

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia pada hakikatnya mempunyai kebutuhan yang harus dipenuhi untuk kesejahteraan hidup. Kebutuhan manusia tersebut tidak dapat dipenuhi oleh manusia itu sendiri, karena manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan peranan orang lain untuk saling melengkapi kebutuhan tersebut, baik kebutuhan akan barang maupun jasa. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan tersebut, manusia mengambil peranannya masing-masing. Peranan tersebut pada umumnya terbagi menjadi 2, yaitu pelaku usaha dan konsumen.

Menurut penjelasan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), dijelaskan bahwa pelaku usaha ialah tiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pengertian pelaku usaha tersebut dapat dijabarkan menjadi beberapa unsur, yaitu:

- a. Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.

- b. Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Selanjutnya badan usaha dikelompokkan ke dalam dua kategori, yaitu :
- a. Badan Hukum, merupakan badan usaha yang dapat dikelompokkan ke dalam kategori badan hukum adalah yayasan, perseroan terbatas dan koperasi.
 - b. Badan Usaha yang bukan badan hukum, dapat dikelompokkan ke dalam kategori seperti firma atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidental.

Pengertian Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) UUPK 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. Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda).¹ Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai ”orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu ” atau ”sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”.²

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009, hlm.22.

² Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran)*, Bandung: Nusa Media, 2008, hlm.7.

Pelaku usaha dan konsumen adalah komponen yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain. Pelaku usaha yang memegang peranan sebagai penyedia barang dan jasa dan konsumen yang melakukan permintaan atas barang dan jasa tersebut. Hubungan antara keduanya disebut transaksi. Transaksi ialah Pertukaran barang dan jasa antara (baik individu, perusahaan-perusahaan dan organisasi lain) kejadian lain yang mempunyai pengaruh ekonomi atas bisnis.³ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa transaksi ialah persetujuan jual beli dalam perdagangan antara pihak pembeli dan penjual.⁴

Pada prakteknya tidak semua transaksi berjalan dengan baik. Konsumen seringkali merasa kurang puas atas barang atau jasa yang mereka terima dari pelaku usaha, peristiwa ini bukan hal yang tidak lazim dalam dunia usaha karena walaupun ada standar yang dimiliki oleh pelaku usaha dalam melakukan produksi barang maupun jasa, namun tidak menutup kemungkinan didapati kekurangan dalam *output* yang dihasilkan oleh pelaku usaha dan pada akhirnya harus diterima oleh konsumen. Konsumen yang menerima *output* yang kurang baik dari pelaku usaha tersebut seringkali akan merasa tidak puas dan pada umumnya konsumen tersebut memiliki kecenderungan untuk membagikan cerita di balik ketidakpuasan tersebut melalui cara yang beragam. Konsumen yang mengekspresikan ketidakpuasan tersebut memiliki tiga tipe, antara lain:

³ Stice & Skousen. *Akuntansi Keuangan*. Edisi Enam Belas. Jakarta, Salemba Empat, 2007, hlm.71.

⁴ kbbi.web.id, diakses tanggal 5 Maret 2018 pukul 21.32 WIB.

1. *Active complainers*, yang memahami haknya, percaya diri, dan tahu persis cara mereka menyampaikan komplain.
2. *Inactive complainers*, yakni mereka yang lebih suka menyampaikan keluhan mereka kepada orang lain (teman, keluarga, tetangga, rekan kerja) daripada langsung kepada perusahaan yang bersangkutan, cenderung langsung berganti pemasok, dan tidak pernah kembali lagi ke perusahaan yang mengecewakan mereka.
3. *Hyperactive complainers*, yakni komplain terhadap siapapun untuk masalah apapun, kadangkala berlaku kasar dan agresif, dan hampir tidak mungkin dipuaskan karena tujuan komplainnya lebih di latar belakang keinginan untuk mencari ‘untung’ atau merupakan “*wrong customers*” yang harus dihindari.⁵

