

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

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

**Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Agar Konsumen Terhindar dari Gugatan
Ganti Rugi Pencemaran Nama Baik Oleh Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang
Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

OLEH

Mahesa Aditya Pratama

NPM : 2014200047

PEMBIMBING

Prof. Dr. Bernadette Mulyati Waluyo, SH., MH., CN.



Penulisan Hukum

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

2018

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

Pembimbing



Prof. Dr. Bernadette Mulyati Waluyo, SH., MH., CN.

Dekan,

Dr. Tristam P. Moeliono, S.H., M.H., LL.M.

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis mengenai cara yang tepat bagi konsumen dalam menyampaikan pendapat dan keluhannya, agar terhindar dari gugatan ganti rugi pencemaran nama baik oleh pelaku usaha. Hukum Perlindungan Konsumen secara luas dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai *umbrella act* merupakan bentuk andil Negara dengan tujuan menciptakan kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Adanya risiko bagi konsumen untuk digugat ganti rugi atas dasar pencemaran nama baik oleh pelaku usaha, merupakan akibat dari konsumen yang lalai dalam melaksanakan kewajibannya untuk mengikuti upaya hukum penyelesaian sengketa konsumen secara patut. Patut yang dimaksud berarti cara menyampaikan keluhan dan pendapat yang dibenarkan oleh Hukum Perlindungan Konsumen. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa berdasarkan UUPK, konsumen yang menyampaikan pendapat dan keluhannya kepada pelaku usaha dengan tujuan meminta ganti rugi, namun kemudian ditolak atau tidak ditanggapi dengan baik oleh pelaku usaha, dapat menggugat pelaku usaha melalui pengadilan atau menyelesaikan sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan dilakukannya upaya hukum penyelesaian sengketa konsumen secara patut berdasarkan UUPK, maka konsumen dilindungi haknya untuk menyampaikan keluhan dan pendapatnya kepada pelaku usaha dan terhindar dari gugatan ganti rugi pencemaran nama baik oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, saran yang dapat diberikan oleh Penulis dalam penelitian ini adalah untuk meningkatkan penyuluhan dan sosialisasi kepada konsumen mengenai hak dan kewajibannya serta melakukan amandemen terhadap UUPK khususnya mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang menyampaikan pendapat dan keluhannya kepada pelaku usaha dari gugatan secara perdata maupun tuntutan secara pidana.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Pencemaran Nama Baik, Sengketa Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayat, dan karunia-Nya sehingga Penulisan Hukum dengan judul **Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Agar Konsumen Terhindar Dari Gugatan Ganti Rugi Pencemaran Nama Baik Oleh Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen** dapat disusun dan diselesaikan dengan baik untuk kemudian diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

Penulisan Hukum ini juga dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungandari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

- a. Kedua orang tua Penulis, Ayah Bobby Subroto dan Ibu Tri Elvi Oetari yang telah memberikan nasihat, motivasi, doa, dan dukungan kepada Penulis, mulai dari awal memasuki pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan sampai dengan Penulis menyelesaikan tugas akhir berupa Penulisan Hukum ini;
- b. Ketiga adik Penulis, Khansa, Kika dan Alysa yang selalu menjadi motivasi bagi Penulis sehingga Penulisan Hukum ini dapat diselesaikan;
- c. Seluruh keluarga besar Penulis yang selalu bersedia menjadi pendengar keluh kesah dan penyemangat bagi Penulis sehingga Penulisan Hukum ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya;
- d. Prof. Dr. Bernadette Mulyati Waluyo, SH., MH., CN., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada Penulis dari awal penulisan hingga Penulisan Hukum ini dapat disetujui dan dikumpulkan;
- e. Bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M. Hum., selaku Dosen Pembimbing Proposal Penelitian yang memberikan dukungan dan saran mengenai penulisan Proposal Penulisan, sehingga Penulisan Hukum ini dapat secara baik selesai;

- f. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu dan bantuan bagi Penulis selama berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan;
- g. Ayu Sekarsari yang selalu menjadi pendengar dan penyemangat selama masa kuliah dan proses penyusunan Penulisan Hukum;
- h. Bibil, Dewa, Nadhine, Uwi dan seluruh sahabat Penulis yang selalu punya cara untuk melepaskan penat Penulis selama proses menyusun Penulisan Hukum;
- i. Seluruh pengurus Persatuan Mahasiswa UNPAR, terutama pengurus LKM SINERGI yang telah menjadi rekan Penulis dalam mengkaji dan mengembangkan diri selama satu tahun terakhir di Universitas Katolik Parahyangan. Merupakan pengalaman yang terhormat dan tak tergantikan untuk bisa berkarya bersama kalian.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Penulisan Hukum ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka atas segala kekurangannya, Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak, sehingga dapat dijadikan masukan bagi Penulis dalam berkarya kedepannya.

