

## Tinjauan Yuridis Pencemaran Nama Baik Terhadap Konsumen yang Menyampaikan Pendapat di Media Sosial

Herti Windy Imelda

Fakultas Hukum, Universitas Tarumanagara, Kota Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta, Indonesia

Email: [hertiwindyimelda@gmail.com](mailto:hertiwindyimelda@gmail.com)

### Abstrak

Pengguna internet seringkali menyalahgunakan penyebaran informasi atau berita yang mengakibatkan terjadinya tindak pidana. Salah satu tindak pidana yang sering menjadi perdebatan di masyarakat adalah pencemaran nama baik. Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, pencemaran nama baik diatur dalam Pasal 310 KUHP ayat (1) yang berbunyi “Barang siapa sengaja menyerang kehormatan atau nama baik seseorang dengan menuduhkan sesuatu hal, yang maksudnya terang supaya hal itu diketahui umum, diancam karena pencemaran dengan pidana penjara paling lama sembilan bulan atau pidana denda paling banyak empat ribu lima ratus rupiah”. Sosial Media sangat dibutuhkan untuk mendapatkan informasi dari dunia luar. Akan tetapi sering sekali Sosial Media menjadi perkara besar saat tidak digunakan dengan bijaksana.

**Kata Kunci:** Sosial Media, Konsumen, Klinik Kecantikan, Pencemaran Nama Baik, Internet



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Era globalisasi merupakan perubahan global yang mendunia. Dampak yang terjadi dari globalisasi sudah semakin meningkat, salah satunya adalah perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi menjadikan pola perilaku masyarakat mengalami perubahan sosial. Saat ini perkembangan teknologi yang paling banyak digemari oleh berbagai kalangan adalah teknologi internet. Perkembangan teknologi internet yang semakin pesat membuat masyarakat di zaman sekarang semakin bergantung pada media sosial. Salah satu contoh kasus pencemaran nama baik adalah kasus Stella Monica, yang mengunggah tangkapan layar di akun Instagramnya pada 27 Desember 2019. Tangkapan layar tersebut berisi percakapan Stella dengan dokter kulit terkait kondisi kulit wajahnya pasca-perawatan di Klinik L'Viors. Melihat kondisi wajah Stella, dalam percakapan tersebut, dokter kulit menyarankan sebuah produk. Unggahan tersebut direspon oleh teman-teman Stella dengan berbagi pengalaman. Unggahan tersebut ternyata berbuntut Panjang. Pada 21 Januari 2020, Stella menerima somasi dari pengacara Klinik L'Viors, Surabaya. Ia didesak untuk meminta maaf secara terbuka kepada publik melalui media massa dengan syarat ditampilkan di setengah halaman. Permintaan maaf tersebut harus diterbitkan sebanyak tiga kali di media massa. Karena desakan tersebut memberatkan Stella secara finansial, maka ia mengunggah permintaan maaf kepada klinik tersebut dengan wajah dalam kondisi pasca-perawatan. Tak lama, Stella diminta pihak klinik untuk menghapus video tersebut. Pada 7 Oktober 2020, Stella dilaporkan klinik kecantikan tersebut ke Polda Jatim dan ditetapkan sebagai tersangka. Ia dijerat dengan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) atas tuduhan pencemaran nama baik. Ia pun menjalani sidang perdana pada Kamis (22/4/2021) di Pengadilan Negeri Surabaya. Berdasarkan uraian di atas, menarik penulis untuk menelaah lebih lanjut mengenai kualifikasi seseorang dapat dikatakan telah melakukan tindak pidana pencemaran nama baik. Sehingga penulis memilih judul: “Tinjauan Yuridis Pencemaran Nama Baik Terhadap Konsumen yang Menyampaikan Pendapat di Media Sosial.”

## **Tinjauan Pustaka**

### **Tindak Pidana Pencemaran Nama Baik**

Pengertian pencemaran nama baik dalam Pasal 310 ayat (1), ayat (2), ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) yang mengatur tindak pidana pencemaran nama baik, berbunyi:

- (1) "Barangsiapa sengaja merusak kehormatan atau nama baik seseorang dengan jalan menuduh dia melakukan sesuatu perbuatan dengan maksud yang nyata akan tersiarnya tuduhan itu, dihukum karena menista, dengan hukuman penjara selama-lamanya Sembilan bulan atau denda sebanyak-banyaknya Rp4.500,-."
- (2) "Kalau hal ini dilakukan dengan tulisan atau gambar yang disiarkan, dipertunjukkan pada umum atau ditempelkan, maka yang berbuat itu dihukum karena menista dengan tulisan dengan hukuman penjara selama-lamanya satu tahun empat bulan atau denda sebanyak-banyaknya Rp4.500,-."
- (3) "Tidak termasuk menista atau menista dengan tulisan, jika ternyata bahwa si pembuat melakukan hal itu untuk kepentingan umum atau lantaran terpaksa perlu untuk mempertahankan dirinya sendiri."

