

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor : 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2014

**TINDAKAN ATAS HAK KONSUMEN DAN DELIK PENCEMARAN NAMA BAIK  
MELALUI MEDIA SOSIAL BERDASARKAN HUKUM PERLINDUNGAN  
KONSUMEN INDONESIA**

OLEH

Nama : Ketty Bianca

NPM : 2013200235

PEMBIMBING I

Dr. R. B. Budi Prastowo, S.H., M.H.

PEMBIMBING II

Maria Ulfah, S.H., M.Hum.



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan  
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Ilmu Hukum

2017



Disetujui Untuk Diajukan Dalam Sidang  
Ujian Penulisan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing I

( Dr. R. B. Budi Prastowo, S.H., M.H. )

Pembimbing II

( Maria Ulfah, S.H., M.Hum. )

Dekan,

( Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., M.H., LL.M. )



## PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai – nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi – tingginya, maka Saya, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ketty Bianca

No. Pokok : 2013 200 235

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum berjudul :

TINDAKAN ATAS HAK KONSUMEN DAN DELIK PENCEMARAN NAMA BAIK MELALUI MEDIA SOSIAL BERDASARKAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah / karya penulisan hukum yang telah Saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan, dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang :

- a. secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- b. dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 16 Desember 2017

Mahasiswa penyusun karya ilmiah / karya penulisan hukum,

  


Ketty Bianca

2013 200 235

## Abstrak

Setiap konsumen memiliki sembilan hak yang dijamin oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, salah satunya yaitu hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Seiring dengan perkembangan zaman, media sosial hadir dan para konsumen lebih memilih untuk menggunakan media sosial tersebut sebagai sarana komunikasi yang dianggap efektif untuk mengungkapkan pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya daripada harus menyampaikan pendapat dan keluhannya tersebut melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Penyampaian pendapat dan keluhannya melalui media sosial tersebut dilakukan demi kepentingan umum agar tidak ada kerugian lebih lanjut ataupun tidak terulang kejadian yang sama. Namun, tidak semua pihak memiliki pandangan yang sama, terdapat pihak-pihak lain yang menganggap bahwa hal tersebut justru merupakan sebuah tindak pidana pencemaran nama baik. Terkait dengan tindak pidana pencemaran nama baik melalui media sosial, diatur pada Pasal 27 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pada penjelasan dari Pasal 27 ayat (3) tersebut yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dikatakan bahwa ketentuan pada ayat tersebut mengacu pada ketentuan yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Mengenai tindak pidana pencemaran nama baik dalam KUHP, diatur pada Pasal 310. Kemudian, 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? Lalu, bagaimana peran dari LPKSM dalam melakukan tugasnya untuk memenuhi hak konsumen mengenai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya serta apa konsekuensi hukumnya jika lembaga tersebut hanya diam? Oleh karena itu, dibutuhkan suatu penelitian hukum untuk menemukan batas-batas dari tindakan atas hak konsumen tersebut dan mengetahui peran dari LPKSM itu sendiri serta konsekuensi hukumnya ketika lembaga tersebut hanya diam.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dan telah memberikan berkat serta kemampuan bagi Penulis hingga dapat menyelesaikan Penulisan Hukum yang berjudul “TINDAKAN ATAS HAK KONSUMEN DAN DELIK PENCEMARAN NAMA BAIK MELALUI MEDIA SOSIAL BERDASARKAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN INDONESIA”.

Dalam hal ini, Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini, baik dari segi materi maupun analisis Penulis. Hal ini dikarenakan terbatasnya kemampuan dari Penulis sendiri. Saran dan kritik sangat diharapkan untuk dapat memberikan perbaikan selanjutnya.