Seiring dengan perkembangan jaman, manusia yang tergabung dalam berbagai kelompok masyarakat pasti akan selalu mengalami perubahan baik itu perubahan yang bersifat memajukan maupun merusak peradaban manusia itu sendiri. Perubahan-perubahan yang terjadi dalam masyarakat itu disebabkan oleh faktor yang terletak pada masyarakat itu sendiri dan faktor yang terletak di luar masyarakat tersebut.⁶ Ada banyak faktor yang mempengaruhi dalam perubahan tersebut, salah satu yang berpengaruh sangat besar ialah ilmu pengetahuan dan teknologi. Hampir semua negara meyakini bahwa ilmu

⁵ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, hlm.187.

⁶ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: CV. Rajawali, 1982, hlm. 275.

pengetahuan dan teknologi adalah salah satu faktor yang penting dalam menopang pertumbuhan dan kemajuan negara.⁷

Ada banyak dampak dari perkembangan teknologi, namun pada dasarnya semua dampak tersebut akan berujung pada pembuatan hukum yang baru, seperti disebutkan dalam butir c Konsiderans Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan Perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi yang demikian pesat telah menyebabkan perubahan kegiatan kehidupan manusia dalam berbagai bidang yang secara langsung telah mempengaruhi lahirnya bentuk-bentuk pembuatan hukum baru.

Kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam sesuai dengan harkatnya makin meningkat. Hal ini di tunjukkan oleh makin banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi. Muncullah berbagai macam produk hasil pengembangan teknologi yang memudahkan masyarakat, salah satunya ialah media sosial. Dalam hal mendapatkan informasi dan membagikan informasi, media sosial cukup memegang peranan penting, karena harus diakui bahwa media sosial berhasil membuat banyak perubahan dalam perkembangan komunikasi masyarakat, baik komunikasi antara individu, maupun antara individu dengan umum. Lewat media sosial kita bisa bertemu secara maya tentunya dengan banyak orang, baik orang yang sudah kita kenal sebelumnya maupun orang yang baru kita kenal sebelumnya. Layanan media sosial yang populer di Indonesia

⁷ Juwono Sudarsono, *“Ilmu, Teknologi, dan Etika Berprofesi: Pandangan Sosial Politik, Masyarakat: Jurnal Sosiologi”*, Jakarta: FISIP UI-Gramedia, 1992, hlm. 4.

dan memiliki jumlah pengguna yang lumayan banyak antara lain, facebook, twitter, Instagram dan lain-lain.

Konsumen yang tidak puas dengan pelaku usaha baik dalam hal kualitas barang/jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha maupun dalam hal pelayanan yang diberikan, seringkali memanfaatkan media sosial untuk membagikan cerita di balik ketidakpuasannya. Media sosial seringkali menjadi pilihan yang dianggap praktis untuk menyalurkan ketidakpuasan mereka, baik dalam bentuk keluhan, komplain, maupun dalam bentuk kemarahan.

Ketidakpuasan yang disampaikan oleh konsumen lewat media sosial ini seringkali dianggap merugikan pihak pelaku usaha dan merasa dicemarkan nama baiknya., Unsur pencemaran nama baik menurut hukum pidana dapat diartikan sebagai perbuatan yang menodai atau mengotori nama baik (seseorang). Sedangkan, menurut frase bahasa inggris, pencemaran nama baik diartikan sebagai *defamation* (fitnah), *slander*, *libel*. *Slander* adalah *oral defamation* (fitnah secara lisan), sedangkan *libel* adalah *written defamation* (fitnah secara tertulis).⁸

Jika dilihat dari sudut pandang pelaku usaha, nama baik merupakan hal yang sangat penting karena erat kaitannya dengan reputasi dan kehormatan yang dimiliki oleh perusahaan. Adanya hubungan antara kehormatan dan nama baik

⁸ Wawan Tunggal Alam, *Pencemaran Nama Baik di Kehidupan Nyata dan Dunia Internet*, Jakarta: Wartapena, 2012, hlm. 7.