### **Media Sosial**

McGraw Hill Dictionary mendefinisikan "media sosial adalah sarana yang digunakan oleh orang-orang untuk berinteraksi satu sama lain dengan cara menciptakan, berbagi, serta bertukar informasi dan gagasan dalam sebuah jaringan dan komunitas virtual". "Media, Secara sederhana, istilah imedia bisa dijelaskan sebagai alat komunikasi sebagaimana definisi yang selama ini diketahui". Terkadang pengertian media ini cenderung lebih dekat terhadap sifatnya yang dimassa karena terlihat dari berbagai teori yang muncul dalam komunikasi massa. Namun, semua definisi yang iada memiliki kecenderungan yang sama bahwa ketika disebutkan kata "media", yang muncul bersamaan dengan itu adalah sarana disertai dengan teknologinya. "Koran merupakan representasi dari media cetak, sementara radio yang merupakan media audio dan televisi sebagai media audio-visual merupakan representasi dari media elektronik, dan internet merupakan representasi dari media online atau di dalam jaringan". Terlepas dari cara pandang media dari bentuk dan teknologinya, pengungkapan kata "media" bisa dipahami dengan melihat dari proses komunikasi itu sendiri. Proses terjadinya komunikasi memerlukan tiga hal, yaitu objek, organ, dan medium. Saat menyaksikan sebuah program di televisi, televisi adalah objek dan mata adalah organ. Perantara antara televisi dan mata adalah gambar atau visual. Contoh sederhana ini membuktikan bahwa "media merupakan wadah untuk membawa pesan dari proses komunikasi."

### **Teori Pidanaan**

Dalam dunia hukum pidana saat ini terdapat beberapa perkembangan teori tentang tujuan pidanaan, yaitu teori absolut (retributive). Teori absolut "menyatakan bahwa semata-mata pidana dijatuhkan karena seseorang telah berbuat kejahatan, pidana merupakan akibat mutlak yang harus ada sebagai suatu pembalasan kepada seseorang yang melakukan kejahatan". Sudarto menyatakan bahwa "pidanaan" "adalah sinonim dengan perkataan penghukuman". Lebih lanjut Sudarto mengatakan: "Penghukuman berasal dari kata dasar "hukum", sehingga dapat diartikan sebagai penetapan hukum atau memutus beratkan tentang hukumnya. Menetapkan/memutuskan hukumnya untuk suatu peristiwa tidak hanya menyangkut bidang khusus hukum pidana saja, akantetapi juga bidang hukum lainnya (hukum perdata, hukum administrasi dsb.). sehingga menetapkan hukum dalam hukum pidana, maka istilah tersebut harus disempitkan artinya. Pengertian penghukuman dalam perkara pidana kerap kali sinonim dengan "pidanaan" atau "pemberian/penjatuhan pidana" oleh hakim.

Penghukuman dalam hal ini juga mempunyai makna yang sama dengan "*sentence*" atau "*veroordeeling*", misalnya dalam pengertian "*sentence conditionaly*" atau "*voorwaardelijk veroordeeid*" yang sama artinya dengan "dihukum bersyarat" atau "dipidana bersyarat".

Sedangkan W.A. Bongger menyatakan bahwa pemidanaan adalah sebagai berikut: "Menghukum adalah mengenakan penderitaan. Menghukum sama artinya dengan "celaan kesusilaan" yang timbul terhadap tindak pidana itu, yang juga merupakan penderitaan. Hukuman pada hakikatnya merupakan perbuatan yang dilakukan oleh masyarakat (dalam hal ini negara) dengan sadar. Hukuman tidak keluar dari satu atau beberapa orang, tapi harus suatu kelompok, suatu kolektivitas yang berbuat dengan sadar dan menurut perhitungan akal. Jasi "unsur pokok" baru hukuman, ialah "tentangan yang dinyatakan oleh kolektivitas dengan sadar". Pemidanaan adalah sebuah tindakan terhadap seseorang yang melakukan tindak pidana, dapat dibenarkan secara normal bukan karena pemidanaan itu mengandung konsekuensi-konsekuensi positif bagi pelaku pidana, korban atau masyarakat. Karena itu teori ini disebut juga teori konsekuensialisme. Pidana dijatuhkan bukan karena seseorang telah berbuat jahat tetapi pidana dijatuhkan agar pelaku kejahatan tidak lagi berbuat jahat dan orang lain takut untuk melakukan kejahatan. Pemidanaan itu sama sekali bukan dimaksudkan sebagai upaya balas dendam melainkan sebagai upaya pembinaan bagi seseorang yang melakukan tindak pidana sekaligus sebagai upaya preventif terhadap terjadinya kejahatan serupa.

