

**PENYELESAIAN SENGKETA KASUS KRITIK KONSUMEN  
TERHADAP PELAKU USAHA PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG  
INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK SERTA HUKUM ISLAM**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Qonaah Fauziah**

**19220119**



**HUKUM EKONOMI SYARIAH FAKULTAS SYARI'AH UNIVERSITAS  
ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

**2023**

**PENYELESAIAN SENGKETA KASUS KRITIK KONSUMEN  
TERHADAP PELAKU USAHA PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG  
INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK SERTA HUKUM ISLAM**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Qonaah Fauziah**

**19220119**



**HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARI'AH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirohim,

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENYELESAIAN SENGKETA KASUS KRITIK KONSUMEN  
TERHADAP PELAKU USAHA PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG  
INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK SERTA HUKUM ISLAM**

Benar-benar merupakan skripsi yang di susun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika kemudian hari laporan penelitian ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian atau keseluruhan, maka skripsi sebagai prasyarat mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 29 Maret 2023

Penulis,



Qonaah Fauziah

NIM 19220119

## HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi proposal saudara Qonaah Fauziah NIM 19220119, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**PENYELESAIAN SENGKETA KASUS KRITIK KONSUMEN  
TERHADAP PELAKU USAHA PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG  
INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK SERTA HUKUM ISLAM**

Mengetahui,  
Ketua Prodi  
Hukum Ekonomi Syariah



Dr. Fakhruddin, M.H.I  
NIP. 19740819200031002

Malang, 29 Maret 2023  
Dosen Pembimbing



Rizka Amaliah, M.Pd  
NIP. 198907092019032018

## PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan penguji skripsisaudari Qonaah Fauziah NIM: 19220119, Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**PENYELESAIAN SENGKETA KASUS KRITIK KONSUMEN TERHADAP PELAKU USAHA PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK SERTA HUKUM ISLAM**

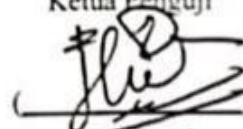
Telah dinyatakan lulus dengan nilai:

Dewan Penguji:

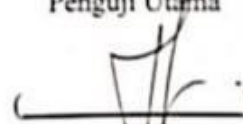
1. Dr. H. Khoirul Anam, Lc., M.H.  
NIP. 196807152000031001
2. Su'ud Fuadi, S.HL., M.EI.  
NIP. 1983080420160801102
3. Rizka Amaliah, M.Pd.  
NIP. 198907092019032012



Ketua Penguji



Penguji Utama



Sekretaris

Malang, 22 Mei 2023

Dekan,



Dr. Sudirman, MA  
NIP. 19770822200050111003

### BUKTI KONSULTASI

Nama Mahasiswa : Qonaah Fauziah  
Nim : 19220119  
Fakultas/ Program Studi : Syariah/ Hukum Ekonomi Syariah  
Dosen Pembimbing : Rizka Amaliah, M.Pd  
Judul Skripsi : Penyelesaian Sengketa Kasus Kritik  
Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Perspektif  
Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik  
Serta Hukum Islam

No.	Hari dan Tanggal	Materi Konsultasi	Pangf
1.	Kamis, 10 November 2022	Penyusunan Proposal	✓
2.	Rabu, 23 November 2022	Proposal	✓
3.	Jumat, 02 Desember 2022	Proposal	✓
4.	Rabu, 07 Desember 2022	Proposal	✓
5.	Rabu, 01 Febuari 2023	Revisi Seminar Proposal	✓
6.	Selasa, 21 Febuari 2023	Revisi Seminar Proposal	✓
7.	Kamis, 02 Maret 2023	Pembahasan BAB III	✓
8.	Selasa, 07 Maret 2023	Revisi BAB III	✓
9.	Kamis, 9 Maret 2023	Revisi Skripsi	✓
10.	Selasa, 27 Maret 2023	ACC Skripsi	✓

Malang, 12 Mei 2023  
Ketua Prodi HES



Dr. Fakhruddin, M.H.I  
NIP. 1974081920003100

## MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain”

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي أَنْعَمَنَا بِنِعْمَةِ الْإِيمَانِ وَالْإِسْلَامِ. وَنُصَلِّي وَنُسَلِّمُ عَلَى خَيْرِ الْأَنْعَامِ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ

أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu, dengan judul skripsi “Upaya Penyelesaian Sengketa Kasus Kritik Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Perspektif Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik Serta Hukum Islam”.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala daya dan upaya serta bantuan, doa, dan bimbingan maupun pengarahan dan hasil diskusi dengan berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini secara khusus penyusun sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H.M. Zainuddin, MA, selaku rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Dr. Sudirman Hasan, M.A, selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.



3. Dr. Fakhruddin, M.H.I., selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Rizka Amaliah, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Skripsi. terima kasih penulis haturkan atas waktu yang telah diluangkan untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Su'ud Fuadi, S.HI., M.El., selaku dosen penguji skripsi, terimakasih telah memberi masukan terhadap kesempurnaan skripsi penulis.
6. Risma Nur Arifah, M.H, terimakasih telah memberi masukan terhadap kesempurnaan skripsi penulis.
7. Ramadhita, M.HI, selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.
8. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah menyampaikan pengajaran, mendidik, membimbing, serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas. Semoga Allah swt memberikan pahala-nya yang sepadan kepada beliau semua.
9. Staf Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang atas bantuannya dalam menyelesaikan skripsi.
10. Kepada orang tuaku tercinta Bapak Komari Purnomo dan Ibu Juminah, rasanya tiada kata untuk membalas segala pengorbanan selain terimakasih karena telah ikhlas memberikan doa, kasih sayang, dan pengorbanan baik dari

spiritual dan materiil, sehingga penulis mampu menyongsong masa depan yang lebih baik.

12. Kepada semua teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu atas dukungannya selama ini. Semoga apa yang telah saya pelajari selama kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim dapat bermanfaat bagi semua pembaca, terutama bagi saya. Di sini, penulis mengakui bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena ia hanyalah manusia biasa yang tidak bisa lepas dari kesalahan dan dosa. Untuk menyempurnakan skripsi ini, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak.

13. Terakhir, tak lupa saya berterimakasih kepada diri saya sendiri. *I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for habing no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

Malang, 1 April 2023  
Penulis,



Qonaah Fauziah  
NIM 19220119

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain.

Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es

ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	a	a
ِ	Kasrah	i	i
ُ	Dammah	u	u

## 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...ِ	Fathah dan ya	ai	a dan u
وَ...ِ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سَأَلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

### C. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...ى...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ى...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

#### D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl

- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

### **E. Syaddah (Tasydid)**

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

### **F. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

#### 1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

#### 2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu

- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

## G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

## H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ      Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/  
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا      Bismillāhi majrehā wa mursāhā





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSILETARASI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xxi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>22</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>23</b>
<b>البحث ملخص</b>	<b>24</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>19</b>
A. Upaya Penyelesaian.....	19
B. Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	20
C. Penyelesaian Sengketa Dalam Islam.....	32
D. Kritik Dalam Konteks Ulasan Poduk dan Jasa.....	36
E. Perlindungan Konsumen .....	37
F. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	38
G. Asas-asas Perlindungan Konsumen.....	39
H. Hak, Kewajiban, dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	40
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>

A. Upaya Hukum Pelaku Usaha dalam Menyelesaikan Sengketa Terhadap Konsumen Mengenai Kritik Di Media Sosial Perspektif UU ITE .....	42
B. Upaya Hukum Pelaku Usaha dalam Menyelesaikan Sengketa Terhadap Konsumen Mengenai Kritik Di Media Sosial Perspektif Hukum Islam .....	61
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>74</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 1.2 Mekanisme Penyelesaian Sengketa Di Indonesia.....	30

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Unggahan Kritik Gandhi .....	44
Gambar 1.2 Unggahan Kritik Rius.....	47
Gambar 1.3 Unggahan Kritik Mayang .....	50
Gambar 1.4 Unggahan Kritik Acho .....	52
Gambar 1.5 Unggahan Kritik Prita .....	56

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 1 Rangkuman Penyelesaian Kelima Kasus .....	60
---	----

## ABSTRAK

**Qonaah Fauziah**, 19220119. Upaya Penyelesaian Sengketa Kasus Kritik Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Perspektif Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik Serta Hukum Islam. Skripsi, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Rizka Amaliah, M.Pd.

---

**Kata Kunci:** Upaya Penyelesaian, Sengketa Konsumen, Kritik di Media Sosial.

Sengketa konsumen merupakan sengketa yang berkaitan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Ruang lingkupnya mencakup semua aspek segi hukum baik perdata, pidana atau tata usaha Indonesia.

Fokus penelitian ini adalah untuk membahas cara penyelesaian yang tepat dilakukan oleh pelaku usaha apabila menghadapi kritik konsumen melalui media sosial menurut undang undang ITE. berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang transaksi elektronik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan normatif, tinjauan yuridis normatif dengan melakukan identifikasi terhadap isu isu hukum yang kurang berkembang, mengkaji pendapat ahli hukum, dan penelitian ini merujuk langsung dengan undang-undang. Pengumpulan data melalui kasus-kasus yang viral dimedia sosial, literature, jurnal, dan peraturan perundang-undangan dan internet.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh hasil dan kesimpulan sebagai berikut: pertama, Penyelesaian sengketa kritik konsumen yang melebihi batas dalam UU ITE dapat di selesaikan melalui jalur litigasi yang diatur dalam pasal 45 UU ITE dan sebagai harmonisasi dari informasi elektronik dan memberikan hak-hak konsumen penyelesaian sengketa kritik konsumen dapat di selesaikan dengan litigasi (di pengadilan) dan non-litigasi (di luar pengadilan). Penyelesaian sengketa kasus kritik konsumen yang terbukti adanya pencemaran nama baik didalamnya menurut hukum Islam dianjam dengan hukuman ta'zir karena kasus pencemaran nama baik belum dijelaskan secara jelas didalam al-qur'an dan hadist secara jelas. Proses penyelesaiannya kritik konsumen yang mengandung pencemaran nama baik, berita bohong dan rahasia perusahaan yang kemudian dibagikan di media sosial diancam pidana penjara Sembilan bulan dan/atau denda empat ribu lima ratus rupiah dan didalam islam dijatuhkan hukuman ta'zir karena sudah merusak martabat orang lain dan merupakan perbuatan zholimi.

## ABSTRACT

**Qonaah Fauziah**, 19220119. Efforts to Resolve Consumer Criticism Case Disputes Against Business Actors Perspective of Information Law and Electronic Transactions and Islamic Law. Thesis, Department of Sharia Economic Law, Maulana Malik Ibrahim Islamic University Malang. Advisor: Rizka Amaliah, M.Pd.

---

**Keywords:** Settlement Efforts, Consumer Disputes, Criticism on Social Media.

Consumer disputes are disputes related to violations of consumer rights. Its scope covers all aspects of Indonesian law, whether civil, criminal or administrative.

The focus of this research is to discuss the proper way of resolution carried out by business actors when facing consumer criticism through social media according to the ITE law. based on Law Number 11 of 2008 concerning electronic transactions.

The method used in this study is a normative approach, a normative juridical review by identifying legal issues that are less developed, reviewing the opinions of legal experts, and this research refers directly to the law. Data collection through cases that are viral on social media, literature, journals, laws and regulations and the internet.

Based on the research conducted, the following results and conclusions were obtained: first, the settlement of consumer criticism disputes that exceed the limits in the ITE Law can be resolved through litigation channels regulated in article 45 of the ITE Law and as harmonization of electronic information and providing consumer rights for dispute resolution consumer criticism can be resolved with litigation (in court) and non-litigation (outside court). Settlement of disputes in cases of consumer criticism where there is evidence of defamation according to Islamic law is punishable by ta'zir punishment because cases of defamation have not been clearly explained in the Qur'an and hadith clearly. The process for resolving consumer criticism that contains defamation, fake news and company secrets which are then shared on social media is punishable by a nine-month prison sentence and/or a fine of four thousand five hundred rupiahs and in Islam is sentenced to ta'zir for damaging the dignity of others and is an act of injustice.



## خلاصة

قناة فوزية ، 19220119. جهود لحل نزاعات قضية نقد المستهلك ضد الفاعلين التجاريين منظور قانون المعلومات والمعاملات الإلكترونية والشريعة الإسلامية. أطروحة ، قسم القانون الاقتصادي M.Pd. ، الشرعي ، مولانا مالك إبراهيم جامعة مالانج الإسلامية. المستشار: رزقه اماليا

الكلمات المفتاحية: جهود التسوية ، منازعات المستهلك ، نقد على مواقع التواصل الاجتماعي

نزاعات المستهلكين هي نزاعات تتعلق بانتهاكات حقوق المستهلك. يغطي نطاقها جميع جوانب القانون الإندونيسي ، سواء كانت مدنية أو جنائية أو إدارية.

يركز هذا البحث على مناقشة الطريقة الصحيحة للحل التي يقوم بها الفاعلون التجاريون عند بناء على ITE. مواجهة انتقادات المستهلكين عبر وسائل التواصل الاجتماعي وفقاً لقانون القانون رقم 11 لسنة 2008 بشأن المعاملات الإلكترونية.

الطريقة المستخدمة في هذه الدراسة هي نهج معياري ، مراجعة قانونية معيارية من خلال تحديد القضايا القانونية الأقل تطوراً ، ومراجعة آراء الخبراء القانونيين ، وهذا البحث يشير مباشرة إلى القانون. جمع البيانات من خلال القضايا المنتشرة على وسائل التواصل الاجتماعي والأدبيات والمجلات والقوانين والأنظمة والإنترنت.

بناءً على البحث الذي تم إجراؤه ، تم الحصول على النتائج والاستنتاجات التالية: أولاً ، يمكن حل من خلال قنوات ITE نزاعات النقد الاستهلاكية التي تتجاوز الحدود المنصوص عليها في قانون وتنسيق للمعلومات الإلكترونية وتوفير حقوق ITE التقاضي التي تنظمها المادة 45 من قانون المستهلك لتسوية المنازعات يمكن حل انتقادات المستهلكين من خلال التقاضي (في المحكمة) وعدم التقاضي (خارج المحكمة). يعاقب على تسوية المنازعات في قضايا النقد الاستهلاكي حيث يوجد دليل على التشهير وفقاً للشريعة الإسلامية بعقوبة التعزير لأن حالات التشهير لم يتم شرحها بوضوح في القرآن والأحاديث النبوية. يعاقب على عملية حل نقد المستهلك الذي يحتوي على تشهير وأخبار كاذبة وأسرار الشركة التي يتم مشاركتها بعد ذلك على وسائل التواصل الاجتماعي

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada era ini, media sosial atau yang biasa disebut dengan sosmed menjadi salah satu wadah kehidupan bagi masyarakat. Setiap orang dapat mengakses informasi maupun membagikannya di internet, yang selanjutnya dapat dilihat semua orang. Sosmed merupakan platform digital yang memfasilitasi penggunaanya dalam berkomunikasi. Media sosial atau sosmed tidak dapat dipisahkan dari aktivitas atau kegiatan sehari-hari manusia.<sup>1</sup>

Informasi yang terdapat dalam media sosial mampu diakses bebas oleh semua orang dengan mudah dan kapanpun selama koneksi internet dimiliki. Media sosial juga mempunyai pengaruh besar dalam bisnis. Media sosial dalam kemajuan sebuah bisnis tidak hanya digunakan untuk pemasaran atau menaikkan konsumsi saja, tetapi juga digunakan sebagai wadah berjalannya bisnis. Konsumen memiliki peluang untuk memberikan saran, kritik dan testimoni yang secara langsung diketahui banyak orang. Bahkan, konsumen dapat melakukannya tanpa adanya campur tangan pihak pemilik bisnis. Media sosial dalam bisnis juga memiliki dua dampak yaitu: Dampak positif dan dampak negatif.<sup>2</sup>

Dampak positif dari sosmed secara garis besar mengalami pertumbuhan penjualan dalam peningkatan jumlah besar melalui sosmed, pelaku usaha dapat mencapai tujuan bisnis dengan mudah. Artinya, media sosial sangat menguntungkan bagi pelaku usaha. Beberapa dampak positif dari media sosial terhadap bisnis mencakup: (a) target konsumen jelas; (b) membantu meningkatkan jumlah pengunjung pada sosial media; (c) menghemat biaya, lebih dekat dengan konsumen.

Era digital saat ini, konsumen dapat memberikan saran dan kritik langsung ke media

---

<sup>1</sup>Vanessa Stefanie, dkk “Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Review Produk Yang Jujur Di Media Sosial” *SERINA III* (2021): 944 <https://journal.untar.ac.id/index.php/PSERINA/article/view/17508/9686>

<sup>2</sup> *Amera P. Safira*, “dampak positif dan negatif media sosial untuk bisnis” golden fast network, Sept 10,2021 <https://www.goldenfast.net/blog/dampak-positif-dan-negatif-media-sosial/>

sosial yang dapat di lihat semua orang dengan cepat. Berikut merupakan beberapa contoh dampak negative dari kebebasan berpendapat di media sosial: (a) menghadirkan informasi yang negatif mengenai brand yang tersebar cepat meskipun belum tentu kebenarannya; (b) data dapat ditiru oleh pesaing; dan (c) dibutuhkan biaya yang lebih jika terdapat complain produk oleh konsumen.