Akhir kata, semoga Penulisan Hukum ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi berbagai pihak yang membaca, dan tentunya bagi dunia akademis ilmu hukum Indonesia. Sekian dan terima kasih.

Bandung, 7 Januari 2019

Mahesa Aditya Pratama
2014200047

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1 Latar Belakang	1
2 Identifikasi Masalah	6
3 Tujuan Penelitian.....	7
4 Metode Penelitian.....	7
5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	9
1 Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia	9
1.1 Sejarah Perlindungan Konsumen di Indonesia	10
1.2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	12
1.3 Definisi, Hak, dan Kewajiban Konsumen Berdasarkan UUPK.....	16
1.4 Definisi, Hak, dan Kewajiban Pelaku Usaha Berdasarkan UUPK.....	20
1.5 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	25
2 Sengketa Konsumen.....	27
BAB III GUGATAN GANTI RUGI PENCEMARAN NAMA BAIK OLEH PELAKU USAHA KEPADA KONSUMEN	31
1 Gugatan Ganti Rugi Pencemaran Nama Baik.....	31
1.1 Gugatan Ganti Rugi.....	31
1.2 Perbuatan Melawan Hukum Pencemaran Nama Baik	38
2 <i>Strategic Lawsuit Againsts Public Participation (SLAPP)</i>	46
BAB IV ANALISIS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN AGAR KONSUMEN TERHINDAR DARI GUGATAN GANTI RUGI PENCEMARAN NAMA BAIK OLEH PELAKU USAHA	52
1 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dari Gugatan Ganti Rugi Pencemaran Nama Baik Oleh Pelaku Usaha.....	52
2 Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan	61
3 Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan	66

3.1 Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK	72
3.1.1Konsiliasi	75
3.1.2Mediasi	76
3.1.3 Arbitrase	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
DAFTAR PUSTAKA	83

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perekonomian negara Indonesia yang selalu dinamis dan terus berkembang dengan pesat mengakibatkan semakin kompleksnya interaksi antara para pelaku ekonomi yaitu produsen dan konsumen. Berkembangnya perekonomian di Indonesia memberikan dampak positif bagi para pelaku ekonomi. Produsen atau pelaku usaha mendapatkan keuntungan berupa bertambahnya peluang usaha yang merupakan dampak dari bertambahnya jenis barang atau jasa yang diperlukan konsumen. Di sisi lain, konsumen diuntungkan dengan semakin mudahnya konsumen memenuhi kebutuhannya atas barang dan/atau jasa. Namun, dinamika dan perkembangan ekonomi yang pesat secara bersamaan juga dapat menimbulkan masalah di antara produsen dan konsumen.

Perkembangan ekonomi yang pesat menyebabkan tidak seimbang posisi produsen dan konsumen. Konsumen yang semula berposisi sejajar dengan pelaku usaha, pada perkembangannya menjadi objek beberapa aktivitas bisnis para pelaku usaha yang berindikasi merugikan konsumen, seperti kiat pemasaran, sistem penjualan ataupun perjanjian baku yang klausulanya cenderung merugikan konsumen. Adanya tindakan-tindakan oknum pelaku usaha yang berpotensi merugikan konsumen dalam hal melanggar hak-hak konsumen, diperparah dengan kurangnya pemahaman tentang hak-hak konsumen menyebabkan kedudukan konsumen pada umumnya masih lemah, karena itu sangatlah dibutuhkan adanya undang-undang yang melindungi kepentingan-kepentingan konsumen yang selama ini terabaikan.¹

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. Salah satu upaya Negara dalam melakukan perlindungan konsumen adalah dengan menciptakan sebuah produk

¹Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

hukum. Peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur mengenai hubungan antara konsumen dan pelaku usaha adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK dirumuskan dengan tujuan menciptakan kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan kata lain, peraturan-peraturan terkait mengatur mulai dari hak dan kewajiban para pihak, interaksi konsumen dan pelaku usaha, sampai dengan proses penyelesaian sengketa bila diperlukan. Pembentukan UUPK adalah bentuk antisipasi dari Negara atas fenomena semakin terbukanya pasar nasional yang menyebabkan munculnya tantangan-tantangan baru dalam bidang ekonomi nasional. Karena Negara berkewajiban untuk menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/ atau jasa yang diperolehnya di pasar.