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.⁹ Nama baik adalah penilaian baik menurut anggapan umum tentang perilaku atau kepribadian seseorang dari sudut moralnya. Nama baik seseorang selalu dilihat dari sudut orang lain, yakni moral atau kepribadian.¹⁰

Nama baik maupun kehormatan memegang peranan penting dalam kelangsungan bisnis pelaku usaha, oleh karena itu tindakan pencemaran nama baik yang seringkali terjadi dalam dunia bisnis ini akan sangat merugikan pihak pelaku usaha. Pencemaran nama baik dikenal juga istilah penghinaan, yang pada dasarnya adalah menyerang nama baik dan kehormatan seseorang yang bukan dalam arti seksual sehingga orang itu merasa dirugikan. Kehormatan dan nama baik memiliki pengertian yang berbeda, tetapi keduanya tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lain, karena menyerang kehormatan akan berakibat kehormatan dan nama baiknya tercemar, demikian juga menyerang nama baik

⁹ Mudzakir, *Delik Penghinaan dalam Pemberitaan Pers Mengenai Pejabat Publik*, Dictum 3, 2004, hlm 17.

¹⁰ *Ibid*, hlm. 18.

akan berakibat nama baik dan kehormatan seseorang dapat tercemar. Oleh sebab itu, menyerang salah satu diantara kehormatan atau nama baik sudah cukup dijadikan alasan untuk menuduh seseorang telah melakukan penghinaan.¹¹

Indonesia sebenarnya sudah memiliki perangkat hukum yang mengatur tentang delik pencemaran nama baik, diantaranya :

1. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam hal ini mengatur tentang hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen dan pelaku usaha.

2. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Dalam hal ini mengatur tentang muatan penghinaan dalam media elektronik

3. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.

Dalam hal ini mengatur tentang fitnah dan pencemaran nama baik.

Namun hal ini masih menjadi polemik di masyarakat, karena batasan mengenai frasa “keluhan” yang dapat dikategorikan sebagai pelanggaran hukum

¹¹ *Ibid.*

khususnya pencemaran nama baik dirasakan masih belum memiliki kejelasan, sedangkan dalam hukum pidana dikenal asas *lex certa* yang berarti rumusan suatu delik harus diformulasikan secara jelas. Tindakan pencemaran nama baik dirasakan dapat merugikan kedua belah pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka peneliti memilih mengangkat permasalahan ini ke dalam karya ilmiah dengan judul **“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”**

B. Identifikasi Masalah

Skripsi ini disusun berdasarkan uraian di dalam Identifikasi Masalah, yaitu:

1. Bagaimana sistem hukum di Indonesia mengkualifikasikan tindakan penyampaian keluhan konsumen melalui media sosial sebagai tindak pidana ?
2. Bagaimana sistem hukum di Indonesia memberikan perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam hal terjadinya kasus-kasus penyampaian keluhan konsumen melalui media sosial ?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari permasalahan yang telah dipaparkan diatas sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji dan memahami tentang sejauh mana sistem hukum di Indonesia mengkualifikasi tindakan penyampaian keluhan konsumen melalui media sosial sebagai tindak pidana.
2. Untuk mengkaji dan memahami tentang sejauh mana sistem hukum di Indonesia memberikan perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam hal terjadinya kasus-kasus penyampaian keluhan konsumen di media sosial.

D. Manfaat Penulisan

Kegunaan dalam melakukan penelitian terhadap masalah diatas dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan terhadap perkembangan ilmu hukum khususnya dalam bidang aspek pidana dalam bisnis di Universitas Kristen Maranatha, dan skripsi ini diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa dan akademisi untuk menjadi salah satu referensi yang

dapat digunakan, dan untuk penyusunan peraturan perundang-undangan yang lebih melihat kepastian hukum di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak-pihak yang terlibat dalam penyelesaian kasus yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha dalam hal timbulnya keluhan konsumen melalui media sosial yang dapat mengancam reputasi pelaku usaha.