Pada kesempatan ini, pertama-tama Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Mama Johana H. Patandung dan Papa Samuel A.U. Malonda**. Mereka adalah orang tua Penulis yang tersayang. Penulis sangat berterima kasih atas doa, dukungan dan kasih sayang yang tiada henti selama Penulis menyelesaikan program pendidikan sarjana di Universitas Katolik Parahyangan. Terima kasih untuk mama dan papa sebagai orang terpenting dalam hidup Penulis, karena mereka berdua, saya selalu mempunyai motivasi untuk memberikan segala yang terbaik dalam hidup saya, salah satunya dengan lulus sebagai seorang sarjana. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada **Keluarga Besar Malonda-Siwi dan Patandung-Lumiling** atas doa dan juga dukungannya kepada Penulis hingga dapat menyelesaikan kuliah. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada mereka sebagai orang-orang terpenting dalam hidup Penulis.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya, sekaligus permintaan maaf kepada yang terhormat **Bapak Dr. R. B. Budi Prastowo, S.H., M.H. dan Ibu Maria Ulfah, S.H.,**

**M.Hum.** selaku dosen pembimbing Penulis yang sangat sabar, yang telah meluangkan waktu di tengah-tengah kesibukannya dan membantu Penulis untuk menyusun hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada **Bapak R. Ismadi Santoso Bkti, S.H., M.H.** selaku dosen penguji Penulis yang telah memberikan masukan dan saran terhadap kekurangan penulisan hukum ini. Terima kasih juga Penulis sampaikan kepada **Bapak Dr. Tristam Pascal Moeliono, S.H., M.H.,LL.M.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan dan **Seluruh Dosen Fakultas Hukum** yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas ilmu dan didikan yang tidak akan pernah Penulis dapatkan di luar Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan. Tidak lupa penulisan ucapkan terima kasih kepada **Bapak I Wayan Parthiana, S.H., M.H.,** selaku dosen wali Penulis selama ini, yang mengingatkan untuk segera mengambil penulisan hukum , memberikan masukan, nasihat, dan saran dalam menempuh pendidikan di Fakulas Hukum Universitas Katolik Parahyangan. Serta kepada **Bapak Dadang Jumarsa,** selaku Ketua Bidang Tata Usaha beserta staff Tata Usaha lainnya, yang telah membantu Penulis untuk mengatasi hambatan selama masa perkuliahan dan skripsi.

Tidak lupa rasa terima kasih yang paling dalam Penulis sampaikan untuk :

1. Teruntuk **Semua Bapak Pekarya FH UNPAR,** “Terima kasih atas hati yang sangat baik dan selalu membantu saya dalam memberikan informasi perkuliahan, informasi keberadaan dosen pembimbing dan menemani berbincang-bincang ketika menunggu kelas serta menunggu dosen untuk bimbingan, membantu saya dalam menyimpan berkas dan memberikan dukungan kepada saya. Terima kasih banyak bapak-bapak semua”.
2. Teruntuk **Mas Lucky TU FH UNPAR,** “Terima kasih sudah dengan sabar membantu saya yang bolak-balik meminta surat keterangan untuk keperluan skripsi sampai bingung saya yang mana sebenarnya karena orang yang ambil surat gonta-ganti. Terima kasih juga selalu menjawab pertanyaan saya terkait tanggl-tanggal penting dan administrasi hehehe”.

3. Teruntuk **Jonathan Rahastya Adam**, “Terima kasih atas support yang tiada henti. Terima kasih sudah memberi warna di dunia perkuliahanku. Terima kasih sudah menjadi alarm yang selalu mengingatkan untuk mengerjakan skripsi biar cepat selesai dan akhirnya selesai juga. Terima kasih juga sudah selalu menyadarkan bahwa sebenarnya aku bisa, di mana aku terkadang suka putus asa dan menganggap sudah tidak mampu mengejar tahap sidang Desember 2017 hehehe terima kasih!!!”.
4. Teruntuk **Silvia Ardelia Priyanka** “**si wanita yang paling kuat yang ku kenal**”, “Terima kasih banyak atas doa yang kamu kasih ke aku di Hari Minggu sebelum aku sidang. Terima kasih juga sudah bersedia menjadi tempat aku berkeluh kesah dan sudah memberikan dukungannya terus ke aku. Walaupun kita jarang ketemu, tetapi tidak akan memutuskan hubungan persahabatan kita. Ya, aku sudah selesai kak. Terima kasih banyak ya kak”.
5. Teruntuk “**CWS**”, yang terdiri dari **Maria D. Anggita, Yohana Priscilia, Chantika Lady Cleveri, Amanda Elena, Fransisca Paramitha, dan Maria Hesty Dewi Siagian**, “Terima kasih ya cewe-ceweku buat doa, dukungan dan juga hiburannya terkadang di kala gue lagi stress dan jenuh sama skripsi. Terima kasih sudah menjadi tempat gue berkeluh kesah dan peduli banget sama gue yang pas beberapa bulan kemarin masih berusaha untuk menyelesaikan skripsi. Akhirnya skripsi gue selesai!! Terima kasih yaaa!!!”.
6. Teruntuk **Eustachia Retno W.**, “Terima kasih sudah menjadi temanku sedari SMA hingga kuliah sama-sama di tempat yang kita mau yaitu di UNPAR. Terima kasih sudah sering menampungku di kamarmu, nginep, saling curhat, nangis, saling nyemangatin satu sama lain karena sama-sama homesick-an dan terkadang jenuh dengan dunia perkuliahan, ngerjain tugas bareng, masak-masak, gereja bareng, bahkan aku suka jadi ‘nyamuk’ kamu hahaha. Terima kasih atas doa dan dukungannya ya no :) love ya!”.



