

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Berdasarkan definisi yang dijabarkan dalam *Black's Law Dictionary*, konsep perlindungan konsumen bisa jelaskan sebagai suatu norma hukum yang memiliki tujuan agar tercipta kepastian dan perlindungan hukum bagi konsumen dalam penerapan penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa. Konsep perlindungan konsumen mengacu pada pemberian jaminan hukum kepada pihak konsumen sebagai upaya preventif maupun represif terhadap potensi kerugian yang mungkin timbul dalam proses pemenuhan kebutuhan hidupnya. Perlindungan ini mencerminkan peran hukum dalam memastikan hak-hak konsumen tidak dirugikan oleh individu atau kelompok yang tidak bertanggung jawab dalam kegiatan usaha atau kondisi pasar yang merugikan.

Penjelasan mengenai perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengemukakan bahwa perlindungan terhadap konsumen meliputi “*segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen*”. Sesuai dengan ketentuan Pasal tersebut yang menyatakan bahwa perlindungan

konsumen merupakan “segala upaya untuk menjamin kepastian hukum”, maka bisa dipahami bahwa esensi dari perlindungan konsumen adalah untuk melindungi pihak konsumen dari potensi tindakan sewenang-wenang atau tidak adil oleh pelaku usaha, yang bisa menimbulkan kerugian, terutama karena konsumen sering kali berada dalam posisi lebih lemah. Perlindungan ini meliputi segala aspek yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa, yang mencakup proses sejak sebelum konsumen memperoleh barang dan/atau jasa dimaksud, selama penggunaan atau pemanfaatannya sampai dengan akibat penggunaan barang atau jasa tersebut.²³

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan definisi mengenai perlindungan konsumen sebagai semua bentuk langkah hukum yang diselenggarakan guna memastikan adanya kejelasan dan kepastian hukum dalam pemenuhan serta perlindungan hak-hak konsumen. Secara konseptual ruang lingkup perlindungan konsumen dapat dibagi dalam dua kategori utama yaitu:

1. Perlindungan yang ditujukan untuk mengantisipasi adanya ketidaksesuaian barang atau jasa yang diberikan kepada konsumen berdasarkan apa yang telah disetujui dalam perjanjian;
2. Perlindungan yang dimaksudkan untuk mencegah penerapan klausul yang tidak adil terhadap konsumen.

²³ Agustinus Sihombing dkk. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Persaman Barat: Azka Pustaka. Hal. 25–26.

Setiap bentuk tindakan yang diupayakan yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tidak semata-mata bersifat preventif guna mencegah timbulnya kerugian, melainkan juga tindakan represif yang bertujuan memberikan pemulihan atau ganti kerugian atas pelanggaran hak-hak konsumen dalam seluruh aspek perlindungan. Maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan berbagai pendekatan yang mencakup:

1. Menciptakan suatu sistem perlindungan konsumen yang berbasis pada prinsip transparansi informasi serta menjamin tegaknya kepastian hukum dalam setiap transaksi konsumen;
2. Menjamin perlindungan hak dan kepentingan konsumen secara khusus, tanpa mengabaikan kepentingan yang sah dari para pelaku usaha;
3. Meningkatkan dorongan bagi pelaku usaha untuk memperbaiki mutu dan memenuhi standar barang maupun jasa yang mereka tawarkan.;
4. Menyediakan perlindungan yang dijamin secara hukum bagi konsumen terhadap praktik-praktik usaha yang bersifat curang dan menyesatkan;

5. Menyesuaikan pelaksanaan, pengembangan dan pengaturan dalam perlindungan konsumen dengan mekanisme perlindungan di bidang lain yang relevan.²⁴

Dalam hal ini, sesuai dengan ketentuan Pasal 64 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwasannya semua peraturan yang telah ditetapkan sebelum pengesahan undang-undang ini dan bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen tetap berlaku, kecuali dalam hal-hal yang secara khusus diatur oleh undang-undang ini atau apabila ketentuan tersebut tidak sejalan dengan prinsip yang diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.²⁵

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen dilaksanakan sebagai suatu upaya yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, yang mencakup masyarakat lokal, pelaku usaha, serta pihak pemerintah. Upaya yang dimaksud dilandaskan pada lima asas yang diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Asas Manfaat

Menekankan bahwa setiap tindakan, kebijakan, maupun regulasi yang diterapkan dalam proses pelaksanaan perlindungan konsumen

²⁴ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju. Hal. 7.

²⁵ Pasal 64 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

harus diharapkan untuk memberikan manfaat yang sebesar mungkin bagi konsumen maupun pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas Keadilan

Prinsip keadilan dalam konteks perlindungan konsumen menghendaki agar setiap subjek hukum, baik dari konsumen maupun sisi pelaku usaha, diberikan ruang yang setara dalam menjalankan serta memperoleh hak dan kewajiban secara seimbang.

Dalam praktiknya sengketa yang timbul dalam hubungan hukum antara konsumen tidak selalu disebabkan sepenuhnya kepada pelaku usaha. Sebab tidak jarang pula sengketa tersebut dipicu oleh rendahnya tingkat pemahaman konsumen terhadap hak dan kewajiban yang menjadi bagian pada dirinya, sehingga menimbulkan ketidakseimbangan dalam pelaksanaan hubungan hukum dimaksud.²⁶

3. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan guna menciptakan keselarasan antara kewajiban dan hak yang dimiliki konsumen dan para pelaku usaha dalam setiap interaksi hukum yang terjadi.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan

Asas keamanan dan keselamatan bertujuan untuk menjamin bahwa setiap konsumen berhak memperoleh barang dan/atau jasa

²⁶ Janus Sidobalok. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. Hal. 26.

yang memberikan manfaat yang maksimal dari produk yang mereka konsumsi atau gunakan, tanpa harus menghadapi risiko yang dapat menjadi ancaman bagi ketentraman serta keselamatan baik jiwa maupun harta bendanya.²⁷

5. Asas Kepastian Hukum

Asas ini berfungsi untuk memastikan pelaku usaha dan konsumen memperoleh kejelasan dan kepastian hukum dalam menjalankan hak dan kewajiban mereka berlandaskan pada ketentuan hukum yang berlaku.

