaranty....that no person will be deprived of life, liberty or property for reasons that are arbitrary...protect the citizen against arbitrary action of the government*. Oleh karena itu unsur-unsur proses hukum yang adil adalah menurut mereka adalah *hearing, counsel, defence, evidence and a fair and impartial court* (mendengar, tersangka/ terdakwa, penasehat hukum, pembelaan, pembuktian dan pengadilan yang adil dan tidak memihak).⁴⁹

⁴⁹ Edi Setiadi dan Rena Yulia, *Op. Cit.*, halaman 108.

Pembuktian terbalik dalam kasus perlindungan konsumen tidak bisa diberlakukan tanpa ada pembatasan-pembatasan, artinya tidak dikenakan kepada setiap kasus perlindungan konsumen. Pembatasan-pembatasan itu bisa diperinci sebagai berikut:

- a. Penetapan tersangka harus benar-benar dikenakan kepada pelaku usaha/produsen yang melakukan kejahatan bisnis yang merugikan konsumen.
- b. Walaupun beban pembuktian ada pada pelaku usaha/produsen untuk membuktikan bahwa dirinya tidak melakukan kerugian konsumen, faktor keyakinan hakim dan bukti-bukti tetap merupakan bahan pertimbangan bagi hakim dalam menjatuhkan vonis.
- c. Jaksa Penuntut umum sama sekali tidak dibebaskan dari beban pembuktian, karena dengan fungsinya sebagai penuntut dia berkewajiban menyerahkan bukti-bukti pelanggaran dari terdakwa (pelaku usaha/produsen).⁵⁰

Kebijakan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen harus pula diarahkan kepada pengembangan program perlindungan konsumen yang komperhensif termasuk peraturan hukum administrasi, hukum perdata, hukum acara, dan hukum pidana, dan mengefektifkan bermacam-macam ketentuan lainnya, bukan tidak berani menerapkan hukum pembuktian terbalik. Dalam tindak pidana ekonomi banyak terjadi terobosan-terobosan atau penyimpangan baru guna untuk mempermudah untuk memberikan dalam proses perkaranya karena dalam tindak pidana ekonomi seperti yang dikatakan oleh Sutherland bahwa yang melakukan kejahatan ekonomi biasanya adalah orang yang punya status ekonomi yang tinggi, terhormat dan melakukan kejahatan tersebut ada kaitannya dengan pekerjaannya.⁵¹

⁵⁰ Ahmad Zuhairi, *Op. Cit.*, halaman 62.

⁵¹ Edi Setiadi dan Rena Yulia, *Op. Cit.*, halaman 108.

Apalagi kaitannya dengan perlindungan konsumen biasanya yang melakukan adalah korporasi yang mempunyai kekuatan ekonomi yang kuat. Sehingga sering dalam proses penegakan hukumnya sangat sulit. Kesulitan itu terletak pada status pelaku usaha/produsen itu sendiri yang mempunyai kemampuan untuk lobby yang luas dan efektif, penentuan pertanggungjawaban dan penentuan kesalahan yang sulit.⁵²

3. Suburnya Kejahatan Konsumen

Bentuk perlindungan hukum sangat diperlukan oleh konsumen, berupa pencantuman dalam undang-undang mengenai perlindungan hukum bagi pelapor kerugian konsumen. Karena kalau tidak maka perlindungan konsumen sebagaimana dihayatkan untuk mengangkat daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk berlaku jujur dan bertanggung jawab hanya akan menjadi utopis. Karena meskipun terdapat perlindungan hukum bagi konsumen akan tetapi belum bisa dipakai oleh konsumen untuk melindungi hak-haknya.

Dampak dari itu semua, seperti yang dikatakan oleh Yusuf Shofie, bahwa lemahnya perlindungan hukum bagi konsumen akan menyuburkan kejahatan konsumen. Lihat saja bagaimana kekuatan ekonomi pelaku usaha yang sangat dominan sehingga sejak dikeluarkannya undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sampai sekarang tidak ada pelaku usaha korporasi yang dapat dipidana padahal telah melakukan suatu tindak

⁵² *Ibid.*

kejahatan atau pelanggaran terhadap konsumen.⁵³ Selain itu, Edi Setiadi dan Rena Yulia mengatakan bahwa kejahatan konsumen (*consumer fraud*) lebih banyak terjadi dibandingkan dengan kejahatan jalanan sehingga menimbulkan frustrasi bagi konsumen. Lebih dari 800 jenis kejahatan konsumen yang terjadi dan terus menerus bertambah seiring dengan munculnya kejahatan konsumen.⁵⁴

Catatan kasus perlindungan konsumen sesudah adanya UUPK.

No.	Tahun	Kasus
1.	1993-2003	Kasus Suplemen makanan, Bersama-sama mengedarkan pangan yang sudah kadaluarsa dan mengganti atau melabel kembali pangan yang sudah kadaluarsa. Pelaku usaha PT Bina Dinamika Raga.
2.	1999-2000	Kasus Kosmetik, Penggunaan domain Name PT Mustika Ratu oleh PT Martina Bertho dengan mengelirukan orang banyak. Pelaku usaha PT Martina Bertho
3.	2000	Kasus Makanan, Penggantian bahan nutrisi untuk mengembangkan kultur bakteri, dari polypeptone menjadi bacotosoytone yang mengandung porcine (enzim dari pancreas babi) tanpa memberitahukan perubahan tersebut. Pelaku usaha PT Ajinomoto Indonesia.
4.	2003	Kasus Makanan, Perkara pembelian roti "Tiger Bread" oleh Farid Muadz (konsumen). Pelaku usaha PT Hero Supermarket Cabang Bogor Pajajaran, Bogor
5.	2004	Kasus Resep, Penjualan obat tetes mata merek efrizel tanpa resep oleh Instalasi Farmasi Pelayan Obat kepada Abdul Basar (pembeli). Sifat berbahaya obat yang termasuk dalam obat keras, yang seharusnya dibeli dengan resep, tidak disampaikan kepada pembeli. Pelaku usaha RSUD USD Gambiran, Kediri.
6.		Kasus Tambang emas, Tidak melaksanakan upaya seharusnya dilakukan dan/atau melakukan pengelolaan limbah hasil usaha untuk menjamin pelestarian lingkungan hidup. Pelaku usaha PT Newmont Minahasa Raya.

⁵³ Yusuf Shofie, *Op. Cit.*, halaman. 5.

⁵⁴ Edi Setiadi dan Rena Yulia, *Op. Cit.*, halaman. 179.