7. Teruntuk **Aprillita Candrajaya, Gemma Tunjung Putih, Yenni Rulita Ginting, Johanna Beatrice Chrestella, dan Ursula Flora Chrisanty**, “Terima kasih kalian masih tetap bersedia menjadi tempat aku curhat atas segala yang terjadi di dunia perkuliahan aku. Walaupun kita terpisah-pisah dan susah banget ketemu bahkan sama yang satu kota, tapi kita masih bisa jaga hubungan persahabatan kita. Terima kasih juga atas doa dan dukungan kalian yang tiada henti. Iya, aku sudah selesai. Terima kasih cewe-ceweku sayang!!”
8. Teruntuk **Melisa Kaban, Carolina Rasita Putri, dan Angellina Rinda**, “Terima kasih kepada kalian yang walaupun tidak satu kota dengan ketty dan sangat jarang bertemu, namun tetap memberi perhatian, support, dan juga doa sampai akhirnya ketty bisa menyelesaikan skripsi ketty dan melewati sidang yang sangat ketty takuti. Ya, ketty bisa ternyata :) Terima kasih!!”.
9. Teruntuk **Ellen Setya H.H.**, selaku teman sejak hari pertama Ospek Jurusan di FH UNPAR sampai saat kata pengantar ini dituliskan dan semoga sampai seterusnya, “Terima kasih sudah menjadi teman yang sangat dekat dari yang tadinya sok kenal hahah. Terima kasih sudah baik hati membiarkan gue sering ngep dan mengganggu lo di kosan sampai akhirnya lo lulus duluan dan gue sesedih itu sebenarnya. Terima kasih sudah menjadi alarm untuk gue supaya ngerjain skripsi dan menjadi penyemangat, kelar nih gue akhirnya nyusul lo! Ya walaupun banyak dosa juga jadinya berteman sama lo hahah but me love ya!”.
10. Teruntuk **Elsa Mariana, Rugun Astrid, Shandy Angelica, Tania Margareth, Caros Imanuel, Ridho Tri Prakoso, Daniel Hydrus, dan Friendly Hutabarat**, “Terima kasih ya teman-teman yang sama-sama merantau sudah mengisi hari-hari dan memberi warna di dunia perkuliahan gue, walaupun kerasa banget bedanya pas Shandy duluan cabut alias lulus. Terima kasih atas doa, dukungan yang tiada hentinya, bersedia direpotkan, dan juga bersedia menjadi tempat meluapkan emosi. Terima kasih juga atas bantuan-bantuan dan segala kebaikan kalian, terima

kasih sudah berbagi cerita, canda tawa, emosi, dosa bahkan sampai air mata kali gara-gara kebanyakan tawa hahah. Pokoknya terima kasih yaa!! Sukses kita!”.