Kelima asas yang tercantum dalam pasal tersebut, jika dilihat inti substansinya, maka dapat dibagi menjadi tiga asas, yaitu:

1. Asas kemanfaatan yang mencakup didalamnya, asas manfaat dan keseimbangan
2. Asas keadilan yang mencakup di dalamnya asas keamanan dan keselamatan konsumen
3. Asas kepastian hukum²⁸

Tujuan yang hendak dicapai melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 3 adalah: “

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

²⁷ *Ibid.*, hlm. 27.

²⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Rajagrafindo. Hal. 26.

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, Kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.”²⁹

3. Pengertian Konsumen

Konsumen adalah pihak yang berperan sebagai subjek hukum dalam menggunakan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa, untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain yang menerima manfaat dari penggunaan tersebut.³⁰ Secara harfiah konsumen dapat dipahami sebagai individu atau entitas, termasuk badan usaha, yang melakukan pembelian atas suatu barang tertentu atau

²⁹ Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

³⁰ Widi Nugrahaningsih dan Mira Erlinawati. 2017. *Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online*. Jurnal Serambi Hukum. Vol. 11 No. 1. Hal. 2.

menggunakan jasa tertentu, termasuk pihak yang memanfaatkan beberapa barang atau sejumlah persediaan dalam rangka memenuhi kebutuhan atau kepentingan tertentu.³¹

Menurut pendapat Az. Nasution, konsumen dalam praktiknya dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori berdasarkan karakteristik dan tujuan konsumsi barang dan/atau jasa yang diterima, yaitu:³²

- 1) Konsumen umum (*commercial consumer*), yaitu individu atau subjek hukum yang memperoleh barang atau jasa untuk dipergunakan sebagaimana mestinya menyesuaikan dengan tujuan penggunaannya;
- 2) Konsumen antara (*intermediate consumer*) yaitu pihak yang menerima barang dan/atau jasa bukan diperuntukan konsumsi langsung, melainkan untuk diproses kembali atau diperjualbelikan sebagai bagian dari kegiatan usaha (tujuan komersial);
- 3) Konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*), yang berkaitan dengan individu atau kelompok yang memperoleh serta menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri, keluarga dan/atau rumah tangga sebagai satu kesatuan tanpa maksud untuk menjadikan objek perdagangan kembali (non-komersial)

³¹ Az. Nasution. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Edisi Revisi. Jakarta: Diadit Media. Hal. 21.

³² Az. Nasution. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Cetakan II. Jakarta: Diadit Media. Hal. 13.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen diartikan sebagai “*setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.*”³³

4. Hak dan Kewajiban Konsumen

Pada hakikatnya, perlindungan konsumen erat kaitannya dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak yang melekat pada konsumen. Sebagai bagian dari langkah untuk menjamin perlindungan yang nyata dan efektif atas kepentingan konsumen, hak-hak tersebut kemudian dirumuskan dan diakui secara hukum guna menjamin bahwa konsumen dapat memperoleh perlindungan yang sepatutnya. Menurut Jhon F. Kennedy konsumen berhak memperoleh perlindungan hukum atas hak-hak berikut:³⁴

1. Hak atas keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
3. Hak untuk memperoleh informasi (*the right to informed*); dan
4. Hak untuk menyampaikan pendapat atau keluhan (*the right to be heard*).

³³ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³⁴ Janus Sidobalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan III. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. Hal. 31.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan juga sejumlah hak yang mendapat jaminan dan perlindungan hukum, yaitu: “

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”³⁵

³⁵ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Selain memperoleh hak-hak sebagai konsumen, konsumen juga memiliki kewajiban yang wajib ditaati, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu: “

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. prosedur penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”³⁶

5. Pengertian Produsen/Pelaku Usaha

Produsen pada umumnya didefinisikan sebagai pelaku usaha yang menghasilkan dan menawarkan barang dan jasa. Menurut pemahaman tersebut, yang dimaksud dengan produsen tidak hanya pembuat atau produsen utama, tetapi juga grosir, pemasok dan pengecer. Secara luas, produsen merujuk pada setiap individu atau badan hukum yang berperan aktif dalam proses penyediaan barang dan jasa, mulai dari tahap produksi hingga distribusi, sehingga barang tersebut dapat diterima oleh konsumen.³⁷

³⁶ Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³⁷ Janus Sidobalok. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. Hal. 13.

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menyebutkan istilah produsen secara langsung, melainkan lebih memilih istilah yang memiliki makna serupa, yaitu pelaku usaha yang diartikan sebagai berikut : *“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”*³⁸

Berdasarkan definisi tersebut, pelaku usaha mencakup berbagai jenis perusahaan dalam berbagai bentuk dan bidang usahanya, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), koperasi, serta perusahaan swasta. Pelaku usaha ini dapat berperan sebagai produsen baik berupa pabrikan, importir, pedagang eceran, distributor, maupun pihak lain yang terlibat dalam proses penyediaan barang dan jasa bagi konsumen. Dengan kata lain, pelaku usaha mencakup seluruh badan usaha yang terlibat dalam perdagangan dan distribusi barang serta jasa yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Istilah pelaku usaha merupakan terminologi hukum yang digunakan oleh pembentuk undang-undang untuk merujuk pada individu atau badan hukum yang menjalankan kegiatan usaha. Dalam pemahaman

³⁸ Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

masyarakat umum, istilah ini identik dengan sebutan pengusaha. Menurut Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI), pelaku ekonomi dapat dibagi menjadi empat kelompok besar, di mana tiga diantaranya termasuk dalam kategori pengusaha yakni pelaku usaha, baik privat maupun publik. Adapun ketiga kelompok tersebut meliputi:

1. Pelaku usaha dalam kalangan investor, yang berperan dalam penyediaan modal atau dana guna membiayai berbagai kepentingan dalam perekonomian. Contohnya meliputi institusi perbankan, perusahaan pembiayaan (*leasing*), pihak perantara seperti tengkulak, dan lain sebagainya.
2. Pelaku usaha dalam hal ini adalah produsen, yang bertanggung jawab dalam proses pembuatan atau produksi barang dan/atau jasa melalui pengolahan bahan mentah, bahan pelengkap, serta bahan pendukung lainnya. Kelompok ini mencakup baik individu atau badan usaha yang terlibat dalam kegiatan produksi.
3. Pelaku usaha dalam hal ini adalah distributor, yang memiliki peran untuk menjalankan fungsi distribusi dengan memperdagangkan barang dan/atau jasa untuk konsumsi masyarakat. Termasuk dalam kategori ini antara lain pedagang eceran, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, serta bentuk usaha sejenis lainnya..

6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam konteks ini, Produsen atau pelaku usaha memegang peran sebagai salah satu unsur yang penting serta turut memikul tanggung

jawab untuk mencapai kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.³⁹

Dengan demikian, hak dan kewajiban yang melekat pada produsen atau pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya ditetapkan oleh berbagai ketentuan peraturan perundang-undangan.

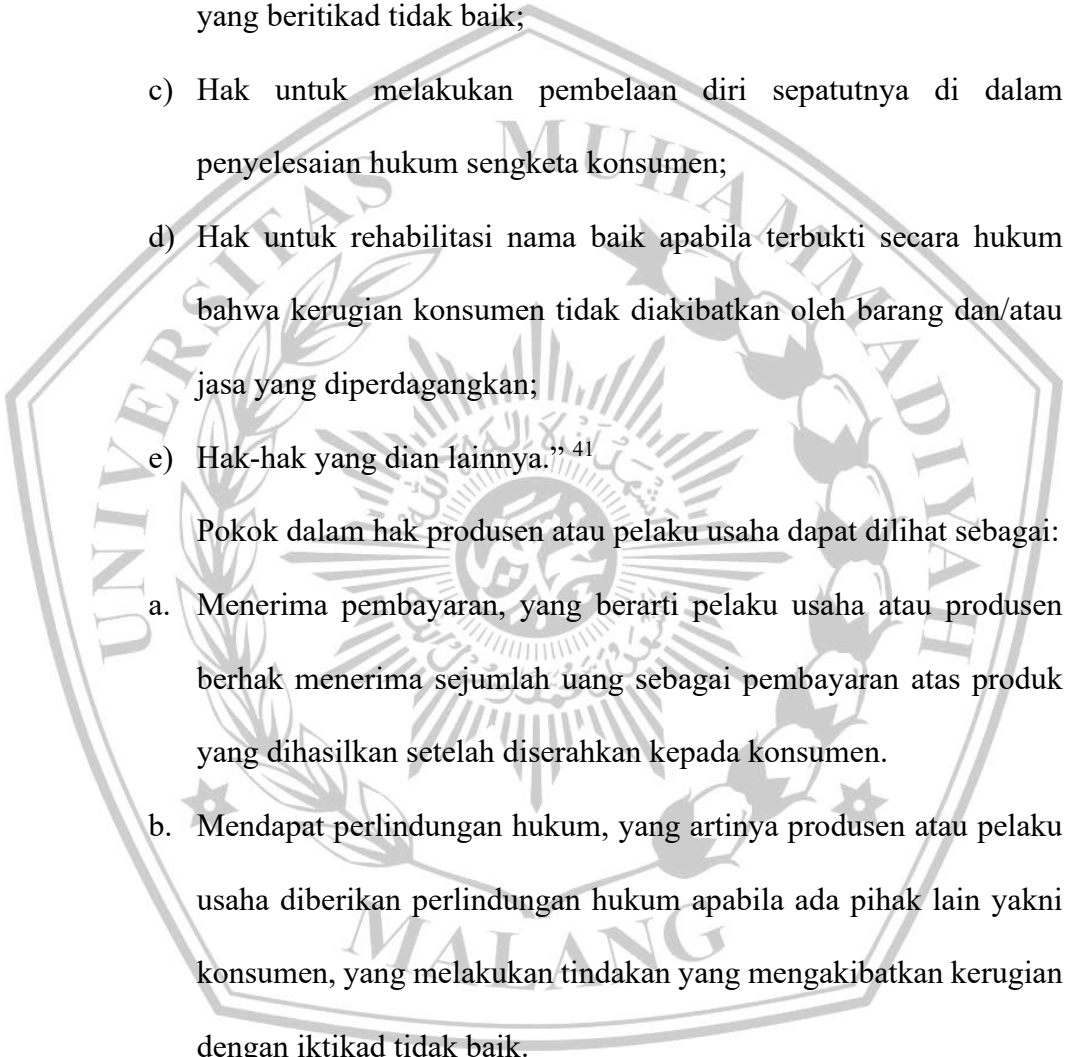
Hak-hak yang melekat pada produsen tercermin dalam sejumlah faktor yang secara hukum dapat membebaskan mereka dari tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, sekalipun kerugian tersebut timbul akibat cacat pada produk. Ketentuan ini berlaku jika:⁴⁰

- 1) Produk tersebut sama sekali belum tersedia atau ditawarkan di pasar;
- 2) Cacat pada produk baru muncul setelah produk digunakan atau sudah berada dalam peredaran;
- 3) Pihak lain menyebabkan produk mengalami cacat setelah produk berada di luar jangkauan produsen;
- 4) Kerusakan muncul sebagai akibat dari pemenuhan syarat yang ditentukan oleh produsen.