### **Tinjauan Teori Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Gustav Radbruch mengemukakan pendapat mengenai Tiga Nilai Hukum bahwa harus adanya harmonisasi pada keadilan, kepastian, dan kemanfaatan hukum dimana orientasinya adalah guna menciptakan harmonisasi dalam pelaksanaan hukum. Sebagaimana yang menjadi tujuan hukum adalah untuk mengayomi manusia baik secara aktif maupun secara pasif. Berkaitan dengan teori Tiga Nilai Hukum oleh Gustav Radbruch dapat ditinjau bahwa pada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan beberapa putusan hakim terkait yang menggunakan dakwaan dengan pasal Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) ini tergolong luput dari ketiga aspek dasar hukum tersebut. Teori oleh Gustav Radbruch yang pertama adalah poin mengenai keadilan. "Keadilan memiliki makna yang sangat luas pada nilai sosialnya, bahkan perdebatan tentang keadilan yang ideal sudah terjadi sejak zaman dahulu, dimana seorang ahli hukum dari Austria, Hans Kelsen berpendapat bahwa dirinya setuju dengan teori filsafat hukum Plato yang menyatakan bahwa keadilan harus berakar pada kebajikan".

Dapat kita ketahui sendiri bahwa perlulah kebijaksanaan untuk mengetahui dasar-dasar moralitas, keadilan juga mencakup sifat normatif dan konstitutif bagi keberlangsungan hukum. Keadilan menjadi landasan terciptanya hukum positif yang bermartabat. Tanpa keadilan sebagai tujuan ultimunya, hukum akan terperosok menjadi alat pembenar kesewenang-wenangan mayoritas atau pihak penguasa terhadap minoritas atau pihak yang dikuasai. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengandung banyak ambiguitas dalam penulisan pasalnya, sehingga dalam penerapannya sering terjadi ketidaktepatan yang berujung banyak korban yang dijatuhkan hukuman secara tidak adil. Salah satunya pada pasal terkait penghinaan dan pencemaran nama baik, yaitu Pasal 27 ayat (3) yang berbunyi: "Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik." Bahwa perbuatan-perbuatan yang tergolong sebagai penghinaan dan pencemaran nama baik yang dimaksud dalam pasal tersebut tidak dimuat secara rinci dan jelas sehingga banyak penerapan pasal tersebut dinilai tidak tepat dan tekesan "semaunya".

Contoh kasus penerapan pasal dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang tidak ditulis secara rinci dan jelas adalah pada kasus Prita Mulyasari pada tahun 2008, ketika Prita membagikan curhatannya sebagai pengguna jasa RS Omni Alam Sutera di sosial media mengenai pelayanan rumah sakit tersebut yang dinilai Prita tidak memuaskan. Prita Maharani akhirnya dituntut oleh pihak rumah sakit dengan Pasal 27 ayat (3) atas sangkaan melakukann tindak pidana pencemaran nama baik. Padahal sejak awal diakui oleh Prita Mulyasari bahwa ia hanya berniat untuk membagikan pengalamannya tanpa niatan untuk menghina maupun mencemarkan nama baik siapapun. Poin kedua terkait kepastian hukum, hal ini menjadi landasan dasar bagi hukum positif, terutama pada negara yang menganut sistem civil law, asas legalitas pun menjadi buah dari konsep kepastian hukum ini, Kepastian hukum selaras dengan pelaksanaan tata kehidupan yang dalam implementasinya jelas, teratur, konsisten, dan konsekuen dan tidak tergoyahkan oleh keadaan-keadaan yang sifatnya subyektif dalam kehidupan bermasyarakat, sedangkan pada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) ini kerap malah berlaku sebaliknya.