Tahun 2008-2023, banyak kasus konsumen memberikan kritik melalui media sosial yang penyelesaiannya masih kurang jelas atau bahkan belum terselesaikan. Di antara kasus-kasus tersebut antara lain: sebuah kritikan yang ditulis di jejaring sosial twitter yang diunggah oleh @Gandhoyy mengenai produk minuman Chizu Red Velvet yang menurutnya mengandung gula 3 kg dan terlalu manis. Pendapatnya pada salah satu produk brand EsTeh Indonesai yang mendapatkan tanggapan langsung oleh brand tersebut dengan mengeluarkan surat somasi yang berisi tuntutan klarifikasi dan penghapusan unggahan terhadap akun @Gandhoyy<sup>3</sup>

Kasus kedua adalah kasus PT Garuda Indonesia terhadap Rius Vernandes dan Elwijaya. Kasus tersebut berawal dari unggahan Rius Vernandes di akun Instagramnya yang tanpa izin mengunggah foto tentang selembarnya menu yang ditulis tangan oleh pramugari PT Garuda Indonesia. Dalam unggahannya Rius memberikan keterangan bahwa selembarnya yang dibagikan merupakan sebuah menu dari kelas bisnis pada Garuda Indonesia. Hal itu dinilai tidak layak untuk pelayanan dalam pesawat kelas bisnis. Setelah unggahan Rius viral di media sosial, pihak Garuda Indonesia melaporkan Rius dan kekasihnya Elwiyanana ke Polresta Bandara Soekarno-Hatta atas dugaan pelanggaran Undang-Undang ITE tentang pencemaran nama baik.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Diviya Agatha, “Kronologi es teh Indonesia layangkan somasi ke pengguna twitter” <https://www.liputan6.com/health/read/5080177/kronologi-es-teh-indonesia-layangkan-somasi-ke-pengguna-twitter>

<sup>4</sup> Jimmy Ramadhan Azhari “Kronologi Youtuber Rius Vernandes Dilaporkan Garuda Indonesia hingga Berakhir Damai” <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/07/19/20094841/kronologi-youtuber-rius-vernandes-dilaporkan-garuda-indonesia-hingga?page=all>

Selain tiga kasus yang telah disebut, terdapat kasus Mayang Lucyana Fitri atau adik dari almarhum Vanessa Angel yang melakukan kritik terhadap salah satu brand lokal skincare (Tan) melalui sosial media, dalam penyampaian Mayang menggunakan kata-kata yang dianggap memberikan informasi yang salah kepada orang lain dan memberikan dampak kerugian kepada pelaku usaha yang bersangkutan dan menimbulkan sengketa.<sup>5</sup>

Selain tiga kasus tersebut, terdapat satu kasus yang berawal dari unggahan Acho dalam artikel di media sosial. Artikel yang dituliskan Acho tersebut berisikan berbagai kejanggalan setelah membeli hunian di apartemen itu yang di beberkan sebelumnya. Keluhan yang disampaikan tidak mendapat tanggapan. Acho kemudian menuliskan artikel sebagai peringatan bagi calon pembeli supaya tidak mengalami pengalaman serupa. Setelah menulis artikel tersebut, Acho dilaporkan oleh kuasa hukum pengembang PT Duta Paramindo Sejahtera, ke Polda Metro Jaya karena dianggap telah melakukan pencemaran nama baik apartemen Green Pramuka.<sup>6</sup>

Selain kasus non-litigasi, terdapat juga kasus litigasi yang merupakan kasus pencemaran nama baik yang dilakukan oleh Saudari Prita Mulyasari terhadap manajemen Rumah Sakit OMNI bertaraf Internasional di Tangerang. Pencemaran nama baik yang dilakukan oleh Prita dengan menggunakan internet berbuntut pada diajukannya saudari Prita ke pihak polisi selaku penyidik karena dituduh melakukan pencemaran nama baik oleh pihak Rumah Sakit OMNI. Tidak hanya pencemaran nama baik saja, pihak Rumah Sakit OMNI juga mengaku merasa dirugikan dengan cuitan Prita di media sosial dan akhirnya menggugat secara perdata pihak RS Omni kepada Prita di Pengadilan Negeri Tangerang.<sup>7</sup> Meski kasus

---

<sup>5</sup> Ekawa Tyas "Sembrono Beri Review Menjatuhkan, Mayang Buat Tan Skin Alami Banyak Kerugian, Berikut Rinciannya!" <https://pop.grid.id/read/303229780/sembrono-beri-review-menjatuhkan-mayang-buat-tan-skin-alami-banyak-kerugian-berikut-rinciannya?page=all>

<sup>6</sup> CNN Indonesia, Luluh Lantak Kritik Konsumen Dihajar Polisi, 2020 <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200813164546-20-535486/luluh-lantak-kritik-konsumen-dihajar-korporasi>

<sup>7</sup> Detik News, Ini Dia Kronologi Prita Mencari Keadilan, 2012, <https://news.detik.com/berita/d-2023887/ini-dia-kronologi-prita-mencari-keadilan>

ini sudah lama terjadi, proses litigasi yang sempat membuat Prita dipenjara ini masih kerap dibahas sebagai salah satu kasus yang menimbulkan polemik di kancah media.

Dalam pelaksanaannya Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 junto Undang Unddang no 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Eletronik yang selanjutnya disebut UU ITE diciptakan untuk memberikan rasa aman dan mencegah penyalahgunaan media elektronik dengan mempertimbangkan agama dan sosial budaya Indonesia, dalam Undang-Undang ini dijelaskan tentang indikator yang harus dipenuhi agar kritik konsumen terhadap pelaku usaha bisa dikatakan sebagai pelanggaran UU ITE.<sup>8</sup> Dalam kasus-kasus yang telah diketahui bahwa dalam hal mengkritik suatu barang mengandung kata-kata negatif termasuk menjatuhkan atau mencemarkan nama baik suatu brand atau ada pihak lain yang merasa dirugikan berisiko dikenakan UU ITE. Peraturan yang khusus mengatur pencemaran nama baik di media sosial masuk dalam Pasal 27 ayat 3 UU ITE “Setiap orang yang sengaja tanpa hak mendistribusikan atau mentransmisikan atau membuat diaksesnya informasi elektronik terakses dan/atau dokumen elektronik terdapat muatan yang menghina dan/atau mencemarkan nama baik”.

Meski demikian, Undang Undang ini secara khusus hanya mengatur indikator kritik konsumen yang termasuk dalam pelanggaran UU ITE dan belum dapat digunakan sebagai dasar menangani penyelesaian apabila timbul sengketa antara konsumen dan pelaku usaha akibat kritik yang jujur. Hal ini membuat kedudukan konsumen menjadi lemah karena kurangnya perlindungan. Dengan begitu pemerintah Indonesia mengupayakan untuk memberi perlindungan terhadap konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 1 ayat (1), yaitu:<sup>9</sup> “Perlindungan konsumen merupakan upaya untuk menjamin terciptanya kepastian hukum yang memberi perlindungan

---

<sup>8</sup> Rizka Syafrina, “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik”, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, *De Lega Lata*, Vol. 1 No. 2 (Juli – Desember 2016), 432.

<sup>9</sup> Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

kepada konsumen”.

Menurut Undang Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan UUPK, yang tertuang pada pasal 4 huruf d dinyatakan bahwa “konsumen berhak didengar keluhan serta pendapatnya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”.<sup>10</sup> Namun, UUPK sekarang masih belum cukup mampu dalam memberikan keadilan tanpa berpihak oleh salah satu pihak yang bersengketa dan terakomodasi mengenai keluhan konsumen yang telah disampaikan.<sup>11</sup> Sementara pada pasal 7 huruf e UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha wajib untuk memberikan kesempatan kepada konsumennya untuk menguji atau mencoba barang atau jasa tertentu serta memberikan jaminan atau garansi pada setiap barang yang dipasarkan atau di buat.

Kasus-kasus yang telah dikemukakan, sebenarnya memiliki kemiripan. Namun, ternyata langkah dalam penyelesaiannya tidak sama. Hal ini menarik untuk dikaji agar pola upaya penyelesaian kasus serupa bisa dipelajari oleh pihak-pihak terkait atau pihak yang mengalami kasus serupa. Dengan adanya pemetaan pola upaya penyelesaian kasus kritik, pihak konsumen yang kerap menyalahi ketentuan mengkritik dapat melakukan antisipasi. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada upaya penyelesaian kasus-kasus tersebut (khususnya perspektif UU ITE dan hukum Islam) untuk menemukan pola perbedaan signifikan dari masing-masing cara penyelesaiannya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dipilih judul “Penyelesaian Sengketa Kasus Kritik Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Perspektif Hukum Islam Serta Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik Serta Hukum Islam”

## **B. Rumusan Masalah**

---

<sup>10</sup> Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>11</sup> Mansyur, A., & Rahman, I. Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional. Jurnal Pembaharuan Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, II (1), 2015, 3

Berdasarkan latar belakang, berikut ini tiga rumusan masalah dalam penelitian ini.

- 1) Bagaimana penyelesaian sengketa terhadap konsumen mengenai kritik di media sosial perspektif UU ITE?
- 2) Bagaimana penyelesaian sengketa terhadap konsumen mengenai kritik di media sosial perspektif hukum Islam?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini mencakup tiga hal berikut.

- 1) Menjelaskan penyelesaian dalam menghadapi sengketa terhadap konsumen yang memberikan kritik di media sosial perspektif UU ITE
- 2) Menjelaskan penyelesaian dalam menghadapi sengketa terhadap konsumen yang memberikan kritik di media sosial perspektif hukum Islam

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selain dalam rangka mewujudkan beberapa tujuan penelitian yang telah disebutkan, penelitian ini diharap pula dapat memberikan manfaat bagi peneliti secara pribadi dan pembaca pada umumnya. Terdapat beberapa manfaat dari dibuatnya penelitian ini, antara lain sebagai berikut.

- 1) Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai upaya dan pola penyelesaian sengketa kasus kritik konsumen terhadap pelaku usaha menggunakan perspektif UU ITE dan hukum Islam. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan informasi

spesifik mengenai teori-teori yang bersangkutan dengan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha mengenai kritik yang negatif. Serta diharapkan dapat memperluas wawasan terkait UU ITE dan hukum Islam pada khalayak umum khususnya para mahasiswa jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah.

## 2) Manfaat Praktis

Bagi pengusaha dan konsumen penelitian ini diharapkan dapat memberikan alternatif pemecah masalah melalui jalur non-litigasi.

## **E. Definisi Konseptual (revisi)**

Penelitian ini berjudul “Upaya Penyelesaian Sengketa Kasus Kritik Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Perspektif Hukum Islam Serta Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik”, maka perlu adanya penjelasan mengenai makna operasional sesuai dengan keterkaitan penelitian ini. Hal tersebut dirinci sebagai berikut.

### 1. Upaya Penyelesaian

Upaya penyelesaian adalah usaha atau cara yang dilakukan untuk meredakan pertikaian atau memecahkan suatu permasalahan.

### 2. Sengketa

Sengketa dalam konteks penelitian ini merupakan konflik yang terjadi di media sosial yang berkaitan dengan konflik ekonomi antara pelaku usaha dengan konsumen dimana kasus tersebut berawal dari produk yang di kritisi secara langsung di media sosial.

### 3. Kritik

Kritik yang dimaksud dalam konteks ini adalah kritik dari konsumen mengenai produk tertentu yang di lontarkan dalam media sosial dan mengarah pada timbulnya konflik atau sengketa.

### 4. Hukum Islam

Hukum Islam yang di maksud disini adalah syariat islam yang berisi sistem kaidah-kaidah yang didasarkan pada wahyu Allah SWT dalam kitab suci al-qur'an



## **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan langkah-langkah ketika melakukan penelitian untuk mendapatkan informasi dan data-data yang valid dengan bertujuan menemukan, membuktikan, serta menyusun pengetahuan melalui cara yang sistematis untuk dikembangkan dan di uji kebenarannya.

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis normatif. Jenis penelitian ini fokus untuk mengkaji hukum dalam penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma. Penelitian hukum yuridis atau normatif merupakan metode yang menggunakan cara meneliti dengan membandingkan undang-undang sebagai bahan pustaka dalam penelitian hukum yang dicantumkan.<sup>12</sup> Bahan pustaka kemudian disusun secara sistematis dan dikaji untuk mendapatkan kesimpulan yang berhubungan dengan permasalahan yang ada pada penelitian. Permasalahan tersebut berkaitan dengan batasan hukum hak kritik konsumen dalam menghindari kritik yang berunsur pidana dalam perspektif hukum positif dan hukum Islam.

### **2. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dalam memperoleh informasi dan data. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak mengadakan perhitungan ketika meneliti. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman dan mengembangkan teori.

Dalam penelitian kualitatif, tidak membutuhkan terlalu banyak data yang bersifat monografis atau berwujud kasus-kasus. Penelitian ini termasuk jenis penelitian hukum normatif (kepuustakaan) yang artinya hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang

---

<sup>12</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* Cetakan ke-11. (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2009), 13-14

menjadi patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas. Sumber penelitian hukum normatif hanyalah data sekunder, yang terdiri dari tiga bahan hukum yaitu: bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Ketika bahan hukum tersebut berbentuk tertulis.

### **3. Jenis Data**

Penelitian ini tergolong penelitian hukum normatif yang menggunakan bahan pustaka sebagai bahan dasarnya. Dalam penelitian normatif, sumber penelitian diperoleh melalui kepustakaan, bukan melalui lapangan. Oleh karena itu, dalam istilah yang dikenal sebagai bahan penelitiannya adalah bahan hukum.<sup>13</sup> Dalam penelitian hukum normatif ini berisi aturan-aturan yang bersifat kepustakaan terdiri atas bahan hukum terbagi menjadi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

#### **1. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang utama, sebagai bahan hukum yang bersifat autoritatif, yakni bahan hukum yang mempunyai otoritas yang digunakan sebagai bahan utama untuk menjawab rumusan masalah dan memenuhi tujuan penelitian. Bahan hukum primer ini meliputi: Isu hukum, Undang-undang yang berkaitan dengan upaya hukum penyelesaian kasus kritik konsumen dan lima data kasus yang diperoleh dari internet/sosmed.

#### **2. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder pada penelitian ini menggunakan bahan pustaka yang mencakup buku-buku perpustakaan, beberapa artikel, karya ilmiah dan semua hukum yang tela dipublikasi serta bukan merupakan arsip-arsip resmi serta dokumen yang berkaitan

---

<sup>13</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif Tinjauan Singkat (Jakarta: Rajawali Pers,2006), 23.

dengan materi penelitian.<sup>14</sup> Artinya, bahan hukum sekunder merupakan penjelasan dari bahan hukum primer, seperti skripsi-skripsi, buku-buku, jurnal hukum, hasil penelitian, pendapat para ahli atau sarjana hukum dari artiken serta sumber lain yang dirasa relevan yang mendukung penelitian ini.

### 3. Bahan Hukum Tersier

Adapun bahan hukum tersier pada penelitian kali ini ialah bahan yang diperoleh melalui internet dan berita melalui website.

## 4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan bahan hukum jenis study kepustakaan (*bibliography Study*). Study kepustakaan adalah analisis informasi tertulis terkait hukum dari berbagai macam sumber yang dipublikasikan secara luas.<sup>15</sup> Dalam penelitian ini dilakukan study pustaka terkait bahan hukum Primer, Sekunder, dan tersier.

## 5. Metode Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, bahan hukum diolah secara deduktif melalui langkah-langkah, yaitu

1. Klasifikasi upaya kasus kritik konsumen yang melebihi batas didasarkan pada upaya penyelesaian non-litigasi yang digolongkan berdasarkan rumusan masalah yang pertama upaya hukum upaya pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa terhadap konsumen mengenai kritik di media sosial perspektif UU ITE (hukum positif) dan upaya pelaku usaha

---

<sup>14</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Rajawali Pers, 2006, 3

<sup>15</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum* (Bandung: citra Aditya Baktdi, 2004), 82.

dalam menyelesaikan sengketa terhadap konsumen mengenai kritik di media sosial perspektif hukum Islam.

2. Editing, teknik editing dalam hal ini dimaksudkan dengan pengecekan atau penelitian kembali data kasus kritik konsumen dan penyelesaian sengketa yang telah dikumpulkan untuk mengetahui dan menilai kesesuaian dan relevansi data terhadap konsumen mengenai kritik di media sosial perspektif UU ITE (hukum positif) dan upaya pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa terhadap konsumen mengenai kritik di media sosial perspektif hukum Islam.

3. Analisis data-dilakukan dengan pemetaan kasus berdasarkan prosedur litigasi dan non-litigasi serta relevansinya dengan prosedur penyelesaian sengketa sesuai UU ITE.

4. Penyajian hasil analisis data dan pembahasan-berupa deskripsi hasil pemetaan yang dikaitkan dengan UU ITE dan Hukum Islam, argumentasi prosedur penyelesaian sengketa dan produk-produk yang relevan dengan penyelesaian kasus.

