

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa :

1. Kualifikasi Tindak Pidana Penyampaian Keluhan Konsumen Melalui Media Sosial Sebagai Tindak Pidana Pencemaran Nama Baik

- a. Pengaturan mengenai pencemaran nama baik di dalam sistem hukum Indonesia terdapat dalam KUHP Pasal 310 ayat (1) dan (2), Pasal 311, dan Pasal 27 ayat (3) UU ITE.
- b. Pasal-pasal tersebut merumuskan unsur delik secara umum, di mana setiap tuduhan yang dituduhkan dan mengakibatkan pihak yang dituduh merasa kehormatannya diserang merupakan tindak pidana pencemaran nama baik.
- c. Dalam kasus penyampaian keluhan konsumen melalui media sosial, pasal yang dikenakan kepada konsumen yang mengunggah konten keluhan tersebut adalah Pasal 27 ayat (3) UU ITE dengan mengesampingkan berlakunya pasal-pasal di dalam KUHP (asas *lex specialis derogat legi generalis*)
- d. Dalam Pasal 310 ayat (3) disebutkan tentang alasan penghapus pidana yang mempertimbangkan unsur “demi kepentingan umum” dan “karena keadaan terpaksa untuk membela diri”.

2. Analisis Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha dalam Kasus Penyampaian Keluhan Konsumen

- a. Konsep perlindungan hukum dari dua sudut pandang, yaitu Perlindungan Hukum Preventif dalam Rangka Mencegah Terjadinya Sengketa, Perlindungan Hukum Represif dalam Rangka Penyelesaian Sengketa.
- b. Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha terdapat dalam UUPK Pasal 45 sampai 48 yang pada intinya menyatakan bahwa sengketa konsumen dan pelaku usaha dapat diselesaikan melalui jalur litigasi atau non-litigasi.
- c. Penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi dapat dilakukan melalui BPSK atau LPKSM lain seperti YLKI. Lembaga tersebut akan memfasilitasi upaya perdamaian dengan cara mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut akan menghasilkan akta perdamaian.
- d. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dalam hal ini didasari hukum perdata atau pidana. Dalam hal pelaku usaha merasa dirugikan secara perdata, maka didasari oleh perbuatan melawan hukum yang dianggap telah dilakukan oleh konsumen. Sedangkan jika pelaku usaha merasa dirugikan secara pidana, maka ada kondisi-kondisi tertentu yang harus dipenuhi

B. Saran

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, saran dapat diberikan bagi :

1. Pemerintah / Pembentuk Undang-undang :
 - a. Melakukan sosialisasi mengenai unsur-unsur yang harus dipenuhi dalam delik pencemaran nama baik kepada pelaku usaha, konsumen, dan penegak hukum lebih ditingkatkan lagi, agar mencegah laporan-laporan yang sebenarnya tidak dapat dikategorikan sebagai delik pencemaran nama baik.
 - b. Memberikan penjelasan di dalam pengaturan mengenai pencemaran nama baik secara lebih spesifik, mengkualifikasi tindakan-tindakan seperti apa yang dapat dikategorikan sebagai delik pencemaran nama baik.
2. Pelaku Usaha
 - a. Seharusnya lebih memahami mengenai unsur-unsur delik pencemaran nama baik dan pengaturannya, agar dapat mengkategorikan tindakan konsumen yang layak untuk dipidanakan
 - b. Melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan Undang-undang.
 - c. Mengawali penyelesaian sengketa dengan musyawarah, dan menggunakan jalur pidana sebagai upaya terakhir (*ultimum remedium*).
 - d. Pelaku usaha mengawali dan menjalankan sebuah proses transaksi dengan iktikad baik.

3. Konsumen

- a. Agar lebih memahami tentang hak dan kewajibannya sesuai dengan Undang-undang.
- b. Lebih berhati-hati dalam mengungkapkan keluhan melalui media sosial agar tidak terjerat ancaman pidana.
- c. Konsumen menyampaikan setiap ketidakpuasan yang dirasakan dengan cara yang dianjurkan dan disediakan oleh pelaku usaha, sehingga mencegah terjadinya sengketa dengan pelaku usaha.