Produsen atau pelaku usaha memperoleh hak-hak tertentu sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen antara lain sebagai berikut: “

³⁹ Janus Sidobalok. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. Hal. 71.

⁴⁰ Celine Tri Kristiyanti. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan III. Jakarta: Sinar Grafika. Hal. 42.

- 
- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
 - c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
 - d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - e) Hak-hak yang lain.⁴¹

Pokok dalam hak produsen atau pelaku usaha dapat dilihat sebagai:

- a. Menerima pembayaran, yang berarti pelaku usaha atau produsen berhak menerima sejumlah uang sebagai pembayaran atas produk yang dihasilkan setelah diserahkan kepada konsumen.
- b. Mendapat perlindungan hukum, yang artinya produsen atau pelaku usaha diberikan perlindungan hukum apabila ada pihak lain yakni konsumen, yang melakukan tindakan yang mengakibatkan kerugian dengan itikad tidak baik.
- c. Membela diri, artinya dalam suatu proses hukum, produsen atau pelaku usaha memiliki hak untuk melakukan pembelaan serta

⁴¹ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

mempertahankan hak-haknya apabila merasa dirugikan atau dipermasalahkan oleh pihak lain.

d. Rehabilitasi, artinya nama baik produsen atau pelaku usaha berhak dipulihkan melalui rehabilitasi jika terbukti bahwa tindakan yang dilakukan tidak benar menurut hukum setelah adanya suatu tuntutan. Disamping memiliki sejumlah hak, produsen/pelaku usaha turut dibebani kewajiban tertentu sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu: “

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.^{42,}

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa terdapat sejumlah kewajiban pokok yang melekat pada produsen atau pelaku usaha, yang mencakup hal-hal berikut:

- a. Beritikad baik; dalam menjalankan kegiatan usaha, produsen/pelaku usaha diwajibkan untuk bertindak dengan iktikad baik, mencakup sikap kehati-hatian, ketaatan terhadap peraturan yang berlaku, serta tanggung jawab penuh atas setiap tindakan yang diambil.
- b. Memberi informasi; pelaku usaha wajib untuk menyampaikan informasi yang benar, transparan, dan sejujur-jujurnya kepada masyarakat dan konsumen mengenai produk atau layanan yang ditawarkan, termasuk segala hal yang relevan dengan produk tersebut.
- c. Menyediakan pelayanan yang setara; pelaku usaha wajib memberikan pelayanan yang adil dan tidak diskriminasi serta melakukannya dengan cara yang benar dan jujur.

⁴² Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- d. Menyediakan jaminan; jaminan harus diberikan oleh pelaku usaha sesuai dengan ketentuan kontrak/perjanjian, atau barang yang ditawarkan kepada konsumen.
- e. Memberi kesempatan untuk mencoba; kesempatan untuk mencoba dan menguji produk sebelum membeli diwajibkan diberikan oleh produsen atau pelaku usaha kepada konsumen, dengan tujuan agar kesesuaian produk dengan kebutuhan konsumen dapat dipastikan, dan
- f. Memberi kompensasi; pelaku usaha diharuskan memberi kompensasi dan/atau restitusi atas kerugian yang dialami akibat produk yang tidak memenuhi klaim atau janji yang disepakati.⁴³ Produsen/pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum atas kelalaian atau kesalahan dalam menjalankan kewajiban-kewajiban tersebut, dan dapat dikenakan tuntutan secara hukum jika gagal memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan tersut.

7. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Tujuan utama dari perlindungan konsumen adalah untuk mengangkat harkat, martabat serta kualitas hidup konsumen sebagai subjek hukum yang dilindungi oleh hukum. Dalam rangka mewujudkan tujuan tersebut, negara melalui perangkat hukum yang berlaku menghendaki agar setiap potensi risiko atau dampak negatif yang

⁴³ Janus Sidobalok. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti. Hal. 73.

mungkin timbul akibat penggunaan barang dan/jasa dapat dicegah atau diminimalisir.⁴⁴

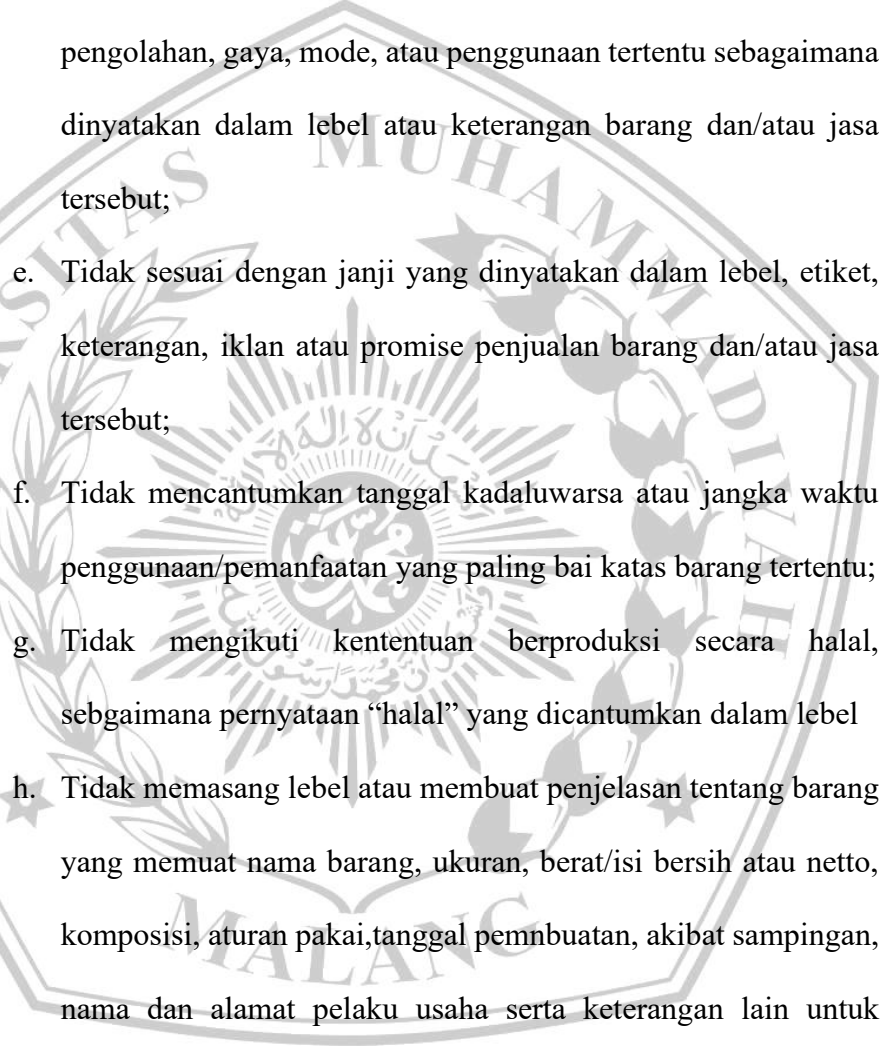
Dalam rangka mencegah timbulnya dampak merugikan yang mungkin timbul akibat penggunaan barang dan/atau oleh konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas mengatur sejumlah larangan terhadap pelaku usaha, yang diatur secara sistematis dalam Pasal 9 sampai dengan Pasal 17. Peraturan-peraturan tersebut mengatur berbagai tindakan yang dilarang bagi pelaku usaha, termasuk pembatasan terhadap memproduksi atau memperdagangkan, larangan dalam menawarkan produk, larangan dalam penjualan secara obral atau lelang, serta aturan yang terkait dengan periklanan.⁴⁵