Pertumbuhan ekonomi dan makin terbukanya pasar nasional dapat menimbulkan berbagai masalah ekonomi. Salah satu masalah ekonomi yang patut untuk diperhatikan lebih adalah mengenai adanya pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha lewat berbagai kegiatan ekonomi, seperti jual beli barang ataupun penyediaan dan penggunaan jasa. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka Pasal 4 huruf (d) UUPK mengatur secara khusus mengenai hak konsumen. Pasal 4 huruf (d) UUPK mengatur bahwa konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Pada dasarnya dengan adanya pengaturan di Pasal 4 huruf (d) UUPK tersebut, konsumen dapat menyampaikan keluhannya tentang perbuatan pelaku usaha yang dirasa merugikan dirinya. Konsumen dapat menyampaikan keluhannya secara langsung kepada pelaku usaha dengan harapan keluhannya dapat ditanggapi dengan baik oleh pelaku usaha. Apabila setelah konsumen menyampaikan keluhannya dan meminta ganti rugi, kemudian pelaku usaha mengakui kesalahannya yang diikuti oleh pemberian ganti rugi, maka pelaku usaha telah melakukan kewajibannya untuk bertanggung jawab sesuai Pasal 19 UUPK. Dengan terpenuhinya hak konsumen dan terlaksananya kewajiban pelaku usaha dalam suatu kegiatan ekonomi, maka dapat disimpulkan tidak ada sengketa di dalamnya.

Berbeda halnya apabila setelah konsumen menyampaikan keluhannya kepada pelaku usaha, namun kemudian, pelaku usaha tidak menanggapi dengan baik dan menolak untuk melakukan tanggung jawabnya sesuai Pasal 19 UUPK. Dengan terjadinya

kondisi tersebut, berdasarkan Pasal 23 UUPK telah terjadi sengketa konsumen dan pelaku usaha dapat digugat. Gugatan dari konsumen kepada pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak menanggapi dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas keluhan konsumen, dapat diajukan di dalam atau di luar ranah pengadilan. Definisi sengketa konsumen juga dinyatakan di dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Pasal 1 angka 8 yang menyatakan sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita.²Penyelesaian sengketa yang dilakukan di dalam pengadilan diajukan ke Pengadilan Negeri, sedangkan penyelesaian yang dilakukan di luar pengadilan dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).Pelaksanaan penyelesaian sengketa di dalam pengadilan didasarkan dengan hukum acara perdata. Sedangkan penyelesaian sengketa melalu BPSK dilakukan melalui pilihan terhadap 3 metode alternatif yaitu konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Pemilihan terhadap penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat dilakukan apabila konsumen merupakan konsumen akhir, kedua belah pihak menyepakati penyelesaian melalui BPSK, dan persetujuan kedua belah pihak mengenai metode yang akan dipilih.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan,diatur dalam Pasal 48 UUPK yang mengatur bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu padaketentuan tentang peradilan umum yangberlaku dengan memperhatikan ketentuandalam Pasal 45 UUPK. Sedangkan, Penyelesaian sengketa di luar pengadilan diatur dalam Pasal 47 UUPK. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penjelasan Pasal 47 menyatakan, bentuk jaminan yang dimaksud dalam hal ini berupa pernyataantertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Selain untuk menciptakan kepastian hukum atas terwujudnya perlindungan hak-hak konsumen, alasan lain dirumuskannya UUPK adalah sebagai bentuk upaya pemberdayaan konsumen. Pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan

²Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

pendidikan konsumen perlu untuk dilakukan, karena rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak dan kewajibannya dalam sebuah kegiatan ekonomi menyebabkan lemahnya posisi konsumen terhadap pelaku usaha. Hal ini menyebabkan implementasi hak konsumen untuk menyampaikan dan didengar pendapat serta keluhannya atas barang/jasa yang digunakan tidak terbebas dari sebuah risiko hukum. Salah satu risiko hukum yang dihadapi konsumen dalam menyampaikan pendapat serta keluhannya adalah gugatan ganti rugi atas dasar pencemaran nama baik oleh pelaku usaha.

Gugatan ganti rugi dengan dasar pencemaran nama baik diatur dalam Pasal 1372-1380 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata). Tindakan pencemaran nama baik di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebut dengan tindakan penghinaan. Pasal mengenai gugatan ganti rugi atas hal penghinaan merupakan bentuk khusus dari perbuatan melawan hukum yang diatur pada Pasal 1365 KUHPperdata. Maka sesuai dengan unsur perbuatan melawan hukum, seseorang baru dapat digugat ganti rugi atas dasar pencemaran nama baik, apabila terdapat kerugian yang timbul sebagai akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukannya. Selain itu, Pasal 1376 KUHPperdata mengatur bahwa gugatan ganti rugi atas pencemaran nama baik tidak dapat dikabulkan apabila tidak terdapat unsur kesengajaan, atau dilakukan karena terpaksa membela diri ataupun demi kepentingan umum. Gugatan ganti rugi atas dasar pencemaran nama baik dimaksudkan agar tergugat memberikan ganti rugi kepada penggugat atas tindakan pencemaran nama baik yang ia lakukan, baik secara materiil dan/atau imateriil.

