

BAB II

ANALISIS PUTUSAN BEBAS STELLA DALAM PERKARA NOMOR 658/PID.SUS/2021/PN.SBY DITINJAU DARI TEORI PERLINDUNGAN KONSUMEN

2.1. Kronologis Perkara Nomor 658/Pid.Sus/2021/Pn Sby tentang

Pencemaran Nama Baik

Kronologi adalah ilmu yang berkaitan dengan perhitungan waktu tentang rentetan suatu kejadian atau peristiwa.³¹ Melalui penyusunan kronologi dapat diketahui tentang hal-hal apa saja yang dapat menyebabkan suatu kejadian atau peristiwa dapat terjadi. Dengan mengetahui kronologi, maka upaya penyelidikan untuk mengetahui penyebab suatu peristiwa dapat terjadi dapat dilakukan dengan mudah.

Dalam sebuah perkara hukum pidana, mengetahui kronologi adalah hal wajib yang perlu diketahui oleh hakim. Hakim akan menggunakan rangkaian kronologi guna membuat sebuah pertimbangan hukum. Meskipun begitu, tidak semua peristiwa yang terdapat dalam kronologi yang akan dijadikan dasar pertimbangan hakim. Hanya peristiwa hukumlah yang akan digunakan oleh hakim dalam sebuah pertimbangan guna menjatuhkan sebuah putusan.

Peristiwa hukum pidana sering pula disebut tindak pidana (*delict*) ialah suatu perbuatan atau rangkaian perbuatan yang dapat dikenakan hukum pidana.³²

³¹ Heryanti, *Pengantar Ilmu Sejarah*, Program Studi Pendidikan Sejarah Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang, Palembang, 2017, h. 93

³² Sunyanto, *Pengantar Hukum Pidana*, Penerbit Deepublish, Sleman, 2018, h. 20

Sebuah peristiwa hukum dapat dinyatakan sebagai suatu peristiwa pidana jika memenuhi unsur pidana objektif dan unsur pidana subjektif. Unsur pidana objektif adalah suatu tindakan atau perbuatan yang bertentangan dengan hukum dan daiatur ancaman hukum bagi yang melakukan. Unsur pidana subjektif adalah perbuatan atau tindakan yang berakibat tidak dikehadaki oleh undang-undang.³³

Putusan Nomor 658/Pid.Sus/2021/Pn Sby untuk selanjutnya disebut sebagai perkara aquo adalah perkara UU ITE tentang pencemaran nama baik yang diperiksa dan diputus oleh majelis hakim Pengadilan Negeri Surabaya. Terdakwa dalam kasus ini adalah Stella Monica Hendrawan anak dari Stevanus Hendrawan untuk selanjutnya disebut sebagai Stella. Stella dalam hal ini didakwa telah melakukan perbuatan pidana pencemaran nama baik melalui media elektronik

Pada perkara aquo, penulis merangkum peristiwa pidana yang terjadi dalam kasus Stella sehingga Stella harus menjalani proses pemeriksaan di Pengadilan. Kronologi kasus Stella bermula saat Stella menjadi konsumen di Klinik L'Viors dengan melakukan perawatan kecantikan di klinik tersebut. Merasa tidak puas dengan hasil pelayanan yang diberikan, Stella kemudian mengunggah hasil perawatan yang dialami di media sosial Instagram. Unggahan tersebut kemudian dikomentari oleh *followers* Stella melalui *Direct Message* (DM) Instagram. DM tersebut yang berisi tentang respon *follower* Stella di Instagram kemudian diunggah oleh Stella menjadi 3 konten Story Instagram berkaitan dengan pengalaman dirinya dan teman temannya mengenai perawatan pada Klinik L'viors, melalui akun instagram @stellamonica.h pada tanggal 29 Desember 2019 sebagai berikut:

³³ *Ibid*, h. 20-21

Pertama, percakapan Stella dengan Saksi Thio Dewi Kumala Wihardja. Pesan Saksi Thio Dewi Kumala Wihardja sebagai berikut *“hahaha kalau aku dah masuk sampah sejak sebulan pake stel. Gila wes habis 7jt malah jadi uajor. Dan ternyata... dokter disana itu dokter umm stel, bukan dr muka”*. Pesan tersebut memiliki arti, hahaha kalau aku sudah masuk sampah sejak sebulan pake, Stel. Gila udah abis 7 juta t malah jadi ancur. Dan ternyata... dokter disana itu dokter umum Stel, bukan dokter muka. Respon Stella, *“and ada lagi !!.....”* yang memiliki arti: dan ada lagi!