7.	2004-2005	Kasus Pembelian sepeda motor melalui penjualan berjenjang, Kegiatan usaha perdagangan barang/jasa dengan nama “Bermitra Sejahtera Semua” (BSS), berupa memfasilitasi pengadaan kepemilikan sepeda motor Supra X kepada anggota-anggota BSS dengan biaya murah dan waktu yang cepat, berjumlah 11.000 orang @Rp 3.000.000,=Rp 33.000.000.000. pelaku usaha CV Mitra Sejahtera dan PT Sumampamir Mitra Sejahtera.
8.	2006	Kasus Angkutan barang/orang, Tenggelamnya KM Senopati di Perairan Masalembo, Jawa Timur. Pelak usaha PT Samudra Pratama (pemilik) dan PT Prima Vista (operator).
9.		Kasus makanan, Tidak ditanggapinya komplain Nasi Hoka-hoka Bento tercemar kotoran tikus di Restoran Hoka-hoka bento, Menteng, Jakarta oleh manajemen membuat Wirawan marah dan kecewa sehingga terjadi insiden botol pecah. Pelaku usaha PT Eka Boga Inti.
10.	2007	Kasus Elpiji, Memperdagangkan elpiji tidak sesuai ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan ukuran yang sebenarnya di Petukangan Utara, Pesanggrahan, Jakarta Selatan. Pelaku usaha PT Berkat Mulio Sejati.
11.	2008	Kasus Elpiji, Memperdagangkan elpiji tidak sesuai ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan ukuran yang sebenarnya di Desa Jatireja, Kecamatan Cikaran Timur, Kabupaten Bekasi. Pelaku usaha Usaha Perdagangan Perorangan.
12.	2009	Kasus Penjualan perumahan, Penipuan yang dilakukan oleh PT Duta Pertiwi Tbk yang menjual perumahan tanpa memberitahukan kepada pembeli bahwa perumahan tersebut berdiri tidak di atas Hak Guna Bangunan (HGB) tapi di atas Hak Pengelolaan Lahan (HPL). Pelaku usaha PT Duta Pertiwi Tbk.
13.	2009	Kasus Pelayanan Kesehatan, Dokter rumah sakit Omni Internasional salah mendiagnosa penyakit yang diderita oleh pasien yang bernama Dewi Prita Mulyasari. Pelaku usaha adalah Rumah Sakit Omni Internasional.
14.	2011	Kasus Susu Formula, Susu formula yang mengandung bakteri Entrobakterishakazaki, yang diputus oleh MA, tapi tidak dilaksanakan oleh IPB. Pihak IPB tidak mau melaksanakan putusan MA untuk mengungkap merek susu formula yang mengandung bakteri Entrobakterishakazaki.
15.	2011	Kasus Pulsa telepon seluler, Maraknya pencurian pulsa yang dilakukan oleh operator seluler yang banyak

		merugikan konsumen. Pelaku usaha PT Duta Pertiwi Tbk.
--	--	---

Terdapat dua pengaturan yang dapat memberikan jaminan perlindungan hukum bagi pelapor/pengadu kerugian konsumen dari tuntutan pencemaran nama baik yaitu:

1. Pengaturan Dalam Tataran Normatif

Kritik dan bermacam keluhan berbagai pihak terhadap penegakan hukum dan perlindungan hukum bagi yang lemah menjadi referensi utama dalam perumusan norma-norma perlindungan konsumen dalam undang-undang.⁵⁵ Oleh karena itu, sebagai korban kejahatan (*victim*) maka konsumen perlu mendapat perlindungan untuk mendapatkan hak-haknya karena selama ini korban kejahatan kurang begitu mendapat perhatian oleh hukum.

Berbeda halnya dengan pelaku kejahatan yang mendapat berbagai perlindungan seiring dengan adanya tekanan-tekanan perlindungan Hak Asasi Manusia (HAM). Selain itu perlunya perlindungan konsumen juga untuk meminimalisir praktek kejahatan bisnis yang sering merugikan konsumen. Sehingga pengaturan perlindungan konsumen bukan mematikan usaha produsen akan tetapi sebaliknya mendorong perilaku bisnis yang jujur, bertanggung jawab dan taat terhadap peraturan hukum yang berlaku sehingga pelaku usaha dapat menghasilkan barang dan/atau jasa yang lebih berkualitas.

Ketertinggalan hukum dalam mengimbangi kemajuan pembangunan di bidang ekonomi menempatkan para korban kejahatan dari pelaku usaha/

⁵⁵ Yusuf Shofie. 2009. *Perlindungan Konsumen Dan Instrument-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bhakti, halaman 22.

produsen atau korporasi pada kondisi ketidakadilan. Korban mengalami kesulitan mengartikulasikan kepentingan-kepentingannya yang seharusnya dilindungi oleh hukum. Mardjono menempatkan konsumen sebagai korban kejahatan korporasi dalam ruang lingkup penyalahgunaan kekuasaan secara melawan hukum kekuasaan ekonomi, misalnya penipuan terhadap konsumen, peredaran barang-barang produksi yang berbahaya dan lain-lain.

Untuk memberikan perlindungan hukum terhadap pelapor kerugian konsumen perlu ditambahkan dalam pasal dalam UUPK khususnya dalam Bab X yang mengatur tentang penyelesaian sengketa, pada Pasal 45 ditambahkan satu ayat lagi yang menyatakan:

Setiap konsumen yang memperjuangkan hak atas kerugian yang diderita dari praktek bisnis yang curang dari pelaku usaha tidak dapat dituntut secara pidana maupun digugat secara perdata, sebelum pelaku usaha mendapat putusan hakim bahwa setelah melakukan pembuktian terbalik ternyata dirinya tidak bersalah.

Ada tiga alasan kenapa pentingnya perlindungan konsumen melalui imunitas konsumen pelapor dari tuntutan perdata dan pidana dari pelaku usaha/produsen. Pertama, ketentuan tersebut dimaksudkan untuk melindungi korban dan/atau pelapor yang menempuh cara hukum akibat dari praktek bisnis yang curang dan tidak bertanggung jawab atau kejahatan dari pelaku usaha/produsen. Perlindungan ini dimaksudkan untuk mencegah tindakan pembalasan dari terlapor melalui pemidanaan dan/atau gugatan perdata dengan tetap memperhatikan kemandirian pengadilan. Kedua, adanya ketentuan tersebut agar UUPK menjadi konsisten dengan pernyataan dalam Pasal 22 dan 28 yang mengatur tentang pembuktian terbalik. Ketiga, lebih

memberikan keberanian kepada konsumen untuk melaporkan tindakan pelaku usaha yang sering melakukan kejahatan dalam praktek bisnisnya yang merugikan konsumen.⁵⁶

Aturan eksplisit yang mengatur tentang perlindungan hukum terhadap konsumen secara yuridis penting artinya mengingat apa yang dimaksud dengan perlindungan konsumen dalam Pasal 1 angka 1 yang menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen”. Terlihat bahwa dalam isi kandungan pasal tersebut dinyatakan bahwa adanya kepastian hukum.