11. Teruntuk **Rizky Aryancia**, “Terima kasih atas kepekaan dan kebaikanmu kepada diriku , walaupun kita deket baru masa-masa akhir perkuliahan, dari awalnya kamu sangat kaku, sampai saling merepotkan satu sama lain hahaha. Terima kasih sudah mendukungku terus, mendoakanku dan membantuku!! So luvly! Nuhun ci!!”.
12. Teruntuk **Vania Winona, Talita Jasmine Febro, Viona Amalia, Jane Angelica, Yoshua Todo, Jovita Amanda, Ternantien Noor Novirawati, Vina Rahmawati Noor, Veronika Febi Regina, Sarah Marissa Girsang, Nissa Dania, Ita Intan, Inez Devina, Bunga Dwi Lestari, dan Shilvy Sirwiliya**, “Terima kasih karena kalian sudah memberikan semangat, menolong, menghibur, menemani di sela-sela kelas, dan selalu mengisi hari-hariku terutama di COOP, berasa coop milik sendiri apalagi kalau yang ngumpul lagi banyak banget, kelar! Terima kasih juga sudah selalu menguji kesabaranku, dan menjadi ladang dosaku hahah. Pokoknya terima kasih yaa dan sukses untuk semuanya”.
13. Teruntuk **Mia Dorothy, Natalta Gloria, Fransisca Monica**, “Terima kasih atas kebaikan, dukungan dan doa kalian bahkan hiburannya terutama di masa-masa pusing dengan skripsi dan takut menghadapi sidang, yang akhirnya terlewati juga!”.
14. Teruntuk **Benedicta Rosalind M.**, “Terima kasih ya teman dari satu SMA yang sama-sama bertarung di UNPAR atas dukungannya dan kebaikannya selama dunia perkuliahan ini. Maafkan ku banyak merepotkan hahah apalagi kalau sudah dateng ke kamar dan banyak mau :’D Sukses coc!”.
15. Teruntuk **Teman-Teman Seangkatan (2013), Senior-Senior, dan Junior-Junior**, yang Penulis kenal, baik dari proses pembelajaran di dalam kelas maupun dari kepanitiaan-kepanitiaan yang Penulis ikuti di dalam maupun di luar lingkup Fakultas Hukum UNPAR, dan juga dari Unpar Radio Station, “Terima kasih banyak untuk pengalaman,

dukungan, bantuan, canda tawa, dan hal-hal lainnya termasuk ilmu dan pembelajaran yang membuat ketty menjadi pribadi yang lebih baik”.

16. Untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, “Terima kasih juga untuk semua dukungan dan perhatiannya serta doanya selama ini”.

Bandung, 16 Desember 2017

Ketty Bianca

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Metode Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN INDONESIA</b>	
2.1. Sejarah dan Perkembangan Umum Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia .....	12
2.2. Dasar Hukum dan Asas Relevan dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	15
2.2.1. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen .....	15
2.2.2. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	17
2.2.3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	20

2.3. Hak dan Kewajiban bagi Pelaku Usaha dalam Hukum Perlindungan Konsumen .....	22
2.3.1. Definisi Pelaku Usaha.....	22
2.3.2. Hak, Kewajiban dan Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha .....	24
2.4. Hak dan Kewajiban bagi Konsumen dalam Hukum Perlindungan Konsumen .....	27
2.4.1. Definisi Konsumen dan Sejarah Hak Konsumen.....	27
2.4.2. Hak dan Kewajiban bagi Konsumen.....	29
2.5. Penyelesaian Sengketa Konsumen Litigasi dan Non-Litigasi.....	32
2.5.1. Litigasi .....	32
2.5.2. Non-Litigasi .....	36
2.5.2.1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	36
2.5.2.2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat .....	40

**BAB III DELIK PENCEMARAN NAMA BAIK MELALUI MEDIA SOSIAL BERDASARKAN KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PIDANA SERTA UNDANG-UNDANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK**

3.1. Media Sosial .....	43
3.1.1. Pengertian dan Ciri-Ciri Media Sosial .....	43

3.1.2. Perkembangan Media Sosial .....	46
3.1.3. Kualifikasi dan Kelebihan Media Sosial .....	53
3.2. Delik Pencemaran Nama Baik Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Pidana .....	56
3.2.1. Pengertian Delik Pencemarsn Nama Baik.....	56
3.2.2. Tindak Pidana Pasal 310 KUHP .....	59
3.3. Delik Pencemaran Nama Baik Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transfer Elektronik .....	62
3.3.1. <i>Cyber Crime</i> dan UU ITE .....	62
3.3.2. Tindak Pidana Pasal 27 ayat (3) UU ITE.....	66
3.4. Beberapa Kasus Terkait Pencemaran Nama Baik .....	71
3.4.1. Kasus Prita Mulyasari dan Rumah Sakit Omni Internasional.....	71
3.4.2. Kasus Acho dan Apartemen Green Pramuka.....	75
3.4.3. Kasus-Kasus yang Tidak Diproses.....	78