## **6. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ada lima penelitian sebagai berikut. “Perlindungan Hukum Terhadap Ketentuan Me-Review Produk Dimedia Sosial”, Jurnal dari I Wayan Pertama Yasa, Ni Komang Arini Styawati & Ni Made Puspasutari Ujianti Fakultas Ilmu Hukum, Universitas Warmadewa Bali. Pada penelitian terdahulu ini membahas tentang permasalahan kebebasan konsumen saat me-riview yang dibatasi dengan pelaku usaha yang sudah menyediakan ulasan untuk produk yang akan di riview. Kemudian penulis mengangkat rumusan masalah bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap ketentuan me-riview suatu produk dimedia social, serta bagaimana tanggungjawab pelaku usaha terhadap review suatu produk di media sosial. Hasil penelitian ini yaitu me-

review produk yang dilakukan oleh public figure dengan ulasan yang telah disediakan oleh pelaku usaha tidak boleh karena UUPK memberikan hak yang utuh kepada konsumen untuk memberikan informasi secara utuh ke masyarakat lain.

Dari aturan yang tertuang pada UUPK tentang tanggungjawab pelaku usaha terhadap review produk/jasa dimedia sosial tersebut pelaku dapat dihukum dengan hukuman pidana penjara maksimal 5 (lima) tahun atau denda maksimum Rp 2.000.000.000,- (dua milyar rupiah) serta diancam pidana penjara maksimum 2 (dua) tahun penjara atau denda maksimum Rp 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).<sup>16</sup>

“Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Yang Dirugikan Oleh Konsumen (Studi Kasus Pada Win One Karaoke)”, Skripsi dari Erwin Trisno. Pada penelitian terdahulu ini membahas tentang perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat perbuatan konsumen di Win One Karaoke yang belum melaksanakan hak-hak pelaku usaha yang telah diatur pada Pasal 6 ayat b UUPK. Konsumen yang melakukan tindakan tidak baik terhadap pelaku usaha dan menolak ketika diminta bertanggung jawab secara penuh atas perbuatan pengerusakan yang telah dilakukan. Hasil dari penelitian ini adalah perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat perbuatan konsumen Win One Karaoke belum dapat dilaksanakan meskipun telah diatur dalam pasal 6 ayat b UUPK mengenai hak-hak pelaku usaha. Faktor penyebab terjadinya pengerusakan yang dilakukan oleh konsumen pada Win One Karaoke adalah konsumen yang mengalami kehilangan kesadaran yang menyebabkan perkelahian sesama teman dan menimbulkan kerusakan. Upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha sudah dilakukan legalitas maupun non legalitas, tetapi persoalan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha Win One Karaoke sudah diselesaikan dengan perdamaian secara musyawarah dan mufakat antara kedua

---

<sup>16</sup> I Wayan Pertama Yasa, dkk, Perlindungan Hukum Terhadap Ketentuan Me-Review Produk Dimedia Sosial, 2022, Jurnal, Fakultas Ilmu Hukum, Universitas Warmadewa Bali.

belah pihak.<sup>17</sup>

“Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Review Produk Yang Jujur Di Media Sosial”, Jurnal, Vanessa Stefanie, Shafira Andiena , Lau FannyLian. Pada penelitian ini membahas terkait perlindungan konsumen yang me-riview secara jujur di media sosial mengenai produk yang di jual bebas dipasaran. Konsumen yang menyebarkan review negatif diminta untuk meminta maaf kepada pelaku usaha yang menjual produk tersebut karenadianggap sudah melakukan pencemaran nama baik. Hasil penelitian ini adalah membagikan informasi terkait review negatif melalui media sosial dapat dilakukan apabila hal tersebut bertujuan memberikan himbauan kepada masyarakat tanpa merujuk ke siapapun.<sup>18</sup>

“Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam)”, Skripsi dari Khadijah Nur Arafah. Penelitian terdahulu ini membahas tentang bagaimana cara konsumen menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hasil dari penelitian ini adalah BPSK dianggap belum cukup efektif dalam menyelesaikan sengketa e-commerce secara menyeluruh karena dalam kriteria kasus tersebut dominan ke unsur pencurian data oleh pihak lain, bukan hanya dilihat dari perlindungan konsumen dan keperdataan saja, tetapi dilihat dari ranah pidana juga. Gugatan yang diterima BPSK hanya gugatan yang bersifat administrasi dan materil saja.<sup>19</sup>

Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit And Run, Jurnal Hukum dari Bagus Made Bama Anandika

---

<sup>17</sup> Erwin Trisno, Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Yang Dirugikan Oleh Konsumen (Studi Kasus Pada Win One Karaoke), 2017, Skripsi, Universitas Tanjungpura.

<sup>18</sup> Vanessa Stefanie, Shafira Andiena , Lau FannyLian, Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Review Produk Yang Jujur Di Media Sosial, 2021, Jurnal, Universitas Tarumanagara.

<sup>19</sup> Khadija Nur Arafah Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam), 2018, Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

Berata dan I.G.N Parikesit Widiatedja. Penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum terhadap pelaku usaha terhadap konsumen yang melakukan pembatalan tanpa penjelasan atau bisa disebut hit and run. Hasil dari penelitian ini adalah yang menjadi perlindungan hukum pelaku usaha sesuai dengan hak-haknya dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan yang menjadi dasar gugatan pelaku usaha terhadap konsumen.<sup>20</sup>

**Tabel 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

No	Nama/PT/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	I Wayan Pertama Yasa, Ni Komang Arini Styawati & Ni Made Puspasutari Ujjanti/ Universitas Warmadewa/2022	Perlindungan Hukum Terhadap Ketentuan Me-Review Produk Dimedia Sosial	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai bentuk ketentuan dalam memberikan kritik konsumen terhadap pelaku usaha.	Membahas mengenai Perlindungan untuk konsumen saja.
2.	Erwin Trisno/ Universitas Tanjungpura/ 2013	Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Yang Dirugikan Oleh Konsumen (Studi Kasus Pada Win One Karaoke)	Persamaan dalam penelitian ini adalah tentang perlindungan hukum yang terdapat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atas kerugian pelaku usaha akibat perbuatan konsumen	Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis 2. Perbedaannya adalah terdapat pada posisi kasus yang melatarbelakakannya.
3.	Vanessa Stefanie, Shafira Andiena , Lau FannyLian / Universitas Tarumanagara/ 2021	Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Review Produk Yang Jujur Di Media Sosial,	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang bentuk cara mengemukakan pendapat dengan baik dan benar di media social.	Perbedaannya adalah terdapat pada posisi kasus yang melatarbelakakannya
4.	Khadija Nur Arafah /UIN Syarif Hidayatullah /2018	Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam)	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang bentuk upaya penyelesaian konsumen dengan pelaku usaha	Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris dan kasus yang melatarbelakakannya
5.	Bagus Made Bama Anandika Berata I.G.N Parikesit Widiatedj/ Universitas Udayana/2021	Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit And Run	Kesamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang dirugikan oleh konsumen yang beritikad tidak baik.	Kasus yang melatarbelakakannya berbeda.

<sup>20</sup> Bagus Made Bama Anandika Berata dan I.G.N Parikesit Widiatedja, Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit And Run, 2021, Jurnal, Universitas Udayana

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami gambaran penelitian ini, penulis membuat susunan pembahasan dalam lima bab yang terdiri atas beberapa sub bab dengan rincian berikut:

BAB I merupakan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan.

BAB II terdapat sub bab penelitian terdahulu yang menjelaskan teori-teori dari beberapa penelitian yang sudah diteliti sebelumnya. Bab ini menjelaskan mengenai kerangka teori yang dalamnya membahas tinjauan umum dari pokok permasalahan atau tema yang dibahas.

BAB III membahas metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yang mana terdiri dari jenis penelitian, pendekatan penelitian, metode penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode pengolahan data.

BAB IV membahas hasil penelitian dan juga pembahasan. Bab ini menganalisis terhadap rumusan masalah dalam penelitian ini, yang bertujuan membahas inti dari penelitian tersebut, yakni mengenai akad donasi dan mekanisme pasca donasi ditinjau dari perspektif perjanjian syariah.

BAB V berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan ini membahas rumusan masalah secara singkat, sedangkan di bagian saran berisi pesan dan kritik untuk penelitian selanjutnya serta usulan bagi para pihak yang terkait dengan tema yang digunakan dalam penelitian.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Upaya Penyelesaian Sengketa**

Sengketa adalah suatu perkara yang terjadi antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok atau para pihak yang didalamnya mengandung sengketa yang harus diselesaikan oleh kedua belah pihak. Sengketa dapat terjadi pada siapa saja. Sengketa dapat bersifat individu atau keperdataan maupun publik atau umum yang dapat terjadi baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional.

Sengketa seringkali diidentifikasi dengan konflik. Konflik terjadi karena adanya oposisi atau pertentangan antara orang dengan orang, kelompok dengan kelompok, atau organisasi dengan organisasi terhadap satu objek permasalahan. Pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atas suatu objek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dengan yang lain.<sup>21</sup> Konflik atau sengketa merupakan situasi dan kondisi di mana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat faktual maupun perselisihan-perselisihan yang ada pada persepsi mereka saja.<sup>22</sup>

Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin mengemukakan bahwa teori tentang penyelesaian sengketa merupakan suatu teori strategi penyelesaian sengketa yaitu *contending* (bertanding), *yielding* (mengalah), menerima kekurangan yang diinginkan atau menurunkan aspirasi sendiri, *problem solving* (pemecahan masalah), *with drawing* (menarik diri) dan *inaction*

---

<sup>21</sup> Winardi, *Managemen Konflik (Konflik Perubahan dan Pengembangan)*, Mandar Maju, Bandung, 2007, 1

<sup>22</sup> Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011,1.

(diam).<sup>23</sup>

Cara penyelesaian sengketa dari kelima teori strategi yang sesuai dengan kritik konsumen yang melebihi batas terhadap pelaku usaha adalah menggunakan strategi problem solving yang artinya mencari pemecahan masalah sehingga dapat terselesaikan sengketa antara kedua belah pihak.

## **B. Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Konsumen memiliki hak yang diatur dalam undang-undang Perlindungan Konsumen, salah satunya adalah hak untuk mendapatkan perlindungan, advokasi dan upaya penyelesaian sengketa secara patut. Kewajiban dari pelaku usaha saah satunya memberikan kompensasi, ganti rugi ataupun penggantian atas kerugian yang diakibatkan dari penggunaan, pemanfaatan dan pemakaian produk atau jasa yang diperdagangkan.<sup>24</sup> Kewajiban tersebut berlaku juga apabila produk atau jasa yang diterima atau digunakan oleh konsumen tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam Pasal 23 UUPK ditentukan, bahwa pelaku usaha yang menolak atau yang tidak memberikan tanggapan ataupun ganti rugi atas tuntutan konsumen, dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan yang kedudukannya konsumen. Pasal 15 ayat 2 UUPK menyatakan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu: melalui pengadilan dan di luar pengadilan yang di dasari kesepakatan secara sukarela dari para pihak yang bersengketa.

Sengketa konsumen menurut Shidarta merupakan sengketa yang berkaitan dengan pelanggaran hak-hak konsumen.<sup>25</sup> Ruang lingkupnya mencakup semua aspek segi hukum baik perdata, pidana atau tata usaha Indonesia. Oleh karena itu istilah yang digunakan bukan

---

<sup>23</sup> Anita D.A Kolopaking, *Asas Iktikad Baik Dalam Penyelesaian Sengkela Kontrak Melalui Arbitrase*, Semarang, 2018, 13

<sup>24</sup> 1 Pasal 7 butir f Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>25</sup> Shidarta, "Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia" Jakarta, 2004, 165.

“sengketa transaksi konsumen” karena memiliki aspek artian yang sempit yang mencakup keperdataan saja. Az. Nasution menjelaskan bahwa sengketa konsumen merupakan perselisihan yang terjadi diantara pelaku usaha dengan konsumen dalam hubungan satu sama lain.<sup>26</sup> Sengketa ini meliputi pemberian sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu yang diatur dalam pasal 1233 juncto 1234 KUHPerdara “Tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu”.<sup>27</sup>

### **1. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan (Litigasi)**

Litigasi adalah proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dengan menghadapkan semua pihak yang bersengketa untuk mempertahankan hak-haknya di pengadilan. Hasil akhir dengan litigasi dalam menyelesaikan sengketa adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*.<sup>28</sup> Jalur litigasi memiliki prosedur yang bersifat formal. J. David Reitzel menyatakan “there is a long wait for litigants to get trial”, jangankan mendapatkan kekuatan hukum tetap dalam putusan, untuk menyelesaikan di satu instansi peradilan saja harus menunggu.<sup>29</sup> Penyelesaian dengan jalur litigasi atau melalui pengadilan tidak cocok, karena membutuhkan waktu lama, berbelit-belit dan mahal. Penggambaran penyelesaian melalui pengadilan seperti tersenut jelas tidak cocok sebagai media penyelesaian sengketa konsumen. Akan tetapi apabila kasus besar yang menyangkut kerugian dan terdapat banyak korban, jalur litigasi dianggap penyelesaian yang sesuai karena aspek kepastian hukum menjadi kelebihannya. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa konsumen membutuhkan media penyelesaian yang cepat, sederhana dan murah.

---

<sup>26</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Daya Widya, Jakarta, 2000, 178.

<sup>27</sup> PT Grasindo, “Himpunan Tiga Kitab Utama”, PT Gramedia, Jakarta, 2017, 339.

<sup>28</sup> Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Grafindo Persada, Jakarta, 2012, 16.

<sup>29</sup> Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, 233

Dasar hukum dalam menyelesaikan kasus sengketa kritik yang melebihi batas terdapat pada pasal 1372 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan: “Tuntutan Perdata tentang hal penghinaan adalah bertujuan untuk mendapat penggantian kerugian serta pemulihan kehormatan dan nama baik. Dalam menilaikan satu dan lain, Hakim harus memperhatikan berat ringannya penghinaan, begitu pula pangkat, kedudukan dan kemampuan kedua belah pihak, dan keadaan.” Dengan ketentuan apabila kritik yang diberikan oleh konsumen melanggar pasal 27 ayat 3 UU ITE bahwa “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.”

#### **a) Pencemaran Nama Baik Perspektif UU ITE**

Media sosial sebagai alat hubung yang mudah diakses yang menjadi salah satu alat kejahatan. Kejahatan dalam hal ini meliputi: pencurian, pencemaran, pembukaan rahasia, terorisme, penggelapan dan pengintaian. Penyalahgunaan media sosial dengan menjadikan alat untuk melakukan kejahatan seperti halnya: membocorkan rahasia, mencuri uang, mencemarkan nama baik dan lain sebagainya.<sup>30</sup>

Pasal 27 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang kemudian disebut UU ITE menyatakan beberapa larangan yang berupa pidana bahwa:

- 1) Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak mentransmisikan dan/atau mendistribusikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dengan terdapat muatan yang melanggar kesusilaan.

---

<sup>30</sup> Andi Hamzah, Hukum Pidana Yang Berkaitan Dengan Komputer ,2018, 26

- 2) Setiap orang yang sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dengan terdapat muatan perjudian.
- 3) Setiap orang yang sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dengan terdapat muatan pencemaran nama baik dan/atau penghinaan.
- 4) Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak mentransmisikan dan/atau mendistribusikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dengan terdapat muatan pengancaman dan/atau pemerasan.<sup>31</sup>

Pasal 28 UU ITE menegaskan dari pasal 27 bahwa:

- 1) Setiap orang yang sengaja dan tanpa hak memberikan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian pada konsumen dalam Transaksi Elektronik.
- 2) Setiap orang yang sengaja dan tanpa hak menyebarluaskan Informasi yang menunjukkan untuk timbulnya rasa benci atau permusuhan individu dan/atau kelompok masyarakat tertentu berdasarkan ras, suku, agama, dan antar golongan.<sup>32</sup>

Pasal 31 UU ITE menyatakan bahwa:

- 1) Setiap orang yang sengaja dan tanpa hak melawan hukum dengan melakukan intervensi atau penyadapan atas Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dalam suatu sistem komputer dan/atau komputer milik orang lain.

---

<sup>31</sup> Soemarno Partodihardjo, Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama,2008), 157.

<sup>32</sup> Soemarno Partodihardjo, Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, 158.

- 2) Setiap orang yang sengaja dan tanpa hak melawan hukum dengan melakukan intervensi atau penyadapan atas Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik didalam suatu komputer dan/atau sistem elektronik yang bersifat publik milik orang lain, yang dapat mengakibatkan terjadinya penghentian, perubahan dan/atau penghilangan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang sedang ditransmisikan.

Pasal 32 UU ITE menyatakan bahwa:

- 1) Setiap orang yang sengaja dan tanpa hak melawan hukum dengan cara mengurangi, menambah, mengubah, melakukan transmisi, memindahkan, merusak, menyembunyikan, menghilangkan suatu Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik milik orang lain atau milik publik.
- 2) Setiap orang yang sengaja dan tanpa hak melawan hukum dengan cara memindangkan dan/atau mentransfer Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik kepada sistem elektronik milik orang lain yang tidak berhak.
- 3) Terhadap perbuatan yang sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang mengakibatkan terbukanya suatu Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang bersifat rahasia yang menjadi dapat diakses oleh publik dengan utuh data yang tidak sebagaimana mestinya.