Kepastian hukum artinya adanya aturan tertulis yang terdapat dalam undang-undang. Hal ini menyangkut dengan apakah suatu perbuatan tersebut dilarang atau dibolehkan. Karena tidak ada suatu perbuatan pun yang dipidana jika tidak ada aturan undang-undang yang mengaturnya (asas legalitas). Dengan adanya aturan yang mengatur mekanisme tersebut merupakan wujud dari tujuan awal dibuatnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu pemberdayaan konsumen, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen, dan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi (Pasal 3 UUPK).

⁵⁶ Ahmad Zuhairi, *Op. Cit.*, halaman 66.

2. Pengaturan Dalam Tataran Aplikatif

Pengaturan dalam tataran aplikatif diarahkan pada dua lembaga yang merupakan garda terdepan dalam pelaporan dan penyelesaian sengketa kasus konsumen yaitu Kepolisian dan Lembaga Perlindungan Konsumen seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Konsumen pelapor merupakan korban dari praktek kejahatan bisnis. Namun dalam penegakan hukum pidana (baik KUHP maupun KUHPA) seringkali tidak memperhatikan kedudukan dan kepentingan korban.⁵⁷ Berbeda halnya dengan pelaku kejahatan (offender) di mana pelaku kejahatan yang mendapat berbagai perlindungan seiring dengan adanya tekanan-tekanan perlindungan Hak Asasi Manusia (HAM).

Pentingnya pelapor atau korban memperoleh perhatian utama dalam membahas kejahatan disebabkan karena korban seringkali memiliki peranan yang sangat penting bagi terjadinya suatu kejahatan. Diperolehnya pemahaman yang luas dan mendalam tentang pelapor atau korban kejahatan diharapkan dapat memudahkan dalam menemukan upaya penanggulangan kejahatan yang pada akhirnya akan bermuara pada menurunnya kuantitas dan kualitas kejahatan.⁵⁸

Dalam proses penyelesaian perkara perlindungan konsumen seringkali pelapor tidak mendapat perlindungan hukum yang memadai, baik perlindungan hukum yang sifatnya materiil maupun immateriil. Padahal

⁵⁷ Didik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *Op. Cit.*, halaman 38.

⁵⁸ *Ibid.*

pelapor dalam perkara konsumen biasanya sekaligus sebagai korban. Dalam posisinya sebagai korban pada dasarnya konsumen merupakan pihak yang paling menderita oleh perbuatan pelaku usaha, akan tetapi perlindungan hukumnya tidak sebanyak yang diberikan oleh undang-undang kepada pelaku kejahatan. Padahal masalah keadilan dan penghormatan hak asasi manusia tidak hanya berlaku terhadap pelaku kejahatan saja, tetapi juga korban kejahatan.⁵⁹

Perlindungan hukum pada hakikatnya adalah melindungi hak setiap orang yaitu hak untuk didengar (*right to be heard*). Akibat lemahnya perlindungan hukum tersebut, konsumen yang memperjuangkan hak-haknya dengan melaporkan kepada polisi harus berhadapan dengan tuntutan pencemaran nama baik dari pelaku usaha, sehingga konsumen pelapor konsumen menjadi tersangka dalam kasus pencemaran nama baik tersebut. Dalam hal ini, konsumen mempunyai kerugian ganda, sudah dirugikan secara materiil oleh perilaku pelaku usaha yang nakal juga dituntut pencemaran nama baik.

Efek dari hal tersebut sangat berbahaya ke depan karena akan menjadi faktor kriminogen baru, di mana konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha tidak berani melaporkan kerugiannya. Akibatnya pelaku usaha dapat bebas melakukan praktek bisnis yang curang dan membahayakan konsumen demi untuk mendapatkan untung yang sebanyak-banyaknya. Tentunya hal ini akan mengancam perekonomian nasional, karena ketika konsumen lemah dan sakit

⁵⁹ *Ibid.*

akan berdampak pada tingkat perkembangan ekonomi secara mikro maupun makro. Oleh karena itu, penting artinya kebijakan dalam tahapan aplikatif yang memberikan perlindungan hukum bagi pelapor kerugian konsumen, sebagai perlindungan kepada masyarakat konsumen yang menempuh jalur hukum dalam perkara kejahatan konsumen.

Kebijakan aplikatif dalam perkara perlindungan konsumen tentunya sengaja diarahkan pada aparat yang menangani pelaporan, yaitu institusi kepolisian. Tentunya dalam tataran aplikatif ada peraturan Kapolri yang harus menyatakan secara eksplisit terkait dengan pelaporan kasus konsumen yang menyatakan bahwa “setiap pelaku usaha yang melakukan tuntutan pencemaran baik yang ditujukan kepada konsumen yang melaporkan kerugiannya, harus menunggu keputusan hakim bahwa dirinya tidak terbukti bersalah dan bebas dari tuntutan hukum”.⁶⁰

Ketentuan yang secara eksplisit seperti di atas maka tuntutan yang dilakukan pelaku usaha/produsen kepada konsumen ketika belum ada putusan hakim, maka tuntutan tersebut tidak dapat di terima atau dilanjutkan ke proses penyidikan. Dengan kata lain, apabila putusan hakim bahwa pelaku usaha terbukti bersalah maka tuntutan pencemaran nama baik yang ditujukan kepada konsumen tidak dapat dilanjutkan karena tidak memenuhi unsur-unsur pencemaran nama baik. Sebaliknya, jika putusan hakim bahwa pelaku usaha tidak bersalah dan bebas dari tuntutan hukum, maka tuntutan pencemaran nama baik dapat dilakukan kepada konsumen pelapor. Hal tersebut akan lebih

⁶⁰ Ahmad Zuhairi, *Op. Cit.*, halaman 67.

memberikan keadilan bagi konsumen pelapor atau yang menempuh jalur hukum, serta ketentuan tersebut dapat mencegah terjadinya tindakan pembalasan dari pelaku usaha/produsen terhadap konsumen yang menempuh jalur hukum.

Selama ini, polisi sebagai garda terdepan dalam proses penyelesaian perkara pidana belum ada pijakan hukum untuk melakukan penolakan atau menunda melanjutkan proses laporan pelaku usaha yang menuntut pencemaran nama baik kepada konsumen. Sehingga terkesan bahwa tindakan pembalasan melalui tuntutan balik dibenarkan atas nama kesamaan di hadapan hukum (*equality before the law*). Hal inilah yang memberikan kerancuan dalam penanganan perkara konsumen yang menempuh jalur pidana.