E. Kerangka Pemikiran

a. Kerangka Teori

Bisnis dalam arti luas adalah suatu istilah umum yang menggambarkan suatu aktivitas dan institusi yang memproduksi barang dan jasa dalam kehidupan sehari-hari.¹² Aktivitas bisnis adalah kegiatan yang melibatkan pelaku usaha dan konsumen sebagai subjek hukumnya dan dirasa perlu untuk diatur oleh hukum. Hukum adalah himpunan petunjuk hidup (perintah atau larangan) yang mengatur tata tertib dalam suatu masyarakat, dan seharusnya ditaati oleh seluruh anggota masyarakat yang bersangkutan.¹³ Hukum juga diartikan sebagai seperangkat peraturan yang mengandung semacam kesatuan yang kita pahami melalui sebuah sistem.¹⁴ Pemahaman

¹² Amirullah dan Imam Hardjanto. *Pengantar Bisnis*, Yogyakarta: Graha ilmu, 2005, hlm. 2.

¹³ Ishaq, *Dasar-dasar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009, hlm 3

¹⁴ Hans Kelsen, *Teori Umum Tentang Hukum dan Negara*, Bandung: Nusa Media, 2008, hlm. 3

yang umum mengenai sistem mengatakan, bahwa suatu sistem adalah suatu kesatuan yang bersifat kompleks, yang terdiri dari bagian-bagian yang berhubungan satu sama lain.¹⁵ Lawrence Friedman membagi sistem hukum menjadi tiga bagian yaitu: struktur hukum (*legal structure*), substansi hukum (*legal substance*), dan budaya hukum (*legal culture*).¹⁶

Pada bagian ini penulis akan membahas lebih mendalam mengenai *legal substance* atau Substansi hukum. Substansi hukum adalah “... *the actual rules, norm, and behavior patterns of people inside the system*”¹⁷. Jadi substansi hukum ini menyangkut aturan, norma dan pola perilaku manusia yang berada dalam sistem itu, bahkan termasuk asas dan etika, serta putusan pengadilan. Substansi hukum (*substance rule of the law*) melingkupi seluruh aturan baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis, baik yang hukum materiil maupun hukum formil.¹⁸

Hukum formil adalah kaidah hukum yang mengatur tata cara yang harus ditempuh dalam mempertahankan atau menegakkan kaidah hukum materiil, khususnya upaya penyelesaian perselisihan melalui pengadilan. Hukum formil disebut juga sebagai hukum prosedural atau hukum acara. Hukum materiil adalah kaidah hukum yang mengatur tentang isi hubungan antar manusia atau yang menetapkan perbuatan atau perilaku apa yang

¹⁵ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 48.

¹⁶ Lawrence M. Friedman, *Sistem Hukum ; Perspektif Ilmu Sosial (The Legal System ; A Social Science Perspective)*, Bandung: Nusa Media, 2009, hlm. 33.

¹⁷ Lawrence M. Friedman. *American Law: An Introduction*. New York: W.W. Norton and Co., 1984, hlm. 5.

¹⁸ Lawrence M. Friedman, *The Legal System; A Social Science Perspective*, New York.: Russel Sage Foundation, 1975; hlm. 12.

diharuskan atau dilarang atau diperbolehkan, termasuk akibat-akibat hukum dan ancaman-ancaman sanksi bagi pelanggarnya.

Salah satu bagian dari sistem hukum di Indonesia ialah hukum pidana. Hukum pidana adalah keseluruhan dari peraturan-peraturan yang menentukan perbuatan apa yang dilarang dan termasuk ke dalam tindak pidana, serta menentukan hukuman apa yang dapat dijatuhkan terhadap yang melakukannya.¹⁹

Dalam hukum pidana dikenal beberapa asas penting, diantaranya :

1. Asas Legalitas

Asas ini tercantum di dalam pasal 1 ayat 1 KUHP di rumuskan di dalam bahasa latin: "*Nullum Delictum nulla poena sine legi poenali*" yang artinya "Tidak ada delik, tidak ada pidana tanpa ketentuan pidana yang mendahuluinya."