**BAB IV HAK KONSUMEN DAN DELIK PENCEMARAN NAMA BAIK  
MELALUI MEDIA SOSIAL BERDASARKAN HUKUM PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

4.1. 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 .....	80
--	----

4.2. Peran dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam Melakukan Tugasnya untuk Memenuhi Hak Konsumen Terkait Hak untuk Didengar Pendapat dan Keluhannya serta Konsekuensi Hukum Jika Lembaga Tersebut Hanya Diam.....	94
---	----

## **BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	99
5.2. Saran.....	101

## **DAFTAR PUSTAKA**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada akhir tahun 1990-an, Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya diperjuangkan oleh lembaga konsumen dan Departemen Perdagangan, tetapi adanya tekanan di lembaga keuangan internasional (*IMF/International Monetary Fund*). Berdasarkan desakan dari IMF itulah akhirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dibentuk. Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan simbol kebangkitan hak-hak sipil masyarakat, sebab hak konsumen pada dasarnya juga adalah hak-hak sipil masyarakat. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga merupakan penjabaran lebih rinci dari hak asasi manusia, khususnya hak ekonomi.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mulai berlaku sejak tanggal 20 April 2000. Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, walaupun judulnya mengenai perlindungan konsumen tetapi materinya lebih banyak membahas mengenai pelaku usaha dengan tujuan melindungi konsumen. Hal ini disebabkan pada umumnya kerugian yang diderita oleh konsumen merupakan akibat perilaku dari pelaku usaha, sehingga perlu diatur agar tidak merugikan konsumen.

Konsumen merupakan salah satu pihak dalam hubungan dan transaksi ekonomi yang oleh sebagian pelaku usaha, hak-hak dari konsumen tersebut terkadang suka diabaikan.<sup>1</sup> Akibatnya, hak-hak dari para konsumen memerlukan perlindungan yang jelas atau dapat dikatakan memerlukan kepastian hukum. Perlu diketahui terlebih dahulu arti dari konsumen itu sendiri, di mana konsumen seperti yang kita ketahui adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain

---

<sup>1</sup>Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm 22.



dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Hal itu terumuskan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada ilmu ekonomi diketahui terdapat 2 istilah tentang konsumen yaitu konsumen akhir dan konsumen antara, pengertian konsumen yang terkandung pada UU Perlindungan Konsumen tersebut adalah pengertian dari konsumen akhir.<sup>2</sup>

Perlindungan Konsumen sangat diperlukan oleh masyarakat karena Perlindungan Konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak-hak konsumen. Pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen berbunyi “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Kemudian, menurut Abdul Halim Barkatullah, Perlindungan Konsumen merupakan sebuah istilah yang digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Ketika konsumen merasa dirugikan dengan barang dan atau jasa yang digunakan atau dikonsumsi oleh dirinya, maka peran dari Perlindungan Konsumen yang sangat diharapkan untuk muncul. Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya adalah:

- hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa;
- hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;

---

<sup>2</sup>Elsi Kartika Sari dan Advendi Simangunsong, *Hukum dalam Ekonomi (Edisi II)*, Grasindo, Jakarta, 2007, hlm 159.

- hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya,
- hak-hak yang diatur dalam ketentuan pertauran perundang-undangan lainnya.

Perlindungan Konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama demi terjaminnya hak konsumen, di mana diketahui tujuan dari Perlindungan Konsumen, yaitu:<sup>3</sup>

- a. “Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselesaan konsumen”.

Lalu melihat pada pembahasan di atas telah disebutkan mengenai hak-hak konsumen, ketika hak-hak tersebut tidak terpenuhi, maka dilakukan upaya perlindungan konsumen.

---

<sup>3</sup>*ibid.* hlm. 159.