Indonesia sebagai bangsa yang menganut sistem hukum *civil law*, di mana harus ada aturan terlebih dahulu baru sebuah tindakan tersebut dibolehkan atau dilarang (asas legalitas). Oleh karena itu, jika tidak ada aturan yang melandasi tindakan penolakan terhadap tuntutan pelaku usaha tentu aparat kepolisian dalam hal ini tidak punya hak untuk melakukan penolakan terhadap tuntutan pelaku usaha dengan pencemaran nama baik kepada pelaku konsumen.

Tujuan kebijakan aplikatif untuk memberikan perlindungan hukum bagi pelapor kerugian konsumen sangat penting artinya. Karena kalau tidak, hal tersebut akan menjadi faktor kriminogen. Artinya, ketika konsumen tidak berani melaporkan tindakan pelaku usaha yang merugikan masyarakat konsumen, maka hal ini akan memberikan lahan subur bagi tumbuhnya

kejahatan konsumen dalam kehidupan bermasyarakat. Kalau demikian yang terjadi maka tujuan demokrasi ekonomi, yaitu untuk mencapai keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, tidak akan pernah terwujud. Karena pada dasarnya demokrasi ekonomi menginginkan negara dan masyarakat yang kuat serta mekanisme pasar yang tepat. Karena hanya dengan mekanisme pasar yang tepat, kesejahteraan akan bisa terwujud.

B. Pertanggungjawaban Konsumen Yang Mencemarkan Nama Baik Di Media Sosial

Pengaturan pencemaran nama baik di media sosial di atur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mempunyai keistimewaan apabila dibandingkan dengan pengaturan yang terdapat dalam KUHP yang merupakan aturan *Lex Specialis*. Di dalam UU ITE setiap perbuatan yang melanggar hukum sanksinya tidak langsung terdapat dalam pasal yang sama melainkan terdapat dalam pasal yang berlainan, hal ini tentu berbeda dengan KUHP dimana setiap perbuatan yang melanggar hukum pasti sanksinya melekat dalam pasal yang sama.⁶¹

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Amandemennya mengatur tindak pidana pencemaran nama baik atau melalui media teknologi informasi komunikasi dalam Pasal 27 ayat (3) dengan ancaman pidana yang diatur dalam Pasal 45 ayat (3) Amandemen UU ITE. Berikut ini isi Pasal 27 ayat (3):

⁶¹ Marcelino Brayen Sepang, "Pertanggung Jawaban Tindak Pidana Pencemaran Nama Baik Melalui Media Sosial Menurut UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Dan KUHP", *Lex Crimen*, Vol. VII/No. 3 /Mei/2018, halaman 148.

Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik.

Untuk dapat memahami perbuatan yang dilarang dalam pasal tersebut secara holistik, perlu dibahas setiap unsur-unsur perbuatannya.

1. Sengaja

Pertanggungjawaban pidana dalam hukum pidana merupakan konsep sentral yang dikenal dengan ajaran kesalahan. Kesalahan dalam arti sempit dapat berbentuk sengaja (*opzet*) atau lalai (*culpa*). Dalam bahasa Latin ajaran kesalahan ini disebut dengan sebutan “*mens rea*”. Doktrin *mens rea* dilandaskan pada suatu perbuatan tidak mengakibatkan seseorang bersalah kecuali jika pikiran orang itu jahat. Pertanggungjawaban pidana adalah penilaian apakah seseorang tersangka/terdakwa dapat dipertanggungjawabkan atas suatu tindak pidana yang terjadi.⁶²

Kesalahan sebagai unsur tindak pidana merupakan penilaian yang normatif dengan meneliti ciri-ciri kelakuan dari pembuat pada saat pembuat melakukan suatu perbuatan. Kesalahan bukan sebagai unsur yang konstitutif dalam rumusan tindak pidana, kecuali pada tindak pidana tertentu menurut pembentuk undang-undang harus mencantumkan unsur kesalahan. Bentuk-bentuk kesalahan, yaitu kesengajaan atau kealpaan yang tercantum secara eksplisit dalam rumusan tindak pidana harus dibuktikan oleh penuntut umum. Pembuktian ini tidaklah harus melihat keadaan psychis pembuat. Kesalahan yang dihasilkan dari menilai ciri-ciri perilaku pembuat disebut sebagai unsur

⁶² Ishaq. 2019. *Hukum Pidana*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada, halaman 93.

subjektif, sedangkan perbuatan yang bersifat melawan hukum dan akibatnya merupakan unsur objektif dari tindak pidana.⁶³

Niat sengaja untuk melakukan tindak pidana pada dasarnya terdapat dalam alam pikiran pelaku, namun hal tersebut haruslah dapat diukur dengan indikator-indikator yang dapat dilihat melalui perbuatan yang dilakukan pelaku. Dalam hal ini kesengajaan diukur melalui pengetahuan pelaku bahwa akan ada dampak tertentu akan hasil postingannya dan menghendaki postingannya tersebut dibaca dan direspon oleh netizen.

2. Tanpa hak

Sifat melawan hukum merupakan unsur mutlak dalam suatu perbuatan pidana, sehingga ada yang mengatakan bahwa “tiada tindak pidana tanpa sifat melawan hukum” dan “tiada pertanggungjawaban pidana tanpa sifat melawan hukum”. Dalam bahasa Belanda, melawan hukum adalah *wederrechtelijk* (*weder*: bertentangan dengan, melawan; *recht*: hukum), yang artinya bertentangan dengan hukum. Perbuatan yang dilarang dalam hukum pidana adalah perbuatan yang mempunyai sifat melawan hukum.⁶⁴

Hazewinkel-Suringa berpendapat bahwa konsep “*wederrechtelijk*” ditinjau dari penempatannya dalam suatu rumusan delik menunjukkan bahwa konsep tersebut haruslah ditafsirkan sebagai “*zonder eigen recht*” atau “tanpa adanya suatu haka yang ada pada diri seseorang”. Istilah ‘hak’ ini sangat kental dengan warna keperdataan. Dalam bahasa Belanda disebut dengan

⁶³ Agus Rusianto. 2018. *Tindak Pidana & Pertanggungjawaban Pidana*. Jakarta: Kencana, halaman 100.

⁶⁴ Hanafi Amrani. 2019. *Politik Pembaruan Hukum Pidana*. Yoryakarta: UII Press, halaman. 100.

subjectief recht. Sebenarnya istilah yang cocok dalam lingkup publik adalah ‘wewenang’, hanya saja konsep wewenang ini erat kaitannya dengan jabatan. Tetapi perlu dilihat konteks UU ITE yang mengatur perbuatan dan pengelolaan informasi dan transaksi elektronik yang tidak bicara tentang wewenang jabatan secara khusus.