2. Asas *Lex Scripta*

Hal ini berimplikasi bahwa hukum kebiasaan/hukum yang hidup tidak bisa dijadikan dasar menghukum seseorang. Tidak bisanya kebiasaan menjadi dasar penghukuman bukan berarti kebiasaan tersebut tidak mempunyai peran dalam hukum pidana. Ia menjadi penting dalam menafsirkan *element of crimes* yang

¹⁹ Muchsin, *Ikhtisar Ilmu Hukum*, Jakarta: Badan Penerbit Iblam, 2006, hlm.84

terkandung dalam tindak pidana yang dirumuskan oleh undang-undang tersebut.²⁰

3. Asas *Lex Certa*

Asas ini menjelaskan bahwa Pembuat undang-undang harus mendefinisikan dengan jelas tanpa samar-samar (*nullum crimen sine lege stricta*), sehingga tidak ada perumusan yang ambigu mengenai perbuatan yang dilarang dan diberikan sanksi. Perumusan yang tidak jelas atau terlalu rumit hanya akan memunculkan ketidakpastian hukum dan menghalangi keberhasilan upaya penuntutan (pidana) karena warga selalu akan dapat membela diri bahwa ketentuanketentuan seperti itu tidak berguna sebagai pedoman perilaku.²¹

Hukum pidana mengatur tentang tindak pidana atau *strafbaarfeit*. *Strafbaarfeit*. *Strafbaarfeit* adalah kelakuan orang (*menselijke gedraging*) yang dirumuskan dalam hukum (*wet*), yang bersifat melawan hukum, yang patut dipidana (*strafwaardig*) dan dilakukan dengan kesalahan.²² Terdapat 5 unsur dalam *strafbaarfeit*, Unsur-unsur tersebut ialah :

²⁰ Elsam, *Asas Legalitas KUHP Dalam Rancangan 2005*, Jakarta: Posistion Paper Advokasi RUU KUHP Seri 1, 2005, Hlm. 6-7

²¹ Jan Remmelink, *Hukum Pidana: Komentar Atas Pasal-Pasal Terpenting dari Kitab Undang-Undang Hukum Pidana Belanda dan Padanannya dalam Kitab Undang-undang Hukum Pidana Indonesia*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm. 358.

²² Moeljatno, *Asas-asas Hukum Pidana*. Jakarta: Bina Aksara, 1987, hlm. 37

- 1) Perbuatan manusia (positif atau negatif, berbuat atau tidak berbuat atau membiarkan);
- 2) Diancam dengan pidana (*strafbaar gesteld*);
- 3) Melawan hukum (*onrechtmatig*);
- 4) Oleh orang yang mampu bertanggung jawab (*toerekeningsvatbaar persoon*).²³

Dalam unsur-unsur tersebut disebutkan tentang tindakan melawan hukum (*onrechtmatig*) yang juga mencakup tentang tindak pidana penghinaan dan pencemaran nama baik. Unsur pencemaran nama baik menurut hukum pidana dapat diartikan sebagai perbuatan yang menodai atau mengotori nama baik (seseorang). Sedangkan, menurut frase bahasa inggris, pencemaran nama baik diartikan sebagai *defamation* (fitnah), *slander*, *libel*. *Slander* adalah *oral defamation* (fitnah secara lisan), sedangkan *libel* adalah *written defamation* (fitnah secara tertulis).²⁴

Penerapan pada prakteknya, keluhan seringkali disamakan dengan pencemaran nama baik, dalam hal ini hukum perlu menetapkan kualifikasi yang jelas atas tindakan atau perumusan unsur delik pencemaran nam baik secara lebih jelas, sesuai dengan salah satu tujuan hukum yaitu kepastian hukum.