#### **b) Kriteria Pencemaran Nama Baik**

Seseorang tidak dapat dipidana apabila dalam hal perbuatan yang dilakukan tersebut tidak mengetahui atau belum ada suatu aturan yang mengatur sebelumnya. Hal tersebut dikenal dalam hukum pidana dengan istilah "*Nullum Delictum Nulla Poena Sine Praeexistente*" (tidak adadelik, tidak ada pidana tanpa peraturan lebih dahulu).<sup>33</sup> Dalam hukum positif unsur pencemaran nama baik ada dua, yaitu:

---

<sup>33</sup> Moeljatno, Asas-Asas Hukum Pidana, Bumi Aksara, Jakarta, 2008, 23.

## 1) Unsur Objektif

Unsur objektif merupakan suatu tindak pidana yang menunjukkan suatu keadaan mengenai lahirnya perbuatan tersebut. Unsur-unsur objektif berdasarkan UU ITE sebagai berikut: 1) Menyebarkan dan/atau menyiarkan secara lisan. Menyiarkan dalam hal ini, artinya si pelaku tindak pidana menyebarluaskan kabar berita dengan lisan yang dapat menjatuhkan harga diri, kehormatan atau bahkan berisikan hinaan terhadap orang lain. 2) Pelaku tindak pidana dalam hal ini, memperlihatkan ke masyarakat umum atau dihadapan orang banyak dengan cara mengeraskan suaranya.<sup>34</sup>

## 2) Unsur Subjektif

Unsur subjektif merupakan suatu tindak pidana yang berunsur pada perbuatan yang menunjukkan adanya niat seseorang untuk berbuat kriminal. Unsur ini, terletak di hati sanubari pelaku (delik). Dalam UU ITE, unsur-unsur subjektif adalah sebagai berikut: 1) Perbuatan seseorang yang dimaksud dalam konteks ini adalah melakukan tindakan yang dilarang yang disertai unsur kesengajaan dengan kata lain seseorang melakukan pencemaran nama baik atau penghinaan disertai niat yang disengaja. 2) Seseorang yang melakukan perbuatan tindak pidana yang sudah jelas melawan hukum dengan niat dalam hatinya. Dalam unsur ini adalah tindakan pencemaran nama baik dan/atau penghinaan dilakukan dengan cara sengaja yang sudah diniatkan.

## **2. Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan (Nonlitigasi)**

Penyelesaian non-litigasi telah diatur dalam pasal 1 Undang-undang Nomor 30 Tahun

---

<sup>34</sup> Ahmad Azani, Analisis Putusan Pengadilan Putusan Pengadilan Negeri Semarang Nomor: 540/PID/B/2009/PN/SMG Tentang Pencemaran Nama Baik, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2010), 16

1999 tentang Arbitrase dan ADR (Alternative Dispute Resolutin) yang menyatakan “Penyelesaian sengketa alternatif adalah penyelesaian sengketa melalui jalur di luar pengadilan yang prosedurnya telah disepakati dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, konsilisasi atau penilaian ahli dan arbitrase”.

Tiga tahun belakangan ini pembahasan mengenai penyelesaian sengketa di luar pengadilan ramai dibicarakan. Karena banyaknya kasus sengketa yang bisa diselesaikan melalui jalur non-litigasi yang memilih menyelesaikan lewat pengadilan.<sup>35</sup> Jalur non-litigasi dianggap lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikan sengketa karena berkembangnya berbagai macam cara penyelesaian sengketa (settlement method) di luar pengadilan, yang dikenal dengan ADR dalam berbagai bentuk, seperti:<sup>36</sup> Sophar Maru Hutagalung, menguraikan mekanisme upaya penyelesaian non-litigasi sebagai berikut.<sup>37</sup>

#### a. Konsultasi

Konsultasi merupakan suatu tindakan penyelesaian sengketa yang bersifat personal antara pihak klien dengan konsultan, dengan cara salah satu pihak sebagai konsultan yang memberikan pendapatnya tentang suatu hal dengan pihak lain (klien) yang bersengketa. Peran konsultan dalam hal ini tidak dominan, karena keputusan mengenai penyelesaian sengketa tersebut tergantung kepada para pihak.

#### b. Negosiasi

Secara harfiah negoisasi artinya musyawarah atau berunding. Berdasarkan Pasal 6 Ayat (2)

---

<sup>35</sup> Kelompok Kerja Alternatif Penyelesaian Sengketa Mahkamah Agung RI, Buku Tanya Jawab Mediasi di Pengadilan, Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung No 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan, 2016, 1.

<sup>36</sup> Yahya Harahap, Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, 236.

<sup>37</sup> Sophar Maru Hutagalung, 2012, Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Sinar Grafika, Jakarta 312-315



Undang-Undang No. 30 Tahun 1999, negosiasi merupakan penyelesaian sengketa oleh para pihak sendiri, tanpa bantuan pihak lain, dengan melalui cara musyawarah untuk mencapai kesepakatan. Hasil dari kesepakatan tersebut dituangkan kedalam bentuk tertulis sebagai komitmen yang harus dilaksanakan kedua belah pihak.

#### c. Mediasi

Sesuai dengan Peraturan MA No. 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan pada pasal 1 menyebutkan bahwa: mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan yang melibatkan pihak ketiga untuk memperoleh kesepakatan, baik perorangan maupun lembaga independen yang bersifat netral sebagai mediator. Mediator memiliki wewenang untuk membantu dan menemukan solusi kepada para pihak yang bersengketa, namun mediator tidak berwenang untuk memberikan putusan terhadap objek yang dipersengketakan

#### d. Konsiliasi

Konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa alternatif dengan cara melibatkan pihak ketiga atau lebih, untuk menghindari proses pengadilan dan akibat hukum yang timbul dari suatu putusan pengadilan. Dalam upaya hukum konsiliasi memiliki hukum acara yang lebih formal daripada mediasi karena terdapat konsiliator yang berwenang lebih aktif sebagai fasilitator dalam mencari dan menawarkan bentuk-bentuk penyelesaian kepada para pihak yang bersengketa. Jika para pihak dapat menyetujui, solusi yang dibuat konsiliator akan menjadi resolution<sup>38</sup>

#### e. Arbitrase

Arbitrase merupakan proses penyelesaian sengketa para pihak yang dilakukan di luar

---

<sup>38</sup> Yahya Harahap, Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, 236.

pengadilan dengan menyerahkan sengketa ke pihak ketiga yang netral untuk memberikan keputusan atas sengketa para pihak. Hal ini dilakukan karena para pihak didasarkan atas perjanjian arbitrase secara tertulis yang disepakatinya, untuk mengambil upaya arbitrase dalam hal menyelesaikan sengketa. Kesepakatan yang berupa klausula arbitrase tercantum dalam perjanjian tertulis dalam perjanjian yang dibuat sebelum bersengketa pada lazimnya disebut sebagai perjanjian arbitrase.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, sistem hukum di Indonesia telah mengatur hal penyelesaian sengketa yang tertuan dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Keekuasaan Kehakiman yang disebutkan dalam pasal 58 dan 60 yang menyatakan bahwa pokok dalam menentukan mengenai penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui mediasi. Hasil akhir dalam proses penyelesaian sengketa non-litigasi (di luar pengadilan) yang mengacu dalam pasal 6 ayat 7 Undang-Undang No 30 Tahun 1999 kesepakatan penyeslain sengketa ataupun beda pendapat diantara para pihak wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri.

Dari penyelesaian hukum sengketa baik litigasi maupun non-litigasi dapat diketahui mengenai prinsip-prinsip bentuk alternative penyelesaian sengketa dapat menciptakan sistem klasifikasi dari sengketa menjadi sarana penyelesaian sengketa. Dari tabel di bawah ini, dapat menjadi sarana penentuan dalam mekanisme penyelesaian sengketa yang cocok untuk jenis sengketa tertentu, dibandingkan dengan jenis sarana penyelesaian sengketa lainnya.

**Tabel 1.2 Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Indonesia<sup>39</sup>**

<b>arakteristik</b>	<b>Ajudikasi</b>	<b>Arbitrase</b>	<b>Mediasi</b>	<b>Negosiasi</b>
sukarela/tidak	Tidak sukarela	Sukarela	Sukarela	Sukarela

<sup>39</sup> Rika Lestari. Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan dan di Luar Pengadilan di Indonesia. Jurnal Ilmu Hukum. Vol. 3 No. 2. Hal. 219.

k sukarela				
Pemutus	Hakim	Arbiter/Arbitrator	Para pihak	Para pihak
Pihak ketiga	Di bebaskan pihak ketiga dan umumnya tidak mempunyai keahlian tertentu pada subjek yang disengketakan	Dipilih oleh para pihak dan biasanya mempunyai keahlian dibidang subjek yang disengketakan	Dipilih oleh para pihak bertindak sebagai fasilitator	Tidak ada pihak ketiga fasilitator/Perundingan langsung oleh para pihak yang bersengketa
Derajat Formalitas	Formal, sangat terbatas pada struktur dengan aturan yang ketat yang sudah ditentukan sebelumnya	Tidak terlalu formal/procedural. Aturan atau hukum yang digunakan disepakati	Biasanya informal dan tidak terstruktur	Biasanya informal dan tidak terstruktur
Karakteristik	<b>Ajudikasi</b>	<b>Arbitrase</b>	<b>Mediasi</b>	<b>Negosiasi</b>
Proses penyelesaian	Kesepakatan masing-masing pihak menyampaikan bukti dan argument	Kesepakatan masing-masing pihak menyampaikan bukti dan argument	Presentasi bukti, argument dan kepentingan tidak mengikat	Presentasi bukti, argument dan kepentingan tidak mengikat
Hasil,	Principled decision yang didukung oleh pendapat yang objektif (reason opinion)	Kadang-kadang sama dengan ajudikasi, kadang kompromi tanpa ada opini	Kesepakatan yang diterima kedua pihak win-win solution	Kesepakatan yang diterima kedua pihak win-win solution
Jangka waktu	Panjang 5-12 tahun	Agak panjang 3-6 bulan	Segera 3-6 minggu	Segera 3-6 minggu

Berdasarkan klasifikasi dari karakteristik sarana penyelesaian sengketa tersebut, dapat diketahui sarana mana yang akan dipergunakan untuk penyelesaian sengketa kepada pihak yang bersengketa untuk memilih dan menentukan, dengan berdasarkan pada prinsip efisiensi dan efektivitas upaya penyelesaian sengketa yang akan diselesaikan. Di antara berbagai sarana penyelesaian sengketa tersebut, maka biasanya yang akan dipilih adalah penyelesaian

yang paling efisien dan efektif.

Melalui pemahaman ini, dapat secara pasti mengetahui suatu sengketa yang diserahkan ke bagian penyelesaian sengketa yang berbeda-beda dengan menggunakan sarana penyelesaian sengketa yang berbeda pula. Idealnya, para pihak yang bersengketa dapat mengetahui suatu sistem yang mempertimbangkan, baik kepentingan pribadi maupun kepentingan umum dalam penyelesaian sengketa. Para pihak juga dapat menggunakan beberapa metode penyelesaian sengketa yang paling tepat baginya dalam menyelesaikan sengketa, dibandingkan hanya mengandalkan pada 1 (satu) metode penyelesaian sengketa yang sudah biasa dan tertentu atau khusus. Penyelesaian ini dapat dilakukan melalui proses adjudikasi ataupun alternatif penyelesaian sengketa lainnya, baik dengan metode atau teknik negosiasi yang keras atau lunak.

Ajudikasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan, sedangkan Alternative Dispute Resolution adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yaitu penyelesaian sengketa di luar lembaga peradilan dengan cara seperti konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilalain para ahli. Ajudikasi, termasuk arbitrase, mediasi dan negosiasi merupakan bentuk primer atau pokok dari penyelesaian sengketa, yang memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda satu sama dengan lainnya.

### **C. Penyelesaian Sengketa dalam Islam**

#### **a. Penyelesaian sengketa melalui musyawarah**

Islam menganjurkan para umatnya untuk menyelesaikan sengketa dengan cara musyawarah. Pada intinya penyelesaian sengketa melalui musyawarah adalah menyelesaikan permasalahan secara dialogis antara kedua belah pihak yang bersengketa dengan

mengutamakan asas kekeluargaan. Dengan penyelesaian sengketa melalui musyawarah dalam bisnis dapat menjaga hubungan kekeluargaan dan menjalin silaturahmi antara konsumen dengan pelaku usaha yang bersengketa.

Adapun dalil Al-Qur'an mengenai perintah menyelesaikan sengketa melalui musyawarah yaitu sebagai berikut (QS Asy-Syura' ayat 38)

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ

Artinya : Dan bagi orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhannya dan mendirikan shalat, sedangkan urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarah diantara mereka dan mereka menafkahkan sebagian rezeki yang Kami berikan kepada mereka.

. Penyelesaian sengketa melalui cara konsiliasi juga termasuk penyelesaian dalam Islam dengan jalan musyawarah, artinya penyelesaian yang dilakukan untuk menghindari proses pengadilan dan akibat hukum timbul dari suatu putusan pengadilan.<sup>40</sup>

#### b. Mediasi (Ishlah/Shulh/Perdamaian)

Mediasi merupakan penyelesaian sengketa alternatif untuk menyelesaikan sengketa secara damai. Secara etimologis, mediasi berasal dari bahasa latin *mediare* yang berarti berada ditengah. Makna ini menunjukkan bahwa peran yang ditampilkan oleh pihak ketiga sebagai mediator ketika menjalankan tugas adalah menengahi atau tidak memihak kepada siapapun yang menunjukkan sikap netral. Mediator atau pihak ketiga harus menyelesaikan sengketa dengan adil dan sama tanpa memihak pada kepentingan pihak yang bersengketa.<sup>41</sup> Dalam istilah Arab mediasi disebut dengan *shulh*. *Shulh* secara *etimologis*, berarti meredam perselisihan. Sedangkan menurut *terminologi*, pengertian *shulh*, berarti salah satu jenis akad

---

<sup>40</sup> Sophar Maru Hutagalung, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternative Penyelesaian sengketa*, Jakarta: Sinar Grafika, Cetakan pertama 2012, 314

<sup>41</sup> Syahril Abbas, *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011, 2.

atau perjanjian untuk mengakhiri.

Upaya perdamaian dalam pertikaian antara kedua belah pihak yang bersengketa biasanya dilakukan melalui pendekatan musyawarah di antara pihak yang bersengketa. Cakupan objek perdamaian dari *shulh* luas, diantaranya muamalah ekonomi, keluarga, perkataan dan perdamaian lainnya.

Dalil al-qur'an mengenai mediasi yaitu (QS An-Nisa ayat 59)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ

كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا □

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

Penyelesaian sengketa menggunakan metode musyawarah ini juga di anjurkan dalam Q.S An-Nisa' ayat 35 sebagai berikut:

وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا إِنْ يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ

عَلِيمًا حَكِيمًا

Artinya: “Dan jika kamu khawatir ada persengketaan antara keduanya, maka kirimlah seorang hakam dari keluarga laki-laki dan seorang hakam dari keluarga perempuan. Jika kedua orang hakam itu bermaksud mengadakan perbaikan, niscaya Allah memberi taufik kepada suami-isteri itu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.”

Secara umum penyelesaian berasal dari kata selesai yang berarti tamat.<sup>42</sup> Pada dasarnya penyelesaian konflik atau perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen yang terbaik adalah dengan musyawarah atau kekeluargaan, sehingga penyelesaiannya memperoleh hasil yang baik untuk kedua pihak.<sup>43</sup>

Sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen disebabkan oleh pelaku usaha yang memberi tanggapan jalur hukum atas kritik yang telah diberikan oleh konsumen. Perlindungan hukum untuk konsumen yang mengalami kerugian yang dijamin oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau biasa disebut UUPK. UUPK memberikan pilihan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk sepakat memilih jalur litigasi/peradilan atau non-litigasi/nonperadilan.<sup>44</sup>

Bentuk penyelesaian sengketa di BPSK dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Pemahaman mengenai arbitrase merupakan hal penting dalam menyelesaikan sengketa antara kedua belah pihak dengan bentuk perjanjian. Arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata diluar dari peradilan umum yang didasarkan pada kesepakatan yang di tulis oleh pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase di Indonesia diatur dalam UU No. 30 Tahun 1999 mengenai Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Sengketa yang dapat di selesaikan melalui arbitrase adalah sengketa dalam bidang perdagangan serta sengketa mengenai hak yang dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa menurut hukum dan peraturan perundang-undangan. Sedangkan sengketa yang tidak dapat diselesaikan melalui arbitrase adalah sengketa yang tidak dapat diselesaikan secara damai menurut peraturan perundang-undangan. Mediasi merupakan salah satu

---

<sup>42</sup> Tim Redaksi, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Edisi keempat, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012, 1252

<sup>43</sup> Satya Arinanto, Memahami Hukum Dari Konstruksi sampai Implementasi, Jakarta: Rajawali Pers, 2012, 411.

<sup>44</sup> Sophar Maru Hutagalung, Praktik Peradilan Perdata dan Alternative Penyelesaian sengketa, Jakarta: Sinar Grafika, Cetakan pertama 2012, 332.

alternatif penyelesaian sengketa dengan cara menyerahkan penyelesaian sengketa kepada seseorang mediator dengan maksud memperoleh hasil yang adil antara pihak.

