

ABSTRAK

KUALIFIKASI TINDAKAN PENYAMPAIAN KELUHAN KONSUMEN MELALUI MEDIA SOSIAL DIKAITKAN DENGAN TINDAK PIDANA PENCEMARAN NAMA BAIK DALAM SISTEM HUKUM DI INDONESIA DALAM RANGKA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA

Manusia adalah makhluk sosial yang saling melengkapi kebutuhannya akan barang dan jasa, kebutuhan tersebut pada umumnya harus dipenuhi lewat kegiatan transaksi. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan tersebut, manusia terbagi menjadi dua peranan penting, yaitu pelaku usaha dan konsumen. Pada prakteknya tidak semua transaksi berjalan dengan baik, seringkali konsumen merasa kurang puas dengan produk barang/ jasa yang mereka terima dan mengungkapkan keluhan mereka melalui jalan yang dirasakan paling praktis yaitu media sosial.

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif. Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder berupa kepustakaan hukum dan bahan hukum tersier seperti kamus-kamus hukum. Pengumpulan data dilakukan dengan langkah studi kepustakaan. Analisis data dilakukan secara deduktif, dengan menerapkan peraturan perundang-undangan yang bersifat umum pada fakta yang bersifat khusus.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa dalam mengkategorikan sebuah tindakan ke dalam delik pencemaran nama baik harus tetap merujuk kepada perundang-undangan yang berlaku, namun diperlukan penjelasan yang lebih spesifik mengenai batasan-batasannya. Diperlukan sosialisasi dari pemerintah sebagai pembentuk undang-undang, juga para pihak baik konsumen maupun pelaku usaha diharapkan dapat menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Kata Kunci: pencemaran nama baik, keluhan konsumen, media sosial

ABSTRACT

QUALIFICATION OF ACTIONS FOR SUBMISSION OF CONSUMER COMPLAINTS THROUGH SOCIAL MEDIA RELATED TO CRIMINAL ACTION IN DEFAMATION OF THE LEGAL SYSTEM IN INDONESIA IN THE FRAMEWORK OF LEGAL PROTECTION FOR BUSINESS ACTORS

Humans are social creatures that complement their needs for goods and services, these needs in general must be fulfilled through transaction activities. In order to fulfill these needs, humans are divided into two important roles, id est business actors and consumers. In practice not all transactions are going well, often consumers feel dissatisfied with the goods/ services they receive and express their complaints through the most practical way, id est social media.

This research is a normative juridical research. This study uses primary legal materials in the form of legislation, secondary legal materials in the form of legal literature and tertiary legal materials such as legal dictionaries. Data collection is carried out with a literature study step. Data analysis is performed deductively, by applying laws and regulations that are general in specific facts.

Based on the results of the research conducted, it was concluded that in categorizing an action into a defamation offense must continue to refer to the legislation in force, but a more specific explanation is needed regarding the limitations. Socialization from the government as the legislator is needed, as well as the parties, both consumers and business people, are expected to carry out their rights and obligations in accordance with applicable laws.

Keywords: defamation, consumer complaints, social media

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PANITIA SIDANG	iii
LEMBAR ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH	9
C. TUJUAN PENULISAN	10
D. MANFAAT PENULISAN	10
E. KERANGKA PEMIKIRAN	11
F. METODE PENELITIAN	19
G. SISTEMATIKA PENULISAN	23
BAB II : TINJAUAN UMUM TINDAK PIDANA PENCEMARAN NAMA BAIK	
A. TINJAUAN UMUM HUKUM PIDANA	25
1. Pengertian dan Asas Hukum Pidana	25
2. Tindak Pidana	28
3. Sikap Batin	31
B. DELIK PENCEMARAN NAMA BAIK	34
1. Sejarah Pengaturan	34

2. Unsur Delik Pencemaran Nama Baik.....	40
--	----

BAB III : TINJAUAN PENGATURAN HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA DALAM AKTIVITAS TRANSAKSI

A. PERKEMBANGAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA	
1. Sejarah Terbentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen	42
2. Asas-Asas Yang Berlaku Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen	48
3. Tujuan Pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen	50
B. TINJAUAN UMUM HUBUNGAN HUKUM ANTARA PELAKU USAHA, KONSUMEN, DAN ASPEK HUKUM YANG	
1. Terbentuknya Berdasarkan Perjanjian.....	53
2. Terebentuknya Berdasarkan Undang-Undang	62
3. Sengketa Konsumen dan Upaya Penyelesaian Hukum Berdasarkan Sistem Hukum Di Indonesia.....	63
C. PENGATURAN HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA DALAM SISTEM HUKUM INDONESIA	
1. Hak Konsumen.....	66
2. Kewajiban Konsumen	71
3. Hak Pelaku Usaha	72
4. Kewajiban Pelaku Usaha.....	73

BAB IV : ANALISIS KUALIFIKASI TINDAKAN PENYAMPAIAN KELUHAN KONSUMEN MELALUI MEDIA SOSIAL DIKAITKAN DENGAN TINDAK PIDANA PENCEMARAN NAMA BAIK DALAM SISTEM HUKUM PIDANA DI INDONESIA DALAM RANGKA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA

A. KUALIFIKASI TINDAK PIDANA PENYAMPAIAN KELUHAN KONSUMEN MELALUI SOSIAL MEDIA SEBAGAI TINDAK PIDANA	74
B. ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA DALAM KASUS PENYAMPIAN KELUHAN KONSUMEN MELALUI SOSIAL MEDIA.....	87

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN 99

B. SARAN 101

