

# PERLINDUNGAN HUKUM DATA PRIBADI PELANGGAN DARI PENCEMARAN NAMA BAIK MELALUI KEGIATAN JUAL BELI DI MEDIA ONLINE

IRA FAJARIYATI RAHAYU

## ABSTRAK

Media sosial banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, antara lain untuk menyebarkan informasi, komunikasi dan perdagangan. Jumlah pengguna yang banyak membuat peluang pasarnya menjanjikan, maka tidak heran banyak pelaku usaha *online shop* yang memanfaatkan media sosial *instagram* untuk berbisnis. Permasalahan dalam tesis ini mengenai perlindungan hukum data pribadi pelanggan dari pencemaran nama baik melalui kegiatan jual-beli di media *online*, hambatan-hambatan dalam melakukan perlindungan hukum data pribadi pelanggan dari pencemaran nama baik melalui kegiatan jual beli di media *online* serta upaya hukum apakah yang dapat dilakukan pelanggan terhadap pencemaran nama baik dalam kegiatan jual-beli di media *online*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian hukum normatif untuk mendapatkan kesimpulan tentang perlindungan hukum data pribadi pelanggan dari pencemaran nama baik melalui kegiatan jual-beli di media sosial masih belum dapat memberikan perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen/pelanggan, walaupun telah dilakukan tindakan pemerintah seperti memberikan himbauan kepada masyarakat agar berhati-hati dalam melakukan kegiatan jual beli di *media online*. Hambatan-hambatan dalam melakukan perlindungan hukum data pribadi pelanggan dari pencemaran nama baik melalui kegiatan jual beli di media *online* aparat penegak hukum yang masih awam mengenai perbuatan hukum media sosial seperti *instagram* sehingga menyulitkan memproses tersangka tindak pidana pencemaran nama baik dalam transaksi jual beli di media sosial. Hambatan lainnya seperti sarana dan prasarana yang mendukung kinerja aparat penegak hukum tidak memadai untuk mengungkap terjadinya pencemaran nama baik dalam kegiatan jual-beli di media sosial. Upaya hukum yang dilakukan terhadap pencemaran nama baik dalam kegiatan jual beli *online* penyelesaian sengketa secara damai yaitu negosiasi, mediasi dan konsiliasi.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Pencemaran Nama Baik, Media Online

## ABSTRACT

*Social media is widely used for a variety of activities, among others, to disseminate information, communication and commerce. The number of users who make a lot of promising market opportunity, it is no wonder many businesses online shop instagram utilize social media for business. Problem in this thesis is the legal protection of personal data of customers of defamation through the buying and selling in media online, the barriers to conduct legal protection of personal data of customers of defamation through the buying and selling on media online as well as legal remedies whether the customer against libel in buying and selling in the media online. This study the authors use normative legal research methods to obtain conclusions about the legal protection of personal data of customers of defamation through the buying and selling in social media is still not able to provide legal protection to personal data of consumers/customers, although it has been government action such as giving appeal to the public to be cautious in buying and selling activities in online media. Obstacles to the conduct of legal protection of personal data of customers of defamation through the buying and selling activities in online media of law enforcement officers who are still ignorant about the legal act of social media like instagram making it difficult to process criminal suspects libel in buying and selling on social media, Other obstacles such as facilities and infrastructure that supports the performance of law enforcement officers is inadequate to reveal the occurrence of defamation in the buying and selling activities on social media. Legal efforts against defamation in online trading activities of peaceful resolution of disputes is negotiation, mediation and conciliation*

Keywords: Legal Protection, Defamation, Media Online

## LATAR BELAKANG

Indonesia, berdasarkan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 (selanjutnya disebut UUD 1945) merupakan negara hukum. Prinsip Negara Hukum adalah menjamin perlindungan hukum yang berintikan kebenaran dan keadilan. Negara wajib menjamin hak-hak hukum warga negaranya. Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.<sup>1</sup>

Teknologi informasi dan komunikasi saat ini sedang mengarah kepada konvergensi yang memudahkan kegiatan manusia sebagai pencipta, pengembang dan pengguna teknologi itu sendiri. Salah satunya dapat dilihat dari perkembangan media sosial yang sangat pesat seperti *facebook*, *instagram*, *twitter*, *path* dan berbagai media sosial lainnya. Media sosial sebagai suatu media informasi dan komunikasi elektronik telah banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, antara lain untuk menyebarkan informasi, untuk komunikasi dan perdagangan.

Tidak dapat dipungkiri penggunaan media sosial sekarang ini mulai bergeser fungsinya menjadi sebuah lahan usaha yang cukup menggiurkan. Salah satu media sosial yang saat ini paling banyak dijadikan sarana untuk melakukan kegiatan perdagangan adalah *instagram*. Media sosial yang fokus awalnya adalah untuk berbagi foto dan video kini telah menjelma menjadi sebuah media untuk menjual barang dan jasa.

Menurut blog resmi *instagram* penggunaannya lebih dari 300 (tiga ratus) juta diseluruh dunia.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987), hlm. 25.

<sup>2</sup> Liputan 6.com. Instagram vs Twitter, Mana Lebih Populer, (12 Agustus 2015), <http://mliputan6.com/teknop/read/2169386/instagra.-vs-twitter-mana-lebih-populer>.

Di Indonesia pengguna *instagram* meningkat drastis sebesar 215%.<sup>3</sup> Berdasarkan informasi data *Global Web Index* di tahun lalu, *instagram* mampu mengalahkan *Twitter*, *Facebook*, dan juga *Pinterest* dalam menarik penggunaannya.<sup>4</sup>

Jumlah pengguna yang banyak membuat peluang pasarnya sangat menjanjikan, maka tidak heran banyak para pelaku usaha *online shop* yang memanfaatkan media sosial *instagram* ini untuk bisnis. Terlebih lagi cara berjualan di media sosial *instagram* cukup efektif dan mudah. Pelaku usaha yang ingin membuat *online shop* cukup membuat *account* dengan cara registrasi dengan mengisi data yang terdiri dari *email*, *username*, *password*. Dengan mengisi data dan mengikuti proses selanjutnya maka *account instagram* sudah terdaftar dan para *online shop* yang menjual barang dapat langsung mengunggah foto produk yang akan dijual dan mencari pembeli sebanyak-banyaknya dengan cara mengikuti (*follow*) para pengguna *instagram*. Semakin banyak mengikuti (*follow*) para pengguna *instagram* maka, akan semakin banyak pula yang akan melihat barang atau jasa yang ditawarkan oleh *online shop*. Jika cocok maka para pengguna *instagram* yang berminat akan barang atau jasa yang ditawarkan akan menghubungi kontak yang biasa tertera di *account online shop* untuk melakukan transaksi jual beli.

Pelaksanaan jual beli melalui media sosial *instagram* ini dalam praktiknya menimbulkan beberapa permasalahan, dari pihak pembeli misalnya pembeli yang seharusnya bertanggung jawab untuk membayar sejumlah harga dari produk barang atau jasa yang dibelinya, tapi tidak melakukan pembayaran, atau pembeli mengirimkan bukti transfer palsu. Dari pihak penjual misalnya tidak mengirim barang setelah uang ditransfer, barang yang dikirim rusak dan penjual tidak mau bertanggung jawab.

Namun pada umumnya banyak permasalahan yang berasal dari pembeli, sehingga menyebabkan

<sup>3</sup> Portal CBN. Pengguna Internet Indonesia Kuasai Media Sosial di 2015, (12 Agustus 2015) <http://portal.cbn.net.id/cbprtl/cybertech/detail.aspx>.

<sup>4</sup> *Ibid*.

para *online shop* memberlakukan sistem *blacklist customer* bagi calon konsumen yang tidak menjadi pembeli, yang mengirimkan bukti transfer palsu. *Blacklist customer* adalah memasukkan calon konsumen ke dalam daftar nama konsumen yang memiliki catatan buruk sehingga calon konsumen tidak bisa lagi membeli barang di *online shop* tersebut. Namun tidak semua *online shop* memberlakukan sistem *blacklist customer* terhadap para calon konsumennya yang melakukan pembatalan secara tiba-tiba.

Sistem *blacklist customer* yang diterapkan beberapa *online shop* di media sosial *instagram* pada praktiknya menimbulkan permasalahan. Banyak *online shop* yang kemudian mempublikasikan data para calon konsumen yang tidak jadi membeli barang atau tidak jadi menggunakan jasa dan berujung penghinaan.

Didalam Pasal 27 ayat (3) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur mengenai penghinaan dan pencemaran nama baik yaitu “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”

Ancaman pidananya ditentukan dalam Pasal 45 ayat (1) yang memiliki rumusan “setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1), ayat (3), atau ayat (4) dipidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1000.000.000,00 (satu miliar rupiah)”

Berdasarkan arti dan uraian-uraian di atas, maka penulis tertarik menuangkannya dalam bentuk penulisan hukum atau tesis **“PERLINDUNGAN HUKUM DATA PRIBADI PELANGGANDARI PENCEMARAN NAMA BAIK MELALUI KEGIATAN JUAL-BELI DI MEDIA ONLINE”**

#### PERNYATAAN MASALAH

Perkembangan teknologi informasi semakin mendorong munculnya berbagai kegiatan yang

dilakukan masyarakat melalui kecanggihan teknologi informasi salah satunya internet. Salah satu kegiatan di dunia maya antara lain transaksi jual beli secara *online*. Dengan adanya internet pembeli dapat melihat langsung barang yang diperdagangkan dalam dunia maya, membayarnya dengan transfer bank dan hanya menunggu beberapa saat hingga barang itu tiba.

Akan tetapi dalam hal ini, kegiatan jual beli yang dilakukan para pihak melalui media *online*, terjadi delik pencemaran nama baik yang dapat merugikan orang lain. Seperti yang dilakukan oleh *online shop* yang bernama *phiphi\_house* yang mengunggah foto yang berisi gabungan obrolan *phiphi\_house* dengan calon konsumen melalui *LINE* dan juga foto calon konsumen melalui media sosialisasi *instagram*, hal tersebut dilakukan karena calon konsumen tersebut tidak jadi membeli dan juga tidak mentransfer pembayaran sesuai yang disepakati dan dalam foto yang di unggah *phiphi\_house* disertai dengan keterangan dibawahnya, yaitu:

“Another hit n run case. Mbak ini ga punya duit tapi pingin gaya, mbak itu hijab dicopot aja ya, ga cocok samakelakuan mbak ya, semoga mbak dapat balasan yang setimpal ya”

#### PERTANYAAN PENELITIAN

1. Bagaimana perlindungan hukum data pribadi pelanggan dari pencemaran nama baik melalui kegiatan jual-beli di media *online*?
2. Apa sajakah hambatan-hambatan dalam melakukan perlindungan hukum data pribadi pelanggan dari pencemaran nama baik melalui kegiatan jual-beli di media *online*?
3. Upaya hukum apakah yang dapat dilakukan pelanggan terhadap pencemaran nama dalam kegiatan jual-beli di media *online*?

#### PENDEKATAN TEORI

Menurut pendapat Philipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif.<sup>5</sup> Perlindungan hukum yang preventif bertujuan

<sup>5</sup> Philipus M. Hadjon, *Op.Cit.*, hlm.2.

untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah berikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.<sup>6</sup>

Patut dicatat bahwa upaya untuk mendapatkan perlindungan hukum tentunya yang diinginkan oleh manusia adalah ketertiban dan keteraturan antara nilai dasar dari hukum yakni adanya kepastian hukum, kegunaan hukum serta keadilan hukum, meskipun pada umumnya dalam praktek ketiga nilai dasar tersebut bersitegang, namun haruslah diusahakan untuk ketiga nilai dasar tersebut bersamaan.<sup>7</sup>

Fungsi primer hukum, yakni melindungi rakyat dari bahaya dan tindakan yang dapat merugikan dan menderitakan hidupnya dari orang lain, masyarakat maupun penguasa. Di samping itu berfungsi pula untuk memberikan keadilan serta menjadi sarana untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat. Perlindungan, keadilan, dan kesejahteraan tersebut ditujukan pada subyek hukum yaitu pendukung hak dan kewajiban, tidak terkecuali kaum wanita.<sup>8</sup>

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkan suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut:<sup>9</sup>

### 1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat

<sup>6</sup> Maria Alfons, "Implementasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-produk Masyarakat Lokal Dalam Perspektif Hak Kekayaan Intelektual, Ringkasan Disertasi Doktor, (Malang: Universitas Brawijaya, 2010), hlm. 18.

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> Supanto, *Perlindungan Hukum Wanita*, (12 Agustus 2015) <http://staff.hukum.uns.ac.id/>,

<sup>9</sup> Rena Yulia, *Viktimologi Perlindungan Hukum Terhadap Korban Kejahatan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 51.

besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

### 2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini.

Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

Salah satu bentuk wujud dari tanggung jawab yang harus diemban oleh negara Indonesia sebagai Negara Hukum untuk memberikan perlindungan maksimal pada seluruh aktivitas pemanfaatan teknologi dan Informasi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yaitu dengan dibentuknya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Kepastian hukum yang kuat akan membuat seluruh aktivitas pemanfaatan teknologi dan informasi di dalam negeri terlindungi dengan baik dari potensi kejahatan dan penyalahgunaan teknologi.

Era globalisasi telah membawa perubahan di berbagai bidang kehidupan, termasuk perkembangan teknologi dan informasi dan komunikasi

yang memegang peranan penting dalam pembangunan. Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah perilaku masyarakat dan peradaban manusia secara global. Perkembangan teknologi informasi telah menyebabkan perubahan sosial secara signifikan berlangsung demikian cepat.

#### METODE PENELITIAN

Metode penulisan penulisan tesis ini menggunakan metode penelitian hukum normatif didukung dengan data sekunder yaitu “bahan pustaka yang berupa data dasar yang dalam penelitian digolongkan sebagai data sekunder yang mencakup bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tertier”.<sup>10</sup> Oleh karena tesis ini menggunakan pendekatan normatif dengan menjawab pokok permasalahan dengan menggunakan data sekunder yang diperoleh dari kepustakaan.

Dalam penelitian hukum normatif, maka sumber data yang paling utama adalah data sekunder atau bahan pustaka. Data sekunder dalam penulisan ini meliputi:<sup>11</sup>

1. Bahan hukum primer adalah “bahan-bahan yang memiliki kekuatan hukum mengikat terhadap masyarakat”.<sup>12</sup> Adapun yang termasuk bahan hukum primer yaitu:
  - a. Undang-Undang Dasar 1945
  - b. KUHP
  - c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
2. Bahan hukum sekunder adalah “bahan-bahan yang memberikan informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan isi sumber primer dan implementasinya”.<sup>13</sup> Bahan hukum sekunder dalam penulisan tesis ini, seperti:
  - a. Philipus M. Hadjon yang berjudul *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*
  - b. Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji yang berjudul *Penelitian Hukum Normatif*

<sup>10</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1994), hlm. 24.

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> *Ibid.*, hlm. 24-25.

c. Moeljatno yang berjudul *Asas-asas Hukum Pidana*

3. Bahan hukum tersier adalah “bahan-bahan yang memberikan petunjuk ataupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder”,<sup>14</sup> atau disebut juga bahan penunjang diantaranya buku pegangan, buku petunjuk, ensiklopedia, indeks, artikel, kamus, penerbitan pemerintah, sumber biografi, dan sumber geografi.

Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu menggambarkan gejala-gejala di lingkungan masyarakat terhadap suatu kasus yang diteliti, pendekatan yang dilakukan yaitu pendekatan kualitatif yang merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif.<sup>15</sup> Digunakan pendekatan kualitatif oleh penulis bertujuan untuk mengerti atau memahami gejala yang diteliti.<sup>16</sup> Penulis melakukan penelitian dengan tujuan untuk menarik asas-asas hukum (“*rechtsbeginselen*”) yang dapat dilakukan terhadap hukum positif tertulis maupun hukum positif tidak tertulis.<sup>17</sup>

#### HASIL PENELITIAN

1. **Perlindungan Hukum Data Pribadi Pelanggan dari Pencemaran Nama Baik Melalui Kegiatan Jual-Beli Di Media Online.**

Dalam pembahasan ini, risiko yang dihadapi salah satu pihak adalah pencemaran nama baik dalam kegiatan jual beli di salah satu media sosial seperti *instagram*. Secara umum pencemaran nama baik adalah tindakan mencerminkan nama baik seseorang dengan cara menyatakan sesuatu baik melalui lisan ataupun tulisan. Pencemaran nama baik dikenal dengan istilah penghinaan yang dimana menyerang nama baik dan kehormatan seseorang, bukan dalam arti seksual sehingga orang itu merasa dirugikan. Menurut Oemar Seno Adji, “pencemaran nama baik sebagai menyerang kehormatan atau nama baik (*aanranding ofgeode naam*)”<sup>18</sup>

<sup>14</sup> *Ibid.*, hlm. 25.

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm. 32.

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> *Ibid.*, hlm. 252.

<sup>18</sup> Oemar Seno Adji, *Perkembangan Delik Pers di Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 1990), hlm.

Inti dari pencemaran nama baik adalah menyerang (*aanranden*) nama baik (*goeden naam*) dan kehormatan (*eer*) orang lain dengan menuduhkan perbuatan tertentu (*een feif*). Pencemaran nama baik sangat erat kaitannya dengan kata penghinaan. Dimana penghinaan itu sendiri memiliki pengertian perbuatan menyerang nama baik dan kehormatan seseorang. Sasaran dalam pencemaran nama baik pun dapat digolongkan menjadi:<sup>19</sup>

1. Terhadap pribadi perorangan
2. Terhadap kelompok atau golongan
3. Terhadap suatu agama
4. Terhadap orang yang sudah meninggal
5. Terhadap para pejabat yang meliputi pegawai negeri, kepala negara atau wakilnya

Dalam pembahasan ini, perlindungan hukum terhadap data pribadi pelanggan dari pencemaran nama baik melalui kegiatan jual-beli di media *online*, melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Mengenai penghinaan atau pencemaran nama baik diatur dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yakni dalam Pasal 27 ayat (3) jo. Pasal 45 ayat (1).

Pasal 27 ayat (3) dinyatakan bahwa “setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau menstransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya informasi elektronik dan/atau dokumen yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik.”

Kemudian dalam Pasal 45 ayat (1) menyatakan bahwa “setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1), ayat (2), ayat (3) atau Ayat (4) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar).”

Pada Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tidak memuat bentuk-bentuk penghinaan atau pencemaran nama baik, memuat kualifikasi dari tindak pidana penghinaan atau pencemaran nama baik sebagaimana dinyatakan dalam Pasal tersebut di atas yakni dilakukan dengan cara “mendistribusikan

dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diakses”. Namun di dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik tidak terdapat penjelasan mengenai apa yang dimaksud dengan “mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diakses”.

Menurut pertimbangan Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 2/PUU-VII/2009, menjelaskan sebagai berikut:<sup>20</sup>

- 1) Mendistribusikan yaitu menyebarkan melalui sarana/media elektronik ditujukan kepada orang-orang tertentu yang dikehendaki.
- 2) Mentransmisikan yaitu memasukkan informasi ke dalam jaringan media elektronik yang bisa diakses publik oleh siapa saja yang tidak dibatasi oleh tempat dan waktu (kapan saja dan dimana saja).
- 3) Akses adalah kegiatan melakukan interaksi dengan Sistem Elektronik yang berdiri sendiri atau dalam jaringan.
- 4) Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange* (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, telecopy, atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode, akses, simbol atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.
- 5) Dokumen Elektronik adalah setiap Informasi Elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau Sistem Elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode, akses, simbol atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

<sup>19</sup> *Ibid*

<sup>20</sup> Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 2/PUU-VII/2009, hlm. 89.

Khususnya pengaturan perlindungan data pribadi yang secara spesifik dalam media sosial seperti *instagram* terdapat dalam Pasal 26 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang menyatakan bahwa:

- (1) Kecuali ditentukan lain oleh Peraturan Perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan.
- (2) Setiap Orang yang dilanggar haknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan Undang-Undang ini.

Menurut pendapat Philipus M. Hadjon bahwa “perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif”.<sup>21</sup> Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah berikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan “untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan”.<sup>22</sup>

Patut dicatat bahwa upaya untuk mendapatkan perlindungan hukum tentunya yang diinginkan oleh manusia adalah ketertiban dan keteraturan antara nilai dasar dari hukum yakni adanya kepastian hukum, kegunaan hukum serta keadilan hukum, meskipun pada umumnya dalam praktek ketiga nilai dasar tersebut bersitegang, namun haruslah diusahakan untuk ketiga nilai dasar tersebut bersamaan.<sup>23</sup>

Fungsi primer hukum, yakni melindungi rakyat dari bahaya dan tindakan yang dapat merugikan dan menderitakan hidupnya dari orang lain, masyarakat maupun penguasa. Di samping itu berfungsi pula untuk memberikan keadilan serta menjadi sarana untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh

rakyat. “Perlindungan, keadilan, dan kesejahteraan tersebut ditujukan pada subyek hukum yaitu pendukung hak dan kewajiban, tidak terkecuali kaum wanita”.<sup>24</sup>

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum terhadap data pribadi pelanggan dari pencemaran nama baik melalui kegiatan jual-beli di media *online*, dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut:

### 1. Sarana perlindungan hukum preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subjek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

Perlindungan hukum preventif terhadap data pribadi pelanggan dari pencemaran nama baik melalui kegiatan jual-beli di media *online*, membutuhkan peran pemerintah dalam memberikan himbauan/penyuluhan melakukan kegiatan di media *online* riskan dengan pencemaran nama baik yang dapat merugikan konsumen/nasabah. Salah satu himbauan/penyuluhan terhadap masyarakat mengenai agar dalam melakukan kegiatan jual beli di media sosial seperti *instagram* dengan itikad baik.

Di Indonesia, seleksi terhadap pelaku usaha *online* sangat penting dilakukan untuk transaksi melalui internet agar hak-hak konsumen dilindungi khususnya untuk menghindari adanya pelaku usaha *online* yang palsu, fiktif dan juga agar lebih menjamin agar barang yang dikirim ke konsumen sesuai dengan spesifikasi yang ditawarkan melalui internet.

<sup>21</sup> Philipus M. Hadjon, *Op.Cit.*, hlm 2.

<sup>22</sup> Maria Alfons, “Implementasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-produk Masyarakat Lokal Dalam Perspektif Hak Kekayaan Intelektual, Ringkasan Disertasi Doktor, (Malang: Unlversitas Brawijaya, 2010), hlm. 18.

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> Supanto, Perlindungan Hukum Wanita, terdapat disitus “<http://supanto.staff.hukum.uns.ac.id/>”, diakses pada tanggal 07 Januari 2011.

Undang-undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah mengatur bahwa pemerintah atau masyarakat dapat membentuk lembaga sertifikasi keandalan yang berfungsi memberikan sertifikasi terhadap pelaku usaha dan produk yang ditawarkan secara elektronik.<sup>25</sup>

Sertifikasi keandalan tersebut dapat sebagai bukti bahwa pelaku usaha yang melakukan perdagangan secara elektronik layak melakukan usahanya setelah melalui penilaian dan audit dari suatu badan yang berwenang. Telah dilakukannya sertifikasi keandalan atas sebuah *website* tersebut ditunjukkan dengan adanya logo sertifikasi berupa *trust mark* pada *home page* pelaku usaha tersebut.

## 2. Sarana perlindungan hukum represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

Perlindungan hukum secara represif terhadap data pribadi pelanggan dari pencemaran nama baik melalui kegiatan jual-beli di media *online*, memproses

hukum terhadap pelaku usaha yang dilapor oleh konsumen/nasabah telah melakukan pencemaran nama baik di media sosial seperti *instagram* dengan ketentuan perundang-undangan.

Selain itu, peran serta masyarakat dapat mencoba melaporkan tindak pidana pencemaran nama baik dalam transaksi jual beli di media sosial yang dialami sendiri dengan cara;

- a. Catat semua data si penjual tersebut, nomor telepon, alamat, foto dan lainnya.
- b. Copy semua bukti seperti transaksi dan lainnya.
- c. Laporkan dan berikan semua bukti tersebut ke kepolisian yang terdekat.

Ketentuan Pasal 41 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan peran serta masyarakat, antara lain:<sup>26</sup>

1. Masyarakat dapat berperan meningkatkan pemanfaatan Teknologi Informasi melalui penggunaan dan Penyelenggaraan Sistem Elektronik dan Transaksi Elektronik sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini.
2. Peran masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diselenggarakan melalui lembaga yang dibentuk oleh masyarakat.
3. Lembaga sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat memiliki fungsi konsultasi dan mediasi.

## 2. Hambatan-hambatan Dalam Melakukan Perlindungan Hukum Data Pribadi Pelanggan dari Pencemaran Nama Baik Melalui Kegiatan Jual-Beli di Media Online

### 1. SDM Aparat Penegak Hukum

Aparat penegak hukum yang menangani kasus-kasus di media *online* hendaklah yang memahami dan mengerti serta dilatih untuk itu. Hal tersebut penting untuk mencegah aparat penegak hukum penerima laporan atau penyidik yang kemudian ditunjuk tidak mengerti dan memahami mengenai aplikasi media sosial seperti *instagram*.

Sumber daya manusia (SDM) aparat penegak hukum sangat berperan dalam memproses tersangka tindak pidana pencemaran nama baik dalam

<sup>26</sup> *Ibid.*, Pasal 40 ayat (1), (2), (3).

<sup>25</sup> Indonesia, *Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, UU No. 11, LN No. 58 tahun 2008, TLN No. 4843, Pasal 10 ayat (1).



transaksi jual beli di media sosial. Hal ini, menjadi sebuah kendala dalam upaya penanggulangan apabila SDM aparat penegak hukum tidak memahami dan mengerti dalam memproses tersangka tindak pidana pencemaran nama baik dalam transaksi jual beli di media sosial. Sehingga apabila, jika penyidikan dihentikan, dikarenakan kurang alat bukti ataupun unsur pidananya tidak terpenuhi maka aparat penegak hukum harus memberikan Surat Penghentian Penyidikan (SP3) kepada tersangka.

Didalam pemeriksaan pengadilan, SDM Hakim juga dapat menjadi sebuah kendala upaya penanggulangan terhadap tindak pidana pencemaran nama baik dalam transaksi jual beli di media sosial, yaitu Hakim salah menerapkan Pasal terhadap pelaku usaha yang berakibat putusan bebas terhadap terdakwa.

## 2. Minimnya sarana dan prasarana

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi khususnya internet telah membawa pengaruh besar terhadap perkembangan masyarakat, baik terhadap masyarakat kecil maupun masyarakat yang luas. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi membawa perubahan kehidupan dari yang hanya bersifat nyata (*real*) ke realitas baru yang bersifat dunia maya (*virtual*),<sup>27</sup> seolah olah dunia menjadi kecil dan tidak terbatas, sehingga penggunaan teknologi dapat digunakan untuk bertransaksi jual beli.

Dengan semakin berkembangnya transaksi jual beli di media *online* saat ini dengan cara dan metode yang gampang diakses melalui internet serta dapat bertransaksi di rumah, maka transaksi jual beli ini menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat. Dengan tingkat teknologi canggih yang dimiliki pelaku usaha di media *online* sangat mempengaruhi aparat penegak hukum dalam memberantas tindak pidana pencemaran nama baik dalam transaksi jual beli di media sosial. Adapun sarana dan prasarana teknologi yang dimiliki terdapat di situs aparat penegak hukum Indonesia tidak dapat melakukan

pemblokiran terhadap media sosial yang dianggap kerap melakukan kejahatan maupun pelanggaran. Untuk membuktikan para pelaku tindak pidana pencemaran nama baik dalam transaksi jual beli di media sosial terutama yang berhubungan dengan program-program dan data-data komputer, sarana aparat penegak hukum belum memadai karena belum ada komputer forensik. Fasilitas ini diperlukan untuk mengungkap data digital serta merekam dan menyimpan bukti-bukti berupa *soft copy*, seperti *image*, program, dan sebagainya.

Dalam hal ini Polri masih belum mempunyai fasilitas *forensic computing* yang memadai. Fasilitas *forensic computing* yang akan didirikan Polri diharapkan akan dapat melayani 3 (tiga) hal penting yaitu pengumpulan bukti (*evidence collection*), analisis forensik (*forensic analysis*), saksi ahli (*expert witness*).<sup>28</sup>

Akhirnya setelah diketahui beberapa hambatan upaya perlindungan terhadap tindak pidana pencemaran nama baik dalam transaksi jual beli di media sosial seperti yang telah diuraikan diatas maka peran pemerintah dapat melengkapinya agar dapat meminimalisir terjadinya tindak pidana pencemaran nama baik dalam transaksi jual beli di media sosial, yang diatur dalam ketentuan Pasal 40 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang menyatakan:<sup>29</sup>

1. Pemerintah memfasilitasi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
2. Pemerintah melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan Informasi Elektronik dan Transaksi Elektronik yang mengganggu ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
3. Pemerintah menetapkan instansi atau institusi yang memiliki data elektronik strategis yang wajib dilindungi.

<sup>28</sup> Andi Ahmad Madina, *Prospek Penanganan Cyber Crime Dalam Kerangka Kerjasama Keamanan Uni Eropa*, (Skripsi Universitas Hasanuddin, Makassar, 2003), hlm. 32.

<sup>29</sup> Indonesia, UU No. 11 Tahun 2008, Op. Cit., Pasal 40.

<sup>27</sup> Penipuan media Online dan Komitmen Aparat”www.medanbisnisdaily.com, diakses tanggal 20 Januari 2015.

4. Instansi atau institusi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus membuat Dokumen Elektronik dan rekam cadang elektroniknya serta menghubungkannya ke pusat data tertentu untuk kepentingan pengamanan data.
5. Instansi atau institusi lain selain diatur pada ayat (3) membuat Dokumen Elektronik dan rekam cadang elektroniknya sesuai dengan keperluan perlindungan data yang dimilikinya.
6. Ketentuan lebih lanjut mengenai peran Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Setelah adanya peran pemerintah dalam melengkapi kendala dalam sarana dan prasarana yang ditemukan aparat penegak hukum, diharapkan aparat penegak hukum dapat bekerja dengan efektif untuk meminimalisir terjadinya tindak pidana pencemaran nama baik dalam transaksi jual beli di media sosial serta dapat memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan jual beli melalui *online*.

### 3. Upaya Hukum yang Dilakukan Pelanggan Terhadap Pencemaran Nama Dalam Kegiatan Jual-Beli Di Media Online

Upaya hukum yang dilakukan pelanggan terhadap pencemaran nama dalam kegiatan jual-beli di media *online* dapat dilakukan melalui penyelesaian sengketa dapat dibagi menjadi dua, yaitu melalui jalur Pengadilan (Litigasi) dan melalui jalur penyelesaian sengketa di luar Pengadilan/ Alternatif penyelesaian sengketa (non litigasi).

#### 1. Melalui jalur Litigasi

Sebagai bentuk perlindungan hukum yang diberikan pemerintah dalam hal pengembangan Teknologi Informasi melalui infrastruktur hukum dan pengaturannya sehingga pemanfaatan Teknologi Informasi dilakukan secara aman dengan memperhatikan nilai-nilai agama dan sosial budaya masyarakat Indonesia.<sup>30</sup>

<sup>30</sup> Huala Adolf, *Apek-aspek Negara dalam Hukum Internasional*, cetakan III, (Jakarta: Rajawali Pers, 2002), hlm. 87.

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memuat sanksi yang diberlakukan kepada penyelenggara sistem elektronik (pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara Negara, orang, badan usaha, dan/ atau masyarakat) pada bab VIII Pasal 38 dan Pasal 39 Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu dalam Pasal 38 ayat (1) menyatakan “setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian”.

Dapat diartikan bahwa setiap orang tersebut sebagai konsumen internet yang mengalami kerugian dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara sistem elektronik yaitu pelaku usaha yang memiliki situs internet sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Jika yang dirugikan adalah masyarakat sesuai Pasal 38 ayat (2) Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga memperbolehkan untuk diadakannya gugatan secara perwakilan terhadap pihak penyelenggara sistem elektronik yang berakibat merugikan masyarakat. Dalam Pasal 45 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan ancaman pidana paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,- (satu miliar rupiah) terhadap setiap orang yang melanggar ketentuan Pasal 28 ayat (1) mengenai penyebaran berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik.

Pelaku dapat terkena hukuman penjara selama enam tahun dan denda maksimal satu miliar rupiah. Dengan adanya Pasal 27 Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ini tentu saja harus lebih diperhatikan oleh pemilik situs yang tidak bisa kabur dari tanggung jawab hanya dengan mencantumkan *disclaimer* yang menyatakan tidak bertanggung jawab atas keakuratan isi *website*-nya.<sup>31</sup>

<sup>31</sup> Merry Magdalena, *UU ITE : Don't be the Next Victim*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2009), hlm. 29.

Tahap-tahap penyidikan terhadap kasus pidana yang berkaitan dengan transaksi elektronik juga diatur dalam pada Pasal 43 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Penyidikan dapat dilakukan oleh Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan Pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik.

Dalam Pasal 43 diatur mengenai wewenang penyidik yang diantaranya adalah:<sup>32</sup>

#### Ayat (5)

- a. Menerima laporan atau pengaduan dari seseorang tentang adanya tindak pidana berdasarkan ketentuan Undang-Undang ini;
- b. Memanggil setiap barang atau pihak lainnya untuk didengar dan/atau diperiksa sebagai tersangka atau saksi sehubungan dengan adanya dugaan tindak pidana di bidang terkait dengan ketentuan Undang-Undang ini;
- c. Melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana berdasarkan ketentuan Undang-Undang ini;
- d. Melakukan pemeriksaan terhadap Orang dan/atau Badan Usaha yang patut diduga melakukan tindak pidana berdasarkan Undang-Undang ini;
- e. Melakukan pemeriksaan terhadap alat dan/atau sarana yang berkaitan dengan kegiatan Teknologi Informasi yang diduga digunakan untuk melakukan tindak pidana berdasarkan Undang-Undang ini;
- f. Melakukan penggeledahan terhadap tempat tertentu yang diduga digunakan sebagai tempat untuk melakukan tindak pidana berdasarkan ketentuan Undang-Undang ini;
- g. Melakukan penyegelan dan penyitaan terhadap alat dan atau sarana kegiatan

Teknologi Informasi yang diduga digunakan secara menyimpang dari ketentuan Peraturan Perundang-undangan;

- h. Meminta bantuan ahli yang diperlukan dalam penyidikan terhadap tindak pidana berdasarkan Undang-Undang ini; dan/atau
- i. Mengadakan penghentian penyidikan tindak pidana berdasarkan Undang-Undang ini sesuai dengan ketentuan hukum acara pidana yang berlaku.

#### Ayat (6)

Dalam hal melakukan penangkapan dan penahanan, penyidik melalui penuntut umum wajib meminta penetapan ketua pengadilan negeri setempat dalam waktu satu kali dua puluh empat jam.

#### Ayat (7)

Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkoordinasi dengan Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia memberitahukan dimulainya penyidikan dan menyampaikan hasilnya kepada penuntut umum.

#### Ayat (8)

Dalam rangka mengungkap tindak pidana Informasi Elektronik dan Transaksi Elektronik, penyidik dapat bekerja sama dengan penyidik negara lain untuk berbagi informasi dan alat bukti.

Keberadaan lembaga litigasi yang juga disebut *first and the last resort* dalam penyelesaian sengketa, dimana sebagai *first and the last resort* diharapkan keberadaan lembaga litigasi yaitu pengadilan menjadi tujuan utama pencarian keadilan, yang dapat menghasilkan kepastian hukum dalam menyelesaikan sengketa yang ada. Peran hakim di pengadilan, maupun lembaga yang bergerak di bidang penyelesaian pencemaran nama baik. Keberadaan pedoman putusan hakim ini juga dipandang dapat memberikan pembaruan atas hukum yang ada, termasuk manakala belum ada peraturan hukum yang secara spesifik mengatur tentang hal yang ada.

<sup>32</sup> *Ibid.*

Namun demikian dalam model penyelesaian sengketa jalur litigasi ini belum dapat mengakomodasi efektivitas dan efisiensi dalam proses penyelesaian sengketa, karena lambatnya proses penyelesaian sengketa, biaya yang mahal khususnya dalam sengketa transaksi perdagangan. Namun demikian hukum tetap memiliki kewajiban dalam mengakomodasikan terpenuhinya perlindungan hukum, sebagai bentuk dari tanggung jawab hukum terhadap hak subjek hukum, dimana dalam hal ini ialah para pelaku kontrak elektronik dalam penyelesaian sengketa kontrak elektronik.

Oleh karenanya, karena terdapat keprihatinan atas persoalan yang dihadapi oleh lembaga litigasi, melatarbelakangi adanya lembaga non litigasi alternatif penyelesaian sengketa yang menggunakan mekanisme yang hidup dalam masyarakat dimana bentuk dan macamnya bervariasi baik secara musyawarah, perdamaian, penyelesaian adat dan cara-cara lain yang disesuaikan dengan wilayah masyarakat tersebut berada.

## 2. Melalui jalur non litigasi

Penyelesaian sengketa transaksi bisnis secara elektronik di Indonesia menggunakan beberapa prinsip yang diatur dalam peraturan Perundang-undangan yaitu :

- a. Prinsip kesepakatan para pihak, tercantum dalam Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa bahwa dalam hal para pihak telah menyetujui bahwa sengketa diantara mereka akan diselesaikan melalui arbitrase dan para pihak telah memberikan wewenang, maka arbiter berwenang menentukan dalam putusannya mengenai hak dan kewajiban para pihak jika hal ini tidak diatur dalam perjanjian mereka. Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 menyatakan bahwa para pihak berhak menentukan pilihan hukum yang akan berlaku terhadap penyelesaian sengketa yang mungkin atau telah timbul antara para pihak.
- b. Prinsip kebebasan memilih cara-cara penyelesaian sengketa, terdapat dalam Pasal 18 ayat

(4) Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif. Penerapan pilihan hukum tersebut adalah tidak mungkin dilakukan mengingat sifat dasar dari transaksi elektronik yang secara mayoritas menggunakan jenis kontrak baku.

- c. Prinsip kebebasan memilih hukum, yang terdapat dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa para pihak memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi Transaksi Elektronik internasional yang dibuatnya.
- d. Prinsip pengedepanan penyelesaian sengketa menggunakan Hukum Nasional, terdapat dalam Pasal 2 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik berlaku untuk setiap Orang yang melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam Undang-undang ini, baik yang berada di wilayah hukum Indonesia maupun di luar wilayah hukum Indonesia, yang memiliki akibat hukum di wilayah hukum Indonesia dan/atau di luar wilayah hukum Indonesia dan merugikan kepentingan Indonesia.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan berkaitan dengan transaksi elektronik di dunia maya lebih banyak dipilih karena tidak terlalu banyak memakan waktu, biaya dan tidak terlalu banyak formalitas-formalitas yang pada hakikatnya merupakan suatu model penyelesaian sengketa yang diharapkan oleh para pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik. Penyelesaian sengketa secara damai antara lain negosiasi, mediasi dan konsiliasi.

Negosiasi adalah penyelesaian sengketa secara damai dimana para pihak berhadapan langsung tanpa ada keikutsertaan pihak ketiga. Sedangkan mediasi dan konsiliasi adalah penyelesaian sengketa secara damai dimana ada turut campur pihak

ketiga. Perbedaan antara konsiliasi dan mediasi terletak pada aktif tidaknya pihak ketiga dalam mengusahakan para pihak untuk menyelesaikan sengketa. Apabila dilihat dari sifatnya, penyelesaian sengketa secara damai ini merupakan hal yang ideal mengingat keadilan muncul dari para pihak.

Pencemaran nama baik dalam kegiatan jual beli di media sosial seperti *instagram*, yang menjadi sengketa bagi pihak pelaku usaha dengan konsumen/pelanggan cenderung tidak memerlukan bantuan pihak ketiga untuk penyelesaiannya mengingat biaya yang dikeluarkan untuk membayar jasa pihak ketiga akan lebih besar daripada obyek yang disengketakan. Dalam hal ini proses negosiasi tepat digunakan dan dilakukan secara langsung antara penjual dan pembeli, baik melalui pertemuan secara fisik apabila domisili keduanya saling berdekatan maupun melalui surat menyurat (*e-mail*) jika kedua belah pihak berjauhan. Penyelesaian sengketa secara damai harus disertai kesukarelaan dari para pihak, tanpa kesukarelaan tidak mungkin penyelesaian sengketa secara damai dapat berjalan lancar.

Penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan melalui lembaga arbitrase, hal ini termasuk dalam penyelesaian sengketa secara adversarial yang melibatkan suatu lembaga. Arbitrase pada dasarnya berbentuk lembaga non Negara atau swasta untuk menyelesaikan sengketa secara cepat. Hukum di Indonesia yang mengatur tentang Arbitrase adalah Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pada prinsipnya pemeriksaan perkara di arbitrase melalui 3 tahapan, yaitu : pertama, tahap persiapan untuk mempersiapkan segala sesuatunya guna sidang pemeriksaan perkara, kedua tahap pemeriksaan tahap mengenaikalannya sidang pemeriksaan perkara, mulai dari awal pemeriksaan peristiwanya, proses pembuktian sampai dijatuhkan putusan oleh arbiter dan tahap ketiga pelaksanaan tahap untuk merealisasikan putusan arbiter yang final dan mengikat.<sup>33</sup> *“Arbitration is a procedur whereby a controversy is a*

*submitted to a person or person other than courts of a final, a binding decision”*<sup>34</sup>

Dapat diketahui pengertian arbitrase adalah prosedur dimana sebuah sengketa yang disampaikan kepada seseorang atau orang lain dari pengadilan keputusan final, mengikat. Arbitrase juga merupakan penyerahan sengketa secara sukarela kepada pihak ketiga yang netral. Pihak ketiga ini bisa individu, arbitrase terlembaga atau arbitrase sementara (*ad hoc*). Badan arbitrase dewasa ini semakin populer. Arbitrase semakin banyak digunakan dalam menyelesaikan sengketa dagang nasional maupun Internasional.

Kekurangan dari digunakannya penyelesaian sengketa melalui arbitrase diantaranya adalah mahal. Hal ini disebabkan pihak yang bersengketa harus membayar honor dari arbiter yang menyelesaikan sengketa. Proses dan prosedur arbitrase tidaklah mudah, oleh karena itu hanya masyarakat pada stratifikasi sosial tertentu yang dapat memanfaatkan. Di Indonesia penyelesaian sengketa melalui arbitrase hanya bisa dilakukan pada sengketa yang bersifat dagang (*commercial dispute*) hal ini ditegaskan dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang No.30 Tahun 1999.

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia yang dapat digunakan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa selain melalui arbitrase juga dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang merupakan salah satu senjata sah konsumen yang paling kuat selain UU ITE. BPSK dibentuk oleh pemerintah tetapi bukan merupakan bagian dan institusi kekuasaan kehakiman. Didalam transaksi elektronik selalu berkaitan dengan pelaku usaha dan konsumen. BPSK merupakan salah satu model penyelesaian sengketa yang cenderung digunakan dalam hal sengketa konsumen. Dalam menyelesaikan sengketa konsumen dibentuk Majelis minimal 3 (tiga) dengan dibantu seorang panitera dan putusan BPSK bersifat

<sup>33</sup> Bambang Sutyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Yogyakarta: Citra Media, 2006), hlm. 120.

<sup>34</sup> *Ibid.*

final dan mengikat. BPSK wajib menjatuhkan putusan selama-lamanya 21 (duapuluh satu) hari sejak gugatan diterima dan keputusan BPSK wajib dilaksanakan pelaku usaha dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah putusan diterimanya atau apabila keberatan dapat mengajukan kepada pengadilan negeri dalam jangka waktu 14 (empat belas hari). Pengadilan Negeri yang menerima keberatan pelaku usaha memutus perkara tersebut dalam jangka waktu 21 hari sejak diterimanya keberatan tersebut. Selanjutnya kasasi pada putusan pengadilan negeri ini diberi jangka waktu 14 hari untuk mengajukan kasasi kepada Mahkamah Agung. Keputusan Mahkamah Agung wajib dikeluarkan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak permohonan kasasi.<sup>35</sup>

Pasal 4 ayat (3) Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 menyatakan “Dalam hal disepakati penyelesaian sengketa melalui arbitrase terjadi dalam bentuk pertukaran surat, maka pengiriman teleks, telegram, faksimili, *e-mail*, atau dalam bentuk sarana komunikasi lainnya, wajib disertai dengan suatu catatan penerimaan oleh para pihak”. Jadi, berdasarkan UU No.30 Tahun 1999 diberikan kemungkinan dipergunakannya *e-mail* dalam proses penyelesaian sengketa meskipun baru dalam tahap penyampaian surat. Selain kata “*e-mail*” adanya kata “bentuk sarana komunikasi lainnya” dalam ketentuan tersebut dapat dijadikan dasar hukum pelaksanaan arbitrase secara *online*. Namun di Indonesia sampai saat ini belum diterapkan arbitrase *online* sesuai yang tersirat dalam Pasal 4 ayat (3) Undang-Undang No.30 Tahun 1999 tersebut.

## KESIMPULAN

1. Perlindungan hukum data pribadi pelanggan dari pencemaran nama baik melalui kegiatan jual-beli di media sosial masih belum dapat memberikan perlindungan hukum terhadap data pribadi konsumen/pelanggan dengan alasan faktor keberadaan media sosial *Instagram* sangat mudah diakses, memiliki tampilan yang rapi seperti katalog, dan mempunyai

fitur yang bisa menjangkau ke orang banyak melalui *smartphone*. Biaya relatif, adalah ketika dengan mengeluarkan biaya untuk berpromosi di *Instagram*, *online seller* merasa lebih menguntungkan daripada mengeluarkan biaya untuk berpromosi dengan media lain (poster, baliho, spanduk, *banner*, dan sebagainya), selain itu *lifestyle envy*, adalah ketika peneliti mendapatkan bahwa *Instagrammer* merupakan salah satu media yang bisa memicu timbulnya *lifestyle envy*, ini adalah keadaan di mana pengguna menginginkan hidup seperti yang divisualkan dari foto-foto pengguna lainnya.

2. Hambatan-hambatan dalam melakukan perlindungan hukum data pribadi pelanggan dari pencemaran nama baik melalui kegiatan jual-beli di media *online* terdapat dalam sumber daya manusia aparat penegak hukum yang masih awam mengenai perbuatan hukum di media sosial seperti *instagram* sehingga menyulitkan memproses tersangka tindak pidana pencemaran nama baik dalam transaksi jual beli di media sosial. Selain itu, hambatan lainnya seperti sarana dan prasarana yang mendukung kinerja aparat penegak hukum tidak memadai untuk mengungkap terjadinya pencemaran nama baik terhadap data pribadi konsumen/pelanggan melalui kegiatan jual-beli di media sosial.
3. Upaya hukum yang dilakukan pelanggan terhadap pencemaran nama baik dalam kegiatan jual-beli di media *online* melalui penyelesaian sengketa secara damai antara lain negosiasi, mediasi dan konsiliasi diluar pengadilan (non litigasi). Negosiasi adalah penyelesaian sengketa secara damai dimana para pihak berhadapan langsung tanpa ada keikutsertaan pihak ketiga. Sedangkan mediasi dan konsiliasi adalah penyelesaian sengketa secara damai dimana ada turut campur pihak ketiga. Sedangkan melalui litigasi menjadi tujuan utama pencarian keadilan, yang dapat menghasilkan kepastian hukum dalam menyelesaikan sengketa yang ada

<sup>35</sup> Bambang Sutiyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Online Dispute Resolution dan Pemberlakuannya di Indonesia*, *Mimbar Hukum*, Vol. 20 No.2, (Yogyakarta, FH.UGM, 2008), hlm 238.