²³ Lamintang, *Dasar - dasar Hukum Pidana Indonesia*. Bandung: Sinar Baru, 1984, hlm. 172

²⁴ Wawan Tunggal Alam, *Op.Cit.* hlm. 7.

b. Kerangka Konseptual

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis mengemukakan beberapa konsep yang akan dibahas pada tulisan ini. Adapun konsep-konsep tersebut adalah:

a. Pelaku Usaha

Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa Pelaku usaha ialah tiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

b. Konsumen

Pengertian Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) UUPK 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.,

c. Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 1 Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Segala upaya yang

menjamin adanya kepastian hukum diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan konsumen, begitu pula sebaliknya menjamin kepastian hukum bagi konsumen.

c. Pencemaran Nama Baik

Pencemaran nama baik dikenal juga istilah penghinaan, yang pada dasarnya adalah menyerang nama baik dan kehormatan seseorang yang bukan dalam arti seksual sehingga orang itu merasa dirugikan. Kehormatan dan nama baik memiliki pengertian yang berbeda, tetapi keduanya tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lain, karena menyerang kehormatan akan berakibat kehormatan dan nama baiknya tercemar, demikian juga menyerang nama baik akan berakibat nama baik dan kehormatan seseorang dapat tercemar. Oleh sebab itu, menyerang salah satu di antara kehormatan atau nama baik sudah cukup dijadikan alasan untuk menuduh seseorang telah melakukan penghinaan.²⁵

d. Keluhan / komplain

Menurut Bell dan Luddington (2006), keluhan pelanggan (*customer complaints*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan²⁶ Komplain pada

²⁵ Mudzakir, *Op.Cit*, hlm.18

²⁶ Simon J. Bell & James Luddington. "Coping With Customer Complaints" *Journal of service research*. 2006, hlm.19

umumnya dipersepsikan sebagai kesalahan, masalah, stres, frustrasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti rugi, dan sejenisnya. Komplain merupakan bagian dari proses purnabeli. Prosesnya berawal dari konsumen merasakan ketidakpuasan setelah menerima pelayanan atau melakukan transaksi.²⁷

e. Media Sosial

Menurut Andreas Kaplan dan Michael Haenlein mendefinisikan media sosial sebagai sebuah kelompok aplikasi berbasis internet yang dibangun di atas dasar ideologi dan teknologi Web 2.0, dan memungkinkan penciptaan dan pertukaran *user-generated content*. Web 2.0 menjadi *platform* dasar media sosial. Media sosial ada dalam berbagai bentuk yang berbeda, termasuk *social network*, forum internet, *weblogs*, *social blogs*, *micro blogging*, *wikis*, *podcasts*, gambar, *video*, *rating*, dan *bookmark* sosial. Menurut Kaplan dan Haenlein ada enam jenis media sosial: proyek kolaborasi (misalnya, wikipedia), *blog* dan *microblogs* (misalnya, twitter), komunitas konten (misalnya, youtube), situs jaringan sosial (misalnya facebook, instagram), *virtual game* (misalnya *world of warcraft*), dan *virtual social* (misalnya, *second life*).²⁸

²⁷ Sentot Imam Wahjono, *op.cit*, hlm.184.

²⁸ Gusti Ngurah Aditya Lesmana, Tesis: *Analisis Pengaruh Media Sosial Twitter Terhadap Pembentukan Brand Attachment* (Studi: PT. XL AXIATA), (Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia). hlm, 10-11

F. Metode Penelitian

Penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif, disebut demikian dikarenakan penelitian ini merupakan penelitian kepustakaan atau studi dokumen yang dilakukan atau ditujukan hanya pada peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan hukum yang lain.²⁹ Penulis menggunakan metode yuridis normatif karena sasaran penelitian ini adalah hukum atau kaidah. Pengertian kaidah meliputi, asas hukum, kaidah dalam arti sempit dan peraturan hukum konkret. Metode penelitian yuridis normatif ini bertujuan untuk menemukan kebenaran koheren melalui cara berpikir deduktif. Cara berpikir deduktif berarti penelitian akan berangkat dari suatu ide yang umum menuju ide yang khusus. Kriteria kebenaran koheren berarti sesuatu dianggap benar apabila sesuatu itu koheren atau konsisten dengan sesuatu yang telah ada sebelumnya dan dianggap benar. Sehingga penelitian hukum ini akan mengacu pada peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan pendapat atau doktrin dari para ahli hukum.

Dalam penelitian skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Sifat Penelitian

Sifat penelitian dalam karya ilmiah ini adalah deskriptif analitis, yaitu penelitian yang menggambarkan peristiwa yang sedang diteliti dan kemudian menganalisis berdasarkan fakta-fakta

²⁹ Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 1996, hlm. 13

berupa data sekunder yang diperoleh dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

2. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan tersebut beranjak dari pandangan dan doktrin yang berkembang didalam ilmu hukum.

3. Jenis Data dan Sumber Bahan Hukum

Data yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari pihak lain secara tidak langsung guna mendukung penelitian. Data sekunder dapat berupa tulisan-tulisan tentang hukum baik dalam bentuk buku ataupun jurnal-jurnal. Tulisan-tulisan hukum tersebut berisi tentang perkembangan atau isu-isu mengenai penelitian ini.

Bahan-bahan yang digunakan dalam metode penelitian ini mencakup:

- a. Bahan hukum primer, adalah bahan hukum yang mengikat, contohnya adalah perundang-undangan dan yurisprudensi.

Dalam penelitian ini, bahan hukum yang digunakan adalah :

- 1) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2) Undang-undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan

3) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.

b. Bahan hukum sekunder, adalah bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, misalnya doktrin para ahli, tulisan ilmiah, jurnal-jurnal.

c. Bahan hukum tersier, sebagai bahan pelengkap yang bisa memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, contohnya adalah kamus umum, kamus istilah hukum, ataupun ensiklopedia, dan lain-lain.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data dari peraturan perundang-undangan, teori-teori, pendapat-pendapat yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Dari data tersebut kemudian dianalisis dan dirumuskan sebagai data penunjang dalam penelitian ini.

5. Langkah Penelitian

Penulis melakukan persiapan studi kepustakaan terhadap jenis data dan sumber hukum yang tercantum dalam angka 2 (dua) di atas. Setelah data terkumpul, maka penulis akan melakukan

analisis terhadap data-data tersebut dan menyusunnya ke dalam suatu kesimpulan.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian hukum ini menggunakan cara analisis kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang membahas mengenai cara-cara menganalisis terhadap data yang dikumpulkan dilakukan dengan cara-cara atau analisis atau penafsiran (interpretasi) hukum yang dikenal, sebagai penafsiran otentik, penafsiran menurut tata bahasa (gramatikal), penafsiran berdasarkan sejarah perundang-undangan, penafsiran sistematis, penafsiran sosiologi, penafsiran teleogis, ataupun penafsiran fungsional.

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan di atas, maka skripsi ini menggunakan metode pendekatan konseptual dan perundang-undangan yang mendasarkan penelitian pada data sekunder. Teknik pengumpulan data adalah teknik studi kepustakaan. Dan teknik analisis data, analisis menggunakan teknik analisis data kualitatif.

G. Sistematika Penulisan

Untuk lebih memperjelas serta mempermudah dan penulisan skripsi ini maka dibuat suatu sistematika penulisan, yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN UMUM TINDAK PIDANA PENCEMARAN NAMA BAIK

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang pengaturan delik pencemaran nama baik dalam sistem hukum pidana di Indonesia.

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

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan pengaturan tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam aktivitas transaksi.

BAB IV : 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

Dalam bab ini penulis akan menganalisis jawaban dari identifikasi masalah yang telah diuraikan pada BAB I.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang dikemukakan di dalam simpulan merupakan pernyataan-pernyataan simpulan analisis atas pembahasan yang dilakukan di dalam bab-bab. Simpulan merupakan jawaban permasalahan yang dikemukakan dalam pendahuluan. Pada bagian ini dikemukakan juga saran yang dirasa perlu disampaikan yang bersifat kongkrit, dapat terukur, dan dapat diterapkan.