Memori Penjelasan dari rencana Kitab Undang-undang Hukum Pidana Negeri Belanda, istilah “melawan hukum” itu perlu digunakan. Karena jika tidak, dikhawatirkan ketika orang melakukan sesuatu perbuatan yang pada dasarnya dilarang oleh undang-undang meskipun perbuatan itu merupakan haknya, akan terkena juga oleh larangan pasal undang-undang yang bersangkutan. Padahal apabila ia menggunakan haknya maka seharusnya tidak “melawan hukum” dan bahwa yang diancam hukuman itu hanya orang yang betul-betul melawan hukum saja, maka di dalam pasal yang bersangkutan perlu dimuat ketegasan “melawan hukum” sebagai unsur perbuatan terlarang itu.

Hubungan antara ‘sengaja’ dan ‘tanpa hak’ adalah kumulatif, sehingga keduanya harus terpenuhi. Tidak terpenuhinya salah satu saja, mengakibatkan tidak terpenuhinya pengenaan pasal ini. Dalam hal ini, ditafsirkan, pembentuk undang-undang berpendapat bahwa ‘lalai’ dan ‘tanpa hak’ secara bersama-sama tidak cukup tercela untuk dikriminalisasi, maupun ‘sengaja’ dan ‘beralaskan hukum’ memang tergolong tidak melawan hukum.⁶⁵

⁶⁵ Adami Cazawi, *Op.Cit.*, halaman 46.

3. Mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik.

Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik. Awalnya, kata kerja yang menjadi unsur dari perbuatan yang dilarang tidak dielaborasi lebih detail. Pembentuk undang-undang sudah menganggap frasa ini sudah dapat dipahami. Distribusi merupakan bentuk dari kegiatan berbagi atau membagikan, dan transmisi merupakan kegiatan menyiarkan. Keduanya merupakan kegiatan aktif. Sedangkan ‘membuat dapat diaksesnya’ bisa dalam bentuk kegiatan aktif atau pasif, karena dapat dimanifestasikan dalam bentuk pembiaran yang pada intinya orang lain dapat mengakses informasi dan/atau dokumen elektronik.

Bentuk pembiaran ini dapat pula dilakukan secara sengaja, kita bisa lihat konsepnya dengan membandingkan dengan beberapa pasal dalam KUHP yang menyandingkan perbuatan ‘membiarkan’ dengan kesengajaan, yaitu Pasal 186 ayat 2 ke-2, Pasal 231 ayat 3, Pasal 232 ayat 2, Pasal 293 ayat 1, Pasal 304, Pasal 387 ayat 2, dan Pasal 388 ayat 2. Selain itu ‘membuat dapat diaksesnya’ juga dapat menjadi frasa ‘sapujagad’ manakala perbuatannya tidak termasuk dalam ‘mendistribusi’ ataupun ‘mentransmisi’, namun konten yang dilarang tersebar tersebut jadi dapat diakses oleh orang lain. Namun untuk jaminan kepastian hukum, di Amandemen UU ITE frasa ini akhirnya ditambahkan penjelasan di Penjelasan Pasal 27 ayat (1), isinya:

- a. Yang dimaksud dengan “mendistribusikan” adalah mengirimkan dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik kepada banyak Orang atau berbagai pihak melalui Sistem Elektronik.

- b. Yang dimaksud dengan “mentransmisikan” adalah mengirimkan Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik yang ditujukan kepada satu pihak lain melalui Sistem Elektronik.
- c. Yang dimaksud dengan “membuat dapat diakses” adalah semua perbuatan lain selain mendistribusikan dan mentransmisikan melalui Sistem Elektronik yang menyebabkan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dapat diketahui pihak lain atau bahasa.⁶⁶

Untuk Informasi Elektronik dijelaskan dalam Pasal 1 angka 1 UU ITE:

Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange* (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, bahasa, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Dokumen Elektronik dijelaskan dalam Pasal 1 angka 4 UU ITE:

Dokumen Elektronik adalah setiap Informasi Elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui Komputer atau Sistem Elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, Kode Akses, bahasa atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Informasi Elektronik dapat dibedakan tetapi tidak dapat dipisahkan dengan Dokumen Elektronik. Informasi Elektronik adalah data atau kumpulan data dalam berbagai bentuk, sedangkan Dokumen Elektronik adalah semacam bungkus atau wadah dari Informasi Elektronik. Contohnya di dalam *e-mail*, setiap informasi yang terdapat di dalam *e-mail* tersebut adalah Informasi

⁶⁶ *Ibid.*,

Elektronik, sedangkan *e-mail* yang dimaksud tadi adalah bentuk Dokumen Elektroniknya.⁶⁷

4. Memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik

Konsep tindak pidana pencemaran nama baik yang diatur dalam UU ITE memunculkan permasalahan karena dalam UU tersebut tidak ada penjelasan tentang proposisi ‘penghinaan dan/atau pencemaran nama baik’ di dalam Pasal 27 ayat 3-nya. Hendrik menjelaskan bahwa proposisi ‘penghinaan dan/atau pencemaran nama baik’ harus merujuk ke proposisi yang sama yang diatur dalam pasal-pasal di dalam KUHP. Yang kemudian Mahkamah Konstitusi memberikan penafsiran terhadap pasal ini tidak bisa dilepaskan dari norma hukum pidana yang diatur dalam Pasal 310 dan Pasal 311 KUHP. Hal ini kemudian diafirmasi oleh pembentuk undang-undang dengan diundangkannya Amandemen UU ITE, yaitu dengan menambah bagian penjelasan Pasal 27 ayat (3) bahwa ketentuan pada ayat ini mengacu pada ketentuan pencemaran nama baik dan/atau fitnah yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP).⁶⁸

Penjelasan Pasal 27 ayat (3) ini tidak menyebutkan rujukan pasal dalam KUHP secara spesifik, namun pasal yang melarang pencemaran nama baik pada pokoknya diatur di Pasal 310 KUHP dan fitnah di Pasal 311 KUHP. Mengingat kaitan pasal ini dengan KUHP, akan dibahas juga pengaturannya dalam KUHP di penjelasan berikutnya. Melihat keberadaan frasa “memiliki muatan” dalam unsur Pasal 27 ayat (3) UU ITE, maka menurut hemat penulis,

⁶⁷ *Ibid.*, halaman. 48.

⁶⁸ *Ibid.*,

adanya niat untuk menghina tidak perlu dibuktikan. Penegak hukum hanya perlu membuktikan bahwa pelaku melakukan distribusi dan /atau transmisi konten yang mengandung penghinaan/pencemaran nama baik. Sehingga aplikasinya, tindakan seperti *repost*, *regram*, *forward* atau serupa dengan itu yang pada intinya mentransmisikan/mendistribusikan ulang, dapat terkena pasal ini. Berbeda halnya dengan pengaturan dalam KUHP yang pada hakikatnya harus ada kesengajaan untuk menyerang kehormatan seseorang.

Sanksi pidana dalam pencemaran nama baik berdasarkan UU ITE terdapat dalam Bab XI tentang ketentuan pidana dalam Pasal 45 Ayat (3) yang berbunyi "Sengaja Dan Tanpa Hak Mendistribusikan Dan/Atau Mentransmisikan Dan/Atau Membuat Dapat Diaksesnya Informasi Elektronik Dan/Atau Dokumen Elektronik Yang Memiliki Muatan Penghinaan Dan/Atau Pencemaran Nama Baik, di Penjara Paling Lama 4 Tahun Dan/Atau Denda Paling Banyak RP750.000.000.

Kebijakan legislasi hampir selalu menggunakan hukum pidana untuk menakut-nakuti atau mengamankan bermacam-macam kejahatan yang mungkin timbul dari berbagai bidang. Fenomena semacam ini memberikan kesan seolah-olah dirasakan kurang sempurna atau hambar bila suatu produk perundang-undangan tidak ada ketentuan pidananya. Sanksi pidana adalah penderitaan atau nestapa yang dibebankan kepada orang yang melakukan perbuatan yang memenuhi unsur-unsur syarat tertentu. Sanksi dalam hukum pidana jauh lebih keras dibanding dengan akibat sanksi hukum yang lainnya, akan tetapi ada juga para ahli yang berpendapat sebaliknya, bahwa hukum pidana tidak mengadakan

norma baru melainkan mempertegas sanksi belaka sebagai ancaman pidana sehingga hukum pidana adalah hukum sanksi belaka.⁶⁹

C. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dari Delik Pencemaran Nama Baik Suatu Produk Di Media Sosial

Perlindungan hukum pada hakikatnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dalam rangka memberikan pertolongan ataupun melindungi subjek hukum, dengan menggunakan berbagai perangkat hukum sebagai alat atau sarananya. Dalam kaitannya dengan konsumen maka perlindungan tersebut berkenaan untuk melindungi konsumen dari berbagai persoalan hukum. Akan tetapi, bukan untuk membenarkan segala tindakan konsumen, melainkan agar hak-hak konsumen yang termuat pada UUPK terlindungi.

Pengaturan perlindungan konsumen di Indonesia telah diakomodir dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Keberadaan UUPK merupakan bentuk perlindungan hukum guna memberikan kepastian hukum kepada para pihak yang bersangkutan dalam melaksanakan suatu tindakan hukum. Perlindungan konsumen adalah “keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan serta masalah antara berbagai pihak yang berkaitan dengan suatu barang dan/atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup”.⁷⁰

Pasal 1 angka 1 UUPK memberikan definisi perlindungan konsumen yang pada intinya adalah berbagai macam upaya dengan tujuan menjamin kepastian

⁶⁹ Adrizal, “Analisis Yuridis Atas Penghinaan Dan Pencemaran Nama Baik Melalui Media Sosial Facebook Dalam Persepektif UU ITE No. 19 Tahun 2016 (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 464 K/Pid.Sus/2018)”, *Jurnal Hukum dan Kemasyarakatan Al-Hikmah*, Vol. 2, No. 4, Desember 2021, halaman 644.

⁷⁰ Elia Wuri Dewi. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, halaman 4.

hukum dalam rangka memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen yang dilindungi oleh UUPK adalah konsumen akhir, sebagaimana termuat di dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang tersebut, yang berbunyi: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Menurut Pasal 1 angka 3 UUPK, dijelaskan juga bahwa:

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Terdapat kasus menarik yang baru saja terjadi belakangan ini, seorang Youtuber bernama Dian W selaku konsumen brand local “Eiger” melakukan ulasan atas produk dari brand Eiger. Pada saat melakukan ulasannya, Dian bertindak sebagai konsumen yang membeli salah satu produk “Eiger” menggunakan uang pribadinya, bukan atas perjanjian endorsement. Akan tetapi tidak lama setelah ulasannya diunggah di media sosial, Dian mendapatkan surat teguran dari perusahaan brand local tersebut, yakni PT Eigerindo Multi Produk. Menurut pihak Eiger, kualitas dari foto, video, serta pemilihan lokasi yang diambil oleh Dian W dapat mengakibatkan produk Eiger terlihat berbeda. Padahal ulasan yang diberikan oleh Dian merupakan ulasan yang berisi penilaian jujur

terhadap produk Eiger itu sendiri.⁷¹ Selain itu, isi video ulasan yang diunggah oleh Dian tidak menyebutkan satupun hal negative dari produk Eiger yang dibelinya.

Setiap konsumen memiliki hak yang dijamin dalam UUPK, khususnya dalam hal penyampaian keluhan atau pendapat terkait dengan barang/jasa yang dikonsumsinya, sebagaimana diatur di dalam Pasal 4 huruf d UUPK. Pada hakikatnya hak konsumen tersebut bertujuan agar pelaku usaha dapat meningkatkan kualitas produknya. Hak ini juga yang menjadi dasar bagi konsumen untuk dapat melakukan review atas suatu produk di media sosial. Hakikatnya fungsi dari *review* suatu produk yang dilakukan konsumen di media sosial adalah untuk mengulas kondisi, kualitas, kelebihan, serta kekurangan yang dimiliki oleh produk yang diulas. Apabila dilihat dari dimensi pelaku usaha, maka *review* yang dilakukan oleh konsumen dapat dikatakan sebagai ajang iklan gratis produk mereka.

Tentunya dengan catatan pelaku usaha harus dapat memastikan kualitas produknya tersebut, agar jangan sampai ketika konsumen melakukan *review* ternyata kualitas produknya jauh di bawah standar yang dapat menyebabkan adanya stigma negatif untuk produk pelaku usaha tersebut. Selain itu, melakukan *review* suatu produk di media sosial bukan hanya dijamin oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, melainkan juga dijamin oleh Pasal 28F UUD 1945, yang menyatakan:

Setiap orang memiliki hak untuk berkomunikasi serta memperoleh informasi dalam rangka mengembangkan pribadi serta lingkungan

⁷¹ Rina Puspita, “Belajar Dari Kasus Eiger Brand: Begini Ketentuan Hukum *Review* Produk”, melalui <https://smartlegal.id/galeri-hukum/perlindungankonsumen/2021/02/04/belajar-dari-kasus-eigerbrand-begini-ketentuan-hukum-review-produk/>, diakses pada tanggal 4 Maret 2023, Pukul 06.20 Wib.

sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi menggunakan berbagai macam saluran yang tersedia.

Berdasarkan uraian Pasal 28F UUD 1945 tersebut dapat diketahui bahwa, setiap orang memiliki hak dalam menyebarluaskan suatu informasi. Apabila dikaitkan dengan *review* yang dilakukan oleh konsumen, maka perbuatan *review* di media sosial adalah salah satu bentuk dari penyebaran informasi tersebut.

Melihat dan merujuk pada kasus Eiger sebagaimana yang sudah Penulis contohkan, sebenarnya konsumen pada hakikatnya memiliki hak untuk dapat melakukan *review* atas suatu produk di media sosial yang dijamin oleh UUD 1945 dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi, yang harus dipahami adalah pelaksanaan hak tidak dapat dilakukan dengan cara melanggar hak asasi orang lain sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 28J ayat (1) UUD 1945. Hal tersebut berhubungan dengan norma yang terdapat dalam masyarakat khususnya norma kesopanan.

Hakikatnya konsumen memiliki batasan tersebut dalam melakukan ulasan suatu produk barang/jasa yang digunakan di media sosial. Norma kesopanan merupakan salah satu hal yang sangat perlu menjadi titik perhatian apabila ingin melakukan suatu ulasan yang dilakukan oleh konsumen. Selain norma kesopanan, terdapat batasan lain yang wajib ditaati oleh setiap konsumen saat melakukan *review* suatu produk di media sosial, yakni harus didasarkan atas kejujuran, tidak berlebihan, dan penuh dengan tanggung jawab.⁷²

⁷² H.S. Arifin, “*Freedom of Expression Di Media Sosial Bagi Remaja Secara Kreatif Dan Bertanggung jawab: Bagi Siswa SMA Al-Ma’Some Rancaekek Dan SMA Muhammadiyah Pangandaran*”, *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol.1, No.5, 2017, halaman. 336.

Dalam melakukan *review*, konsumen diwajibkan pula agar menggunakan tutur kata atau bahasa yang wajar dan sesuai dengan norma kesopanan.⁷³ Merujuk pada norma kesopanan yang baru saja Penulis uraikan, apabila konsumen memiliki pengalaman yang baik atas barang/jasa yang dibelinya, konsumen dapat langsung melakukan *review* atas produk tersebut di media sosial. Namun, apabila pengalaman yang didapat oleh konsumen kurang baik, alangkah baiknya konsumen mengajukan *complain* ke pelaku usaha terlebih dahulu sebelum membagikan *review* ke media social. Selain bagi konsumen, perlindungan hukum juga berlaku untuk pelaku usaha yang ditandai dengan terdapatnya batasan bagi konsumen pada saat melakukan *review* di media sosial atas suatu produk. Hal ini karena perlindungan hukum ditujukan untuk melindungi individu agar terciptanya ketertiban dalam pergaulan hidup antarsesama manusia.

Hal ini menegaskan adanya kedudukan yang sama atau setara antara konsumen dengan pelaku usaha. *Review* suatu produk melalui media sosial dapat dikategorikan sebagai informasi elektronik, sebagaimana definisi dari informasi elektronik dalam Pasal 1 angka 1 UU ITE, yaitu:

Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, elektrnik data, interchange (EDI), surat elektronik, telegram, teleks, telecopy atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, symbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Terkait dengan materi muatan pencemaran nama baik diatur di dalam ketentuan Pasal 27 ayat (3) UU ITE, yang menyatakan bahwa:

⁷³ Dimas Hutomo, "Etika Me-Review Produk di Sosial Media?", melalui <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt5cf05fbce61c6/etika-me-ireview-i-produk-diso-sial-media>, diakses pada tanggal 4 Maret 2023, Pukul 05. 20 Wib.

Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik.

Ketentuan ini tidak berdiri sendiri melainkan perlu mengacu kepada ketentuan pencemaran nama baik yang diatur di dalam KUHP. Merujuk ke dalam KUHP BAB XVI tentang penghinaan, maka penghinaan dikategorikan sebagai berikut:

1. Penistaan (Pasal 310 ayat (1) KUHP);
2. Penistaan dengan surat (Pasal 310 ayat (2) KUHP);
3. Fitnah (pasal 311 KUHP);
4. Penghinaan Ringan (Pasal 315 KUHP);
5. Pengaduan Palsu (Pasal 317 KUHP); dan
6. Persangkaan Palsu (Pasal 318 KUHP).

Ketentuan yang terdapat di dalam masing-masing pasal tersebut hanya terkait dengan penjelasannya saja. Sedangkan yang harus terpenuhi unsurnya adalah apa yang terdapat di dalam Pasal 27 ayat (3) UU ITE. Oleh karena itu, untuk dapat melihat apakah *review* yang dilakukan konsumen atas suatu produk di media sosial perlu memperhatikan setiap unsur dalam Pasal 27 ayat (3) UU ITE dan jenis penghinaan seperti apa yang dilakukan dengan merujuk ke dalam BAB XVI KUHP. Tentunya dengan catatan bahwa delik pencemaran nama baik merupakan delik aduan, yang artinya hanya pihak yang merasa dirugikan secara subjektif yang dapat melakukan aduan terhadap pelaku pencemaran nama baik.⁷⁴

⁷⁴ Mirza Mar'Ali, *Op. Cit.*, halaman 9.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Hukum perlindungan konsumen dalam kasus pencemaran nama baik di media sosial diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terkait tindakan atas hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Undang-undang ini memberikan hak perlindungan bagi konsumen terhadap produk atau jasa yang mereka beli. Salah satu hak konsumen adalah mendapatkan informasi yang jelas dan benar tentang produk atau jasa yang mereka beli, termasuk informasi tentang merek dan reputasi perusahaan tersebut. Jika terjadi pencemaran nama baik, konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan untuk memperoleh ganti rugi.
2. Pertanggungjawaban konsumen yang mencemarkan nama baik di media sosial dapat dijerat dengan Pasal 27 ayat (3) dengan ancaman pidana yang diatur dalam Pasal 45 ayat (3) Amandemen UU ITE, sebagaimana menyatakan bahwa setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik di Penjara Paling Lama 4 Tahun Dan/Atau Denda Paling Banyak Rp.750.000.000.
3. Perlindungan hukum terhadap konsumen dari delik pencemaran nama baik suatu produk di media sosial jika merujuk pada kasus Eiger sebagaimana yang

sudah Penulis contohkan, sebenarnya konsumen pada hakikatnya memiliki hak untuk dapat melakukan *review* atas suatu produk di media sosial yang dijamin oleh UUD 1945 dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi, yang harus dipahami adalah pelaksanaan hak tidak dapat dilakukan dengan cara melanggar hak asasi orang lain sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 28J ayat (1) UUD 1945. Hal tersebut berhubungan dengan norma yang terdapat dalam masyarakat khususnya norma kesopanan.

B. Saran

1. Hendaknya kepada seluruh konsumen yang ada di Indonesia termasuk untuk diri penulis sendiri agar lebih berhati-hati dalam melakukan ulasan atau *review* atas suatu produk, baik yang berupa barang maupun jasa. Konsumen harus memperhatikan norma kesopanan saat melakukan *review* suatu produk.
2. Hendaknya kepada setiap pelaku usaha agar lebih bijak menangani setiap konsumen yang melakukan ulasan baik itu ulasan yang baik ataupun kurang baik. Pelaku usaha sebaiknya melakukan pendekatan yang lebih bijak kepada setiap konsumennya untuk menaikkan value yang dimiliki pelaku usaha atas produk yang diperjual-belikan.
3. Hendaknya Pemerintah lebih mensosialisasikan mengenai keberadaan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Tidak hanya itu, evaluasi dengan cara memberikan laporan tiap semester dan tahunan kepada pemerintah terkait harus dilakukan dengan benar dan teratur mengenai pelaksanaan tugasnya dalam perlindungan konsumen agar hak-hak dari konsumen terlindungi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Halim Barkatullah. 2016. *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Bandung: Nusa Media.
- Abdul Wahid dan Mohammad Labib. 2010. *Kejahatan Mayantara (Cyber Crime)*. Jakarta: Refika Aditama.
- Adami Chazawi. 2016. *Hukum Pidana Positif Penghinaan (Tindak Pidana Menyerang Kepentingan Hukum Mengenai Martabat Kehormatan dan Martabat Nama Baik Orang Bersifat Pribadi Maupun Komunal*. Malang: Media Nua Creative.
- Agus Rusianto. 2018. *Tindak Pidana & Pertanggungjawaban Pidana*. Jakarta: Kencana.
- Ahmadi Miru. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Dikdik M Arif Mansur dan Elistaris Gultom. 2007. *Urgensi Perlindungan Korban Kejahatan; Anatara Norma dan Realita*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi. 2014. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Edi Setiadi dan Rena Yulia. 2010. *Hukum Pidana Ekonomi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Elia Wuri Dewi. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hanafi Amrani. 2019. *Politik Pembaruan Hukum Pidana*. Yogyakarta: UII Press.
- Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Ishaq. 2019. *Hukum Pidana*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Janus Sidabalok. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti

Muhamad Qustulani. 2018. *Modul Matakuliah Perlindungan Hukum & Konsumen*, Tangerang: PSP Nusantara Press.

Mukti Fajar, Reni Budi Setianingrum, dan Muhammad Annas. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rusli Muhammad. 2019. *Pembaharuan Hukum Pidana Indonesia*. Yogyakarta: UII Press/

Wiwik Sri Widianty. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kaldaluwarsa*. Depok: PT. Komodo Books.

Yusuf Shofie. 2009. *Perlindungan Konsumen Dan Instrument-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bhakti.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

C. Jurnal Ilmiah

Adrizal, “Analisis Yuridis Atas Penghinaan Dan Pencemaran Nama Baik Melalui Media Sosial Facebook Dalam Persepektif UU ITE No. 19 Tahun 2016 (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 464 K/Pid.Sus/2018)”, *Jurnal Hukum dan Kemasyarakatan Al-Hikmah*, Vol. 2, No. 4, Desember 2021.

Ahmad Zuhairi, “Konstruksi Perlindungan Hukum Bagi Pengadu/ Pelapor Kerugian Konsumen Dari Tuntutan Pencemaran Nama Baik Oleh Pelaku Usaha/Produsen”, *Jurnal IUS*, Vol III, Nomor 7, April 2015.

Anang Sugeng Cahyono, “Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Di Indonesia”, *Publiciana*, Vol. 9, No. 1, (2019).

Asrianto Zainal, “Pencemaran Nama Baik Melalui Teknologi Informasi Ditinjau Dari Hukum Pidana”, *Jurnal Al-‘Adl*, Vol. 9 No. 1, Januari 2016

H.S. Arifin, “*Freedom of Expression* Di Media Sosial Bagi Remaja Secara Kreatif Dan Bertanggung jawab: Bagi Siswa SMA Al-Ma’Some Rancaekek Dan SMA Muhammadiyah Pangandaran”, *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol.1, No.5, 2017.

I Wayan Pertama Yasa, “Perlindungan Hukum Terhadap Ketentuan Me-Review Produk Dimedia Sosial”, *Jurnal Interpretasi Hukum*, Vol. 3, No. 1 – Maret 2022.

Marcelino Brayen Sepang, “Pertanggung Jawaban Tindak Pidana Pencemaran Nama Baik Melalui Media Sosial Menurut UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Dan KUHP”, *Lex Crimen*, Vol. VII/No. 3 /Mei/2018.

Mirza Mar’Ali, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Melakukan Review Suatu Produk di Media Sosial dari Delik Pencemaran Nama Baik”, *Padjadjaran Law Review*, Volume 9, Nomor 2, 2021.

Putu Carina Sari Devi, “Perlindungan Hukum Konsumen Yang Melakukan Review Produk Barang Atau Jasa Di Media Sosial”, *Kertha Semaya*, Vol. 6, No. 7, (2018).

Supriyadi, “Penerapan Hukum Pidana Dalam Perkara Pencemaran Nama Baik”, *Mimbar Hukum*, Volume 22, Nomor 1, Februari 2010.

Yusuf Shofie, “Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 antara Norma dan Fakta Pertanggungjawaban Pidana Korporasi”, *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 30, No. 1, Tahun 2011.

D. Internet

Dimas Hutomo, “Etika Me-Review Produk di Sosial Media?”, melalui <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt5cf05fbce61c6/etika-me-ireview-i-produk-diso-sial-media>, diakses pada tanggal 4 Maret 2023, Pukul 05. 20 Wib.

Fahrizal Lubis, “4 Hal Kasus Rius Vernandes Yang Dipanggil Karena Menu Garuda Viral”, melalui <https://www.liputan6.com/news/read/4015321/4-hal-kasus-rius-vernandesyang-dipanggil-karena-menu-garuda-viral>, diakses pada tanggal 17 Agustus 2022, Pukul 10.10 Wib.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Pengertian Produk”,
<https://kbbi.web.id/produk>, diakses pada tanggal 20 Agustus 2022, Pukul
10.20 Wib.