

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis permasalahan yang telah dijabarkan, maka dapat disimpulkan, yaitu:

1. Konsumen dalam memberikan ulasan produk barang atau jasa di media sosial dibatasi oleh etika bisnis yang menjadi tanggung jawab bersama antara pelaku usaha dan konsumen, juga norma-norma yang berlaku dimasyarakat, yakni norma kesopanan, norma kesusilaan, dan norma hukum, dengan semata-mata memperhatikan undang-undang, ketertiban umum, dan penghormatan terhadap hak asasi orang lain.
2. Perlindungan hukum konsumen yang memberikan ulasan produk barang atau jasa di media sosial, dilindungi oleh dua hak yang utama yakni hak atas informasi yang benar dan jujur serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya sebagaimana ditentukan dalam Pasal 4 huruf c dan huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kegiatan ini juga dilindungi oleh Pasal 23 ayat (2) Undang-Undang Hak Asasi Manusia bahwa setiap orang berhak mengeluarkan dan menyebarkan pendapat baik lisan maupun tulisan di media elektronik, serta Pasal 19 Kovenan Hak Sipil Dan Politik yang menyatakan selain bebas menyatakan pendapat, setiap orang juga bebas mencari, menerima, dan memberikan informasi yang terlepas dari pembatasan media lain.

4.1. Saran

1. Hendaknya kepada DPR selaku pembentuk undang-undang diharapkan untuk merevisi atau memberikan penjelasan tambahan untuk melengkapi norma yang kabur mengenai media yang patut untuk digunakan oleh konsumen, sebagai bentuk perwujudan hak konsumen untuk didengar ataupun untuk menyatakan pendapat dan keluhannya atas barang ataupun jasa yang digunakannya. Melihat pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, maka dirasa akan lebih efisien jika memanfaatkan media sosial yang ada sebagai sarana komunikasi antara konsumen dengan pelaku usaha, yang diharapkan

keduanya dapat memanfaatkan keuntungan timbal balik yang didapatkan.

2. Hendaknya kepada konsumen dalam menyampaikan pendapatnya melalui ulasan produk barang atau jasa di media sosial perlu untuk lebih cermat dan berhati-hati, dengan memperhatikan etika bisnis dan norma yang berlaku sangat perlu juga untuk menampilkan kenyataan atau fakta yang senyatanya ada dan terjadi pada suatu produk barang atau jasa, guna menghindari apabila adanya tuduhan atas pencemaran nama baik oleh para pelaku usaha. Diharapkan kepada aparat penegak hukum untuk lebih cermat dalam memperhatikan, apakah tuduhan atas pencemaran nama baik yang dituduhkan oleh pelaku usaha memenuhi unsur suatu perbuatan yang melanggar hukum. Hal ini hendaknya penting untuk dicermati untuk meminimalisir suatu tindakan kepentingan pelaku usaha yang merugikan konsumen.

3. Kepada Pelaku Usaha

Dalam Menghadapi ketidakpuasan, kritik, atau keluhan dan ulasan konsumen ini harus ditangani dengan sebaik-baiknya, pelaku usaha harus menerima dan mendengarkan semua keluhan konsumen, lalu tidak sungkan untuk mengucapkan maaf terlebih dahulu atas ketidakpuasannya dan berterimakasih atas kejujurannya untuk memberi kritik kepada pelaku usaha. Setelah mendengarkan semua keluhan konsumen, tunjukkan empati kepada konsumen, lalu harus segera menyelesaikan masalahnya dengan memberi solusi yang cerdas dan tepat tanpa harus berdebat. Jangan sampai ditunda-tunda agar konsumen tidak semakin kecewa. Mencatat semua komplain dari konsumen, mempelajari setiap keluhan-keluhan konsumen, baca setiap ulasan yang di berikan konsumen dan jadikan evaluasi. Kelak jika muncul kembali keluhan atau ulasan yang sama, pelaku usaha sudah tahu dan tidak perlu khawatir lagi karena sudah dapat rumus untuk menanganinya dengan baik. Kemajuan usaha bisa berasal dari semua ulasan konsumen, ulasan yang diberikan dalam menjalankan usaha sudah menjadi hal yang wajar dan perlu dihadapi, bahkan dengan adanya ulasan bisa membuat pelaku usaha bisa belajar menjadi pengusaha yang lebih baik lagi dan bisa meningkatkan kualitas produk maupun layanan usaha kepada pelanggan.

4. Kepada *Developer* Media Sosial

Sebagai *developer* media sosial yang saat ini sangat banyak diminati oleh masyarakat, maka *developer* harus lebih tegas dan selektif lagi terhadap maraknya ulasan konsumen, karena cepatnya informasi yang menyebar melalui media sosial maka *developer* media sosial juga harus turut serta menyeleksi dengan ketat ulasan yang patut untuk *ter-upload* di media sosial, jika hanya untuk menggiring opini masyarakat maka ulasan yang ditulis konsumen tersebut bisa langsung di *takedown* atau di *banned* akun media sosial konsumen tersebut.

5. Kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Untuk mendukung kinerja dan membantu memperlancar proses penyelesaian sengketa di BPSK, maka perlu peran serta pemerintah dalam hal pemenuhan sarana dan parsarana yang diperlukan untuk mendukung keberhasilan, kelancaran kinerja BPSK. Sehingga bisa memberikan pelayanan yang maksimal bagi para pencari keadilan khususnya dalam hal sengketa konsumen yang bisa memberikan perlindungan dan jaminan kepastian hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha yang dirugikan haknya, karena adanya sengketa konsumen tersebut. Selain itu juga perlu lebih sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang keberadaan BPSK, sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen, dan tentang cara-cara penyelesaian sengketa di luar Pengadilan. Pentingnya sosialisasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Mengingat bahwa pentingnya kedudukan lembaga tersebut dalam menyelesaikan masalah-masalah perlindungan konsumen. Agar kepentingan dan hak-hak konsumen tidak lagi terabaikan.