Sejumlah larangan-larangan tertentu diuraikan dalam undang-undang bagi produsen atau pelaku usaha yang terlibat dalam kegiatan usaha. Adapun bentuk-bentuk larangan yang dapat dikategorikan sebagai berikut: “

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang- undangan;

⁴⁴ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo. Hal. 54.

⁴⁵ Abdul Halim Barkatullah. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media. Hal. 45.

- 
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi berisi atau netto, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - e. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promise penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - g. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label
 - h. Tidak memasang label atau membuat penjelasan tentang barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang memuat ketentuan harus dipasang/ dibuat;
 - i. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib memastikan menariknya dari peredaran.”⁴⁶

B. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha

1. Pengertian Tanggung Jawab

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memberikan definisi dari kata tanggung sebagai suatu kondisi di mana seseorang atau pihak tertentu memiliki kewajiban untuk menanggungseluruh konsekuensi atau akibat dari suatu peristiwa. (jika terjadi sesuatu maka bisa dituntut, diperkarakan, dipersalahkan, ataupun sebagainya).⁴⁷ Pada dasarnya, tanggung jawab merupakan suatu kondisi di mana individu atau badan hukum dibebankan kewajiban guna menggantikan kerugian atas kesalahan maupun pelanggaran yang ada bagi pihak yang merasa dirugikan.

⁴⁶ Pasal 8 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia

Berdasarkan dari kamus hukum, tanggung jawab memiliki arti bahwa suatu kewajiban pada seseorang guna menjalankan hal tersebut.⁴⁸ Tanggung jawab juga bisa diartikan sebagai suatu pihak yang memiliki tanggung jawab ataupun menanggung dari tanggung jawab itu sendiri secara hukum atas dari perbuatan tertentu yang diperbuatnya ataupun yang menyangkut dengan dirinya. Apabila perbuatan atau tindakan dari pihak tersebut salah atau bertentangan ataupun melanggar maka seseorang atau pihak tersebut wajib bertanggung jawab atau menjalani sanksi atas perbuatannya tersebut.⁴⁹

Dalam pertanggungjawaban haruslah memiliki dasar, yakni beberapa hal yang bisa mengakibatkan suatu pihak dapat melakukan penuntutan terhadap hak hukum pada pihak lain dan hal yang mengakibatkan pihak lain memiliki kewajiban hukum guna melaksanakan pertanggungjawabannya.⁵⁰ Sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa pertanggungjawaban merupakan suatu bentuk kewajiban atas jawaban dalam perhitungan dari semua tindakan yang terjadi dan merupakan bentuk dari kewajiban guna melaksanakan pemulihan atau memberikan atas ganti rugi dari kesalahan yang ditimbulkan.

⁴⁸ Andi Hamzah. 2005. *Kamus Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Hal. 49.

⁴⁹ Hans Kelsen. 2006. *Teori Umum Tentang Hukum dan Negara*, diterjemahkan dari *General Theory of Law and State*. Jakarta: Nusamedia & Nuansa. Hal. 95.

⁵⁰ Titik Triwulan dan Shinta Febriana. 2010. *Perlindungan Hukum bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka. Hal. 48.

Dalam konteks hukum perdata, tanggung jawab terbagi ke dalam dua bentuk dasar, yaitu :

- a. Tanggung jawab dengan adanya dasar kesalahan (*liability based on fault*). Tanggung jawab yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian di sini ialah ketika suatu pihak dalam keadaan di mana ia dianggap memiliki kewajiban atas tanggung jawab yang mana syarat-syaratnya harus memenuhi unsur dari pembuktian kesalahan tersebut. Tanggung jawab yang berlandaskan kepada kesalahan ini mengandung prinsip dasar yang menyatakan bahwa jika suatu pihak melakukan kesalahan yang merugikan bagi pihak lain, maka pihak yang bersalah wajib menanggung akibat dari perbuatan tersebut. Prinsip ini tercermin dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang secara tegas menyatakan bahwa setiap perbuatan yang melanggar hukum dan menyebabkan kerugian kepada orang lain, mewajibkan pihak yang melakukan perbuatan tersebut untuk mengganti kerugian yang timbul, sepanjang kesalahan menjadi penyebab kerugian itu.
- b. Tanggung jawab tanpa adanya dasar kesalahan (*liability without fault*) Tanggung jawab dengan tanpa adanya dasar kesalahan ialah ketika suatu pihak dalam keadaan di mana ia dianggap memiliki kewajiban atas tanggung jawab walaupun tindakan yang dilakukannya tidak ada niatan untuk melakukan kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi pihak lain. Bisa diambil kesimpulan bahwa dalam pertanggungjawaban ini yang dinilai ialah perbuatan