Pihak yang memilih meja hijau dalam penyelesaiannya belum tentu efektif. Mediasi menawarkan beberapa kelebihan jika pihak yang bersengketa menyetujuinya, kelebihan mediasi dibandingkan dengan litigasi adalah mediasi lebih sedikit biayanya daripada melalui proses peradilan dan waktunya cukup cepat dibandingkan peradilan. Oleh karena itu, pengadilan dalam proses yang pertama berkewajiban untuk mendamaikan kedua belah pihak melalui mediasi. Konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa dengan jalan musyawarah, hakikatnya adalah untuk menghindari proses pengadilan dan akibat hukum timbul dari suatu putusan pengadilan.

#### **D. Kritik dalam Konteks Ulasan Produk atau Jasa**

Kritik produk merupakan ulasan yang diberikan untuk kualitas barang atau jasa berdasarkan pengalaman secara faktual dari konsumen yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada calon konsumen yang melihat atau mengetahui ulasannya, motivasi terhadap konsumen lain ketika ingin mengambil keputusan untuk melakukan pembelian atau memberikan persuasi, memperkenalkan merek atau brand awareness.

Kritik dalam konteks ulasan memiliki fungsi untuk menelusuri mengenai keadaan, keunggulan atau kekurangan serta kualitas terhadap produk barang dan jasa tersebut. Dalam kegiatan ini, bukan hanya calon pembeli saja yang diberikan benefit dari kegiatan pemberian ulasan ini, tetapi terdapat pelaku usaha yang juga merasakan benefitnya. Pelaku usaha yang memperoleh ulasan yang positif akan menumbuhkan permintaan pasar terhadap barang/jasa yang meningkat. Sebaliknya jika ulasan yang diberikan mengandung kekurangan yang ditinjau dari keluhan, kritik dan saran yang diberikan oleh konsumen yang diharapkan memberikan



masuk ke pelaku usaha untuk memperbaiki produk, fasilitas maupun layanannya untuk menimbulkan kepuasan dari konsumen.<sup>45</sup>

## **E. Perlindungan Konsumen**

Menurut Az Nasution, hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang memuat mengenai asas-asas atau kaidah-kaidah yang sifatnya mengatur dan melindungi kepentingan konsumen. Dalam hal ini hukum perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur keseluruhan hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang atau jasa konsumen dalam lingkungan bermasyarakat.<sup>46</sup> Pengertian perlindungan konsumen dijelaskan dalam pasal 1 angka 1 UU Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) adalah “Upaya yang menjamin akan kepastian hukum untuk memberikan perlindungan bagi konsumen”. Pengertian konsumen adalah “Setiap orang yang membeli/menggunakan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Hak konsumen diatur dalam UUPK pasal 4 menetapkan sembilan hak bagi konsumen.<sup>47</sup> Salah satu hak untuk konsumen yang terdapat pada pasal 4 ayat 4 ini menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk menyampaikan pendapat dan hak untuk didengar mengenai keluhannya atas barang/jasa yang telah dibeli dan digunakan.

Selain hak konsumen, konsumen juga dibebankan kewajiban yang diatur dalam pasal 5 UUPK. Dalam hal ini konsumen menurut pasal 5 ayat 2 konsumen juga harus memiliki

---

<sup>45</sup> [Bernadetha Aurelia Oktavira, Etika Konsumen Saat Memberikan Review Produk Atau Jasa, Hukum Online, September 28, 2022, https://www.hukumonline.com/klinik/a/etika-konsumen-saat-memberikan-review-produk-atau-jasa-lt5cf05fbce61c6.](https://www.hukumonline.com/klinik/a/etika-konsumen-saat-memberikan-review-produk-atau-jasa-lt5cf05fbce61c6)

<sup>46</sup> Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Grasindo, 2000), 9

<sup>47</sup> Abdu Halim Barkatulah, Hukum Perlindungan Konsumen, (Banjarmasin: FH Unlam Press), 2008, 23

itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian.

## **F. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Hak konsumen diatur dalam UUPK pasal 4 menetapkan sembilan hak bagi konsumen.<sup>48</sup> Salah satu hak untuk konsumen yang terdapat pada pasal 4 ayat 4 ini menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk menyampaikan pendapat dan hak untuk didengar mengenai keluhannya atas barang/jasa yang telah dibeli dan digunakan.

Selain hak konsumen, konsumen juga dibebankan kewajiban yang diatur dalam pasal 5 UUPK. Dalam hal ini konsumen menurut pasal 5 ayat 2 konsumen juga harus memiliki itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian.

## **G. Asas-Asas Perlindungan Konsumen**

Pasal 2 Undang-undang nomor 8 tahun 1999 mengatur asas-asas perlindungan konsumen, yang dijelaskan sebagai berikut.

- a. Asas Manfaat, dalam asas ini segala upaya untuk memenuhi perlindungan konsumen diamanatkan untuk memberikan manfaat bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha sebesar-besarnya secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan, asas ini bertujuan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha supaya memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil supaya partisipasi seluruh masyarakat dapat terwujud dengan maksimal.
- c. Asas keseimbangan, asas ini bertujuan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dalam asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam

---

<sup>48</sup> Abdu Halim Barkatulah, Hukum Perlindungan Konsumen, (Banjarmasin: FH Unlam Press), 2008, 23

pembelian, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi dan digunakan.

- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perli

## **H. Hak, Kewajiban, dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Pelaku usaha adalah seorang atau sekelompok yang menciptakan atau menghasilkan jasa atau barang.<sup>49</sup> Berdasarkan UU nomor 8 tahun pasal 6 telah mengatur hak pelaku usaha, dan untuk kewajiban pelaku usaha di atur dalam pasal 7 dalam UU yang sama tentang perlindungan konsumen.<sup>50</sup> Salah satu hak pelaku usaha adalah hak untuk mendapatkan perlindungan dari konsumen yang tidak beritikad baik yang telah diatur dalam pasal 6 ayat 2, tetapi dalam pasal ini belum ada kejelasan lebih lanjut mengenai perilaku itikad tidak baik konsumen dan bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada pelaku usaha.

Selain itu pelaku usaha juga mempunyai kewajiban atas hak yang diperoleh pelaku usaha, yaitu disebutkan pada pasal 7 ayat 1 yang menjelaskan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk beritikad baik kepada konsumen dalam melakukan transaksi pembelian.

Tanggung jawab pelaku usaha yang menjadi dari kewajiban pelaku usaha saat berbisnis. Apabila dalam pelaksanaan usaha, produsen melakukan pelanggaran sebagaimana yang diatur dalam UUPK dan menimbulkan kerugian kepada konsumen, maka konsumen berhak meminta pertanggungjawaban dari produsen dan ganti rugi sebesar kerugian yang

---

<sup>49</sup> Sri Rejeki Hartono, Hukum Ekonomi Indonesia, Bayummedia Publishing, Malang, 2007. 140.

<sup>50</sup> Abdu Halim Barkatullah, Hukum Perlindungan Konsumen, 2015, 38

dialami oleh konsumen.

The Hague Convention menyatakan bahwa: tanggung jawab atas suatu produk dapat diterapkan kepada pihak-pihak terdiri yaitu: 1) bagian komponen atau pengusaha produk akhir; 2) pengusaha dari barang-barang alam; 3) supplier dari suatu produk dan 4) Orang-orang lain termasuk pengusaha bengkel dan pergudangan di dalam jaringan penyediaan/persiapan atau distribusi suatu barang.

Pasal 19 ayat 2 pada UUPK menguraikan aturan mengenai bentuk tanggung jawab yang harus dipenuhi produsen atas kerugian yang diterima oleh konsumen, yaitu: (1) pengembalian sejumlah uang (*refund*); (2) penggantian barang dan jasa yang sejenis atau yang setara; (3) perawatan kesehatan konsumen yang mengkonsumsi atau menggunakan produk; dan (4) pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undangan.

Penyelesaian sengketa secara online di Indonesia. Penyelesaian sengketa transaksi elektronik diatur dalam Pasal 18 Ayat (4) UU ITE yang menyebutkan bahwa para pihak memiliki kewenangan untuk menata perlindungan konsumen forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik. Bab pembuktian, pada belanja online seperti yang diatur dalam Pasal 40 UU ITE, alat pembuktian dalam kegiatan transaksi elektronik meliputi alat bukti sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Hukum Acara Pidana dan hal lain berupa dokumen elektronik dan informasi elektronik. (3) Sengketa jual beli dapat diselesaikan melalui 2 (dua) cara yakni dengan proses litigasi (pengadilan) dan non-litigasi. Proses penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi meliputi; (1) Pengajuan gugatan; (2) Pemeriksaan dan pembuktian; (3) Ganti kerugian. Sedangkan penyelesaian sengketa non litigasi atau diluar peradilan disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa memiliki 3 (tiga) tipe penyelesaian sengketa, yaitu negosiasi, mediasi dan arbitrase.

### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Penyelesaian Sengketa Terhadap Konsumen Mengenai Kritik Di Media Sosial Perspektif UU ITE**

Pada dasarnya tidak ada seseorang yang menginginkan terjadinya sengketa dengan orang lain, tanpa terkecuali dalam hal bisnis antara konsumen dengan pelaku usaha. Apabila terjadi sengketa, maka mengakibatkan kerugian pihak-pihak yang bersangkutan. Sengketa dalam hal bisnis bisa diawali dengan konflik dari bentuk interaksi para pihak. Sengketa konsumen merupakan sengketa yang berkaitan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkup dari sengketa mencakup semua aspek hukum baik keperdataan, pidana maupun tata usaha negara. Maka dalam istilahnya tidak menggunakan kata “sengketa transaksi konsumen” karena terkesan lebih sempit dan hanya mencakup aspek hukum keperdataan.<sup>51</sup>

Sengketa yang disebabkan oleh konsumen terhadap pelaku usaha, berdasarkan kritik yang dilontarkan oleh konsumen atas produk/jasa yang di unggah langsung ke media sosial tanpa adanya keluhan terlebih dahulu ke pelaku usaha. Kesalahan dalam memberikan kritik dengan kata-kata yang menjatuhkan produk/jasa, tidak sopan atau dianggap tidak beretika dilakukan oleh konsumen yang mengakibatkan kerugian dan kemerosotan penjualan produk atau jasa. Oleh karena itu, konsumen wajib hukumnya menaati peraturan yang berlaku dan juga memperhatikan hak-hak pelaku usaha.

Dalam hal praktik menyikapi kritik konsumen yang memberikan dampak negatif ke salah satu produk milik pelaku usaha, tidak menutup kemungkinan pelaku usaha juga

---

<sup>51</sup> Shidarta, “Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia”, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004, 165

melakukan kesalahan dalam merespon kritik konsumen. Terkait kesalahan dalam memberikan tanggapan kritik konsumen, salah satunya adalah menyerang balik konsumen dengan langkah hukum dengan dalih pencemaran nama baik. Pasal 4 UUPK menjelaskan bahwa konsumen dijamin hak untuk didengar pendapat dan keluhannya dan dalam pasal 7 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk beritikad baik dalam kegiatan usahanya dan memperlakukan atau melayani konsumen secara benar.

Dalam konteks ini, pencemaran nama baik yang dilakukan dalam ranah online akan sangat terkait dengan pelanggaran UU ITE. Penyelesaian sengketa atas Lima kasus yang menjadi fokus penelitian ini juga melibatkan UU ITE. Pasal 18 dalam UU ITE termaktub informasi berkenaan dengan prosedur penyelesaian kasus secara litigasi dan non-litigasi. Untuk memperoleh informasi rinci mengenai penyelesaian kasus melalui jalur non-litigasi, berikut ini disajikan informasi mengenai empat kasus yang penyelesaiannya melalui jalur non-litigasi.

Dalam lima kasus yang menjadi fokus penelitian ini dan di tinjau dari persepektif UU ITE di ketahui bahwa terdapat perbedaan upaya penyelesaian hukum atau penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dan jalur non-litigasi.

### **1) Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Non-Litigasi**

Pasal 39 ayat (2) UU ITE menjelaskan bahwa selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelesaian sengketa atas perbuatan melawan hukum yang terjadi dalam transaksi jual beli secara elektronik dapat pula dilakukan secara non litigasi, antara lain:

- a. Proses adaptasi atas kesepakatan antara para pihak sebagaimana dituangkan dalam

perjanjian jual beli yang dilakukan melalui media internet tersebut. Maksud adaptasi ini adalah para pihak dapat secara sepakat dan bersama-sama merubah isi perjanjian yang telah dibuat, sehingga perbuatan salah satu pihak yang semula dianggap sebagai perbuatan melawan hukum pada akhirnya tidak lagi menjadi perbuatan melawan hukum:

b. Negosiasi, yang dapat dilakukan oleh para pihak yang bersangkutan baik para pihak secara langsung maupun melalui perwakilan masing-masing pihak;

c. Mediasi, merupakan salah satu cara menyelesaikan sengketa diluar pengadilan, dengan perantara pihak ketiga/mediator yang berfungsi sebagai fasilitator, tanpa turut campur tangan terhadap putusan yang diambil oleh kedua pihak;

d. Konsiliasi, juga merupakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, namun mirip pengadilan sebenarnya, dimana ada pihak-pihak yang dianggap sebagai hakim semu;

e. Arbitrase, adalah cara penyelesaian, sengketa secara non litigasi, dengan bantuan arbiter yang ditunjuk oleh para pihak sesuai bidangnya. Putusan arbitrase memiliki kekuatan hukum yang sama dengan putusan hakim di pengadilan, dan atas putusan arbitrase ini tidak dapat dilakukan upaya hukum baik banding maupun kasasi.

Berdasarkan hasil analisis data terhadap lima kasus kritik konsumen dimedia sosial terhadap pelaku usaha diketahui terdapat empat kasus dengan upaya penyelesaian jalur non-litigasi (diluar pengadilan).

Kasus pertama adalah sengketa PT Es Teh Indonesia yang viral di media sosial setelah melayangkan somasi kepada salah satu konsumen atas nama Gandhi. Lewat akun twitter, Ghandhi memberikan review negatif terhadap salah satu produk Esteh Indonesia. Berikut cuitan Gandhi yang ada pada twitter:

Gambar 1.1 unggahan kritik Gandhi, 2022



Dalam kritiknya Gandhi menggunakan kata-kata yang subjektif yang dengan sengaja menggiring opini publik bahwa produk minuman Chizu Red Velvet seperti gula seberat 3 kg dan dalam kata-katanya terdapat “anjing gila lu yak” kata-kata tersebut merupakan kata-kata yang menjatuhkan martabat atau bahkan berisi hinaan terhadap perusahaan PT Esteh Indonesia. Kritik yang diberikan oleh Gandhi kepada pihak Esteh Indonesia dapat



dikategorikan pelanggaran hukum UU ITE pasal 27 ayat 1 dan 3 yang di tegaskan oleh pasal 28 ayat 1 bahwa “Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak mentransmisikan dan/atau mendistribusikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dengan terdapat muatan yang melanggar kesusilaan.” dan “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyatakan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik” dan pasal 32 ayat 1 yang menyatakan “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum dengan cara apa pun mengubah, menambah, mengurangi, melakukan transmisi, merusak, menghilangkan, memindahkan, menyembunyikan suatu Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik milik orang lain atau milik publik”.

Upaya hukum dalam menyelesaikan sengketa dari data tersebut menggunakan upaya hukum non-litigasi negoisasi. Yang mana pihak Esteh Indonesia melakukan kesepakatan oleh Gandhi untuk menghapus cuitannya yang telah diunggah di media sosial dan memberikan klarifikasi. Penyelesaian tersebut menggunakan pasal 39 ayat 2 UU ITE “Setiap Undang-Undang wajib mencantumkan batas waktu penetapan Peraturan Pemerintah dan peraturan lainnya sebagai pelaksanaan Undang-Undang tersebut.” yang mana menyebutkan bahwa para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase atau jalur damai dengan kesepakatan kedua belah pihak.<sup>52</sup>

Penyelesaian sengketa transaksi elektronik diatur dalam Pasal 18 Ayat (4) UU ITE yang menyebutkan bahwa para pihak memiliki kewenangan untuk menata perlindungan konsumen forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik.