Kedua, percakapan Stella dengan Saksi Marsha Sashiko. Pesan Saksi Marsha Sashiko *“dulurku yo ngujok2i aku nde Ivoir, soale mukak e malah menjadi2 pas kesana, katae kondisi kulit kuna terburuk sepanjang hidup....”* yang memiliki Arti: saudaraku juga ngelarang aku ke Ivoir, soalnya mukanya malah menjadi-menjadi pas ke sana, katanya kondisi kulit kuna terburuk sepanjang hidup". Respon Stella *“dan sukanya dikit2 main suntik kl ada jerawat di dalem”* yang artinya: “dan sukanya sedikit-sedikit main suntik kalau ada jerawat di dalem”.

Ketiga, percakapan Stella dengan Saksi Adelina Wijaya Ajie. Pesan Saksi Adelina Wijaya Ajie *“Kebacot Kapanan wkt km post2 Ivior itu mayan lama to tk kira km cocok stel soale kadang itu dokter emang cocok-cocokan tapi ini wis banyak kasus gn mnrtku dee gak bener si dan kasian kalo cewe jadi kayak gini maksud tujuan mau buat muka bagus ga murah juga eh malah gitu gak genah belas se”* yang memiliki artinya: kelewatan kapan hari waktu kamu post-post Ivior itu lumayan lama kan kukira kamu cocok stel soalnya kadang tuh dokter emang cocok-cocokan tapi ini dah banyak kasus gini menurutku dia ga bener sih ga bener banget

dah. Respon Stella *““Aku gasukae ya, bilang e cream'e aman gak ada steroid, jelas2 ame gonta ngmg gak mungkin cream racikan gak ada steorid soale steroid itu sg bikin muka lbh cerah + gak gampang jerawat, iya!!!” L'VOIR muahal lin...”* yang memiliki arti: Aku ga sukanya ya, bilangnya creamnya aman ga ada steroid, jelas-jelas ame gonta ngomong ga mungkin cream racikan ga ada steroid soalnya steroid itu yang buat muka lebih cerah dan ga gampang jerawat, iya!!! L'VOIR mahal banget lin.

Ketiga postingan tersebut yang diunggah oleh Stella kemudian diketahui oleh saksi Jenifer Laurent Hussein selaku staf marketing Klinik L'iviors. Saksi Jenifer kemudian menyampaikan temuannya tentang postingan Stella di Instagram kepada pimpinan klinik. Pimpinan klinik L'IVIORS yang diwakili oleh saksi Irene Christilia Lee merasa dirugikan dengan adanya postingan story Stella. Irene menjelaskan bahwa dengan adanya postingan tersebut yang dilihat oleh banyak orang berpotensi menimbulkan ketidakpercayaan atau pemikiran negatif terhadap klinik L'IVIORS sehingga membuat reputasi klinik menjadi jelek dan konsumen tidak mau mendatangi klinik L'IVIORS kembali.

Atas dasar tersebut, pihak klinik yang diwakili oleh pengacara kemudian mengirimkan surat somasi kepada Stella. Stella disomasi dengan alasan bahwa telah mencemarkan nama baik Klinik L'IVIORS. Stella dituntut untuk memenuhi permintaan somasi dengan menerbitkan permintaan maaf di media masa (koran) minimal setengah halaman untuk tiga kali penerbitan berbeda hari.