Salah satu contoh kasus sengketa konsumen yang terdapat gugatan pelaku usaha terhadap konsumen di dalamnya, dan menjadi preseden buruk bagi upaya perlindungan konsumen di Indonesia adalah kasus Dewi Prita Mulyasari. Prita dituntut secara pidana dan digugat ganti rugi atas dasar pencemaran nama baik. Tuntutan dan gugatan itu dilakukan oleh kuasa hukum Rumah Sakit Internasional karena Prita membuat surat terbuka lewat *e-mail* berisi keluhannya atas pelayanan yang tidak wajar dan informasi yang tidak benar terkait dengan penyakit yang dideritanya oleh petugas kesehatan Rumah Sakit Omni Internasional. Prita menyampaikan pendapatnya karena tidak terdapatnya itikad baik dari pihak Rumah Sakit Omni Internasional dalam menanggapi keluhannya. Dengan peristiwa tersebut,

dia dituntut atas dasar pencemaran nama baik oleh Rumah Sakit Omni Internasional, tempat dia pernah dirawat.³

Contoh kasus sengketa konsumen lainnya yang terdapat gugatan terhadap konsumen di dalamnya adalah kasus Muhadkly MT alias Acho, seorang *stand up comedian* yang resmi menjadi tersangka pada Juni 2017 karena kritiknya terhadap pengelola Apartemen Green Pramuka City. Kritik tersebut dituliskannya di blog pribadinya. Beberapa bulan setelah tulisan itu muncul, kuasa hukum pengembang PT Duta Paramindo Sejahtera, Danang Surya Winata, melaporkannya ke Polda Metro Jaya pada 5 November 2015. Acho dianggap melanggar Pasal 27 ayat 3 UU Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan Pasal 310-311 KUHP tentang pencemaran nama baik. Dalam blog-nya, Acho mengungkapkan kekecewaan, karena pengembang tidak memenuhi janji untuk menjadikan area apartemen sebagai ruang terbuka hijau. Selain itu, ketidakjelasan sertifikat juga banyak dikeluhkan para penghuni. Padahal, menurut Acho, sertifikat itu dibutuhkan jika penghuni ingin menjual atau menjadikan jaminan ke bank untuk modal usaha. Sebelumnya Acho telah menyampaikan keluhannya ke pengelola apartemen, namun keluhannya tidak ditanggapi oleh pengelola.⁴

Di beberapa negara, tindakan hukum pelaku usaha terhadap konsumen yang menyampaikan keluhan demi kepentingan publik, baik dalam bentuk keluhan lisan, tertulis, ataupun gugatan sebagai bentuk memperjuangkan haknya memenuhi kriteria sebagai *Strategic Lawsuit Against Public Participation* (SLAPP). SLAPP merupakan istilah yang pertama kali digunakan pada tahun 1983 oleh Penelope Canan dan George W. Pring, profesor dari *University of Denver*. Dalam bukunya yang berjudul “SLAPPs : *Getting Sued for Speaking Out*”, Penelope Canan dan George W. Pring membuat sebuah definisi dari SLAPP yang sifatnya objektif. Definisi yang sifatnya objektif ini berarti tidak melihat SLAPP dari segi motif atau niat dari tuntutan itu sendiri, melainkan dilihat secara praktis. SLAPP dalam buku ini dinyatakan sebagai “*a civil complaint or counterclaim filed againts nongovernment individuals or organizations (NGOs) on a substantive issue of some public interest or social*

³<https://www.kompasiana.com/iskandarjet/%2054fd5ee9a33311021750fb34/kronologi-kasus-pritamulyasari> diunduh pada tanggal 26 Agustus 2018 pukul 22.40