Pasal 1851 KUHPerdara mengemukakan putusan perdamaian atas sengketa yang ada

---

<sup>52</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

mempunyai syarat salah satunya adalah persengketaan para pihak sudah terjadi. Baik itu sudah terwujud maupun sudah nyata terwujud, baru dapat diajukan ke pengadilan apabila perdamaian antara para pihak tidak berhasil. Putusan perdamaian hanya dapat dilakukan dari sengketa yang sedang diperiksa di dalam persidangan.<sup>53</sup>

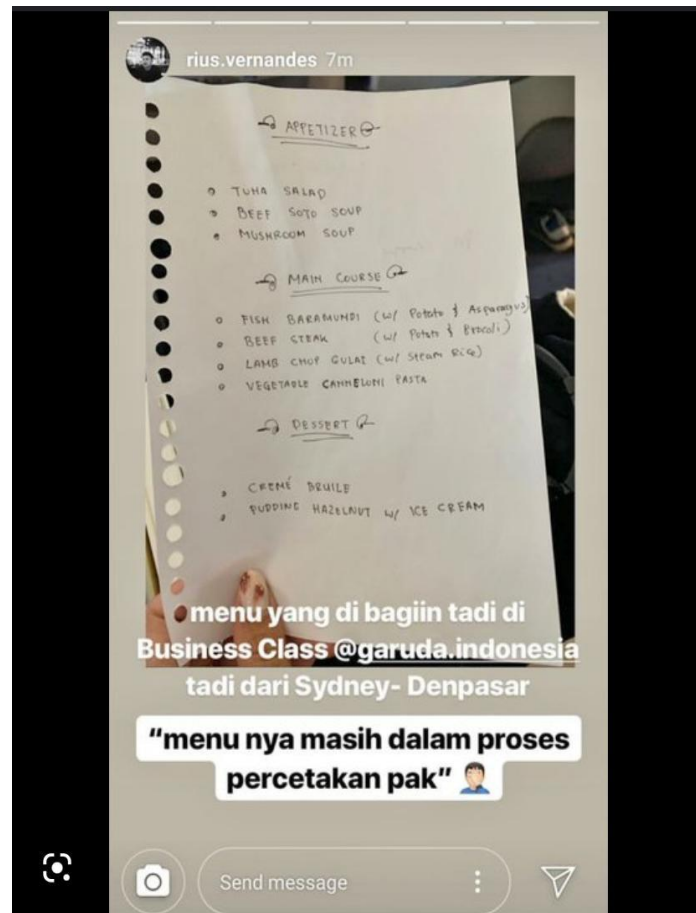
Dasar hukum perdamaian yang lahir dari suatu sengketa perdata yang sedang diajukan ke pengadilan maupun sedang diperiksa di pengadilan atau sengketa tersebut tergantung di pengadilan sehingga persetujuan perdamaian yang dibuat oleh para pihak dapat mencegah terjadinya persidangan dalam pengadilan. Dasar hukum tersebut terdapat dalam pasal 1851 KUHPer.

Kasus kedua adalah kasus PT Garuda Indonesia terhadap Rius Vernandes dan Elwijaya. Kasus tersebut berawal dari unggahan Rius Vernandes di akun Instagramnya yang tanpa izin mengunggah foto tentang selebar kertas menu yang ditulis tangan oleh pramugari PT Garuda Indonesia. Dalam unggahannya Rius memberikan keterangan bahwa selebar kertas yang dibagikan merupakan sebuah menu dari kelas bisnis pada Garuda Indonesia. Berikut unggahan Rius Vernandes dalam media sosial:<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> Muhammad Daming “Penyelesaian Sengketa Perdata Oleh Hakim”, Bandung, 2008, 16

<sup>54</sup> Jimmy Ramadhan Azhari “Kronologi Youtuber Rius Vernandes Dilaporkan Garuda Indonesia hingga Berakhir Damai” <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/07/19/20094841/kronologi-youtuber-rius-vernandes-dilaporkan-garuda-indonesia-hingga?page=all>



Gambar 1.2 unggahan kritik Rius, 2019

Setelah postingan dari Rius ramai, Serikat Karyawan Garuda Indonesia (sekarga) melaporkan postingan Rius tersebut karena dinilai telah mencemarkan nama baik PT Garuda Indonesia dan memberikan dampak negatif yang merugikan bagi pihak perusahaan. Dalam unggahannya, Rius dapat dikategorikan telah melanggar UU ITE pasal 27 ayat 3 yang mana dalam unggahannya terdapat muatan penghinaan terhadap fasilitas buku menu kelas bisnis di pesawat Garuda Indonesia. Dan dalam UU ITE penyelesaiannya apabila pihak konsumen terbukti bersalah, maka akan dikenakan sanksi sesuai pasal 45 ayat 3 UU ITE dengan denda paling banyak tujuh ratus lima puluh juta atau dengan pidana paling lama 4 tahun.

PT Garuda Indonesia memutuskan untuk mengakhiri sengketa sesuai dengan pasal 154 RBg dan 130 HIR yang mengemukakan bahwa: apabila suatu perdamaian telah dilaksanakan

dengan mendapatkan persetujuan kedua belah pihak, maka dibuat akta perdamaian atau sebuah putusan perdamaian yang lazim. Akta perdamaian yang dibuat harus benar-benar mengakhiri sengketa yang terjadi di antara kedua belah pihak yang bersengketa. Putusan perdamaian atau akta perdamaian itu dianggap tidak sah, tidak memenuhi syarat formal, dan tidak mengikat kepada kedua belah pihak yang berperkara apabila suatu putusan perdamaian yang dibuat belum dapat atau tidak dapat mengakhiri sengketa antara pihak yang bersengketa. Majelis Hakim yang membuat putusan perdamaian di persidangan harus dapat mengakhiri sengketa yang sedang terjadi dengan tuntas di antara pihak-pihak yang berperkara, dan harus dapat benar-benar mengakhiri sengketa secara keseluruhan dan diharapkan tidak timbul persoalan yang sama di kemudian hari.

Penyelesaian sengketa transaksi elektronik diatur dalam Pasal 18 Ayat (4) UU ITE yang menyebutkan bahwa para pihak memiliki kewenangan untuk menata perlindungan konsumen forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi elektronik.

Upaya hukum yang diambil oleh pihak PT Garuda Indonesia adalah upaya hukum non-litigasi dengan cara negoisasi. Setelah melaporkan Rius Vernandes, pihak PT Garuda Indonesia menemui pihak Rius dan mencabut atas laporannya dan memilih untuk melakukan kesepakatan tanpa adanya pihak ketiga. Pihak pelaku usaha memilih proses negoisasi dalam penyelesaian sengketa dengan cara kekeluargaan. Hasil dari penyelesaian sengketa antara Rius Vernandes dengan PT Garuda Indonesia adalah damai.

Kasus ketiga, terdapat kasus Mayang Lucyana Fitri atau adik dari almarhum Vanessa Angel yang melakukan kritik terhadap salah satu brand lokal skincare (Tan) melalui sosial media, Kasus ini bermula ketika Mayang mereview produk Tan Skin dengan menggunakan kata-kata yang dianggap memberikan informasi yang salah dan merugikan bagi konsumen

lain.<sup>55</sup> Tak sampai di situ saja, Mayang juga menyindir sosok BA (Brand Ambassador) produk skincare tersebut yang ternyata adalah Fadly Faisal. Berikut merupakan kutipan dalam review Mayang yang di unggah dalam media sosial "Dan jujurly banget mukaku lagi nggak bagus. Makanya di sini aku mau spill skincare yang aku pakai Aku lihat ini skincare sliweran di FYP dan aku lihat memang reviewnya bagus-bagus dan aku tergiur dong akhirnya aku memutuskan untuk beli," "Aku beneran beli, udah mahal, nggak kepeke. Yang ada muka gue tambah breakout. Miskin gue gara-gara gini, endorsenya si sama BA terkenal se Indonesia raya,". Berikut juga unggahan Mayang di media sosialnya:



G  
amba  
r 1.3  
ungg  
ahan  
kritik  
Maya

ng, 2022

Unggahan Mayang yang menyatakan bahwa wajahnya berjerawat akibat menggunakan produk karena dalam faktanya Mayang baru sekali menggunakan dari produk Tan skin dan Mayang hanya menggunakan tonernya saja tanpa menggunakan serangkaian skincare dari Tan lainnya. dari Tan skin dianggap telah melanggar pasal 28 ayat 1 yang mengemukakan bahwa: "Setiap orang yang sengaja dan tanpa hak memberikan berita bohong dan

<sup>55</sup> Ekawa Tyas "Sembrono Beri Review Menjatuhkan, Mayang Buat Tan Skin Alami Banyak Kerugian, Berikut Rinciannya!" <https://pop.grid.id/read/303229780/sembrono-beri-review-menjatuhkan-mayang-buat-tan-skin-alami-banyak-kerugian-berikut-rinciannya?page=all>

menyesatkan yang mengakibatkan kerugian pada konsumen dalam Transaksi Elektronik”.

Upaya hukum penyelesaian sengketa dalam kasus ini telah sesuai dengan UU ITE, dengan berawal pelaku usaha meminta Mayang untuk memberi klarifikasi. Ketika permintaan tersebut tidak dipenuhi, pelaku usaha memilih jalur hukum dengan melaporkan Mayang ke kantor polisi. Hasil dari penyelesaian sengketa kasus tersebut adalah memilih jalur non-litigasi konsiliasi dengan cara kedua belah pihak melakukan perjanjian tertulis. Hal tersebut dilakukan karena pihak Mayang yang awalnya enggan untuk melakukan klarifikasi dan permohonan maaf ke pihak Tan skin.

Setelah adanya pelaporan atas tindakan pencemaran nama baik, sebelum menyidangkan hakim akan mengadakan upaya perdamaian para pihak yang bersengketa. Langkah awal setelah adanya pelaporan pencemaran nama baik, sebelum hakim menyidangkan suatu perkara, maka akan mengadakan perdamaian para pihak yang bersengketa sebelum menyidangkan suatu perkara. Dalam hal perkara Perdata apabila usaha perdamaian berhasil dilaksanakan oleh hakim, maka dibuat putusan perdamaian yang lazim disebut dengan akta perdamaian. Dalam usaha melaksanakan perdamaian yang dilaksanakan oleh Majelis Hakim dalam persidangan, kedua belah pihak harus sepakat dan menyetujui dengan sukarela untuk mengakhiri perselisihan yang sedang berlangsung. Persetujuan itu harus betul-betul murni datang dari kedua belah pihak dan tidak boleh ada paksaan dari pihak lain.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka setiap Majelis Hakim dalam membuat perjanjian perdamaian di persidangan tidak boleh menyimpang dari Pasal 1320 dan Pasal 1321 KUHP. Persetujuan dalam perdamaian tidak boleh sama sekali mengandung unsur kekeliruan (*dwaling*), paksaan (*dwang*) dan penipuan (*bedrog*). Dalam Pasal 1859 KUHP menegaskan bahwa putusan perdamaian yang terdapat kekhilafan orangnya atau pokok perselisihannya itu dapat dibatalkan.

Selain tiga kasus tersebut, terdapat satu kasus yang berawal dari unggahan Acho dalam artikel yang berjudul "Apartemen Green Pramuka City dan Segala Permasalahannya". Unggahan tersebut di unggah di blog pribadinya pada 8 Maret 2015. Berikut artikel Acho yang di unggah di media sosial:



*Sejumlah Penghuni Green Pramuka City yang merasa kecewa, menuntut sertifikat dan menolak bayar biaya-biaya yang mirip "pungutan liar".*

Waspadalah sebelum membeli Apartemen Green Pramuka City. Ya, saya hanya ingin Anda waspada, bukan melarang Anda beli. Mohon jangan salah paham. Tulisan ini hanya bermaksud menceritakan pengalaman Saya tinggal di Apartemen Green Pramuka City, tanpa bermaksud ingin menghina atau menuduh pihak manapun. Semua yang saya sampaikan di sini adalah fakta dengan bukti-bukti yang dapat dipertanggungjawabkan.

Sekitar 2 tahun yang lalu (09 Feb 2013), saya membeli sebuah unit di apartemen green pramuka city, jakarta pusat. Yang menarik saat itu adalah, di brosur dan websitenya tertulis bahwa nantinya apartemen ini akan berkonsep green living, dimana 80 persennya adalah halaman terbuka. Wow, menarik bukan? Ternyata saya harus menelan rasa kecewa, karena saat ini, apartemen green pramuka city sedang membangun 17 tower di atas lahan tersebut. Jadi, ke mana nanti perginya 80% area terbuka alias green living yang mereka janjikan seluas puluhan hektar tersebut? Entahlah, ini Kekecewaan pertama yang saya rasakan. Mimpi saya tinggal di apartemen yang punya halaman hijau 10 Ha, harus saya kubur dalam-dalam.



Gambar 1.4 unggahan kritik Acho, 2018

Artikel yang dituliskan Acho tersebut berisikan berbagai kejanggalan setelah membeli hunian di apartemen itu yang di beberkan tersebut. Mulai dari bayar parkir per jam, biaya izin renovasi bangunan, sampai fasilitas yang didapatkan Acho. Dalam artikelnya Acho dianggap telah mengungkapkan rahasia bisnis dari pihak Green Pramuka.

Acho sebelumnya telah melakukan komplain ke pihak apartemen hingga sampai melakukan demo bersama tetangga yang sama merasakan kejanggalan tersebut. Keluhan yang disampaikan tidak mendapat tanggapan. Acho kemudian menuliskan artikel sebagai peringatan bagi calon pembeli supaya tidak mengalami pengalaman serupa. Setelah menulis artikel tersebut, Acho dilaporkan oleh kuasa hukum pengembang PT Duta Paramindo Sejahtera, ke Polda Metro Jaya karena telah melanggar pasal 28 ayat 1 yang mengemukakan bahwa: “Setiap orang yang sengaja dan tanpa hak memberikan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian pada konsumen dalam Transaksi Elektronik”. Setelah dua tahun, Acho barulah dipanggil oleh penyidik sebagai saksi. Acho telah mengupayakan mediasi dengan Green Pramuka saat Acho statusnya naik menjadi tersangka, tetapi tidak ada respons dari pihak PT Duta Paramindo Sejahtera.

Kasus Aco tersebut kemudian mendapatkan banyak sorotan dan menjadi perbincangan di berbagai media masa. Banyak para pengikut Acho di media sosialnya yang mendukung aksi Acho. Mendekati masa sidang, PT Duta Paramindo Sejahtera, akhirnya baru mengajak mediasi dan berdamai oleh pihak Acho. Pihak apartemen akhirnya memutuskan mencabut laporannya tanpa syarat. Acho pun hanya memuat pembelaan Green Pramuka di blognya, tanpa menghapus tulisan sebelumnya.

Upaya hukum yang dilakukan oleh PT Duta Paramindo Sejahtera untuk menyelesaikan kasus kritik konsumen melalui media sosial menggunakan jalur non-litigasi mediasi. Dalam



mediasi tersebut Acho dan pihak PT Duta Paramindo Sejahtera sepakat untuk berdamai tanpa syarat yang ditujukan kepada Acho. Meskipun telah berdamai melalui jalur mediasi, Acho tetap tidak menghapus artikelnya tersebut dan hanya menambah pembelaan yang di mohonkan Green Pramuka dalam blog Acho.

## **Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Kritik Konsumen di Media Sosial Terhadap Pelaku Usaha Jalur Litigasi**

Upaya hukum jalur litigasi atau gugatan melalui pengadilan ketentuannya terdapat dalam UUPK Pasal 48 yaitu “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45”

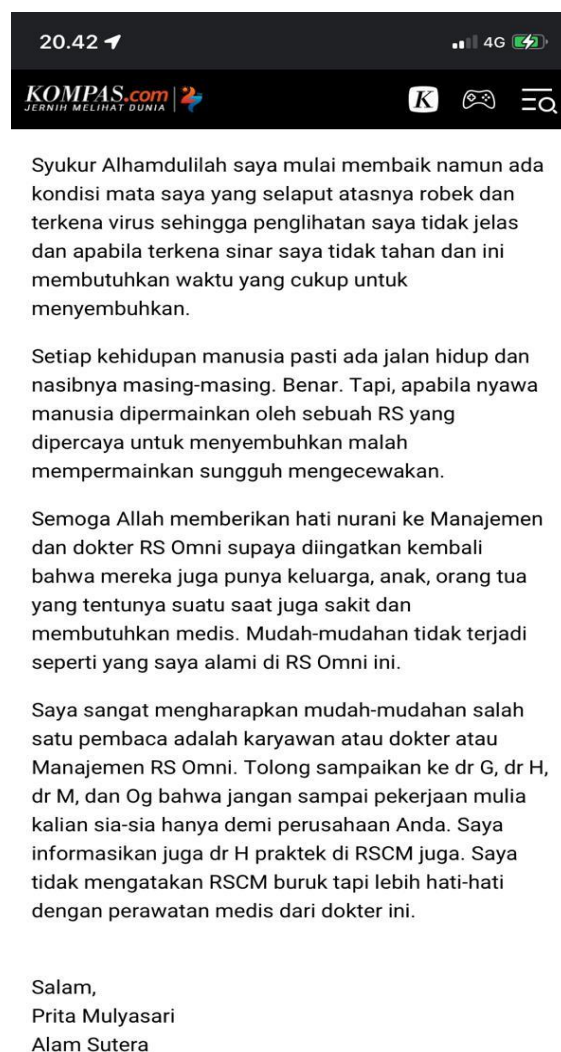
Khusus mengenai penyelesaian sengketa transaksi e-commerce terdapat dalam Pasal 38 UU ITE, yaitu: “Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dan Pasal 39 ayat (1) UU ITE “Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”.