Upaya perlindungan konsumen yang dimaksud yaitu segala usaha untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Kondisi konsumen di Indonesia sekarang tampak bahwa posisi konsumen masih sangat lemah dibandingkan dengan posisi produsen.<sup>4</sup> Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen bagian penjelasan, banyak sekali tertulis 'cukup jelas' pada penjelasan tiap pasalnya, padahal masih banyak hal yang perlu diterangkan untuk menjelaskan maksud dari bunyi setiap pasalnya.<sup>5</sup> Bila ditafsir, kata 'melindungi' yang digunakan dalam proposal ini mencakup segala usaha yang dilakukan demi terpenuhinya hak konsumen.

Kemudian, seperti yang kita ketahui bahwa sekarang segala hal bisa dipublikasikan dan diakses oleh banyak orang secara mudah di media sosial. Para pelaku usaha pun melakukan promosi atau memasang iklan menggunakan media sosial tersebut. Tidak sedikit juga para pelaku usaha menyediakan akun di media sosial sebagai sarana agar para konsumen dapat dengan mudah berkomunikasi dengan pihak dari pelaku usaha. Sehingga, tidak menutup peluang juga untuk para konsumen melakukan upaya perlindungan konsumen dengan memberikan informasi secara viral melalui media sosial dan orang lain bisa menjadi salah mengartikan informasi tersebut sebagai tindakan pencemaran nama baik.

Hal tersebut terkait dengan Pasal 27 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), di mana Pasal 27 tersebut mengatur tentang perbuatan yang dilarang dan pada ayat (3) berbunyi "Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang bermuatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik".

---

<sup>4</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 41.

<sup>5</sup> Az. Nasution, *Liku-Liku Perjalanan UUPK : Profil UU Perlindungan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)-USAID, Jakarta, 2001, hlm. 4.

Mengenai pencemaran nama baik tersebut dikatakan pada Penjelasan Pasal 27 ayat (3) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa ketentuan pada ayat tersebut mengacu pada ketentuan yang diatur dalam KUHP. Terkait dengan pencemaran nama baik tersebut diatur pada Pasal 310 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) yang berbunyi “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”.

Kedua pasal di atas berkaitan untuk digunakan masyarakat sebagai celah untuk menuntut seseorang yang sebenarnya hanya ingin menyampaikan keluhannya mengenai kekecewaan terhadap suatu barang/jasa yang konsumen gunakan.<sup>6</sup> Terkait dengan hal tersebut, pada bagian menimbang dari Undang-Undang Pers (UU Pers), menggunakan Pasal 28 UUD 1945 yang menjamin bahwa setiap orang berhak untuk mengeluh dan menyatakan pendapatnya. Dalam hal seseorang yang memberikan informasi secara viral melalui media sosial, perlu dilihat hubungan hukum antara pihak yang memberikan informasi dengan pelaku usaha yang dimaksud oleh pihak tersebut. Tidak dapat semata-mata pelaku usaha melaporkan pihak yang sekedar memberikan informasi pada media sosial dengan dasar orang tersebut telah melakukan pencemaran nama baik yang diatur dalam UU ITE dan KUHP, namun harus dilihat juga dari UU Perlindungan Konsumen yang dibuat untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Di mana konsumen memiliki salah satu hak yang terdapat pada Pasal 4 huruf d UU Perlindungan Konsumen yaitu bahwa konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan.

---

<sup>6</sup> Budi Suhariyanto, *Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cybercrime) : Urgensi Pengaturan dan Celah Hukumnya*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm 169.

Berdasarkan aturan yang telah disebutkan sebelumnya, terdapat beberapa kasus yang berkaitan. Pertama, kasus Prita Mulyasari dengan Rumah Sakit Omni Internasional. Prita mengirimkan *e-mail* pada Agustus 2008 mengenai keluhannya atas pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada dirinya hingga akhirnya *e-mail* tersebut tersebar luas hingga pihak RS Omni Internasional mengajukan gugatan pidana ke Direktorat Reserse Kriminal Khusus. Gugatan tersebut kemudian diproses hingga Prita divonis membayar kerugian materil sebesar 161 juta sebagai pengganti uang klarifikasi di koran nasional dan 100 juta untuk kerugian imateril. Prita sempat ditahan di Lapas Wanita Tangerang yang kemudian dibebaskan dan statusnya diubah menjadi tahanan kota.<sup>7</sup> Kedua, kasus Acho yang menulis *blog* mengenai kekecewaan yang dialaminya pada Green Pramuka Apartemen. Acho ingin merasa nyaman sebagai penghuni apartemen tersebut sejak tahun 2014 yang dijanjikan bahwa pihak pengelola akan menjadikan area apartemen menjadi kawasan terbuka hijau. Namun, pihak pengelola tidak menepati janji tersebut. Acho juga dua kali menulis di *Twitter* mengenai hal yang terkait dengan apartemen tersebut. Pada November 2015, Acho dilaporkan oleh kuasa hukum pihak pengelola dengan laporan pencemaran nama baik. Upaya mediasi ingin dilakukan oleh Acho dengan pihak pengelola, namun pihak pengelola menolaknya. Kemudian, pada Juni 2017, ia ditetapkan sebagai tersangka.<sup>8</sup>