Stella merasa keberatan dengan permintaan somasi yang dilayangkan terhadapnya. Kemudian Stella berinisiatif melakukan negosiasi agar permohonan

somasi diperingan, namun pihak klinik menolak hal tersebut. Pihak klinik kemudian melaporkan Stella kepada Kepolisian Daerah Jawa Timur untuk selanjutnya disebut Polda Jatim atas dugaan pelanggaran pasal 27 ayat (3) juncto pasal 45 ayat (3) UU ITE tentang pencemaran nama baik.

Laporan tersebut kemudian ditindaklanjuti oleh Polda Jatim. Pihak kepolisian kemudian melakukan serangkaian pemeriksaan terhadap Stella. Stella kemudian pada tanggal 7 Oktober 2020 ditetapkan menjadi tersangka oleh Polda Jatim. Berkas penetapan tersangka Stella kemudian dilimpahkan kepada Kejaksaan Tinggi Jawa Timur untuk selanjutnya disebut Kejati Jatim agar diajukan tuntutan ke pengadilan.

Jaksa mendakwa bahwa Stella telah sah dan meyakinkan melakukan pelanggaran sebagaimana yang diatur dalam ketentuan Pasal 27 ayat (3) jo Pasal 45 ayat (3) UU ITE. Atas perbuatannya tersebut, Stella dituntut oleh penuntut umum untuk dipenjara selama 1 tahun dan denda Rp 10.000.000,-

Majelis Hakim kemudian yang memeriksa dan mengadili perkara aquo, memberikan putusan yang berbeda dari permintaan penuntut umum. Majelis hakim menolak seluruh tuntutan penuntut umum. Majelis hakim memutuskan bahwa Stella tidak terbukti secara sah dan meyakinkan melakukan pelanggaran sebagaimana yang didakwakan oleh Penuntut Umum. Majelis hakim juga memerintahkan agar JPU memulihkan seluruh hak dan martabat Stella serta mengembalikan seluruh bukti-bukti kepada Stella.

2.2. Pertimbangan Hakim dalam Perkara Nomor 658/Pid.Sus/2021/Pn

Sby tentang Pencemaran Nama Baik

Pertimbangan Hakim menjadi bagi terpenting dalam menentukan sebuah keputusan perkara yang diperiksa dan diadilinya. Pertimbangan tersebut harus didasarkan pada alasan dan dasar hukum yang tepat dan benar. Menurut ketentuan Pasal 14 ayat (2) tentang UU Kekuasaan Kehakiman, hakim wajib menyampaikan pertimbangan tertulis terhadap perkara yang sedang diperiksa dan menjadi bagian tidak terpisahkan dari putusan yang dibuatnya.

Pada perkara aquo hakim menjatuhkan putusan kepada Stella dalam perkara tindak pidana pencemaran nama baik sebagai berikut:

MENGADILI:

1. Menyatakan Terdakwa Stella Monica Hendrawan Anak dari Stevanus Hendrawan tidak terbukti secara sah dan meyakinkan bersalah melakukan tindak pidana dalam dakwaan Penuntut Umum;
2. Membebaskan Terdakwa Stella Monica Hendrawan Anak dari Stevanus Hendrawan dari dakwaan Penuntut Umum;
3. Memulihkan hak Terdakwa dalam kemampuan, kedudukan, harkat serta martabatnya;
4. Menetapkan barang bukti berupa:
 - a. 1 (satu) buah akun Instagram dengan nama @stellamonica.h, 1 (satu) bendel kartu pasien klinik L?VIORS atas nama Stella

Monica Hendrawan dan 1 (satu) bendel bukti screenshot percakapan DM (Direct message) Instagram Terlampir dalam berkas perkara ;

- b. 1 (satu) unit HP Iphone XR warna merah IMEI 358798090546000 dan 358798090971661 dikembalikan kepada terdakwa ;
5. Membebaskan biaya perkara kepada negara

Putusan tersebut pada intinya menyatakan bahwa Stella dinyatakan bebas. Putusan bebas yaitu putusan yang menyatakan bahwa terdakwa yang dijatuhi putusan bebas atau bebas dari tuntutan hukum (*vrij spraak*) atau *acquittal*.³⁴ Dasar putusan bebas diatur dalam ketentuan Pasal 191 ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana (KUHAP) yang pada intinya menyatakan bahwa pengadilan berpendapat dari hasil pemeriksaan di sidang pengadilan kesalahan terdakwa atas perbuatan yang didakwakan kepadanya “tidak terbukti” secara sah dan meyakinkan.

