

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat ulasan negatif di media sosial, dapat disimpulkan bahwa bentuk perlindungan hukum di Indonesia sejatinya tersedia dalam dua bentuk utama, yaitu perlindungan preventif dan represif. Perlindungan hukum secara preventif diberikan dengan tujuan untuk mencegah terjadinya kerugian atau sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, melalui pengaturan dan regulasi yang mendorong transparansi serta etika dalam berinteraksi di ruang digital. Dalam konteks ini, peran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya Pasal 7, menjadi dasar hukum bagi pelaku usaha untuk menjalankan usahanya dengan itikad baik, memberikan informasi yang benar, serta menjamin kualitas produk dan pelayanan. Selain itu, bentuk preventif juga tercermin dalam upaya edukasi terhadap pelaku usaha mengenai pentingnya menjaga reputasi digital dan membangun komunikasi yang sehat dengan konsumen, serta peran platform media sosial dalam menyediakan kebijakan komunitas yang mencegah penyebaran konten yang bersifat fitnah atau merugikan.

Sementara itu, perlindungan hukum secara represif diberikan ketika pelaku usaha telah mengalami kerugian nyata akibat ulasan negatif yang merusak reputasi usaha dan berdampak pada keberlangsungan bisnis. Dalam hal ini,

pelaku usaha dapat menempuh jalur hukum melalui gugatan perdata berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) tentang perbuatan melawan hukum. Selain itu, pelaku usaha juga dapat menempuh jalur pidana apabila ulasan yang disampaikan terbukti mengandung unsur penghinaan atau pencemaran nama baik, sebagaimana diatur dalam Pasal 27 ayat (3) jo. Pasal 45 ayat (3) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta Pasal 310 dan 311 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Di samping itu, jalur non-litigasi melalui mediasi dan lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga dapat dimanfaatkan, meskipun efektivitasnya masih terbatas dalam konteks sengketa berbasis media sosial.

Namun demikian, meskipun bentuk perlindungan hukum tersebut secara normatif telah tersedia, efektivitasnya dalam praktik masih jauh dari harapan. Hambatan utama dalam penerapan perlindungan hukum ini antara lain adalah belum adanya regulasi yang secara khusus mengatur ulasan konsumen di media sosial, sulitnya pembuktian hubungan kausal antara ulasan negatif dengan kerugian usaha, serta rendahnya literasi hukum digital baik dari sisi pelaku usaha, konsumen, maupun aparat penegak hukum. Selain itu, belum adanya sistem penegakan hukum yang adaptif terhadap karakteristik dunia digital juga turut memperlemah posisi hukum pelaku usaha yang menjadi korban dari penyalahgunaan kebebasan berpendapat oleh konsumen.

5.2. Saran

1. Pemerintah dan pembentuk kebijakan perlu menyusun regulasi khusus yang mengatur secara jelas perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat ulasan negatif di media sosial.
2. Negara perlu membentuk lembaga penyelesaian sengketa digital yang profesional, cepat, dan memiliki wewenang khusus dalam menangani kasus reputasi usaha di ruang siber.
3. Koordinasi lintas sektor antara aparat penegak hukum, kementerian terkait, serta platform digital perlu diperkuat agar penanganan sengketa yang timbul akibat ulasan negatif di media sosial dapat berjalan lebih efektif dan tepat sasaran.
4. Pelaku usaha diharapkan lebih proaktif dalam memanfaatkan mekanisme hukum yang telah tersedia, serta menjalin kerja sama dengan pihak yang berkompeten dalam penyelesaian sengketa apabila mengalami kerugian akibat ulasan digital.
5. Pelaku usaha perlu membangun komunikasi yang terbuka dan profesional dengan konsumen serta mengelola reputasi bisnis secara aktif di media sosial.
6. Konsumen perlu diberikan pemahaman tentang pentingnya menyampaikan ulasan secara bertanggung jawab, berbasis fakta, dan tidak mengandung unsur yang merugikan pihak lain, guna menjaga keseimbangan antara kebebasan berpendapat dan perlindungan hukum.

7. Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan kajian lebih lanjut mengenai perlindungan hukum terhadap pelaku usaha di ranah digital, baik melalui studi kasus, analisis efektivitas regulasi, maupun perbandingan dengan sistem hukum negara lain.