Lalu, terdapat kasus Vyna Girilawu yang menulis di *Facebook* pada Januari 2017 tentang keluhannya yang menemukan serangga ketika makan

---

<sup>7</sup>Iskandar Jet, *Kronologi Kasus Prita Mulyasari*, [http://www.kompasiana.com/iskandarjet/kronologi-kasus-prita\\_mulyasari](http://www.kompasiana.com/iskandarjet/kronologi-kasus-prita_mulyasari), 3 Juni 2009, diakses pada 8 Mei 2017 pukul 19.47.

<sup>8</sup> Priska Sari, *Kronologi Kasus Komika Acho Versus Apartemen Green Pramuka*, <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20170806142242-12232782/kronologi-kasus-komika-acho-versus-apartemen-green-pramuka/>, 6 Agustus 2017, diakses pada 19 Agustus 2017 pukul 11.39.

di Holycow! Steakhouse Serpong.<sup>9</sup> Kemudian, ada lagi seseorang yang kecewa atas pelayanan Lazada (salah satu *online shop* yang sekarang cukup dikenal banyak orang), di mana ia mengungkapkan keluhannya di *Twitter* pada Juli 2015 dan langsung *mention* ke akun Lazada yang memang akun dari Lazada itu disediakan di media sosial yang bernama *Twitter* tersebut.<sup>10</sup>

Melihat kasus-kasus di atas, pemberian informasi itu dilakukan sejalan dengan salah satu tujuan dari perlindungan konsumen itu sendiri, yaitu perlindungan konsumen dibuat untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. Pada beberapa kasus di atas, mereka lebih memilih media sosial sebagai sarana untuk memberikan informasi karena pada jaman sekarang media sosial merupakan salah satu sarana untuk berkomunikasi dengan orang banyak daripada menyelesaikan sengketa melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Terhadap beberapa contoh kasus yang telah disebutkan dan dengan penjelasan yang singkat sebelumnya, muncul sebuah masalah ketika ada pihak yang setuju bahwa pada jaman sekarang dengan berkembangnya teknologi maka orang yang menulis keluhannya di media sosial mengenai kekecewaan atas produk/jasa yang dikonsumsi merupakan hal yang sejalan dengan maksud/tujuan dari perlindungan konsumen yaitu terpenuhinya hak konsumen. Di sisi lain, pihak yang tidak setuju atas hal tersebut menganggap bahwa hal itu merupakan sebuah tindakan pencemaran nama baik terhadap perusahaan yang bersangkutan di mana sesuai dengan apa yang diatur pada UU ITE dan KUHP.

---

<sup>9</sup>Herianto Batubara, *Viral, Kisah Vyna Gigit Kecoak Saat Makan di Holycow!*, <https://news.detik.com/berita/d-3393002/viral-kisah-vyna-yang-gigit-kecoak-saat-makan-holycow>, 11 Januari 2017, diakses pada 8 Mei 2017 pukul 19.13.

<sup>10</sup> Susetyo Dwi Prihardi, *'Kecewa Order di Lazada' Bersahutan via Twitter*, <http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20150709054311-185-65313/kecewa-order-di-lazada-bersahutan-via-twitter/>, 9 Juli 2015, diakses pada 8 Mei 2017 pukul 19.32.