Selain kasus non-litigasi, terdapat juga kasus litigasi yang merupakan kasus pencemaran nama baik yang dilakukan oleh Saudari Prita Mulyasari terhadap manajemen Rumah Sakit OMNI bertaraf Internasional di Tangerang. Pencemaran nama baik yang dilakukan oleh Prita dengan menggunakan internet berbuntut pada diajukannya saudari Prita ke pihak polisi selaku penyidik karena dituduh melakukan pencemaran nama baik oleh pihak Rumah Sakit OMNI. Tidak hanya pencemaran nama baik saja, pihak Rumah Sakit OMNI juga mengaku merasa dirugikan dengan cuitan Prita di media sosial dan akhirnya menggugat secara perdata pihak RS Omni kepada Prita di Pengadilan Negeri Tangerang. Sebelum Prita

menuliskan pengalamannya di media sosial, Prita memang hanya menyampaikan keluhannya terhadap pelayanan rumah sakit bertaraf internasional itu secara langsung, namun pihak RS Omni kurang memberi tanggapan. Dalam surat elektronik (surel) alias e-mail, Prita menulis keluhan itu dengan judul “Penipuan OMNI Internasional Hospital Alam Sutera Tangerang” tulisan itu kemudian dikirim ke sebuah mailing list.

Email Prita tersebut membuat pihak RS OMNI mengalami kerugian. Untuk itu RS OMNI Internasional membalas email Prita, namun balasan dari pihak RS OMNI berupa iklan setengah halaman di sebuah surat kabar harian nasional. Inti dari surat bantahan tersebut, pihak RS OMNI membantah atas kebenaran tuduhan Prita yang dituliskannya. Kasus ini berawal dari Prita yang tidak percaya dengan hasil diagnosa dokter, yang kemudian Prita memutuskan untuk pindah ke Rumah Sakit lain. Namun pihak rumah sakit tidak mau memberikan catatan medis secara lengkap, termasuk semua hasil tes darahnya. Pihak rumah sakit menyatakan tidak bisa mencetak data tersebut. Berbagai upaya sudah dilakukan Prita untuk mendapatkan catatan medis yang lengkap, termasuk menghadap dan berbicara dengan Manajer Pelayanan RS OMNI, tapi hasilnya tetap pihak RS Omni tidak memberikan catatan medis tersebut.

Merasa tidak mendapatkan pelayanan yang baik, Prita akhirnya menuliskan sebuah surat elektronik dan mengirimkannya ke sejumlah rekan Prits. Dalam tulisan Prita tersebut selain keluh kesah Prita selama dirawat di rumah sakit itu, Prita juga menyarankan agar karyawan atau dokter atau manajemen RS OMNI termasuk beberapa dokter yang menangani supaya tidak sampai melakukan pekerjaan profesi mulianya sia-sia hanya demi perusahaan. Berikut merupakan bagian dari unggahan Prita di media sosial:



Gambar 1.5 unggahan kritik Prita, 2008

Surat Prita tersebut akhirnya sampai ke manajemen OMNI Internasional. OMNI mengambil langkah cepat. Selain memasang iklan setengah halaman di sebuah surat kabar harian nasional, juga melaporkan Prita ke polisi. Proses penyelesaian sengketa dilakukan para pihak dengan kedua belah pihak tetap pada pendirian masing-masing walaupun pada satu sisi yang diharapkan oleh seorang pasien adalah mendapatkan pelayanan dari rumah sakit hingga sembuh tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh Prita. Di sisi lain pihak manajemen Rumah Sakit OMNI menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan terhadap setiap pasien telah dilakukan sesuai dengan standart kesehatan, bahkan melebihi dari rumah sakit lainnya.

Upaya penyelesaian sengketa yang diambil oleh pihak rumah sakit OMNI adalah dengan melalui jalur litigasi atau pengadilan yang dilakukan sesuai dengan UU ITE yang menyatakan bahwa perbuatan Prita sudah melanggar pasal 27 ayat 3 yang menyatakan bahwa “Setiap orang yang sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dengan terdapat muatan pencemaran nama baik dan/atau penghinaan. “ dan pasal 32 ayat 1 yang menyatakan: “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan Informasi yang ditujukan untuk menimbulkan rasa kebencian atau permusuhan individu dan/atau kelompok masyarakat tertentu berdasarkan atas suku, agama, ras, dan antar golongan.” Pasal 310 Kitab Undang-undang Hukum Pidana yang menyatakan bahwa cukup adanya suatu kesadaran, pengetahuan ataupun pengertian pada tersangka bahwa pernyataan objektif yang akan berakibat dan menyerang kehormatan atau nama baik seseorang. Jadi, bukan tujuan utama untuk menghina seseorang sebagai syarat pemidanaan dan pengertian akan akibat yang akan ditimbulkan terhadap pernyataan (tulisan dan lisan) yang dibuatnya.

Adapun dasar hukum yang terdapat dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata adalah pada Pasal 1372, yang berbunyi sebagai berikut : “Tuntutan Perdata tentang hal

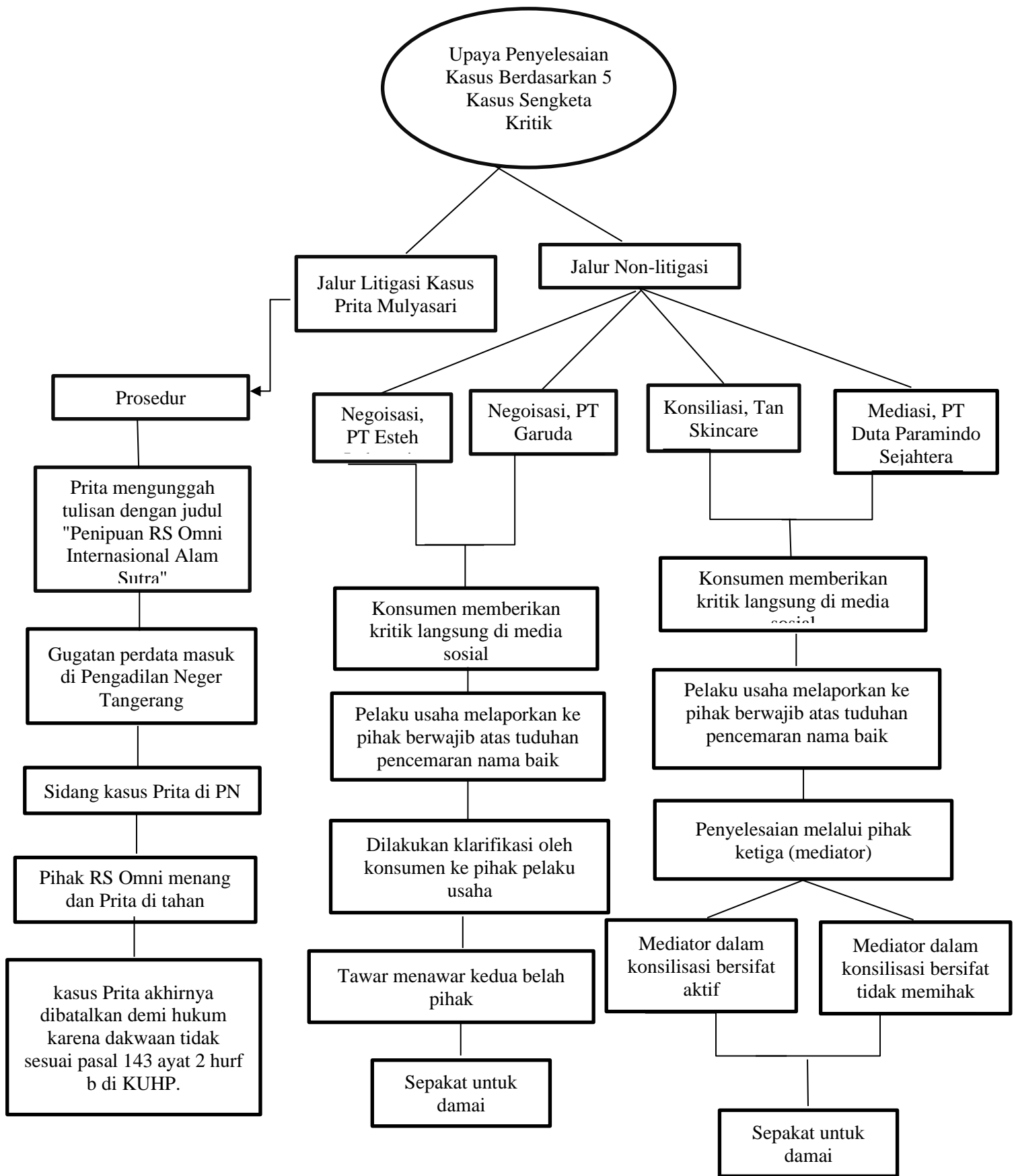
penghinaan adalah bertujuan untuk mendapat penggantian kerugian serta pemulihan kehormatan dan nama baik. Dalam menilaikan satu dan lain, Hakim harus memperhatikan berat ringannya penghinaan, begitu pula pangkat, kedudukan dan kemampuan kedua belah pihak, dan keadaan.”

Pada tanggal 11 Mei 2009 Prita Mulyasari dinyatakan dan diputus bersalah untuk membayar ganti rugi immateril sebesar Rp. 100 juta dan Prita ditahan oleh Kejaksaan Negeri Tangerang. Kemudian tanggal 3 Juni 2009 Prita di alihkan menjadi tahanan kota. 4 Juni 2009 Sidang perkara pidana digelar, Prita didakwa dengan dakwaan melanggar Pasal 27 ayat 3 UU ITE, Pasal 310 ayat (2) KUHP dan Pasal 311 ayat (1) KUHP. Dan 25 Juni 2009 Majelis hakim menilai bahwa dakwaan jaksa penuntut umum atas kasus Prita Mulyasari tidak jelas, keliru dalam penerapan hukum, dan tidak memenuhi syarat sesuai dengan ketentuan Pasal 143 ayat 2 huruf b KUHP, oleh karenanya melalui persidangan tersebut kasus Prita akhirnya dibatalkan demi hukum. Majelis hakim Pengadilan Negeri Tangerang memutuskan Prita Mulyasari tidak terbukti secara sah melakukan pencemaran nama baik terhadap RS Omni International Alam Sutera Serpong Tangerang Selatan. 29 September 2009 Majelis kasasi MA mengabulkan permohonan kasasi gugatan perdata yang diajukan Prita Mulyasari melawan RS Omni Internasional. Prita dibebaskan dari seluruh ganti rugi yang nilainya Rp.204 juta.

Makna inilah yang merupakan pengembangan dari *materiele beledging* (penghinaan material) sekaligus sebagai suatu pengakuan terhadap pelanggaran dari garis-garis kepatutan yang ada dalam masyarakat atau *materiele wederrechlijkheid* (dalam Hukum Pidana) maupun *Onrechmating-daad* (dalam Hukum Perdata). Disatu sisi, era reformasi merupakan ujian bagi kebebasan pers itu sendiri, disisi lain merupakan intropeksi yang antisipasif bagi pers terhadap pemberitaannya.

Dari lima kasus yang menjadi fokus penelitian ini, terdapat perbedaan penyelesaian

dalam konteks hukum positif, khususnya UU ITE. Secara garis besar, penyelesaian kasus dilaksanakan melalui jalur non-litigasi (4 kasus). Hanya satu kasus yang diselesaikan melalui jalur litigasi. Rangkuman pemetaan pola penyelesaian kasus tersebut dapat dilihat melalui bagan berikut.



Bagan 1 rangkuman penyelesaian kelima kasus tersebut.

## **Penyelesaian Sengketa Terhadap Konsumen Mengenai Kritik Di Media Sosial Perspektif Hukum Islam**

Hukum Islam juga mengatur mengenai larangan pencemaran nama baik beserta jenis perbuatan yang dilarang oleh Allah SWT terkait kehormatan, baik yang bersifat ta'zir seperti menghina orang lain, membuka aib orang lain, maupun yang bersifat hudud seperti jarimah qadzaf. Dasar hukum mengenai pencemaran nama baik dalam Islam mengacu pada Al-Quran yang menyatakan bahwa balasan yang diterima dari perbuatan jahat haruslah sebanding dengan perbuatan tersebut. Islam mengategorikan pencemaran nama baik kedalam kejahatan yang berhubungan dengan pergaulan dan kepentingan umum yang mengakibatkan hak-hak perorangan dan masyarakat terpengaruh buruk dan dampaknya mengenai pengaruh buruk terlalu mendalam dan luas karena hukum Islam sangat menjaga kehormatan setiap manusia.<sup>56</sup>

Anwar Haryono menjelaskan dalam bukunya: Hukum yang diwahyukan oleh Allah SWT kepada Nabi Muhammad SAW yang diwajibkan kepada umat Islam untuk mengetahui dengan sebaik-baiknya hubungan dengan Allah SWT maupun dengan sesama manusia. Qadzaf atau fitnah merupakan suatu pelanggaran yang terjadi bila seseorang dengan bohong menuduh seorang muslim berzina atau meragukan silsilahnya, ia merupakan kejahatan yang besar dalam Islam dan yang melakukan disebut pelanggar yang berdosa.<sup>57</sup>

### **1. Penyelesaian Kasus Kritik Konsumen Menggunakan Cara Musyawarah**

Penyelesaian sengketa antara kedua belah pihak yang dilakukan berakhir damai biasanya dalam praktiknya menggunakan cara melalui pendekatan musyawarah (syura') di antara pihak yang berselisih. Objek perdamaian dalam Islam sangatlah luas, mencakupi

---

<sup>56</sup> Abdul Halim Barkatullah, Pidana Hukum Islam, Citra Aditya, Bandung, 2003, 17

<sup>57</sup> Abdur Rahman I Doi Ph.D, Tindak Pidana Dalam Syariat Islam, PT Rineka Cipta, Jakarta, 1992, 48.



muamalah ekonomi, keluarga (rumah tangga), peperangan dan perdamaian lainnya.<sup>58</sup>

a) Penyelesaian Sengketa Melalui Musyawarah

Penyelesaian sengketa menggunakan metode musyawarah ini juga di anjurkan dalam Q.S An-Nisa' ayat 35 sebagai berikut:

وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا إِنْ يُرِيدَا إِصْلَاحًا يُوَفِّقِ اللَّهُ بَيْنَهُمَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ

عَلِيمًا حَكِيمًا

Artinya: “Dan jika kamu khawatir ada persengketaan antara keduanya, maka kirimlah seorang hakam dari keluarga laki-laki dan seorang hakam dari keluarga perempuan. Jika kedua orang hakam itu bermaksud mengadakan perbaikan, niscaya Allah memberi taufik kepada suami-isteri itu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.”<sup>59</sup>

Tafsir Jalalain dalam menafsirkan ayat tersebut adalah (Dan jika kamu khawatir timbulnya persengketaan di antara keduanya) maksudnya di antara suami dengan istri terjadi pertengkaran (maka utuslah) kepada mereka atas kerelaan kedua belah pihak (seorang penengah) yakni seorang laki-laki yang adil (dari keluarga laki-laki) atau kaum kerabatnya (dan seorang penengah dari keluarga wanita) yang masing-masingnya mewakili pihak suami tentang putusannya untuk menjatuhkan talak atau menerima khuluk/tebusan dari pihak istri dalam putusannya untuk menyetujui khuluk. Kedua mereka akan berusaha sungguh-sungguh dan menyuruh pihak yang aniaya supaya sadar dan kembali, atau kalau dianggap perlu buat memisahkan antara suami istri itu. Firman-Nya: (jika mereka berdua bermaksud) maksudnya kedua penengah itu (mengadakan perbaikan, niscaya Allah memberikan taufik kepada mereka) artinya suami istri sehingga ditakdirkan-Nyalah mana-mana yang sesuai untuk keduanya, apakah perbaikan atautah perceraian. (Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui)

<sup>58</sup> Syahril Abbas, *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011, 254

<sup>59</sup> Q.S An-Nisa' ayat 35

segala sesuatu (lagi Maha Mengenal) yang batin seperti halnya yang lahir.

Quraish Shihab dalam tafsirnya alMisbah menjelaskan bahwa jika terjadi perselisihan di antara sepasang suami-istri, dan kalian khawatir perselisihan itu akan berakhir dengan perceraian, tentukanlah dua orang penengah: yang pertama dari pihak keluarga suami, dan yang kedua dari pihak keluarga istri. Kalau pasangan suami-istri itu benar-benar menginginkan kebaikan, Allah pasti akan memberikan jalan kepada keadaan yang lebih baik, baik berupa keharmonisan rumah tangga maupun perceraian secara baik-baik. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui perbuatan lahir dan batin hamba-hamba-Nya.

Meski ayat 35 surat An-Nisa' menerangkan tentang kasus sengketa antara suami dan istri, ayat ini kemudian menjadi salah satu acuan bagi penyelesaian sengketa dalam berbagai kasus yang terjadi di masyarakat. Dengan demikian, sengketa kasus kritik di media sosial juga dapat ditautkan proses penyelesaiannya melalui seruan dalam ayat ini, yakni melalui penengah atau yang umum dikenal dengan istilah mediasi.

#### b) Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi

Anjuran tentang pelaksanaan mediasi juga terdapat pada (QS. An-Nisa (4): 128),

وَإِنِ امْرَأَةٌ خَافَتْ مِنْ بَعْلِهَا نُشُورًا أَوْ إِعْرَاضًا فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا أَنْ يُصْلِحَا بَيْنَهُمَا صُلْحًا ۗ  
وَالصُّلْحُ خَيْرٌ ۗ وَأُحْضِرَتِ الْأَنْفُسُ الشُّحَّ ۗ وَإِن تُحْسِنُوا وَتَتَّقُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا

Artinya: Dan jika seorang wanita khawatir akan nusyuz atau sikap tidak acuh dari suaminya, maka tidak mengapa bagi keduanya mengadakan perdamaian yang sebenarnya, dan perdamaian itu lebih baik (bagi mereka) walaupun manusia itu menurut tabiatnya kikir. Dan jika kamu bergaul dengan isterimu secara baik dan memelihara dirimu (dari nusyuz dan sikap tak acuh), maka sesungguhnya Allah adalah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Dan apabila seorang wanita mengetahui dari suaminya terdapat sikap arogansi dan keangkuhan kepadanya atau acuh tak acuh kepadanya, maka tidak ada dosa atas mereka berdua untuk mengadakan kesepakatan sesuai dengan kerelaan jiwa mereka, terkait pembagian giliran menginap dan nafkah. Dan perdamaian itu lebih baik dan lebih utama. Dan jiwa-jiwa manusia tercipta dalam tabiat tamak dan kikir. Dan apabila kalian memperbaiki pergaulan kalian terhadap istri-istri kalian dan bertakwa kepada Allah dalam memperlakukan mereka, maka sesungguhnya Allah terhadap apa yang kalian perbuat berupa sikap kikir dan sifat lainnya Maha Mengetahui, tidak ada sesuatupun yang tersembunyi bagiNya, dan akan memberikan balasan kepada kalian atas perbuatan tersebut.

Terdapat hadits yang memperkuat pengertian dari ayat tersebut: Perjanjian (damai) diantara orang-orang muslim itu boleh kecuali perjanjian yang menghalalkan yang haram dan yang haram menghalalkan yang halal. (H.R. Tirmidzi, Ibnu Majah, Al-Hakim, dan Ibnu Hibban).<sup>60</sup>

Perdamaian disyariatkan berdasarkan alQur'an, as-Sunnah, dan ijma', demi menggantikan perpecahan dengan kerukunan dan untuk menghancurkan kebencian di antara dua orang yang bersengketa.

#### c) Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase

Di dalam alQur'an banyak ditemukan ayat yang menganjurkan perdamaian . Upaya penyelesaian sengketa perspektif hukum Islam diatur secara eksplisit melalui surat Al-Qur'an mengenai perintah menyelesaikan sengketa melalui musyawarah yaitu sebagai berikut (QS Asy-Syura' ayat 38)

---

<sup>60</sup> Syahril Abbas, *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011, 257

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ

Artinya : Dan bagi orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhannya dan mendirikan shalat, sedangkan urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarah diantara mereka dan mereka menafkahkan sebagian rezeki yang Kami berikan kepada mereka.

Dari kelima kasus yang telah disebutkan, meskipun terdapat 3 varian non-litigasi yang meliputi: negoisasi, konsiliasi dan mediasi. Ketiga penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi sebenarnya mengandung unsur musyawarah yang cukup spesifik. Unsur musyawarah yang terdapat dalam penyelesaian sengketa jalur non-litigasi adalah menyelesaikan permasalahan secara dialogis antara kedua belah pihak yang bersengketa dengan mengutamakan asas kekeluargaan serta menjaga hubungan kekeluargaan dan menjalin silaturahmi antara konsumen dengan pelaku usaha yang bersengketa.

Dalam konteks kasus PT Esteh Indonesia musyawarah terlihat melalui pertemuan antara pihak pelaku usaha dengan konsumen yang akhirnya melakukan kesepakatan untuk berdamai. Kasus PT Garuda Indonesia dengan konsumen yang memberikan kritik di media sosial sepakat melakukan penyelesaian sengketa dengan cara kekeluargaan. Ketiga kasus Tan skin dalam menyelesaikan sengketa terhadap konsumennya, memilih menggunakan musyawarah yang dilakukan dengan cara menemui pihak konsumen untuk memberikan perjanjian agar kasus serupa tidak terjadi kembali. Dari kasus-kasus yang telah dipaparkan, terdapat kasus PT Duta Paramindo Sejahtera yang akhirnya menggunakan cara musyawarah untuk menyelesaikan kasus kritik konsumen melalui media sosial dengan melakukan permintaan maaf kepada konsumen dan mencabut tuntutan di pengadilan serta melakukan pertemuan dengan konsumen yang akhirnya menemukan kesepakatan.

## **2. Penyelesaian Sengketa Kritik Konsumen Menggunakan Cara Litigasi Dalam Islam**

Pencemaran nama baik dalam Islam dikategorikan sebagai tindak pidana yang harus dihukum di karenakan akibat dari perbuatan tersebut adalah menyebabkan nama baik serta kehormatan orang lain tercemar dan rusak. Perbuatan-perbuatan yang termasuk dalam pencemaran nama baik bisa berupa penghinaan, menuduh wanita baik-baik atau lakilaki baik-baik berzina (Qadzaf), membuka aib saudaranya, ghibah (menyebutkan hal-hal yang tidak disukai saudaranya), dan memberi gelar buruk kepada orang lain. Al-Quran dan hadits telah mengatur mengenai larangan mengenai perbuatan tersebut dan hukuman yang didapatkan apabila melakukan larangan tersebut.

Dalam al-qur'an surat An-Nisa' ayat 59 menjelaskan:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ

وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. kemudian jika kamu berlainan Pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”.

Tafsir Al-Muyassar / Kementerian Agama Saudi Arabia

Wahai orang-orang yang beriman kepada Allah dan rasulNYA serta melaksanakan syariat-Nya, laksanakanlah perintah-perintah Allah dan janganlah kalian mendurhakai-Nya, dan penuhilah panggilan rasulNYA dengan mengikuti kebenaran yang dibawanya, dan taatilah para penguasa kalian dalam perkara selain maksiat kepada Allah. Apabila kalian berselisih paham dalam suatu perkara diantara kalian, maka kembalikanlah ketetapan hukumnya kepada kitab Allah dan Sunnah rasul-Nya Muhammad , jika kalian memang

beriman dengan sebenar-benarnya kepada Allah dan hari perhitungan. Mengembalikan persoalan kepada Al-Qur'an dan As-Sunnah itu adalah lebih baik bagi kalian daripada berselisih paham dan pendapat atas dasar pikiran belaka dan akan lebih baik akibat dan dampaknya.

Hukum Islam menetapkan hukuman bagi pelaku qadzaf dengan hudud, juga menetapkan hukuman ta'zir untuk jenis perbuatan lain yang merendahkan kehormatan seseorang dengan pelaksanaan hukumannya diserahkan kepada hakim atau pemimpin atau mereka yang mempunyai kekuasaan yudikatif. Islam juga menetapkan hukuman bagi pelaku pencemaran nama baik orang lain dengan ancaman neraka diakhirat kelak, karena Islam sangat menjaga kehormatan nama baik seorang umatnya.<sup>61</sup>

Hudud merupakan ketentuan hukum yang batasannya tercantum dalam nash (Al-Qur'an dan Hadits). Batasan ini meliputi kisaran perbuatan pidana, kisaran hukuman, serta tata pelaksanaan hukuman bagi pelaku pidana dalam Islam.

Dalam perspektif hukum Islam penyelesaian kasus sengketa salah satunya dengan cara takzir yang mengacu pada kasus-kasus hudud yaitu: Kasus yang mengacu pada Jarimah zina, Jarimah qadzaf (menuduh zina), Jarimah sariqah (pencurian), Jarimah syurbil khamr (minum arak). Namun dalam konteks penelitian ini hudud yang menjadi fokus adalah jarimah qadzaf yang artinya tuduhan zina kepada orang yang mengandung unsur pencemaran nama baik dan fitnah. Dan ini apabila di analogikan dalam konteks kritik terhadap pelaku usaha yang mempunyai muatan pencemaran nama baik dapat di kategorikan hudud jarimah qadzaf.

Dalam konteks hukum Islam, Islam mengenal adanya hukuman penjara, denda dan peringatan sebagai bagian dari takzir atau salah satu mekanisme hukum dalam Islam. Hukuman penjara dan denda ini sudah di atur pula dalam UU ITE berkaitan dengan

---

<sup>61</sup> Yusuf Qardhawi, Halal Haram dalam Islam (Ter. Abu Sa'id al-Falahi, Aunur Rafiq Shaleh Tahmid) Rabbani Pers, Jakarta, 2000, 75.

pencemaran nama baik. Hukuman dalam UU ITE dianggap sudah relevan dengan takzir yang diatur dalam hukum Islam.

Dalam konteks kasus RS OMNI telah menerapkan hukuman penjara yang telah sesuai dengan hukum Islam, walaupun pada akhirnya hukuman penjara tersebut telah di cabut karena tuduhan pasal dalam KUHAP tidak sesuai dan hukuman Prita dinyatakan batal demi hukum.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari lima kasus yang menjadi fokus penelitian ini, terdapat penyelesaian sengketa dengan prosedur yang beragam. Empat kasus (sebutkan kasus-kasusnya) diselesaikan melalui jalur non-litigasi dan kasus RS OMNI diselesaikan melalui jalur litigasi. Meski empat kasus diselesaikan melalui jalur non-litigasi, terdapat perbedaan penyelesaian yang melibatkan proses mediasi, konsiliasi, dan negoisasi. Baik proses litigasi maupun non-litigasi yang dilakukan telah sesuai dengan UU ITE Pasal 18 dan 38 dan penjelasannya.

Penyelesaian sengketa kritik konsumen yang melebihi batas dalam UU ITE dapat diselesaikan melalui jalur litigasi yang diatur dalam pasal 45 UU ITE. Sebagai harmonisasi dari informasi eletronik dan memberikan hak-hak konsumen penyelesaian sengketa kritik konsumen dapat di selesaikan dengan litigasi (di pengadilan) dan non-litigasi (di luar pengadilan) sesuai amanat yang di atur dalam pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Prosedur penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen melalui litigasi lebih membutuhkan waktu lama, berbelit-belit dan mahal. Penyelesaian yang melalui jalur non-litigasi prosedurnya lebih sederhana, cepat, mudah dan murah. Pelaku usaha dengan konsumen yang bersengketa dapat menyelesaikan sengketa atas dasar kesepakatan kedua belah pihak dengan memilih jalur non-litigasi. Empat kasus sengketa kritik konsumen yang melebihi batas dengan dua di antaranya memilih upaya hukum negosiasi, satu sepakat memilih konsiliasi dan satu memilih arbitrase. Pihak yang bersengketa dalam empat kasus tersebut menyepakati untuk berdamai.

Dalam hukum Islam penyelesaian sengketa dianjurkan menggunakan cara perdamaian yang melahirkan kepuasan para pihak yang bersengketa. Perdamaian dan alternatif



penyelesaian sengketa (ADR) dikenal dalam khazanah fikih sebagai al-shulh. Islam memberikan dua cara penyelesaian sengketa yaitu: musyawarah dan mediasi. Lima kasus sengketa kasus kritik konsumen yang terdapat dalam pembahasan empat diantaranya menggunakan penyelesaian musyawarah dan satu melalui litigasi (di pengadilan). Dari ke empat kasus tersebut memilih dan menyepakati untuk menyelesaikan secara damai dan satu kasus selesai akibat batal demi hukum. Hukum Islam menetapkan hukuman bagi pelaku qadzaf dengan hudud, juga menetapkan hukuman ta'zir untuk jenis perbuatan lain yang merendahkan kehormatan seseorang dengan pelaksanaan hukumannya diserahkan kepada hakim atau pemimpin atau mereka yang mempunyai kekuasaan yudikatif.

## **B. Saran**

1. Kepada konsumen dalam hal memberikan kritik melalui media sosial sebaiknya menggunakan kata-kata yang tidak mengandung unsur menjatuhkan, bohong, membuka rahasia dagang yang membuat pihak lain mengalami kerugian akibat kritikan tersebut. Sebaiknya juga sebelum mengunggah kritik ke media sosial alangkah baiknya untuk memberikan kritik ke pihak pelaku usaha terlebih dahulu tanpa mengunggahnya ke media sosial.
2. Kepada pelaku usaha ketika menghadapi kasus mengenai kritik konsumen melalui media sosial sebaiknya melakukan mediasi terlebih dahulu, tanpa melayangkan somasi ke pihak konsumen karena kritik konsumen juga dilindungi oleh UUPK.
3. Kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dalam menjalankan tugas dan wewenang terhadap penyelesaian sengketa kasus kritik konsumen diharapkan dapat tetap memberikan pelayanan pengaduan yang baik dan memberikan kepuasan kepada konsumen yang berkonsultasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk mencari solusi penyelesaian perkaranya, serta benar-benar menegakkan prinsip-prinsip win-win

solution dalam mewujudkan keadilan, kepastian, dan kemanfaatan hukum kepada para pihak yang berperkara di Badan Penyelesaian sengketa Konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat Cetakan ke-11. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2009.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Baktdi, Bandung, 2004.
- Winardi, Manajemen Konflik (Konflik Perubahan dan Pengembangan), Mandar Maju, Bandung, 2007.
- Rahmadi, Takdir. Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat, Rajawali Pers, Jakarta, 2011.
- D.A Kolopaking, Anita. Asas Iktikad Baik Dalam Penyelesaian Sengkela Kontrak Melalui Arbitrase, Semarang, 2018.
- Shidarta, "Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia" Jakarta, 2004.
- Nasution, Az. Hukum Perlindungan Konsumen, Daya Widya, Jakarta, 2000, 178.
- PT Grasindo, "Himpunan Tiga Kitab Utama", PT Gramedia, Jakarta, 2017.
- Amriani, Nurnaningsih. Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan, Grafindo Persada, Jakarta, 2012.
- Harahap, Yahya. Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Hamzah, Andi . Hukum Pidana Yang Berkaitan Dengan Komputer ,2018.
- Partodihardjo, Soemarno . Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, 2008.
- Moeljatno, Asas-Asas Hukum Pidana, Bumi Aksara, Jakarta, 2008.
- Maru Hutagalung, Sophar. Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.
- Halim Barkatulah, Abdul . Hukum Perlindungan Konsumen, (Banjarmasin: FH Unlam Press), 2008.
- Rejeki Hartono, Sri. Hukum Ekonomi Indonesia, Bayummedia Publishing, Malang, 2007.
- Daming, Muhammad. Penyelesaian Sengketa Perdata Oleh Hakim, Bandung, 2008.
- Keraf, Gorys. *diksi dan gaya bahasa*, PT. Granmedia, Jakarta, 2002.
- Halim Barkatullah, Abdul. Pidana Hukum Islam, Citra Aditya, Bandung, 2003.

Rahman I Doi Ph.D, Abdur. Tindak Pidana Dalam Syariat Islam, PT Rineka Cipta, Jakarta, 1992.

Abbas, Syahrial. Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011.

Shihab, Quraish M. Tafsrir Al-Misbah :Pesan, Kesan, dan Keserasian alQur'an, Jakarta : Lentera Hati, Cet I, 2009.

Qardhawi, Yusuf. Halal Haram dalam Islam (Ter.Abu Sa'id al-Falahi,Aunur rafiq ShalehTahmid) Rabbani Pers, Jakarta, 2000.

#### Jurnal Online

Stefanie, Vanessa. "Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Review Produk Yang Jujur Di Media Sosial" *SERINA III* (2021): 944

<https://journal.untar.ac.id/index.php/PSERINA/article/view/17508/9686>

[Safira, Amara P. "dampak positif dan negatif media sosial untuk bisnis golden fast network, Sept 10,2021](https://www.goldenfast.net/blog/dampak-positif-dan-negatif-media-sosial/) <https://www.goldenfast.net/blog/dampak-positif-dan-negatif-media-sosial/>

Syafrina, Rizka. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik", Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, De Lega Lata, Vol. I No. 2, Juli – Desember 2016, 432.

A, Mansyur, dan Rahman, I. Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional. Jurnal Pembaharuan Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, II (1), 2015

Pertama Yasa, I Wayan , Perlindungan Hukum Terhadap Ketentuan Me-Review Produk Dimedia Sosial, 2022, Jurnal, Fakultas Ilmu Hukum, Universitas Warmadewa Bali.

Made Bama Anandika Berata, Bagus dan I.G.N Parikesit Widiatedja, Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit And Run, 2021, Jurnal, Universitas Udayana

#### Skripsi

Trisno, Erwin . Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Yang Dirugikan Oleh Konsumen (Studi Kasus Pada Win One Karaoke), 2017, Skripsi, Universitas Tanjungpura.

Nur Arafah, Khadijah. Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam), 2018, Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

#### Media Masa Online

Agatha, Diviya. “Kronologi es teh Indonesia layangkan somasi ke pengguna twitter”  
<https://www.liputan6.com/health/read/5080177/kronologi-es-teh-indonesia-layangkan-somasi-ke-pengguna-twitter>

Ramadhan Azhari, Jimmy. “Kronologi Youtuber Rius Vernandes Dilaporkan Garuda Indonesia hingga Berakhir Damai”  
<https://megapolitan.kompas.com/read/2019/07/19/20094841/kronologi-youtuber-rius-vernandes-dilaporkan-garuda-indonesia-hingga?page=all>

Tyas, Ekawa. “Sembrono Beri Review Menjatuhkan, Mayang Buat Tan Skin Alami Banyak Kerugian, Berikut Rinciannya!” <https://pop.grid.id/read/303229780/sembrono-beri-review-menjatuhkan-mayang-buat-tan-skin-alami-banyak-kerugian-berikut-rinciannya?page=all>