

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan dalam penulisan hukum ini, maka Penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kepentingan konsumen yang seringkali diabaikan dan hak konsumen yang berpotensi dilanggar oleh pelaku usaha, menjadi indikasi diperlukan peran negara untuk ambil andil dalam upaya perlindungan konsumen. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Salah satu upaya untuk menciptakan perlindungan hak-hak konsumen adalah melalui upaya pengaturan hukum tentang hak, kewajiban, larangan dan hal lainnya yang berkaitan dengan hubungan hukum dan ekonomi antara konsumen dan pelaku usaha. Maka dirumuskan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) berperan sebagai *umbrella act* atau undang-undang payung. Hal ini menjadikan prinsip-prinsip yang ada di dalam UUPK juga terkandung di dalam undang-undang lain yang mengatur mengenai upaya perlindungan konsumen. Berarti UUPK juga berfungsi sebagai perekat seluruh peraturan yang berkaitan dengan kepentingan konsumen, dan membentuk satu rangkaian Hukum Perlindungan Konsumen. UUPK dirumuskan bukan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, melainkan justru perlindungan konsumen mendorong terciptanya iklim berusaha yang sehat dan mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas. UUPK mengatur hal-hal yang berkaitan dengan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. hal tersebut meliputi definisi, hak dan kewajiban, larangan, dan upaya penyelesaian sengketa.

- b. Adanya hubungan perikatan antara konsumen dan pelaku usaha, baik berdasarkan perjanjian maupun karena undang-undang, menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Pelaku usaha berkewajiban untuk menyerahkan barang dan/atau memberikan jasa yang sesuai dengan yang diperjanjikan. Apabila kewajiban itu dilanggar maka konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.

- c. Konsumen dalam menyampaikan pendapat dan keluhannya memiliki risiko hukum berupa kemungkinan gugatan ganti rugi atas pencemaran nama baik oleh pelaku usaha. Gugatan ganti rugi pencemaran nama baik diatur dalam Pasal 1372-1380 KUHPerdara sebagai bentuk khusus dari perbuatan melawan hukum. Gugatan ganti rugi pencemaran nama baik oleh pelaku usaha merupakan upaya hukum untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat terlanggarnya hak pelaku usaha yaitu hak untuk dijaga nama baiknya. Namun, berdasarkan teori *Strategic Lawsuit Againsts Public Participation (SLAPP)*, terdapat kemungkinan bahwa sebuah gugatan oleh pelaku usaha terhadap konsumen merupakan bentuk usaha pembungkaman atas kritik yang disampaikan konsumen dengan harapan konsumen menarik kembali keluhan dan klaimnya. Indonesia belum mengatur mengenai Anti-SLAPP melalui hukum seperti negara-negara lain sebagai bentuk pencegahan penyalahgunaan upaya hukum.
- d. Digugatnya konsumen oleh pelaku usaha merupakan akibat dari konsumen yang tidak menyampaikan pendapat dan keluhannya dengan cara yang dibenarkan secara hukum. Hal ini terjadi karena adanya kesalahpahaman konsumen mengenai hubungan dari hak menyampaikan pendapat, dan kewajiban konsumen untuk mengikuti upaya penyelesaian sengketa konsumen yang patut. Sebagai contoh, hal yang dilakukan oleh Prita Mulyasari dan Acho yang menyampaikan keluhannya melalui internet merupakan cara menyampaikan pendapat dan keluhan sebagai konsumen yang tidak dibenarkan berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen. Karena dengan diikutinya prosedur sesuai Hukum Perlindungan Konsumen, maka konsumen tidak dapat dipersalahkan akan pendapatnya, karena penyampaian pendapat secara langsung merupakan upaya penyelesaian sengketa konsumen. Sedangkan apabila dilakukan di luar ranah Hukum Perlindungan Konsumen, tidak salah apabila diasumsikan konsumen melakukannya hanya untuk merusak reputasi pelaku usaha, dan pantas untuk dikatakan telah melanggar hak pelaku usaha yang secara mendasar memiliki hak untuk dijaga nama baiknya.

- e. Untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang komprehensif dan efektif di Indonesia, dan agar konsumen terhindar dari gugatan ganti rugi pencemaran nama baik oleh pelaku usaha, diperlukan peran aktif konsumen yang salah satunya adalah untuk mengikuti upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut. UUPK mengatur bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan di ranah peradilan umum, atau di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dilakukan berdasarkan ketentuan Hukum Acara Perdata. Sedangkan, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat dilakukan dengan bantuan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dilakukan dengan metode alternatif penyelesaian sengketa (*alternative dispute resolution*) berupa konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Putusan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak atau gugatan diterima. Apabila pelaku usaha tidak mengajukan keberatan atas putusan BPSK, maka BPSK meminta penetapan eksekusi kepada pengadilan negeri atas putusan tersebut, dan pelaku usaha wajib melaksanakannya.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang Penulis berikan agar konsumen terhindar dari gugatan ganti rugi pencemaran nama baik oleh pelaku usaha sebagai berikut:

- a. Mengingat bahwa salah satu tujuan perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, maka diperlukan tindakan-tindakan nyata yang bertujuan untuk memberdayakan konsumen. Pemberdayaan yang dimaksud adalah upaya untuk meningkatkan pemahaman konsumen atas hak dan kewajibannya dalam berhubungan dengan pelaku usaha. Upaya ini dapat dilakukan melalui penyuluhan, seminar, ataupun iklan layanan masyarakat yang menghimbau masyarakat untuk memahami hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Hal ini penting agar konsumen terhindar dari risiko hukum yang timbul karena ketidaktahuan konsumen mengenai kewajibannya.