Berdasarkan hal di atas tampak bahwa terjadi benturan antara usaha untuk melindungi hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan aturan yang terdapat pada UU ITE terkait dengan pencemaran nama baik yang ada pada KUHP. Selain itu, terdapat persoalan lain, di mana dari contoh-contoh kasus yang telah ditulis sebelumnya, bahwa terdapat kasus yang diproses dan ada juga yang tidak diproses. Hal tersebut menimbulkan kebingungan mengenai penerapan hukum yang seharusnya diberikan kepada para pihak yang sebenarnya hanya ingin memberikan informasi kepada konsumen lain melalui media sosial demi terpenuhinya hak setiap konsumen, namun dikatakan sebagai tindak pidana pencemaran nama baik. Terlihat juga bahwa masalah lain yang juga timbul yaitu mengenai peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang terlihat pasif terhadap sengketa konsumen. Oleh karena itu, akan ditulis penulisan hukum berbentuk skripsi dengan judul **“Tindakan Atas Hak Konsumen dan Delik Pencemaran Nama Baik Melalui Media Sosial Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di atas, maka dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. 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?
2. 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?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penulisan ini adalah:

1. Menganalisis batasan terkait tindakan atas hak konsumen dan delik pencemaran nama baik melalui media sosial berdasarkan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, Pasal 27 ayat (3) UU ITE dan Pasal 310 KUHP.
2. Mengevaluasi 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.

### 1.4. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan Penulis dalam penelitian ini adalah Pendekatan Yuridis Normatif. Pendekatan tersebut disebut juga sebagai penelitian hukum doktriner atau penelitian perpustakaan. Penelitian yuridis normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Penelitian jenis ini seringkali dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan atau sebagai norma yang digunakan sebagai patokan perilaku manusia yang dianggap pantas.<sup>11</sup>

Data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh secara tidak langsung atau dari sumber yang telah ada. Data sekunder dapat berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, peraturan perundang-undangan dan arsip baik yang dipublikasikan secara umum atau tidak. Dalam penelitian ini, Penulis menggunakan buku-buku tentang Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Hukum Pidana serta buku tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Kemudian, penulis juga menggunakan peraturan perundang-undangan dalam penelitian ini, antara lain, Kitab Undang-Undang Hukum

---

<sup>11</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm 13.



Pidana (KUHP), Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan peraturan perundang-undangan lain yang berkaitan dengan ketiganya. Penulis juga akan melihat Putusan Kasus Prita Mulyasari untuk mendukung penelitian ini beserta dengan kasus-kasus lain yang sejenis.

Penulis menggunakan metode yang telah dijelaskan sebelumnya di atas karena metode tersebut dapat membantu dalam proses penelitian, menganalisis dan kemudian menjawab dua permasalahan yang telah terumuskan. Hal tersebut dikarenakan Penulis ingin mengkaji konsumen yang sebenarnya hanya ingin menggunakan haknya justru dikatakan sebagai tindakan pencemaran nama baik.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : Pendahuluan**

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai perlindungan konsumen dan pencemaran nama baik secara umum disertai dengan kasus yang mendukung bahwa terdapat benturan antara keduanya dan menimbulkan sebuah permasalahan hukum.

### **BAB II : Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia**

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai perlindungan konsumen menurut para ahli dan berdasarkan apa yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, khususnya mengenai hak konsumen untuk didengar pendapatnya.

### **BAB III : Delik Pencemaran Nama Baik Melalui Media Sosial Berdasarkan UU ITE dan KUHP**

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai pencemaran nama baik yang diatur dalam Pasal 310 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana dan Pasal 27 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

#### BAB IV : Analisis

Pada bab ini penulis akan menganalisis dari kasus yang telah ada yang kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang mendukung untuk menemukan kriteria dari tindakan konsumen dalam memenuhi hak untuk didengar pendapat dan keluhannya agar tidak termasuk dalam pencemaran nama baik berdasarkan Pasal 27 ayat (3) UU ITE dan Pasal 310 KUHP dan peran dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam melakukan tugasnya untuk memenuhi hak konsumen mengenai hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.

#### BAB V: Penutup

Pada bab ini penulis akan memberikan kesimpulan secara menyeluruh dari bab-bab yang telah diuraikan sebelumnya terkait dengan perlindungan konsumen yang secara lebih detil membahas mengenai hak konsumen untuk didengar pendapatnya dan pencemaran nama baik yang terdapat dalam UU ITE dan KUHP. Serta menyampaikan saran yang dapat membantu dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan.