

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melalui analisis dan pembahasan terhadap permasalahan yang dikaji, dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Ulasan konsumen baik positif maupun negatif telah menjadi bagian penting dari proses transaksi dan pembentukan reputasi pelaku usaha. Hak konsumen untuk menyampaikan pendapat, termasuk keluhan atau kritik terhadap layanan dan produk, merupakan bagian dari Hak Asasi Manusia yang dijamin oleh hukum nasional maupun internasional. Dalam konteks hukum positif Indonesia, hak ini ditegaskan dalam Pasal 4 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), serta diperkuat oleh jaminan konstitusional dan ketentuan internasional seperti DUHAM dan ICCPR. Data pengaduan dari Kementerian Perdagangan dan BPKN membuktikan tingginya permasalahan transaksi digital, terutama yang berasal dari sektor *E-commerce*. Hal ini menunjukkan perlunya regulasi yang lebih spesifik dan responsif dalam mengatur penyampaian ulasan konsumen, terutama untuk menangani potensi ulasan negatif palsu atau bermuatan fitnah. Konsumen wajib menyampaikan ulasan secara jujur, berdasarkan pengalaman nyata, dan tidak boleh mengandung unsur fitnah, kebohongan, atau niat menjatuhkan secara tidak adil. Ulasan yang tidak

sesuai fakta dapat dikenai sanksi hukum berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), khususnya Pasal 27A dan Pasal 45.

2. Perlindungan reputasi pelaku usaha menjadi hal yang sangat penting untuk dijaga. Meskipun konsumen memiliki hak untuk memberikan ulasan, termasuk ulasan negatif, pelaku usaha juga memiliki hak hukum untuk mempertahankan nama baik dan citranya dari informasi yang tidak benar, bersifat fitnah, atau merugikan secara tidak adil. Hukum positif di Indonesia, melalui UU ITE dan KUHPerdara, telah memberikan dasar perlindungan bagi pelaku usaha atas pencemaran nama baik yang dilakukan melalui media digital. Namun demikian, upaya hukum bukan satu-satunya jalan. Langkah penyelesaian di luar jalur hukum (non-litigasi), seperti penjelasan secara terbuka, merespons dengan sikap yang sopan dan penggunaan teknologi digital untuk memantau ulasan juga menjadi solusi penting dalam menjaga kepercayaan konsumen dan menyelesaikan konflik secara bijak. Dalam hal ini, peran *Platform* digital sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) sangat krusial untuk menjaga keseimbangan antara hak berekspresi konsumen dan perlindungan terhadap reputasi pelaku usaha. Oleh karena itu, persoalan ini tidak cukup dipahami hanya dari perspektif kebebasan berpendapat, melainkan harus ditempatkan dalam konteks tanggung jawab hukum dan etika digital. Pendekatan ini bertujuan agar pelaksanaan hak oleh satu pihak tidak melanggar atau merugikan hak pihak lainnya.

B. Saran

1. Perluasan Regulasi Khusus

Pemerintah perlu merumuskan regulasi yang lebih spesifik, komprehensif, dan adaptif yang secara langsung mengatur tata kelola ulasan konsumen dalam transaksi *Online*. Regulasi tersebut harus mencakup mekanisme verifikasi ulasan agar hanya pengalaman autentik yang dapat dipublikasikan, serta ketentuan hukum yang mengatur secara tegas batas antara kritik konstruktif dan ulasan yang mengandung fitnah atau kebohongan. Selain itu, perlu diatur pula sanksi yang proporsional dan berkeadilan bagi setiap pihak yang terbukti menyalahgunakan hak kebebasan berpendapat secara tidak bertanggung jawab, baik melalui penyebaran ulasan palsu maupun tindakan pembungkaman terhadap kritik yang sah. Regulasi ini harus selaras dengan prinsip perlindungan konsumen sekaligus perlindungan reputasi pelaku usaha.

2. Peningkatan Literasi Digital dan Hukum

Pemerintah, akademisi, dan pelaku industri digital perlu bersinergi dalam meningkatkan literasi digital dan hukum masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan hak dan kewajiban sebagai konsumen maupun pelaku usaha di ruang digital. Edukasi ini sebaiknya meliputi aspek etika dalam memberikan ulasan, batasan kebebasan berekspresi sesuai dengan koridor hukum, serta jalur penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh apabila terjadi pelanggaran. Literasi ini penting agar konsumen mampu menggunakan hak berpendapat secara bertanggung jawab, dan pelaku

usaha juga memahami batas-batas perlindungan hukum yang dapat mereka tuntutan ketika reputasinya dirugikan oleh ulasan yang tidak berdasar.

3. Penguatan Peran *Platform* Digital

Platform E-commerce sebagai penyedia ruang transaksi dan media penyampaian ulasan konsumen, harus turut memikul tanggung jawab dalam menjaga keseimbangan hak konsumen dan pelaku usaha. Mereka perlu menyediakan sistem moderasi ulasan yang adil, transparan, dan dapat diakses oleh kedua belah pihak untuk melakukan klarifikasi atau pengajuan keberatan. Sistem tersebut juga harus mampu menyaring ulasan yang mengandung unsur kebohongan, ujaran kebencian, atau fitnah, tanpa menghilangkan ulasan yang sah dan bersifat membangun. Di samping itu, *Platform* sebaiknya menyediakan saluran penyelesaian sengketa internal yang cepat dan ramah pengguna, sehingga permasalahan dapat diselesaikan terlebih dahulu di tingkat *Platform* sebelum berlanjut keranah hukum.

4. Harmonisasi antara Perlindungan Konsumen dan HAM

Dalam menyusun kebijakan yang mengatur ulasan negatif dalam transaksi *Online*, negara perlu memperhatikan keseimbangan antara aspek perlindungan konsumen dengan prinsip-prinsip Hak Asasi Manusia. Perlindungan hukum tidak boleh hanya menitikberatkan pada kepentingan ekonomi dan stabilitas pasar, tetapi juga harus menjamin hak fundamental setiap individu untuk menyatakan pendapat, memperoleh

keadilan, serta tidak menjadi korban dari penyalahgunaan kebebasan berekspresi. Oleh karena itu, pendekatan yang mengintegrasikan nilai-nilai HAM dalam kebijakan perlindungan konsumen akan menciptakan ruang digital yang lebih adil, demokratis dan, berkeadaban.