⁴<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20170806143342-12-232782/kronologi-kasus-komika-acho-versus-apartemen-green-pramuka> diunduh pada tanggal 26 Agustus 2018 pukul 22.46

significance”⁵. Dengan kata lain, SLAPP merupakan upaya hukum kepada individu atau organisasi non pemerintah yang menyampaikan keluhan dalam hal isu yang berkaitan dengan kepentingan umum atau isu sosial tertentu, yang dalam kasus ini adalah keluhan konsumen. SLAPP dapat dikatakan sebagai gugatan yang ditujukan untuk menyensor, mengintimidasi, dan menghentikan kritikan masyarakat atau konsumen sehingga mereka menyerah terhadap kritik atau perlawanannya. Tujuan dari SLAPP yang dilakukan pelaku usaha adalah untuk membuat konsumen merasa takut, terintimidasi, serta lelah mengikuti proses hukum dan kemudian diharapkan mencabut ‘keluhannya’. SLAPP juga digunakan untuk mengalihkan perhatian yang semula mengarah pada isu publik menjadi isu pribadi antara pelaku usaha dan konsumen (pihak yang terserang).⁶

Dari pemaparan di atas dapat ditemukan sebuah permasalahan, bahwa konsumen dalam melaksanakan haknya untuk menyampaikan keluhan dan pendapatnya mengenai produk yang digunakannya, tidak terhindar dari sebuah risiko hukum. Salah satunya adalah risiko diajukannya gugatan terhadap konsumen atas dasar pencemaran nama baik oleh pelaku usaha. Maka, agar Hukum Perlindungan Konsumen dapat mewujudkan perlindungan konsumen yang optimal, perlu dilakukan analisis mengenai cara agar konsumen terhindar dari gugatan ganti rugi pencemaran nama baik oleh pelaku usaha.

2. Identifikasi Masalah

Adapun masalah yang teridentifikasi dari latar belakang penelitian di atas adalah sebagai berikut:

Bagaimana cara yang tepat bagi konsumen dalam menyampaikan keluhannya atas barang/jasa yang digunakannya agar terhindar dari gugatan ganti rugi pencemaran nama baik oleh pelaku usaha?

⁵George William Pring, Penelope Canan, “SLAPPs: Getting Sued for Speaking Out”, 1996, hlm 9

⁶Alvina Sony Putri, Bambang Eko Turisno, Suradi, Akibat Hukum *Strategic Lawsuit Againsts Public Participation* Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, Jurnal Diponegoro Law Review, 2016, hlm 5

3. Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan pokok permasalahan dari identifikasi masalah di atas, maka tujuan pembahasan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tindakan yang harus dilakukan oleh konsumen dalam menyampaikan keluhannya, agar dalam menyampaikan keluhannya konsumen terhindar dari gugatan ganti rugi pencemaran nama baik oleh pelaku usaha.

4. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, Penulis akan menggunakan metode penelitian yuridis normatif yaitu, melakukan penelitian berdasarkan asas-asas dan prinsip-prinsip hukum serta teori-teori hukum yang berkaitan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini dan juga dengan pendekatan perbandingan hukum. Untuk itu, maka dibutuhkan alat berupa data-data yang berisi bahan-bahan hukum yang terdiri dari:

1. Bahan Primer:

Peraturan perundang-undangan terkait, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

2. Bahan Sekunder:

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang tidak mengikat tetapi menjelaskan mengenai bahan hukum primer yang merupakan hasil olahan pendapat atau pikiran para ahli yang mempelajari suatu bidang tertentu secara khusus. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan bahan hukum sekunder disini adalah doktrin-doktrin, jurnal ilmu hukum, buku, atau literatur lainnya.

3. Bahan Hukum Tersier

Hasil penelitian skripsi bidang hukum, internet dan literatur lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

5.Sistematika Penulisan

BAB I: Pendahuluan

Bab ini berisikan latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II:Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam bab ini akan membahas mengenai hukum perlindungan konsumen di indonesia mulai dari sejarah, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen dan pelaku usaha, serta asas dan tujuan perlindungan konsumen. Kemudian akan dibahas pula mengenai sengketa konsumen.

BAB III Gugatan Ganti Rugi Pencemaran Nama Baik Oleh Pelaku Usaha Kepada Konsumen dalam Sengketa Konsumen

Dalam bab ini akan membahas mengenai dasar gugatan ganti rugi pencemaran nama baik dan tindakan pencemaran nama baik itu sendiri. Kemudian juga akan dipaparkan mengenai teori gugatan balik pelaku usaha kepada konsumen.

BAB IV Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Agar Konsumen Terhindar dari Gugatan Ganti Rugi Pencemaran Nama Baik

Dalam bab ini akan dibahas mengenai tata cara penyelesaian sengketa konsumen menurut hukum perlindungan konsumen agar konsumen terhindar dari gugatan ganti rugi pencemaran nama baik oleh pelaku usaha.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan yang dapat ditarik dan saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian dalam penulisan hukum ini.