- b. Konsumen dalam menyampaikan pendapat dan keluhannya mewakili kepentingan umum. Karena pendapat tersebut disampaikan agar tidak terulang pelanggaran oleh pelaku usaha serupa yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Maka, diperlukan pula amandemen terhadap UUPK mengenai pengecualian bagi konsumen atas gugatan pencemaran nama baik secara perdata maupun tuntutan pidana. Hal ini sebenarnya sudah diatur berdasarkan Pasal 1376 KUHPerdata dan Pasal 310 ayat (3) KUHP yang secara garis besar menyatakan, bahwa seseorang tidak dapat dinyatakan mencemarkan nama baik, apabila tindakan tersebut ternyata dilakukannya demi kepentingan umum atau pembelaan diri.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Achmadi Ali, Menguak Tabir Hukum, Chandra Pratama, 1996
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen , Rajawali Pers, Jakarta, 2005
- George W. Pring, Penelope Canan. *SLAPPS : Getting Sued for Speaking Out. Philadelphia, PA : Temple University Press, 1995*
- Jerry J. Phillips, *Products Liability, West Publishing Company, 1993*
- Moegni Djodirdjo, Perbuatan Melawan Hukum, cet. II, Pradnya Paramita, 1982
- Retnowulan Sutantio S.H., Iskandar Oeripkartawinata S.H., Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek, Bandung: Mandar Maju, 2009
- Rosmawati S.H., M.H., Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana, 2018
- R. Setiawan, Pokok-Pokok Hukum Perikatan, Cetakan keempat, Percetakan Binacipta, 1987
- Sunaryati Hartono, Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis, Citra Aditya Bakti, 2000
- Sunaryati Hartono, Hukum Ekonomi Pembangunan Indonesia, Bina Cipta, 1982

Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Kitab Undang-Undang Hukum Pidana
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Jurnal:

Ahmad Zuhairi. 2015. Konstruksi Perlindungan Hukum Bagi Pengadu/ Pelapor Kerugian Konsumen Dari Tuntutan Pencemaran Nama Baik Oleh Pelaku Usaha/Produsen. *Jurnal IUS*. 3(7)

Alvina Sony Putri, Bambang Eko Turisno, Suradi. 2016. Akibat Hukum *Strategic Lawsuit Againsts Public Participation* Dalam Hukum Perlindungan Konsumen. *Diponegoro Law Review*.5(2)

Anggraeni Endah Kusumaningrum, Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen, *Serat Acitya-Jurnal Ilmiah*, UNTAG Semarang

Bustamar, Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, *JURIS Volume 14 No.1*, Fakultas Syariah IAIN Bukit Tinggi, 2015

Dahlia, Perlindungan Konsumen di Indonesia, *Jurnal Wacana*, UNISRI, volume 9 no.2/2010

Dewi Tuti Muryati dan B. Rini Heryanti, Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi di Bidang Perdagangan, *Jurnal Dinamika Sosbud* 3, no. 1 (2011):

Dwight H. Merriam.1993. *Identifying and Beating a Strategic Lawsuit Againsts Public Participation*.*Duke Environmental Law and Policy Forum*. 3(17)

Hanum Rahmaniar Helmi, “Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia,” *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER* 1, no. 1 (2015)

Kurniawan, Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, *Jurnal Dinamika Hukum*, Volume 12 No.1, Fakultas Hukum Universitas Mataram, 2012

Margareta Walelang. 2015. Gugatan Atas Pelanggaran Pelaku Usaha Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Lex et Societatis*, 3(10)

Rochani Urip Salami dan Rahadi Wasi Bintoro, Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce), *Jurnal Dinamika Hukum*

Sri Redjeki Slamet, Tuntutan Ganti Rugi dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan dengan Wanprestasi, *Lex Journalica, Kantor Advokat Sri Redjeki Slamet & Partners*, Volume 10 no.2/2013

Internet:

<https://www.kompasiana.com/iskandarjet/%2054fd5ee9a33311021750fb34/kronologi-kasus-pritamulyasari>

<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20170806143342-12-232782/kronologi-kasus-komika-acho-versus-apartemen-green-pramuka>

<https://luk.staff.ugm.ac.id/atur/sehat/Kode-Etik-Kedokteran.pdf>