Dari Kesimpulan di atas dapat, penulis memberikan saran:

1. Perlu dilakukan sosialisasi UUIITE sehingga masyarakat dapat memahami dan mengetahui perihal tentang keabsahan perjanjian melalui Internet tersebut. Dalam hal ini sosialisasi dimaksudkan juga agar masyarakat dapat melaksanakan kegiatan jual beli online ini sesuai dengan aturan yang berlaku dan juga agar terdapat persamaan persepsi, sehingga tidak terdapat kendala dalam penerapannya.
2. Diharapkan Pemerintah, agar melegalisasi setiap website resmi yang melakukan transaksi bisnis secara elektronik seperti di negara Singapura melalui Lembaga Sertifikasi Keandalan (LSK) dikenal dengan nama *Case Trust* yang merupakan sistem untuk melindungi konsumen dalam transaksi perdagangan dengan tatap muka dan konsumen dalam transaksi melalui website. Untuk pelaku usaha online *Case Trust* menerbitkan satu jenis akreditasi yang disebut *Case Trust Basic*. Agar dapat memperoleh akreditasi tersebut pelaku usaha pemohon harus lolos uji penilaian (*pass assessment*) yang dilakukan oleh *Case Trust*. Jika pelaku usaha online berhasil lolos dari tahap uji penilaian tersebut, maka berhak memperoleh stempel atau logo TrustSg sebagai tanda keandalan sehingga konsumen dapat yakin bahwa konsumen berbelanja ditempat yang benar.
3. Pemerintah seyogyanya memberikan pengawasan yang lebih ketat lagi bagi para pihak yang melakukan transaksi elektronik ini yaitu dengan jalan melakukan/mewajibkan diadakannya suatu pendaftaran terhadap segala kegiatan yang menyangkut kepentingan umum didalam lalu lintas elektronik tersebut, termasuk pendaftaran atas usaha-usaha elektronik (*e-business*) yang berupa *virtual shops* ataupun *virtual services* lainnya dan kewajiban terdaptarnya seorang pembeli dalam sebuah perusahaan penyelenggaraan sistem pembayaran sehingga proses transaksinya dapat berjalan lancar dan tidak ada satu pihak

pun yang merasa dirugi

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Adji, Oemar Seno. *Mass Media dan Hukum*. cet.2. Jakarta: Erlangga, 1997.
- \_\_\_\_\_. *Perkembangan Delik Pers di Indonesia*. Jakarta: Erlangga, 1990.
- Adolf, Huala. *Apek-aspek Negara dalam Hukum Internasional*, cetakan III. Jakarta: Rajawali Pers, 2002.
- Barkatullah, Abdul Halim dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Dharmmesta, BS, Irawan. *Manajemen Pemasaran Modern*, edisi 2. Yogyakarta: Liberti, 1990.
- Ding, Julian. *E-commerce : Law and Office*. Malaysia: Sweet and maxwell, 1999.
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987.
- Halim, M. et.al, *Menggugat Pasal-Pasal Pencemaran Nama Baik*. Jakarta: LBH Pers, 2009.
- Magdalena, Merry. *UU ITE : Don't be the Next Victim*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- Makarim, Edmon. *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: Gravindo Persada, 2000.
- Mamudji, Sri. *Metode Penulisan dan Penelitian Hukum*. Depok: Badan Penerbit Alumni, 2005.
- Moeljatno, *Asas-asas Hukum Pidana*. Jakarta: Bina Aksara, 1987.
- Mudzakir. *Delik Penghinaan dalam Pemberitaan Pers Mengenai Pejabat Publik*. Jakarta: Dictum 3, 2004.
- Oetomo, Jakob. *Sejarah Sosial Media*. Jakarta: Yayasan OBOR Indonesia, 2006.
- Prodjodikoro, Wirjono. *Tindak-Tindak Pidana Tertentu di Indonesia*. Jakarta: Refika Aditama, 2003.
- Purbo, Onno W. dan Aang Arif Wahyudi. *Mengenal e-Commerce*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001.
- Raharjo, Agus. *Cybercrime Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2002.

Riswandi, Budi Agus *Hukum dan Internet di Indonesia*. Yogyakarta: VII Press, 2003.

Sanusi, M. Arsyid. *E-commerce (Hukum dan Solusinya)*. Jakarta: PT. Mitra Grafika Sarana, 2001.

Sitompul, Josua. *Cyberspace, Cybercrimes, Cyberlaw Tinjauan Aspek Hukum Piadana*. Jakarta: PT. Tatanusa, 2012.

Subekti, R. *Aneka Perjanjian (cetakan ketujuh)*. Bandung: Alumni, 1985.

Sutiyoso, Bambang *Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Yogyakarta: Citra Media, 2006.

Ustadiyanto, Ryeke. *Framework e-commerce*. Yogyakarta: Andi Offcet, 2001.

Yahya, M. *Segi-segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni, 1986.

#### Media Elektronik

<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/perdagangan-elektronik-e-commerce.html?m=1> bahan diakses tanggal 4 April 2015

[http://id.m.wikipedia.org/wiki/Perdagangan\\_elektronik/](http://id.m.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik/) bahan diakses tanggal 4 April 2015

“Penipuan media Online dan Komitmen Aparat”, terdapat disitus [www.medanbisnisdaily.com](http://www.medanbisnisdaily.com), diakses tanggal 20 Januari 2015.

Liputan6.com. Instagram vs Twitter, Mana Lebih Populer, (12 Agustus 2015) <http://m.liputan6.com/tekno/read/2169386/instagram-vs-twitter-mana-lebih-populer>.

Portal CBN. Pengguna Internet Indonesia Kuasai Media Sosial di 2015, (12 Agustus 2015) <http://portal.cbn.net.id/cbprtl/cybertech/detail.aspx>.

“<http://supanto.staff.hukum.uns.ac.id/>”, diakses pada tanggal 07 Januari 2011.

“Pengertian Online Shop”, terdapat disitus <http://teknoinfo.web.id/undang-undang-baru-di-indonesia/>

“Definisi Blacklist Customer”, terdapat disitus <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=90455&val=5001>

Supanto, Perlindungan Hukum Wanita, terdapat disitus “<http://supanto.staff.hukum.uns.ac.id/>”, diakses pada tanggal 07 Januari 2011.

Wahyono, Online [www.Sejarah-Internet](http://www.Sejarah-Internet) (diakses tanggal 10 Mei 2013).

#### Makalah

Alfons, Maria “Implementasi Perlindungan Indikasi Geografis Atas Produk-produk Masyarakat Lokal Dalam Perspektif Hak Kekayaan Intelektual, Ringkasan Disertasi Doktor. Malang: Universitas Brawijaya, 2010.

Madina Andi Ahmad. *Prospek Penanganan Cyber Crime Dalam Kerangka Kerjasama Keamanan Uni Eropa*. Skripsi Universitas Hasanuddin, Makassar, 2003.

Sutiyoso, Bambang. *Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Online Dispute Resolution dan Pemberlakuannya di Indonesia*, *Mimbar Hukum*, Vol. 20 No.2. Yogyakarta, FH.UGM, 2008.

#### Perundang-undangan

Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, UUNo. 11 Tahun 2008.

Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8, LN No. 42 tahun 2001, TLN No. 1999.