Terahir ialah Kemanfaatan hukum, merupakan nilai dasar dalam hukum yang pada sejarahnya sudah menjadi suatu mazhab yang banyak diikuti yaitu utilitarianisme. Salah satu tokohnya adalah Jeremy Bentham, ia berpendapat bahwa hukum hanya dapat disebut hukum apabila telah memberikan kemanfaatan sebesar-besarnya pada sebanyak-banyaknya orang. Jika mengambil perspektif utilitarianisme kemanfaatan berkaitan secara kausalitas dengan kebahagiaan, namun untuk mencapai kebahagiaan tersebut ada empat tujuan yang harus dipenuhi yaitu: penghidupan (*subsistence*), kelimpahan (*abundance*), keamanan (*security*), dan kesetaraan (*equality*) terlebih hukum pada zaman modern ini tidak relevan jika hukum masih menggunakan teori retributif, karena pada zaman modern ini hukum sudah menggunakan Keadilan Restoratif (*Restorative Justice*).

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Penelitian secara yuridis normatif dilakukan menggunakan bahan hukum utama dan menelaah teori-teori, konsep, dan asas hukum serta peraturan perundang-undangan. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif yang bertujuan menjelaskan penerapan hukum atas kasus yang sudah diuraikan oleh penulis di atas. Berikut ini adalah bahan hukum primer yang penulis kumpulkan, yaitu: Kitab Undang-Undang Hukum Pidana Pasal 310; Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 27, Undang-Undang 1945 Pasal 28E ayat (3), Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang biasanya berupa pendapat hukum atau doktrin yang diperoleh melalui literatur hukum, hasil penelitian dan artikel ilmiah. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis yaitu studi kepustakaan (*library research*), menggunakan bahan-bahan tertulis dan juga buku-buku hukum serta referensi yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yang merupakan semua bahan dan fakta yang berfokus pada hasil pengamatan penulis. "Dalam penggambaran menganalisa data kualitatif ini berdasarkan pada pokok permasalahan yang dikaji dan diteliti dalam bentuk kalimat".

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, bahwa terdapat kesalahan mendasar Penuntut Umum yang hanya membuktikan unsur penghinaan/pencemaran nama baik secara bahasa, hal ini dalam konstruksi hukum tidak dapat dibenarkan, seperti penjelasan sebelumnya, harusnya Penuntut Umum memperhatikan Pasal 310, 311 KUHP beserta pengecualiannya. Penghinaan tidak dapat ditafsirkan secara gramatikal. Beberapa pernyataan yang disampaikan di dalam

tuntutan yang merupakan postingan terdakwa Stella Monica Hendrawan di dalam akun Instagramnya bukan merupakan penghinaan. Kata-kata buruk yang berisi cacian, ejekan, atau kata tidak pantas sendiri belum memenuhi unsur “penghinaan” untuk dipidana menggunakan Pasal 27 Ayat (3) UU ITE, merujuk ke putusan MK No. 50/PUU- VI/2008.

Tidak hanya kesalahan berkaitan dengan substansi Pasal 27 ayat (3) UU ITE tentang penghinaan/pencemaran nama baik, kesalahan Penuntut Umum dalam menyusun tuntutan juga terjadi ketika penuntut umum mengajukan argumennya. Dalam tuntutan, Penuntut Umum mengutip 3 putusan, yang disebut Penuntut Umum sebagai yurisprudensi. Kutipan tersebut adalah Putusan Pengadilan Negeri Sei Rampah Nomor 296/Pid.Sus/2020/PN. Srh tanggal 12 Agustus 2020, Putusan Pengadilan Negeri Nomor 828/Pid.Sus/2020/ PN. Dps dan Putusan Nomor 72/Pid.Sus/2020/PT. Dps tanggal 14 Januari 2021. Ketiga putusan tersebut dikutip oleh Penuntut Umum untuk membuktikan unsur “mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik tidak memuat pertimbangan hakim yang memutus bersalah dengan pasal pencemaran nama baik. Hal ini adalah kesalahan fatal, karena putusan yang dikutip tersebut bukan putusan bersalah menggunakan Pasal 27 ayat (3) sebagaimana yang didakwakan oleh penuntut umum.

Dalam menentukan adanya penghinaan atau pencemaran nama baik, ulasan menjadi bagian yang sangat penting untuk dipahami. Tercemarnya atau rusaknya nama baik seseorang secara hakiki hanya dapat dinilai oleh orang yang bersangkutan. Dengan kata lain, korbanlah yang dapat menilai secara subjektif tentang konten atau bagian mana dari informasi atau dokumen elektronik yang ia rasa telah menyerang kehormatan atau nama baiknya. Konstitusi telah memberikan perlindungan terhadap harkat dan martabat seseorang sebagai salah satu hak asasi manusia. Oleh karena itu, perlindungan hukum diberikan kepada korban, dan bukan kepada orang lain. Sebab, orang lain tidak dapat menilai sama seperti penilaian korban. Sedangkan, ulasan berperan untuk memberikan nilai objektif terhadap ulasan. Pemahaman Akan ulasan mencakup gambaran mengenai suasana hati korban dan pelaku, maksud dan tujuan pelaku dalam mendiseminasi informasi, serta kepentingan-kepentingan yang ada di dalam pendiseminasian penyebarluasan ulasan. Sedangkan alasan konsumen mengeluh pada umumnya adalah karena mereka merasa tidak puas atas jasa yang diberikan sehingga berakibat pada pelanggan yang menuntut atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan seperti yang dikutip sebelumnya bahwa pelayanan merupakan aspek yang sangat penting untuk diberikan, jika pelayanan baik maka pelanggan akan mengapresiasi dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan atau sebaliknya, jika pelayanan tersebut buruk maka akan berakhir pada protes (ketidakpuasan) atau yang disebut sebagai complain.