lahiriahnya saja (*actus reus*) tanpa melihat atau menilai syarat dari kondisi jiwanya (*mens rea*). Tanggung jawab yang tidak disertai dasar kesalahan (*liability without fault*) juga dikenal dengan istilah tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Dalam bentuk tanggung jawab ini, tidak diperlukan pembuktian adanya kesalahan sebagai unsur utama, melainkan lebih mengarah pada pemenuhan kewajiban untuk menanggung risiko yang timbul sebagai akibat dari suatu tindakan atau kegiatan, terlepas dari niat atau kelalaian pihak yang bersangkutan. Pasal 1366 KUHPerdata menyebutkan bahwa setiap individu memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab bukan hanya mengenai kerugian yang terjadi akibat perbuatan yang disengaja atau kesalahannya, tetapi juga terkait dengan kerugian yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan dalam bertindak.

Hubungan antara tanggung jawab hukum dan prinsip dasar mengenai hak dan kewajiban menunjukkan bahwa setiap hak yang diberikan selalu disertai dengan kewajiban yang harus dipenuhi. Konsep hak pada dasarnya dipahami sebagai suatu entitas normatif yang senantiasa beriringan dengan kewajiban, di mana hak yang dimiliki seseorang secara inheren menimbulkan kewajiban pada pihak lain. Dalam konteks ini, pertanggungjawaban hukum mengandung makna bahwa seseorang akan dimintai pertanggungjawaban atau dikenai sanksi apabila melakukan sesuatu perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku.

2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan UU

Perlindungan Konsumen

Berdasarkan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum terkait dengan dampak kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diproduksi maupun diperdagangkan. Pertanggungjawaban tersebut meliputi: “

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uamh atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.”⁵¹

Berdasarkan ini Pasal 19 ayat (1) dapat disimpulkan bahwa ruang lingkup tanggung jawab hukum yang harus dilaksanakan kepada pelaku usaha mencakup beberapa aspek, yaitu:

- a. Pertanggungjawaban atas kerugian akibat kerusakan barang;
- b. Pertanggungjawaban atas dampak pencemaran yang ditimbulkan;
- c. Pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita konsumen.

Sesuai dengan ketentuan yang dimaksud, jelaslah bahwa cacat suatu produk atau jasa tidak selalu menjadi satu-satunya dasar dalam menetapkan tanggung jawab pelaku usaha. Dengan demikian, tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya terbatas pada kondisi cacat produk, tetapi juga mencakup kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha tersebut.

Dalam konteks perlindungan konsumen, aspek tanggung jawab memegang peranan penting dalam penegakan prinsip keadilan dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Urgensi ini muncul secara langsung dari adanya potensi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang memerlukan kehati-hatian dalam menentukan subjek hukum yang patut dimintai pertanggungjawaban atas kerugian

⁵¹ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

yang timbul akibat pelanggaran tersebut. Di samping itu, penting untuk menilai sejauh mana pihak-pihak yang terlibat dapat dibebani tanggung jawab tersebut. Dalam upaya melindungi dan meningkatkan kesejahteraan konsumen, prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) diterapkan dalam hukum yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha/produsen.

Dalam sistem hukum, setiap bentuk tuntutan pertanggungjawaban harus memiliki dasar yang sah secara yuridis, yang menjadikan seseorang atau subjek hukum wajib bertanggung jawab atas suatu peristiwa tertentu. Dalam konteks hukum perdata, dasar pertanggungjawaban tersebut umumnya bersumber dari dua asas utama, yaitu asas kesalahan (*fault liability*) dan asas risiko (*strict liability*). Dalam pelaksanaan tanggung jawab, kedua aspek tersebut berpotensi menimbulkan dampak serta konsekuensi hukum yang berbeda secara signifikan, khususnya yang berkaitan dengan prosedur penuntutannya. Tidak ada atau rendahnya pemahaman atau kesadaran pelaku usaha terhadap tanggung jawab hukumnya sebagai penyedia barang dan/atau jasa dapat berakibat fatal termasuk risiko terhadap kelangsungan usaha atau citra usaha tersebut. Secara yuridis, tuntutan ganti kerugian terhadap pelaku usaha umumnya didasarkan pada dua dasar hukum, yaitu berupa pelanggaran terhadap perikatan (*wanprestasi*) dan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada asas perbuatan melawan hukum.

Kedua dasar ini menjadi landasan utama dalam mengajukan klaim pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita konsumen.

1) Tuntutan berdasarkan wanprestasi

Jika tuntutan ganti rugi diajukan karena terjadinya wanprestasi, maka secara yuridis harus terlebih dahulu dibuktikan adanya suatu hubungan hukum kontraktual yang sah antara penggugat dan tergugat (produsen dengan konsumen). Artinya, tuntutan berdasarkan wanprestasi hanya dapat diajukan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam suatu perjanjian, yang memiliki legitimasi untuk melakukannya. Oleh karena itu, pihak luar (yang tidak terlibat dalam perjanjian) tidak bisa menuntut kompensasi atau ganti rugi dengan alasan terjadinya wanprestasi. Kewajiban ganti kerugian yang timbul akibat wanprestasi ini merupakan akibat dari kegagalan dalam memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian, baik itu kewajiban (seperti pengiriman barang atau penyediaan jasa) maupun kewajiban tambahan yang berupa kewajiban terkait jaminan/garansi dalam perjanjian.

2) Tuntutan berdasarkan perbuatan melawan hukum

Berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 1365 KUHPerdata, pelaku perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain wajib mengganti kerugian yang dideritanya. Pasal ini menegaskan prinsip dasar dalam hukum perdata bahwa siapapun yang menyebabkan kerugian sebagai akibat kesalahannya harus bertanggung jawab untuk memperbaikinya.

Pasal 1367 KUHPerdata mengatur tentang tanggung jawab barang. Menurut pasal ini, kerugian dapat disebabkan oleh perbuatan seseorang itu sendiri maupun perbuatan orang-orang tanggungannya atau hal-hal yang berada di bawah kendalinya.⁵² Dengan demikian, pihak yang menjalankan usaha atau pemilik barang tersebut yang mengawasi produk atau orang lain dalam operasionalnya harus memastikan bahwa tidak ada efek merugikan yang berasal dari barang atau individu yang berada dalam lingkup kendalinya, maka pihak tersebut harus bertanggung jawab apabila terjadi kerugian.

C. Tinjauan Umum Tentang Layanan Digital dan Pemblokiran

1. Definisi Layanan Digital

Pada perkembangan zaman seperti sekarang dengan semakin majunya pelaksanaan digitalisasi hampir di semua bidang dengan terjadinya proses pergantian di bidang teknologi yang dari bersifat analog menjadi teknologi yang sifatnya digital. Hal tersebut menyebabkan munculnya atau terciptanya berbagai macam layanan digital (platform digital) yang ada di masyarakat guna membantu kegiatan mereka dalam memenuhi sesuatu.⁵³

Layanan Digital (Platform Digital) merupakan suatu media, saran, maupun wadah untuk memudahkan dan menyediakan tempat bertemunya para pihak yang mempunyai kepentingan, seperti

⁵² Ahmadi Miru. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.

⁵³ "Digitalisasi adalah Proses Fundamental di Era Modern," Verihubs, <https://verihubs.com/blog/digitalisasi-adalah>, diakses 2 Desember 2024.

melakukan kegiatan dagang, bertukar atau menyebarkan informasi, ataupun layanan lainnya. Sifat dari platform digital ini sangat luas, sehingga jenis dari layanannya juga berbeda sesuai dengan tujuan dan fungsi dari platform digital itu sendiri. Contohnya seperti platform digital yang bergerak di bidang social media, pembayaran atau transaksi, audio-visual, dan platform digital lainnya yang bergerak sesuai dengan layanan yang diberikan.⁵⁴

Platform digital ini memiliki hubungan dengan penyelenggara sistem elektronik karena keberadaan dan operasionalisasi platform digital sangat bergantung pada sistem elektronik yang disediakan PSE, dengan mempertimbangkan bahwa PSE berfungsi sebagai pihak yang menyediakan, mengawasi, dan menjalankan sistem elektronik yang menjadi dasar layanan dari suatu platform digital. Dengan demikian, kedua unsur ini bersifat saling melengkapi dan memiliki hubungan timbal balik yang erat.

Dalam Pasal 1 angka 5 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat ditegaskan bahwa penjelasan mengenai *“penyelenggara sistem elektronik mencakup individu, penyelenggara negara, badan usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan sistem elektroni, baik secara mandiri maupun*

⁵⁴ Ratna Patria, "Platform Digital adalah: Pahami Jenis-Jenis Platform Digital!," DomaiNesia, <https://www.domainesia.com/berita/platform-digital-adalah/>, diakses 2 Desember 2024.

bersama-sama untuk kepentingan dirinya sendiri dan/atau pihak lain yang menggunakan sistem elektronik tersebut."

Penyelenggara sistem elektronik terbagi menjadi 2 (dua) kategori berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik, yaitu:

- a. Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Publik – dimana dalam sistem ini penyelenggaranya dilakukan atau berasal dari pihak penyelenggara instansi negara atau suatu instansi yang telah ditunjuk sebagai penyelenggara.
- b. Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat, dalam sistem ini penyelenggara sistem elektroniknya ialah orang, masyarakat, dan/atau badan usaha.

2. Pemblokiran Layanan Digital

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 19 Tahun 2014 yang dimaksud dengan Pemblokiran Situs Bermuatan Negatif adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk menjamin bahwa situs internet yang mengandung konten negatif tidak dapat diakses oleh pengguna. Pemblokiran ini bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat dari dampak buruk yang mungkin ditimbulkan oleh konten yang dianggap merugikan atau berbahaya. Direktur Jenderal yang menangani aplikasi informatika dapat mengambil tindakan pemblokiran terhadap situs berdasarkan yang dimilikinya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pemblokiran diartikan sebagai suatu tindakan yang bertujuan untuk menghentikan atau mencegah aktivitas tertentu seperti transfer, perubahan bentuk, penukaran, penempatan, pembagian, perpindahan atau pergerakan dana untuk jangka waktu tertentu. Dalam konteks ini, pemblokiran lebih berfokus pada pembatasan akses atau aliran sesuatu, seperti data atau dana. Selain itu, terdapat istilah lain yang memiliki makna serupa, yaitu penyensoran. Penyensoran menurut Graeme Burton dalam bukunya, dijelaskan sebagai proses yang mencakup tindakan penghapusan secara langsung, pengurangan sebagian atau perubahan materi yang dianggap tidak sesuai dengan standar atau pandangan yang ditetapkan oleh penyensor.⁵⁵ Penyensoran berhubungan dengan penghilang atau penyuntingan informasi yang dianggap tidak pantas atau merugikan dalam suatu konteks tertentu, seperti media, komunikasi, atau platform digital.