Dalam perkara aquo, penulis akan menguraikan dasar pertimbangan hakim yang dijadikan dasar untuk menjatuhkan putusan bebbas kepada Stella. Pertama-tama, perlu dipahami terlebih dahulu mengenai dakwaan yang dijatuhkan kepada Stella dalam perkara aquo. Penuntut Umum mendakwa Stellah dengan dakwaan tunggal. Dakwaannya hanya tunggal digunakan apabila berdasarkan hasil

³⁴ Yahya Harahap, 2000, *Pembahasan Permasalahan dan Penerapan KUHAP*, Jakarta, Sinar Grafika, cetakan kedua, hlm. 347

penelitian terhadap materi perkara hanya satu tindak pidana saja yang dapat didakwakan.³⁵

Jaksa mendakwa Stella melanggar ketentuan pasal 27 ayat (3) Jo. Pasal 45 ayat (3) UU Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Adapun unsur-unsur yang termuat dalam ketentuan pasal tersebut adalah sebagai berikut:

1. Setiap Orang;
2. Dengan Sengaja dan Tanpa Hak;
3. Mendistribusikan dan \ atau mentransmisikan dan \ atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan \ atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan \ atau pencemaran nama baik;

Berdasarkan unsur-unsur yang ada, penuntut umum menuntut Stella untuk dijatuhi hukuman 1 tahun penjara. Tuntutan tersebut didasarkan bahwa Stella telah terbukti secara sah dan meyakinkan melanggar ketentuan Pasal 27 ayat (3) UU ITE tentang pencemaran nama baik.

Merespon dakwaan penuntut umum, tim penasehat hukum menyampaikan bantahan. Penasehat hukum menyampaikan bantahan yang pada intinya menyatakan bahwa Stella tidak terbukti secara sah dan meyakinkan melakukan tindak pidana pencemaran sebagaimana yang didakwakan oleh penuntut umum.

³⁵ Suyanto, *Hukum Acara Pidana*, Zifatama Jawa, Sidoarjo, 2018, h. 94

Atas dakwaan dan pembelaan baik yang dilakukan oleh penuntut umum dan penasehat hukum, serta menimbang bukti-bukti dan saksi-saksi yang diajukan kepengadilan, majelis hakim memberikan pertimbangan hukum sebagai berikut:

1. Unsur Setiap Orang.

Pertama adalah unsur setiap orang. Hakim pada perkara menyatakan dalam perkara aquo bahwa unsur setiap orang dalam perkara aquo sudah terpenuhi. Majelis hakim menyatakan bahwa setiap orang di sini adalah siapa aja yang dipandang sebagai subyek hukum penyanggah hak dan kewajiban yang kepadanya dapat dipertanggung jawabkan atas segala perbuatan yang dilakukan. Hal tersebut berdasarkan ketentuan pasal 1 angka 21 UU ITE yang pada intinya menyatakan bahwa menyebutkan yang dimaksud dengan orang adalah orang perseorangan baik warga negara Indonesia, warga negara asing maupun badan hukum.

Pertimbangan tersebut kemudian menggugurkan argumentasi penasehat hukum Stella yang menyatakan bahwa pelapor dalam perkara ini tidak mempunyai kewenangan untuk melaporkan terdakwa karena hal ini adalah delik aduan. Penasehatan hukum menyampaikan argumentasi bahwa pelaporan yang dalam hal ini adalah badan hukum tidak memiliki hak untuk menyampaikan laporan di kepolisian. Meskipun begitu, dalam pertimbangannya majelis hakim menyampaikan bahwa saksi Irene Christelia Lee yang menyatakan pada tanggal 19 februari 2020 melaporkan dengan surat kuasa dari saksi Rudi

sebagai pemilik Klinik L'VIORS hal tersebut dibenarkan oleh saksi Rudi Santoso yang mendapat kuasa dari Direktur L'VIORS Hanna Setiawan untuk menjalankan kepengurusan perusahaan sehingga menurut Majelis Hakim alasan Penasihat Hukum Terdakwa harus dikesampingkan.