Perilaku komplain merupakan suatu proses evaluasi konsumen terhadap pengalaman konsumsi mereka yang mungkin menyebabkan ketidakpuasan. Keluhan pelanggan selain sebagai bahan perbaikan atau evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan juga merupakan suatu hal yang tidak dapat diabaikan. Karena dengan mengabaikan hal tersebut konsumen akan merasa tidak diperhatikan dan pada akhirnya meninggalkan perusahaan. Maka perusahaan/institusi harus benar-benar mencarikan jalan keluar/solusi sebagai langkah penyelesaian keluhan pelanggan. Setiap konsumen memiliki harapan yang berbeda terhadap pelayanan yang diberikan kepada mereka, sehingga respon yang diberikan pelanggan Ketika mereka merasa tidak puas terhadap sebuah pelayanan yang diterima pun akan berbeda antara pelanggan satu dengan lainnya.

Pertikaian antara berbagai macam regulasi yang muncul dari aspek praktis dan teoritis, tentunya menjadikannya nalar dan literatur sosial bagi para masyarakat hukum dalam memformulasikan kecocokan-kecocokan antara aspek praktis dan teoritis. Orientasi sosial

perwujudan suatu aturan-aturan yang diformulasikan menjadi sebuah hukum tentunya menjadi barometer penting bagaimana mengukur pemahaman masyarakat terkait hukum, demi menjawab pernyataan di atas tentunya tidak akan terlepas dari kebiasaan hukum dari masyarakat tersebut, sebagaimana kita ketahui bahwa pemahaman hukum mengikat mutlak pada kebiasaan hukum suatu masyarakat. Di era globalisasi saat ini secara nyata kita merasakan kemanfaatan dan kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan, hal ini tentunya merupakan hasil kolaborasi teknologi dan telekomunikasi yang umumnya kita kenal dengan sebutan revolusi teknologi informasi atau revolusi 4.0 kemajuan teknologi yang begitu pesat dimana kemanfaatan dan kemudahan yang kita alami dalam dunia teknologi dan telekomunikasi tidak akan terlepas dari dampak pada kehidupan kita termasuk pada aspek hukum sendiri, dimana hukum harus hadir dan andil dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Melihat media sosial yang begitu complicated dan ruang lingkungannya yang begitu luas maka diperlukan penerapan regulasi yang mengatur secara komprehensif.

Lahirnya Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menjadikan tombak ukur dalam setiap aktivitas bersosial media atau media sosial terbukti belum efektif dalam penerapannya, yang sejatinya tidak akan ada aturan hukum yang sempurna dalam konsep manusia. Teknologi yang begitu cepat tentunya sejalan dengan perkembangan sosial masyarakat yang mana keduanya berimbas pada perubahan pergeseran norma-norma, maka dari itu dibutuhkan suatu aturan terkini dalam membersamai perkembangan tersebut. Perkembangan teknologi komunikasi yang begitu pesat tentunya membawa perubahan juga terhadap pola kehidupan masyarakat, Perkembangan teknologi ini menjadikan segala aspek dalam kehidupan masyarakat menjadi mudah tidak terkecuali dalam berkomunikasi. Indonesia sebagai negara hukum yang baik sudah semestinya segala aspek yang ada dalam negara diatur dalam undang-undang sebagaimana tertuang UU ITE.