Dengan naiknya penggunaan internet pada kehidupan masyarakat, maka hal ini memberikan dampak atas kenaikan kejahatan dan munculnya jenis-jenis kejahatan baru yang menggunakan internet sebagai media alatnya. Untuk mengatasi permasalahan tersebut negara sebagai pihak yang wajib melindungi warga negaranya memiliki kebijakan untuk mengawasi dan mengontrol kegiatan yang terjadi terutama jalannya penggunaan internet. Salah satu kebijakan tersebut

⁵⁵ Graeme Burton. 2008. *Media dan Budaya Populer*. Yogyakarta: Jalasutra. Hal. 18.

ialah terkait dengan pemblokiran internet khususnya yang mengandung muatan negatif atau yang dapat merugikan.

Pemblokiran adalah suatu bentuk dari tindakan yang dilaksanakan supaya para pengguna layanan konten yang ada di internet tidak dapat mengakses layanan tersebut. Ada beberapa alasan yang menjadikan suatu pihak melakukan tindakan pemblokiran, antara lain alasan tersebut ialah untuk mengontrol atas ekspresi politik yang berasal dari masyarakat terutama yang dianggap memiliki muatan negatif. Ada juga pemblokiran yang dilakukan guna mencegah terjadinya penyebaran konten pornografi, kabar atau berita hoax, perjudian, dan tindakan yang dianggap dapat menimbulkan kerugian. Hal ini dilakukan tidak lepas dari tindakan untuk memberikan rasa aman pada masyarakat itu sendiri.

Pemblokiran suatu jaringan seringkali dilakukan untuk mempertimbangkan kebijakan public. Pada umumnya ada 2 (dua) alasan mengapa layanan atau jaringan internet diblokir,⁵⁶ yaitu:

- a. Mencegah dari adanya ancaman keamanan pada jaringan;
- b. Mengelola atau mengendalikan penggunaan jaringan.

3. Regulasi yang Mengatur Pemblokiran Layanan Digital

Tindakan pemblokiran terhadap beberapa situs internet menimbulkan berbagai perdebatan di kalangan masyarakat. Seringkali, tindakan-tindakan tersebut dinilai tidak tepat atau tidak sesuai dengan

⁵⁶ Internet Society, “Perspektif Masyarakat Internet tentang Pemblokiran Konten Internet; Tinjauan Umum,” <https://www.internetsociety.org/resources/doc/2017/internet-content-blocking/> , diakses 2 Desember 2024.

keadaan. Sebab pemblokiran dilakukan pada akses platform secara langsung, tanpa penyeleksian terhadap situs-situs yang memuat materi yang dikategorikan sebagai melanggar hukum menurut sistem hukum nasional Indonesia. Sebagai pihak pada Kovenan Internasional Hak-hak Sipil dan Politik (ICCPR), Indonesia berkewajiban untuk memastikan bahwa setiap pembatasan atas konten di internet dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip pembatasan yang diatur dalam 19 ayat (3) ICCPR dan sejalan dengan jaminan konstitusional dalam Pasal 28 UUD 1945.

Pasal 1 ayat (3) ICCPR menyatakan bahwa setiap pembatasan terhadap kebebasan berekspresi (termasuk akses internet) harus dilakukan dengan sewajarnya, terukur, dan tidak melanggar hak-hak dasar individu. Hal serupa juga diatur dalam Pasal 28J UUD 1945, yang mengatur bahwa hak setiap warga negara untuk menyatakan pendapat harus dibatasi dengan tetap menghormati dan tidak mengabaikan hak-hak yang dimiliki oleh orang lain dan ketertiban umum. ketertiban umum. Dengan demikian, pemblokiran secara sembarangan tanpa dasar berpotensi melanggar HAM dan prinsip kebebasan berskpresi sebagaimana diatur dalam konstitusi serta perjanjian internasional.

Dalam Permenkominfo No 5 Tahun 2020, mencantumkan beberapa kewajiban PSE. Salah satunya harus menjamin bahwa layanan tidak mengandung dan menyebarkan konten yang dilarang. Pasal 9 ayat (3) menyatakan bahwa platform digital diwajibkan untuk menjami bahwa

layanannya tidak mengandung atau menyebarkan konten (informasi atau dokumen) yang dilarang. Menurut Permenkominfo No. 5 Tahun 2020 terdapat tiga jenis konten yang dilarang, yaitu:

1. Konten yang bertentangan atau tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku;
2. Konten yang menimbulkan keresahan di masyarakat serta mengganggu ketertiban umum, dan;
3. Konten yang memberikan fasilitas atau jalan untuk memperoleh konten-konten yang dilarang tersebut.

Selain itu platform digital atau penyelenggara sistem elektronik terkhususnya lingkungan privat mempunyai kewajiban lain, yaitu :

- a. PSE berkewajiban untuk menyediakan petunjuk atau arahan dalam penggunaan dari layanan yang tersedia dengan bahasa Indonesia yang telah sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan;
- b. PSE mempunyai tanggung jawab untuk memberikan dan menyiapkan tata kelola serta saran untuk pelaporan dari konten yang memuat hal-hal yang dilarang;
- c. PSE wajib melakukan take down pada konten yang berisikan sesuatu yang dilarang;
- d. PSE wajib memberikan akses pada sistem serta data elektronik yang ada pada sistem elektroniknya; dan

- e. PSE wajib memberikan layanan yang tidak mengandung hal-hal dilarang serta tidak menyebarkan konten yang dilarang.

Platform digital harus memastikan bahwa layanan yang mereka sediakan tidak mengandung serta membagikan konten bermuatan negatif atau konten yang dilarang yang bisa saja menimbulkan dampak buruk. Maksud dari konten yang dilarang di sini merujuk pada isi yang melanggar peraturan perundang-undangan, serta konten yang dapat menimbulkan keresahan di masyarakat serta mengganggu ketertiban umum. Dengan kata lain, platform digital harus secara aktif mengawasi dan mengelola konten yang ada untuk mencegah penyebaran informasi yang dapat merugikan masyarakat, baik dari sisi hukum maupun sosial, dan menjaga agar tidak terjadi distorsi terhadap ketertiban dan keamanan public.