Penulis sepakat terhadap pertimbangan hakim yang menyatakan bahwa badan hukum memiliki hak untuk menyampaikan laporan di kepolisian. Badan hukum termasuk subjek hukum, sebagai subjek hukum badan hukum mempunyai hak dan kewajiban menurut hukum atau segala pendukung hak dan kewajiban menurut hukum.³⁶ Jika mengacu pada teori kenyataan yuridis yang menyatakan bahwa badan hukum adalah merupakan kenyataan/realitas yuridis yang dibentuk dan diakui sama seperti manusia pribadi, kehendaknya dalam mempersamakan badan hukum dengan manusia terbatas sampai pada bidang hukum saja,³⁷ maka tindakan yang dilakukan oleh Klinik L'VIOR untuk melaporkan Stella adalah haknya sebagai subjek hukum.

2. Unsur Dengan Sengaja dan Tanpa Hak.

Kedua adalah unsur dengan sengaja dan tanpa hak. Majelis Hakim menyatakan bahwa unsur kedua yaitu dengan sengaja dan tanpa hak telah terpenuhi. Majelis Hakim dalam perkara aquo mendefinisikan bahwa "Sengaja" menurut MvT (*Memorie van Toelichting*) adalah

³⁶ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014, h. 53.

³⁷ Yati Nurhayati, *Pengantar Ilmu Hukum*, Penerbit Nusa Media, Bandung, 2020, h. 35.

menghendaki dan mengetahui (*willens en wetens*) sehingga dapat diartikan pelaku melakukan perbuatan dengan sengaja menghendaki perbuatan itu dan mengetahui atau menyadari tentang akibat dari apa yang dilakukan. Dengan demikian pengertian kesengajaan adalah sikap batin seorang pelaku yang diwujudkan dalam perbuatan yang akibatnya diinsyafi atau diketahui atau dimengerti oleh pelaku. Sedangkan definisi “tanpa hak” menurut majelis hakim adalah setiap perbuatan yang melanggar hak subyektif orang lain atau setiap perbuatan dilakukan tanpa ada kewenangan untuk itu. Pertimbangan tersebut juga dikuatkan oleh Mahkamah Konstitusi dalam Putusannya No.50\PUU VI\2008, menyatakan“ Bahwa unsur dengan sengaja dan tanpa hak merupakan satu kesatuan yang dalam tataran penerapan hukum harus dapat dibuktikan oleh penegak hukum. Unsur “dengan sengaja dan tanpa hak” berarti pelaku menghendaki dan mengetahui secara sadar bahwa tindakannya dilakukan tanpa hak, maksudnya pelaku tidak memiliki hak baik yang diberikan oleh perundang undang, perjanjian, atau alas hukum yang sah.

Pertimbangan hakim tersebut juga didasarkan pada alat bukti screenshot percakapan Direct Message (DM) yang Stella unggah di Instagram pribadinya @stellamonica.h. DM tersebut terdiri dari:

1. Gambar pada percakapan dengan saksi THIO DEWI KUMALA WIHARDJA dengan akun yang bernama @dewikumala dan kalimat yang ditulis Hahahaa kalau aku dah masuk sampah sejak sebulan

pake stel .gila wes habis 7jt malah jadi uajor. Dan ternyata.....
 Dokter disana itu dokter umum stel,bukan dr muka yang
 disisipkan kata kata yang ditulis oleh akun Instagram yang bernama
 @stellamonica.h yaitu and ada lagi.

2. Gambar percakapan dengan saksi MARSHA SASHIKHO dengan
 akun yang bernama @shashasui dari kalimat yang ditulis dulurku ya
 ngujok2i aku nde Ivior,soale mukak e malah menjadi2 pas
 kesana,katae kondisi kulit kuna terburuk sepanjang hidup..... dan
 disisipkan kata kata yang ditulis oleh akun Instagram yang bernama
 @Stellamonica.h yaitu Dan Sukanya dikit2 main suntik kl ada
 jerawat di dalem.

3. Gambar percakapan dengan saksi ADELINE WIJAYA ALIE dengan
 kalimat yang ditulis oleh akun yang diblur dan kalimat yang ditulis
 Kebacot wkt post2 Ivior ,itu mayan lama to,tk kira km cocok stel,
 soale kdg itu, dokter emg cocok2 an,tp ini wis banyak kasus
 gn,mnrtku dee gk bener si,dan kasian klo cewek jd ky gn, mksd tujuan
 mau buat muka apik , g murah jg ,eh malah gt ,gak genah belas se.....
 dan balasan percakapan yang ditulis oleh terdakwa dalam akun
 Instagram yang bernama @Stellamonica.h antara lain Aku gasukae
 ya, bilange cream e aman ga ada steroid soale steroid itu sg bikin
 muka lbh cerah + gak gampang jerawat ,iya!!! L' VIORS muahal
 lin....

Hakim berpendapat bahwa tindakan Stella yang mengunggah screenshot percakapan Direct Message (DM) tersebut adalah untuk sharing atau berbagi terhadap teman-teman di media sosial Instagram dan kondisi yang dialami terdakwa menjadi pasien di Klinik L'IVORS yang hasil pengobatan jerawat tidak sesuai yang diharapkan \ semakin pasrah atau kegagalan Klinik L' IVORS dalam menangani para pelanggannya. Akibatnya perbuatannya, Klinik L'VIORS yang diwakili oleh saksi IRENE CHRISTILIA LEE merasa dirugikan karena postingan story Instagram terdakwa banyak dilihat oleh orang banyak dapat menimbulkan ketidakpercayaan atau pemikiran yang negative terhadap Klinik L'IVORS sehingga membuat reputasi Klinik L' IVORS menjadi jelek dan customer tidak mau ke Klinik L'IVORS dan Klinik L'IVORS telah memperingatkan dan meminta Terdakwa untuk minta maaf. Dengan demikian, perbuatan terdakwa yang memposting percakapannya yang menyangkut Klinik L'IVORS dalam story Instagram di akun Instagram @stellamonica.h milik terdakwa dengan followers sekitar 2000 sehingga dapat dibaca oleh orang lain sebagai pengikutnya atau followers menunjukkan terdakwa sudah mengetahui dan menghendaki perbuatannya tersebut sedangkan terdakwa tidak mempunyai kewenangan untuk itu sehingga unsur dengan sengaja dan tanpa hak telah terpenuhi.

3. Unsur Mendistribusikan dan \ atau mentransmisikan dan \ atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan \ atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan \ atau pencemaran nama baik.

Unsur yang ketiga adalah unsur mendistribusikan dan \ atau mentransmisikan dan \ atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan \ atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan \ atau pencemaran nama baik. Hakim berpendapat bahwa mendistribusikan adalah tindakan seseorang untuk secara sengaja untuk menyebarkan luas suatu Informasi Elektronik atau Dokumen Elektronik kepada orang lain dalam jumlah banyak dan mentransmisikan adalah tindakan seseorang mengirimkan suatu informasi elektronik atau dokumen elektronik kepada pihak lain yang diketahui persis akan menerimanya melalui suatu system elektronik.

Perihal informasi elektronik, majelis hakim menyatakan bahwa suatu 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 sebagaimana yang diatur dalam ketentuan Pasal 1 ayat 4 UU ITE menyebutkan bahwa 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 system elektronik ,termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta,rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode, akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Perihal penghinaan dan/pencemaran nama baik, majelis hakim mendefinisikan Bahwa Penghinaan dan / atau pencemaran nama baik adalah tulisan maupun perkataan atau ucapan yang menyangkut penghinaan dan / atau pencemaran nama baik yang mana bahasa yang termuat dalam tulisan atau perkataan tersebut dapat menimbulkan perasaan rendah, dapat menimbulkan ketersinggungan serta dapat menimbulkan martabat seseorang jatuh baik lisan (ucapan) maupun tulisan.