Keterbukaan dan kebebasan yang menjadi filosofi dalam media sosial inilah pemicu utama terjadinya konflik hukum dalam media sosial, tidak sedikit ditemukan pelaku-pelaku media sosial yang terjerat hukum karena sikap dan perilakunya dalam melakukan aktivitas sosial media. Kehadiran Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai payung hukum di Indonesia ternyata tidak begitu efektif, begitupun penyedia jasa layanan youtube sendiri yang seolah-olah terlihat tidak siap dalam menghadapi konflik-konflik hukum yang dialami para penggunanya, tidak sedikit ditemukan beberapa channel yang terjerat hukum harus siap ditahan bahkan ada yang sampai dipenjara. Review produk merupakan ulasan terhadap kualitas suatu barang atau jasa berdasarkan pengalaman faktual dari customer reviews dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada calon konsumen lainnya, memperkenalkan merek atau brand awareness, memberikan persuasi atau motivasi terhadap konsumen dalam pengambilan keputusan untuk melakukan transaksi. Beberapa produk yang diulas yakni alat/produk kecantikan, inventaris rumah, produk bacaan, film, lagu, serta layanan jasa seperti e-commerce.

Secara harfiah fungsi review ini adalah menelusuri tentang keadaan, kualitas, keunggulan dan kekurangan terhadap suatu produk barang atau jasa tersebut. Dalam kegiatan review ini, bukan hanya calon konsumen saja yang diberikan benefit positif dari kegiatan review ini, tetapi juga dibalik hal tersebut pelaku usaha juga cukup mendapat sisi positifnya. Pelaku usaha akan memperoleh review yang jujur oleh konsumen, yang dimana jika hasil dari review tersebut menggambarkan produk tersebut memiliki kegunaan yang unggul, hal ini dapat menumbuhkan permintaan pasar terhadap produk barang/jasa tersebut. Sebaliknya jika pada faktanya produk tersebut memiliki kekurangan yang memerlukan pembenahan, maka ditelusuri kembali atas quality control atau pengendalian kualitas yang unggul, salah satunya dapat ditinjau melalui keluhan, kritik, dan saran diberikan konsumen yang kemudian menjadi masukan serta

perbaikan bagi pelaku usaha untuk menumbuhkan kegunaan produk, pelayanan, dan fasilitas barang/jasa yang diproduksinya dengan tujuan mampu menimbulkan kepuasan terhadap konsumen tersebut. Sehingga, review ini dapat menjadi suatu wadah untuk konsumen dalam penyampaian terhadap yang mereka rasakan dari hasil konsumsi produk barang/jasa, terhadap hal ini pelaku usaha diharapkan aktif mendengar dan melakukan pembenahan kekurangan atas produknya.

Dalam dunia hukum kegiatan review produk tentunya ada batasan-batasan ketentuan yang menjadi dasar kegiatan tersebut, namun di Indonesia belum terdapat aturan yang menjadi pembatas ketentuan hukum mengenai review produk dan/atau jasa. Batasan yang dimaksud yakni bahwa dalam menyampaikan review yang menjadi konsumsi publik harus sesuai dengan norma yang berkembang di masyarakat atau dengan kata lain didasarkan dengan kebenaran, logika positif, itikad baik, dan penuh tanggung jawab. Seperti yang diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang pada intinya ditujukan kepada siapapun termasuk konsumen dalam menerapkan hak dan kebebasannya wajib berpatokan pada pembatasan yang ditetapkan undang-undang guna menjamin penghormatan atas hak dan kebebasan orang lain. Undang-Undang Hak Asasi Manusia juga mengatur mengenai pembatasan terhadap berpendapat harus mengindahkan nilai agama, kesusilaan, ketertiban, kepentingan umum, dan keutuhan bangsa. Di Indonesia memang tidak diatur secara spesifik mengenai ketentuan hukum review produk. Namun, karena melakukan review merupakan bagian dari hak konsumen atas pendapat dan keluhannya yang wajib didengar terhadap produk atau jasa yang digunakan, hal ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adanya ketentuan ini membuka kesempatan bagi pelaku usaha untuk menentukan konsumen di atas review produknya harus sesuai dengan fakta sehingga tidak mengakibatkan pencemaran nama baik.

Akan tetapi, perlu diingat bahwa pencemaran nama baik dapat dikatakan demikian apabila terdapat tuduhan sesuatu yang tidak sesuai dengan fakta. Batasan dalam ketentuan review produk juga menjadi batasan dalam etika bisnis, yang diharapkan dari etika bisnis terhadap review produk ini yakni konsumen dalam melakukan review harus mampu menyatakan fakta yang benar yang dapat memberi manfaat bagi masyarakat dengan tujuan memancing pelaku usaha agar lebih bertanggung jawab dalam menumbuhkan persaingan sehat dalam dunia usaha. Mengingat lemahnya kedudukan dari konsumen dibandingkan posisi pelaku usaha yang relatif lebih kuat ditunjang dengan semakin majunya kemajuan ilmu pengetahuan, komunikasi dan teknologi sebagai motor penggerak jalannya produktivitas dan efisiensi pelaku usaha atas barang atau jasa yang dihasilkannya tentu dampak yang dirasakan dan berimbas pula kepada konsumen. Melihat rumitnya permasalahan yang menyangkut hal perlindungan konsumen, maka dirasa penting dan cukup mendesak untuk segera dicari solusinya.