Majelis hakim juga menyampaikan pertimbangan atas pembelaan dari penasehat hukum Stella mengenai unsur pencemaran dan penghinaan hanya dapat ditunjukan kepada orang bukan badan seperti Klinik L'VIORS. Atas pembelaan tersebut, Majelis Hakim telah ada perluasan penafsiran terhadap pelaku tindak pidana selain orang adalah badan hukum seperti disebutkan dalam pasal 1 angka 21 UU nomer 11 tahun 2018 tentang ITE sehingga menurut Majelis Hakim perluas penafsiran tersebut dapat diperlukan terhadap obyek dari tindak

pidana, oleh karena itu keberatan penasihat hukum dikesampingkan oleh mejelis hakim.

Majelis hakim juga memberikan pertimbangan berdasarkan fakta-fakta yang ada didalam persidangan. Majelis hakim berpendapat, unsur mendistribusikan dan mentransmisikan telah terpenuhi melalui tindakan Stella yang memposting tangkapan layar pecakapannya di Instagram sehingga dapat dilihat oleh orang lain.

Lebih lanjut perihal unsur muatan penghinaan dan pencemaran nama baik, berdasarkan pertimbangan hakim, unsur tersebut tidak terpenuhi. Tidak terpenuhinya unsur tersebut dikarenakan fakta bahwa Stella adalah adalah pasien dari Klinik L'VIORS yang mendapatkan tindakan perawatan serangkaian perawatan dan didukung berdasarkan bukti yang ada, maka majelis hakim menyimpulkan tindakan yang dilakukan oleh Stella adalah keluhan sebagai seorang pasien. Dengan demikian maka unsur penghinaan dan pencemaran nama baik tidak terbukti.

Berdasarkan pertimbangan hakim atas unsur-unsur tindak pidana yang termuat dalam ketentuan Pasal 27 ayat (3) UU ITE tentang Pencemaran Nama Baik, terhadap unsur penghinaan dan pencemaran nama baik tidak terbukti. Hakim dalam pertimbangannya menyatakan bahwa dengan tidak terbuktinya unsur penghinaan dan pencemaran nama baik, maka Stella haruslah dibebaskan dari seluruh dakwaan penuntut umum. Hakim juga memberikan pertimbangan bahwa karena Stella dibebaskan dari dakwaan, maka hak-hak serta martabat Stella harus dipulihkan.

2.3. Analisis Putusan Perkara Nomor 658/Pid.Sus/2021/Pn Sby tentang Pencemaran Nama Baik Ditinjau Dari Perspektif Perlindungan Konsumen

Putusan bebas yang diterima Stella dalam perkara aquo menjadi kemenangan atas pewujudan perlindungan hukum terhadap konsumen. Hakim dalam pertimbangan hukumnya menyatakan bahwa tindakan yang dilakukan Stella dalam melakukan transmisi elektronik bukanlah tindakan pencemaran nama baik melainkan sebuah tindakan keluhan. Atas pertimbangan tersebut, maka seluruh dakwaan yang ditujukan kepadanya menjadi gugur dan Stella dinyatakan bebas dari dakwaan penuntut umum.

Pertimbangan hakim yang menyatakan bahwa materi muatan yang terdapat dalam unggahan instratory milik Stella adalah sebuah perbuatan keluhan menjadi kunci utama dalam pemberian vonis bebas yang diterima Stella. Tindakan yang dilakukan oleh Stella tersebut dengan menyampaikan keluhan merupakan hak stella sebagai seorang konsumen. Hak tersebut diatur dalam ketentuan Pasal 4 angka (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang pada intinya menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Konsumen yang menyampaikan keluhan dalam dunia usaha merupakan hal yang wajar. Menurut Bell dan Luddington, keluhan konsumen (*customer complaint*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan

secara tertulis atau secara lisan.³⁸ Pendapat lain juga dikemukakan oleh Daryanto dan Setyabudi yang mendefinisikan Komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa atau produk.³⁹

Tindakan Klinik L'VIORS selaku pelaku usaha yang melaporkan Stella yang dalam hal ini adalah konsumen sungguhlah sangat disayangkan. Sebab, bagi pelaku usaha, merespon keluhan konsumen merupakan sebuah kewajiban. Kewajiban tersebut diatur dalam ketentuan pasal 7 huruf a, huruf b, huruf f dan huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pada intinya pasal-pasal tersebut mengatur sebagai berikut:

1. Huruf (a), pelaku usaha wajib beritikad baik dalam menjalankan usahanya;
2. Huruf (b), pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Huruf (f) pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
4. huruf (g), pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima.⁴⁰

³⁸ Gusti Ayu, et al, *Manajemen Kualitas*, Yayasan Cendika Mulia Mandiri, 2022, h. 104

³⁹ *Ibid*, h. 104

⁴⁰ Undang-Undang Nomro 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pelaku usaha yang mendapatkan respon berupa keluhan konsumen seharusnya mampu meresponnya dengan baik. Keluhan yang ada seharusnya diolah dan dapat dioptimalkan untuk kepentingan bisnis. Menurut Laboef menjelaskan terdapat tiga alasan mengapa keluhan konsumen dapat memberikan keuntungan, yaitu:

1. Keluhan memperlihatkan bidang-bidang yang membutuhkan perhatian dan perbaikan;
2. Keluhan adalah kesempatan kedua untuk memperbaiki pelayanan dan kepuasan terhadap pelanggan yang kecewa;
3. Keluhan merupakan suatu peluang untuk memperkuat loyalitas pelanggan.⁴¹

Melihat fakta bahwa keluhan konsumen adalah hak serta kewajiban pelaku usaha adalah mendengarkan hak atas keluhan, maka pelaku usaha harus mematuhi hak tersebut. Ditambah lagi bahwa pengelolaan keluhan yang baik juga akan berdampak bagi kelangsungan usaha.

Lebih lanjut, perihal keputusan hakim tersebut peneliti kaji berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ide dasar dari lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah karena konsumen berada dalam yang timpang dibandingkan dengan pelaku usaha maka konsumen wajib untuk dilindungi. Tujuan dari lahirnya hukum perlindungan konsumen adalah meniadakan tindakan sewenang-wenang yang justru dapat merugikan pelaku usaha hanya demi untuk

⁴¹ Gusti Ayu, et al, *Op.Cit*, h. 104

kepentingan perlindungan konsumen, begitu pula sebaliknya menjamin kepastian hukum bagi konsumen.⁴²

Kepastian hukum wajib untuk ditegakkan agar melindungi hak-hak konsumen, Dengan beralakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen beserta mekanisme perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang setara dengan pelaku usaha. Apabila hak-hak konsumen dilanggar oleh pelaku usaha, maka konsumen memiliki kewenangan untuk menggugat atau menuntut pelaku usaha.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun sampai dengan saat ini masih terdapat permasalahan dalam upaya perlindungan yang ada. Permasalahan-permasalahan yang ada akan menambah upaya penegak hukum tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin diketahui permasalahan perlindungan Konsumen antara lain yang berkaitan dengan struktur hukum, substansi hukum, budaya hukum dan aparatur birokrasi.⁴³

Berdasarkan pembahasan yang sudah dilakukan diatas, peneliti dalam perkara aquo menyimpulkan bahwa putusan yang diberikan oleh hakim sudah sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen. Hakim dalam perkara ini menegaskan bahwa tindakan yang dilakukan oleh Stella adalah hak Stella sebagai seorang konsumen. Hak tersebut sudah diatur dalam ketentuan peraturan perundang-

⁴² Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2004, hlm. 1.

⁴³ Sinaga, N. A., & Sulisrudatin, N. (2018). Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 5(2), h. 86-87

undangan sehingga pelaku usaha wajib untuk mendengarkan dan menerima keluhan atas barang/jasa yang dijualnya.