Istilah “perlindungan konsumen” tidak akan terlepas dari perlindungan hukum. Hal ini mengartikan bahwa perlindungan konsumen akan selalu memiliki diidentikkan dengan perlindungan yang diberikan oleh hukum mengenai hak konsumen itu sendiri. Maka dari itu, keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen mesti diterapkan secara efektif di masyarakat dengan harapan agar melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif. Perlindungan hukum yang diberikan terhadap hak konsumen dan menyampaikan pendapat, komentar, keluhan, disertai kritik dan saran dalam hal ini melakukan review penggunaan suatu produk barang maupun jasa di media sosial adalah: Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yakni hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait kondisi dan jaminan barang ataupun jasa.

Ketentuan ini juga didukung oleh ketentuan Pasal 19 ayat (2) dalam Kovenan internasional Hak-Hak Sipil dan Politik yang diratifikasi ke dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 (selanjutnya disebut kovenan hak sipil dan politik) yang menentukan bahwa setiap orang bebas untuk berpendapat termasuk kebebasan dalam mencari, menerima, dan memberikan informasi juga pemikiran apapun, yang terlepas dari pembatasan media lain sesuai pilihannya. Dari kegiatan review ini tentunya berbagi informasi dengan masyarakat lainnya merupakan yang utama. Hal ini dimaksudkan agar diperolehnya gambaran yang benar oleh konsumen terhadap suatu produk, untuk meminimalisir adanya kerugian yang ditimbulkan baik dari kondisi, kualitas, maupun penggunaan barang ataupun jasa tersebut dan tidak terperangkap dalam kondisi yang beresiko buruk yang mungkin didapat saja timbul.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri tidaklah melarang apabila selain pelaku usaha, konsumen pun dapat menyebarkan informasi seutuhnya dengan masyarakat lain. Tentunya dengan memperhatikan kejujuran informasi produk, norma dan hukum yang berlaku yang dilakukan demi kepentingan umum, bukan untuk menjatuhkan suatu pihak. Jika pelaku usaha sendiri justru mendukung kegiatan ini, tentu akan membawa dampak yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi konsumen juga kesetiiaannya pada suatu produk tertentu. Dikarenakan salah satu faktornya adalah “especially in the case of search products will be greatly influenced by the effect of depth review”, semakin terperinci review yang diberikan maka akan semakin berpengaruh pada pencarian produk atas barang ataupun jasa tersebut, dan pelaku usaha pun juga kembali diuntungkan.

Pasal 4 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan pihak yang konsumen agar didengar pendapat juga keluhannya atas penggunaan barang dan/atau jasa. Justru review yang dilakukan oleh konsumen selaku user maupun influencer memberikan terobosan baru dalam hal hal konsumen untuk berpendapat. Hal ini serupa dengan sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 23 ayat (2) Undang-Undang Hak Asasi Manusia yang menjelaskan bahwa setiap orang bebas untuk mengeluarkan juga menyebarluaskan pendapat baik lisan maupun tulisan melalui media cetak maupun elektronik yang tidak bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum. Kebebasan seseorang dalam berpendapat dan berekspresi di berbagai media yang tersedia merupakan salah satu komponen dari hak asasi manusia, namun tentunya patut dapat dipertanggungjawabkan agar nantinya tidak merugikan orang lain yang justru membuat tercemarnya nama baik suatu pihak. Hak konsumen untuk didengar dalam pada saat berpendapat dan berekspresi baik, keluhan kritik, maupun saran bagi pelaku usaha tidak begitu saja dapat dikriminalisasi jika itu berujung untuk menopang kepentingan pihak yang lebih kuat kedudukannya, apabila dalam kenyataannya mereka berpendapat baik di media manapun dan dalam bentuk apapun sesuai dengan fakta – fakta yang seadanya dan terjadi

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian yang telah Penulis sampaikan pada Bab-Bab sebelumnya, Penulis membuat kesimpulan sebagai berikut: Pasal 27 ayat (3) UU ITE hanya dapat ditujukan kepada orang. Klinik Lviors bukan orang. Konstruksi Pasal 310, 311 KUHP hanya dapat ditujukan kepada orang karena kehormatan hanya dapat dimiliki orang perseorangan. instrumen hukum pidana terkait dengan pembatasan kebebasan berpendapat dan berekspresi hanya untuk melindungi reputasi orang, tidak lembaga, apalagi lembaga yang berinteraksi dengan publik yang merupakan subjek keluhan dan kritik. Perbuatan terdakwa Stella Monica Hendrawan demi kepentingan publik tidak dapat dipidana. Konten yang diunggah terdakwa Stella Monica Hendrawan juga berisi himbuan agar publik waspada, informasi tersebut juga bermanfaat untuk orang banyak dan berhubungan dengan kepentingan orang lain yang akan berinteraksi



dengan k link L'viors, memenuhi aspek kepentingan umum sebagai yang dilindungi, sehingga tidak dapat disebut sebagai tindak pidana pencemaran nama baik. Perbuatan yang dilakukan terdakwa Stella Monica Hendrawan dilindungi oleh UU perlindungan konsumen. Perbuatan yang dilakukan oleh terdakwa Stella Monica Hendrawan, adalah bagian dari pelaksanaan hak konsumen untuk dapat berpendapat dan mengajukan keluhan berkaitan dengan layanan yang ia pernah diterima. Seharusnya hal ini direspons oleh pelaku usaha dengan mendengarkan keluhan tersebut, memberikan kesempatan kepada terdakwa Stella Monica Hendrawan untuk menguji permasalahan yang dihadapinya atas produk yang ia diterima hibahkan pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi apabila ada kerugian yang diakibatkan penggunaan produk pelaku usaha.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arief, Barda Nawawi. dan Muladi. *Teori dan Kebijakan Pidana*. (Bandung: Alumni, 1992).
- Arief. dan Barda Nawari. *Perkembangan Sistem Pidanaan di Indonesia*. (Semarang: Pustaka Magister, 2011).
- Arpan, Amrullah. dan Muhammad Erwin. (Edisi Revisi). *Filsafat Hukum. Mencari Hakikat Hukum*. (Palembang: Penerbit UNSRI, 2008).
- Atmasasmita, Romli. *Kapita Selekta Hukum Pidana dan Kriminologi*. (Bandung: Mandar Maju, 1995), 83-84.
- Bonger, W.A. (Terjemahan oleh R.A. Koesnoen). *Pengantar Tentang Kriminologi*. (Jakarta: PT Pembangunan, 1982).
- Chazawi, Adami. *Hukum Pidana Positif Penghinaan*. (Surabaya: ITS, 2009).
- Farid, Zainal Abidin. *Hukum Pidana*. Cetakan Ke-1 (Jakarta: Sinar Grafika, 1995).
- Friedrich, Joachim (Terjemahan Raisun Muttaqien). *Filsafat Hukum: Perspektif Historis*. (Bandung: PT Nuansa dan PT Nuansa Media, 2004).
- Huda, Chairul. *Dari Tiada Pidana Tanpa Kesalahan Menuju Kepada Tiada Pertanggungjawaban Pidana Tanpa Kesalahan. Tinjauan Kritis Terhadap Teori Pemisahan Tindak Pidana dan Pertanggungjawaban Pidana*. (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2006).
- Marlina. *Hukum Penitensier*. (Bandung: Refika Aditama, 2011).
- Marzuki, Peter Mahmud (ed). *"Penelitian Hukum"*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group Group, 2013).
- Moeljatno, *Membangun Hukum Pidana*. (Jakarta: Bina Aksara, 1985).
- Muhadjir, Noeng. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta: Rakesarasin, 1996).
- Muladi. *Kapita Selekta Sistem Peradilan Pidana*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 1995), 27-129.
- Mulyadi, Lilik. *Bunga Rampai Hukum Pidana Umum dan Khusus*. (Bandung: PT Alumni, 2012).
- Nasrullah, Rull. *Media Sosial*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017).
- Nurwachid. dan Djoko Prakoso. *Studi tentang Pendapat-Pendapat Mengenai Efektivitas Pidana Mati di Indonesia*. (Jakarta: Galia Indonesia, 1983).
- Sholehuddin, M. *Sistem dalam Hukum Pidana: Ide Dasar Double Track System & Implementasinya*. (Jakarta: Rajawal Pers, 2004).
- Sianturi. *Tindak Pidana di KUHP Berikut Uraianannya*. (Jakarta: Alumni AHM-PTHM, 1983).
- Sudarto. *Hukum Pidana I*. (Semarang: Yayasan Sudarto, 1990), 58-59.
- Sudarto. *Kapita Selekta Hukum Pidana*. (Bandung: Alumni, 1981).
- Sunarso, Siswanto. *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*. (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009).