

**KONSUMEN DAN MEDIA SOSIAL TWITTER**  
**Studi Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan**  
**Diskriminatif**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata 1**  
**pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum**

**Oleh:**

**SILFI RIZKINA**

**C100170232**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**  
**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**KONSUMEN DAN MEDIA SOSIAL**

**Studi Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Diskriminatif**

**PUBLIKASI ILMIAH**

oleh:

**SILFI RIZKINA**

**C100170232**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

**Dosen**

**Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kelik Wardiono', with a long horizontal stroke extending to the left.

**(Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H)**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KONSUMEN DAN MEDIA SOSIAL TWITTER**

**Studi Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Diskriminatif**

**OLEH**

**SILFI RIZKINA**

**C100170232**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Senin, 26 April 2021  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

**Dewan Penguji:**

**1. Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H**

**(Ketua Dewan Penguji)**

**2. Inayah, S.H, M.Hum**

**(Anggota I Dewan Penguji)**

**3. Dr. Rizka., S.Ag, M.H**

**(Anggota I I Dewan Penguji)**

(.....)  
(.....)  
(.....)

**Dekan,**



**Prof. Dr. H. Khudzaifah Dimyati, S.H., M.Hum**  
**NIK. 537/NIDN. 0727085803**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 26 April 2021

Yang membuat pernyataan,



**SILFI RIZKINA**  
C100170232

## **KONSUMEN DAN MEDIA SOSIAL TWITTER**

### **Studi Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Diskriminatif**

#### **Abstrak**

Media sosial yang paling banyak menyedot perhatian masyarakat Indonesia adalah Twitter. Sebagian besar konten di Twitter adalah cuitan seseorang yang ingin bercerita, berpendapat atau pamer aktivitas dengan orang-orang tertentu. Tidak dipungkiri bahwa Twitter masih banyak menampilkan isi konten yang tidak sesuai. Karena konten atau substansi dalam tweet tersebut mengandung unsur gosip, menyebarkan aib, diskriminatif, dan dapat berujung pada bullying, yaitu tindakan yang dilarang dan hal ini bisa mempengaruhi perkembangan anak. Dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik pada BAB VII pasal 27, pasal 28, pasal 29 menyebutkan bahwa setiap orang dilarang menyebarkan informasi yang memiliki muatan melanggar kesusilaan, memiliki muatan perjudian, penghinaan, pemerasan dan atau pengancaman, berita bohong atau menyesatkan, kebencian atau permusuhan, serta ancaman kekerasan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap tindakan diskriminatif di media sosial twitter. Metode pendekatan pada penelitian ini didasarkan pada penelitian hukum yang dilakukan dengan pendekatan doctrinal (normatif). Penelitian ini menggunakan jenis data yang berasal dari data sekunder yaitu data utama yang diperoleh melalui kajian bahan pustaka, yang meliputi berbagai dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan objek yang diteliti. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yang bersifat deskriptif. Hasil dari penelitian ini membandingkan premis mayor dan premis minor kemudian menarik kesimpulan apakah tweet atau tulisan yang ada di media sosial twitter telah sesuai atau tidak dengan norma hukum yang ada.

**Kata Kunci:** perlindungan hukum terhadap diskriminatif, perlindungan hukum konsumen , diskriminasi di media sosial twitter.

#### **Abstract**

The social media that has attracted the most attention of the Indonesian people is Twitter. Most of the content on Twitter is the tweets of someone who wants to tell stories, opinions or show off activities with certain people. It is undeniable that Twitter still displays a lot of content that is not suitable for underage reading. Because the content or substance in these tweets contains gossip, spreads disgrace, is discriminatory, and can lead to bullying, which is a prohibited act and can affect development. In-Law Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions in CHAPTER VII article 27, article 28, article 29 states that everyone is prohibited from spreading information that has content that violates decency, has gambling content. Insults, extortion and threats, false or misleading news, hatred or enmity, and threats of violence. The purpose of this study was to determine the legal protection of consumers against discriminatory acts on Twitter social media. The approach method in this research is based on legal research, which is conducted with a doctrinal (normative) approach. This research uses data from secondary

data, namely the primary data obtained through the study of library materials, which includes various documents related to the object under study. This type of research is descriptive research. This study compares the central premise and minor premise and then concludes whether the tweet or writing on social media Twitter follows the existing legal norms.

**Keywords:** legal protection against discrimination, consumer legal protection, discrimination on social media twitter.

## **1. PENDAHULUAN**

Diera modern sekarang ini perkembangan dan kemajuan informasi dan teknologi sangat pesat. Perkembangan teknologi yang semakin canggih memberikan suatu perubahan besar dalam komunikasi yang dilakukan oleh masyarakat di era modern. Perkembangan ini membawa banyak dampak seperti semakin mudahnya informasi yang didapat, memberikan berbagai hiburan dan mendekatkan yang jauh dan menjauhkan yang dekat. Banyak sekali berbagai macam aplikasi akibat perkembangan teknologi ini yang bermunculan, seperti instagram, twitter, youtube. Aplikasi tersebut biasa disebut media sosial.

Media sosial adalah sebuah media online, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual. Blog, jejaring sosial dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia (Cahyono, 2016).

Saat teknologi internet dan telepon seluler makin maju maka media sosial pun ikut tumbuh dengan pesat. Kini untuk mengakses twitter misalnya, bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja hanya dengan menggunakan sebuah telepon seluler. Begitu cepatnya orang bisa mengakses media sosial mengakibatkan terjadinya fenomena besar terhadap arus informasi tidak hanya di negara-negara maju, tetapi juga di Indonesia. Karena kecepatannya media sosial juga mulai tampak menggantikan peranan media massa konvensional dalam menyebarkan berita-berita.

Mulai dari kalangan orang tua sampai anak-anak, saat ini merupakan generasi yang tidak lepas dengan internet karena hal apapun ada dalam internet. Tentu saja hal ini menimbulkan kekhawatiran orang tua terhadap kualitas dan

kelayakan informasi-informasi yang dapat dengan mudahnya diakses oleh anak-anak bahkan oleh anak dibawah umur (Dewi, 2013).

Dari sekian banyak media sosial yang paling cepat pertumbuhannya adalah twitter, dengan cepat mengambil perhatian masyarakat Indonesia, remaja bahkan anak, kebanyakan isi dalam twitter adalah hal-hal pribadi dimana seorang berbagi cerita, opini, aktivitasnya, kepada orang-orang pilihan (Nurhadi, 2017). Twitter hanya membuat ruang 280 karakter bagi penggunanya untuk mengirim pesan. Jumlah pesan yang pernah diposting oleh pengguna ditampilkan dalam halaman profil pengguna, sehingga siapapun yang melihat bisa mengetahui jumlah postingnya. Selain itu twitter juga mempunyai yang namanya trending. Trending adalah kata yang sering diperbincangkan oleh warga twitter, biasanya berita atau kasus yang baru saja terjadi. Trending disetiap negarapun berbeda-beda.

Banyak keunggulan Twitter dibanding media sosial lain, salah satunya adalah keberadaan auto base atau menfess. Auto base merupakan sebuah akun yang memfasilitasi pengguna Twitter untuk mengirimkan pesan atau pun tweet secara anonim. Cara kerjanya adalah kita mengirimkan pesan ke akun base tadi dengan kode-kode tertentu, setelah itu pesan akan otomatis dipost tanpa mengetahui siapa pengirim tweet tersebut.

Sejatinya base Twitter memiliki banyak manfaat seperti terbukanya ruang diskusi, berbagi informasi penting, maupun sekedar mencari seseorang untuk diajak saling mengikuti akun atau berteman. Mengirimkan tweet secara anonim merupakan sebuah kemewahan yang ditawarkan oleh akun-akun base tersebut, khususnya bagi orang yang awalnya malu untuk mengungkapkan identitas aslinya. Namun sayangnya, hal tersebut dimanfaatkan negatif. Beberapa orang justru menggunakan base sebagai tempat untuk bergunjing, menyebar aib, diskriminasi yang berujung bullying massal di media sosial.

Dimana hal tersebut tidak layak dikonsumsi. Hal ini tentunya memunculkan sebuah masalah dimana seharusnya ada suatu perlindungan hukum terkait twitter bagi konsumen.

Tidak bisa dipungkiri banyak di media sosial twitter yang menampilkan ciutan tweet yang tidak layak untuk dibaca karena konten atau substansi dalam tweet tersebut mengandung unsur bergunjing, menyebar aib, diskriminatif yang

berujung bullying yang termasuk kategori perbuatan dilarang yang mana hal tersebut dapat mempengaruhi tumbuh kembang anak. Sehingga dikhawatirkan konsumen cenderung akan menirunya dikemudian hari dan menganggap hal itu merupakan hal yang wajar dan semestinya. Sebagai contoh tweet yang dibuat oleh selebtweet ternama yaitu Revina VT yang berisi pandangan Revina soal tubuh seseorang yang mengganggu pemandangannya saat dia pergi ke tempat gym yang menurutnya kurang mengenakan bahkan dia menulis sebagai polusi visual. Dia menuliskan bahwa orang tersebut terlalu percaya diri menggunakan sport bra dan celana pendek dengan kondisi kulit tubuhnya yang tidak mulus. Hal ini menuai pro kontra di masyarakat. Kontranya adalah orang merasa terdeskriminasi dengan pandangan tersebut. Hanya orang yang berkulit mulus yang dapat mengenakan sport bra sedangkan kulit yang tidak mulus dilarang mengenakannya karena mengakibatkan polusi visual. Padahal kita memiliki kebebasan untuk itu. Pronya yaitu menganggap tweet tersebut sebagai kebebasan berpendapat.

Berdasarkan uraian diatas, masalah yang dikaji penulis yaitu : Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen terhadap tindakan diskriminatif di media sosial twitter?. Tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen terhadap tindakan diskriminatif di media sosial twitter.

## **2. METODE**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan doktrinal. Tipe kajian dalam penelitian ini lebih bersifat deskriptif, karena bermaksud menggambarkan secara jelas, tentang berbagai hal yang terkait dengan objek yang diteliti yaitu mendiskripsikan tweet atau konten dari akun tweet influencer antara lain: akun Vincent Candra @halleluhellyeah, vina @revinnvt\_, haduhduh @bintangemon, Fiersa Besari @fiersabesari, Permadi Arya @permadiaktivis1 yang merupakan data sekunder. Kemudian mendiskripsikan bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Anak sebagai Konsumen Media Sosial Twitter. Data yang telah terkumpul dan telah diolah akan dibahas dengan menggunakan metode normatif kualitatif, yakni suatu pembahasan yang dilakukan dengan cara menafsirkan dan mendiskusikan



data-data yang telah diperoleh dan diolah, berdasarkan (dengan) norma-norma hukum, doktrin-doktrin hukum dan teori ilmu hukum yang ada.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Data Penelitian**

##### **3.1.1 Akun Vincent Candra @halleluhellyeah**

- “kok bisa pede gitu ya, punya rambut tapi warnanya sekilas kek kemoceng yang baru juga dipake sebulan udah rontok. Wkwwkwkwk” dengan tweet video dari @jark\_doke
- “Followers gue juga pilih pilih kali, ngapain ngefollow yang bentukannya kek kobokan tambal ban? Btw dinding kamar loe kusam banget tuh, kek tembok penjara... WKWKWK”
- “Gak usah sok mantep mbak, rumah loe gak ada plafonya tuh. Tiati rubuh, genteng bisa langsung kena kepala. WKWKWKWK”
- “Tembok rumah lembab gitu kok pede sih bikin video sok mantep, terus itu kemoceng ngapain digantung diruang tamu? Pamer punya tas mahal, tapi menata interior didalam rumah aja gak becus. WKWKWKWK”
- “Gue salfok malah liat dandanannya, alisnya kaku banget ke polet supra X 125. WKWKWKWK”

##### **3.1.2 Akun vina @revinavt\_**

- “lo pernah ga sih liat orang ngegym, terus pede bener pake sport bra + celana pendek yang pantatnya keliatan separo tapi polusi visual aja buat mata lo. Perih bener”
- “duh, orang depok aje nih aksennya belagak valley girl. I cant stand her accenttt”
- “tas 20 juta lebih buat apaan? Ga logis blablabla..
- Simple sih kak. Lo miskin dan ga mampu, kami mampu. Ya kami beli. “
- “better days are coming.”
- “makan duit orang lain, gak bakalan bkin lo kaya kok. Gak akan bikin hidup lo tentram.”

##### **3.2 Akun haduhaduh @bintangemon**

- “Dih keren lu? Mohon maaf iya.”

- “Kenapa pada nyalahin casternya haloooo”
- “Ada yang keren tapi saya sendiri”
- “Bekerjalah terus sampai kamu lupa bahwa urusan percintaanmu menyedihkan”
- “Bekerjalah terus sampai tiba-tiba ada yang ngaku sodara jauh lalu minjem duit”

### 3.2.1 Akun Fiersa Besari @fiersabesari

- “Saya baru bisa sewa kamar. Awkarin udah bisa beli hotel. Ngapain tuh didalem kamar? Oh ternyata makan pastel.”
- “Yang sekedar berucap ‘jangan pergi’ akan kalah dengan yang berusaha keras mempertahankan. Alias, kalau saying jangan ngemeng doang”
- “Canda canda canda pala kau ditendang kuda”
- “ ‘The message was deleted’ but the feelings stay”
- Ya, namanya juga keluarga. Kelamaan bareng, ada aja ngeselinnya. Pas jauh, kangen”

### 3.2.2 Akun Permadi Arya @permadiaktivis1

- “Baca berita hari ini kadang saya tuh merasa tuhan suka tidak adil.. ya Allah mosok Kristin dapet ari wibowo, nafa urbach, asmirandah, sementara kita dapet @felixsiau, yahya waloni ibarat tuker tambah Ferrari sama Suzuki carry truntung”
- “Tak terima disebut radikal tapi islam selalu dipakai nyerang agama lain. Tak terima disebut intoleran tapi kajiannya selalu nyakitin orang lain. Tak terima disebut teroris tapi hobinya meneror orang lain. Mosok hari raya agama orang dibilang sumber bencana?”
- “Pendukung Rizieq minta Raffi dan Ahok diproses hukum seperti Rizieq.. gini lho.. Rizieq itu penyelenggara acara, sedangkan Raffi dan Ahok itu tamu undangan. Kalo mau diproses juga yang ngundang Raffi dan Ahok. Map saya mau Tanya, syarat jadi pendukung Rizieq itu harus tolol dulu ya?”
- “Ustadz-ustadz sekarang suka ceramah politik ngomong soal kedaulatan negara.. tapi kedaulatan rumah tangga sendiri aja gak bisa juga.. KAN ANJIM”

- “Saya setuju sih harusnya sudah tidak ada gelandangan di Jakarta. Karena semua gelandangan dan gembel pengemis sudah direkrut jadi buzzer @aniesbaswedan”

### **3.3 Kategori 1 UU ITE, Isi Tweet Menimbulkan Rasa Kebencian atau Permusuhan. Sesuai dengan pasal 28 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Bahwa 5 tweet dari akun Vincent Candra @halleluhelleah, haduhduh @bintangemon, Akun Fiersa Besari @fiersabesari sesuai dengan kategori dan norma hukum yang mengaturnya, yaitu pasal 28 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 2, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2008 tentang Penghapusan Diskriminasi Ras dan Etnis, Pasal 3 ayat (3) dan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, dan pendapat Inosentius Samsul, Muhammad Darus Badrul Zaman, Janus Sidobalok, Mochtar Kusumaatmadja, Piliphus M Hadjon

Sedangkan 5 tweet dari akun Permadi Arya @permadiaktivis1, dan 2 tweet dari akun vina @revinavt\_ tidak sesuai dengan kategori dan norma hukum yang mengaturnya.

### **3.4 Kategori 2 UU ITE, Isi Tweet memiliki kalimat yang mengandung kalimat penghinaan dan/atau pencemaran nama baik. Sesuai Pasal 27 Ayat (3) UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Bahwa 5 tweet dari akun Vincent Candra @halleluhellyeah, Permadi Arya @permadiaktivis1, dan 3 tweet dari akun vina @revinavt\_ tidak sesuai dengan kategori dan norma hukum yang mengaturnya.

Sedangkan 5 tweet dari akun haduhduh @bintangemon, Fiersa Besari @fiersabesari, dan 2 tweet dari vina @revinavt\_ sesuai dengan kategori dan norma hukum yang mengaturnya, yaitu Pasal 27 Ayat (3) UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 2, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2008 tentang Penghapusan Diskriminasi Ras dan Etnis, Pasal 3 ayat (3) dan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak

Asasi Manusia, dan pendapat Inosentius Samsul, Muhammad Darus Badrul Zaman, Janus Sidobalok, Mochtar Kusumaatmadja, Piliphus M Hadjon

### **3.5 Kategori 3 UU ITE, Isi Tweet Menyebarkan Kalimat yang Mengandung Muatan Pemerasan dan/atau Pengancaman. Sesuai Pasal 27 Ayat (4) UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Bahwa kelima tweet dari akun Vincen Candra @halleluhelyeah, Fiersa Besari @FiersaBesari, haduhduh @bintangemon, 4 tweet dari akun vina @revinavt\_ dan Permadi Arya @permadiaktivis1 sesuai dengan kategori dan norma hukum yang mengaturnya, yaitu Pasal 27 Ayat (4) UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 2, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2008 tentang Penghapusan Diskriminasi Ras dan Etnis, Pasal 3 ayat (3) dan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, dan pendapat Inosentius Samsul, Muhammad Darus Badrul Zaman, Janus Sidobalok, Mochtar Kusumaatmadja, Piliphus M Hadjon

Dari hasil Tweet yang telah dipaparkan, ada beberapa yang sangat tidak pantas untuk ditampilkan dari seorang influecer yang berada di dunia media sosial. Berbagai pelanggaran UU ITE yang telah dilakukan oleh influencer dalam Tweet tersebut. Penulis berpendapat bahwa tweet atau konten yang telah diteliti ada yang tidak cocok dikonsumsi atau menjadi bahan konsumsi, karena terbukti melanggar norma yang ada pada peraturan.

Setiap orang boleh mengutarakan pendapatnya sepanjang tidak melanggar hukum dengan penistaan dan pencemaran nama baik dan sepanjang didasarkan pada dalil yang logis, faktual, dan bertanggung jawab. Sebagai salah satu hak asasi manusia, kebebasan berekspresi warga negara dapat dilaksanakan untuk semua jenis ekspresi, mulai dari pendapat, pandangan, argumen, kesan, pernyataan, penilaian, perasaan, sikap, tafsir, pikiran, tanggapan, wawasan, perkiraan, dll. dan memasukkan semua objek dan tema ekspresi, mulai dari masalah pribadi, pertemanan, masalah sosial, ekonomi, politik, agama, budaya, hubungan internasional, dll.

Terdapat ayat Al-Qur'an yang menjelaskan larangan seseorang melakukan pencelaan, merendahkan lain dan menyudutkan orang lain serta dijelaskan

bagaimana seseorang harus bersikap sesuai asusila. Sebagaimana Firman Allah SWT dalam QS. Al-Hujurat ayat 11

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرُ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّن نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنْفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الْأَسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ - ١١

Artinya; “Wahai orang-orang yang beriman! Jauhilah banyak dari prasangka, sesungguhnya sebagian prasangka itu dosa dan janganlah kamu mencari-cari kesalahan orang lain dan janganlah ada di antara kamu yang menggunjing sebagian yang lain. Apakah ada di antara kamu yang suka memakan daging saudaranya yang sudah mati? Tentu kamu merasa jijik. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Penerima tobat, Maha Penyayang.

Dalam agama Islam telah dibahas bagaimana manusia harus bertindak sebagai mana mestinya dan sebagaimana Firman Allah SWT dalam QS. Al-Imran ayat: 104

وَلْتَكُن مِّنكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ - ١٠٤

Artinya; “Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Dan mereka itulah orang-orang yang beruntung.” (QS. Al-Imran ayat: 104)

Perlindungan adalah jaminan atas keamanan, kesejahteraan, ketentraman, dan kedamaian di berbagai lini masa sekarang, nanti dan akan datang. Hakikat perlindungan hukum bukan saja terletak pada instrumen hukumnya, namun perangkat lainnya seperti dukungan dari masyarakat, lingkungan, budaya dan jaminan mendapatkan masa depan cerah. Salah satu bentuk perlindungan konsumen adalah dengan terwujudnya kepastian hukum bagi konsumen. Dalam bentuk perlindungan konsumen yang paling sederhana, mengupayakan agar setiap hak konsumen tidak dirugikan. Perlindungan konsumen bersifat melengkapi hak-hak lainnya yang secara sederhana menjamin bahwa konsumen akan menerima apa yang mereka butuhkan agar mereka mampu bertahan hidup, tumbuh dan berkembang. Menurut Janus Sidobalok hukum perlindungan yaitu “Keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan

mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen (Sidobalok, 2006).”

Tidak lepas bahwa pengguna media sosial di Twitter terdapat berbagai kalangan. Mereka bisa kapan saja mengakses dan menelusuri berita-berita atau hasil tweet yang sedang ramai diperbincangkan di Twitter. Berita-berita trending dapat dilihat di bagian search, yang mengidentifikasi topik yang lagi banyak dibahas / *trend*. Dengan kemudahan para pengguna memberikan tautan antara satu sama lain sehingga kemungkinan besar para influencer yang menyebarkan kebencian dapat dibaca dan diakses oleh pengguna Twitter.

Dari penelitian diharapkan konsumen diberikan peluang seluas-luasnya dalam melakukan pengekplorasi di Twitter dengan memiliki rasa keamanan dan kenyamanan yang tepat. Disini perlu adanya kesadaran dari masyarakat dan pemerintah agar dapat memantau dan memberikan teguran serta sanksi yang melakukan diskriminasi di Twitter.

Pada kasus yang terdapat pada tweet diatas, masih minimnya perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kasus tweet yang mengandung diskriminasi. Berdasarkan pasal tentang perlindungan konsumen, tweet yang dilontarkan oleh influencer masih jauh dari kata edukatif dan jauh dari pemberian masukan yang positif.

#### **4. PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis maka aspek-aspek yang berkaitan dengan diskriminasi penulis dapat memperoleh kesimpulan:

Dari 25 tweet yang diteliti dari 5 akun terdapat 13 tweet yang bersifat diskriminatif dan 12 tweet yang tidak mengandung unsur diskriminatif. Mengenai isi tweet yang melakukan pelanggaran Pasal 28 Ayat (2) UU ITE dengan isi muatan pada tweet terdapat kalimat kebencian tercantum pada akun Vincent Candra @halleluhellyeah, vina @revinavt\_, dan Permadi Arya @permadiaktivis1. Hal ini tidak sesuai pula dengan Pasal 2, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2008 tentang Penghapusan Diskriminasi Ras dan Etnis, Pasal 3 ayat (3) dan

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, dan pendapat Inosentius Samsul, Muhammad Darus Badrul Zaman, Janus Sidobalok, Mochtar Kusumaatmadja, Piliphus M Hadjon

Mengenai isi tweet yang melakukan pelanggaran Pasal 27 Ayat (3) UU ITE dengan isi muatan pada tweet terdapat kalimat penghinaan dan/atau pencemaran nama baik tercantum pada akun Vincent Candra @halleluhellyeah, vina @revinavt\_, dan Permadi Arya @permadiaktivis1. Hal ini tidak sesuai pula dengan Pasal 2, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2008 tentang Penghapusan Diskriminasi Ras dan Etnis, Pasal 3 ayat (3) dan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, dan pendapat Inosentius Samsul, Muhammad Darus Badrul Zaman, Janus Sidobalok, Mochtar Kusumaatmadja, Piliphus M Hadjon

Mengenai isi tweet yang melakukan pelanggaran Pasal 27 Ayat (4) UU ITE dengan isi muatan pada tweet terdapat kalimat pemerasan dan/atau pengancaman tercantum pada akun Vincent Candra @halleluhellyeah, vina @revinavt\_, dan Permadi Arya @permadiaktivis1. Hal ini tidak sesuai pula dengan Pasal 2, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2008 tentang Penghapusan Diskriminasi Ras dan Etnis, Pasal 3 ayat (3) dan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, dan pendapat Inosentius Samsul, Muhammad Darus Badrul Zaman, Janus Sidobalok, Mochtar Kusumaatmadja, Piliphus M Hadjon

Mengenai tweet dari akun Fiersa Besari @fiersabesari dan akun Bintang Emon @bintagemon tidak ditemukan unsur diskriminasi dan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Saran dari penulis untuk perlindungan konsumen terhadap diskriminasi di twitter untuk berbagai unsur elemen instansi yang berkaitan yaitu: Bagi pemerintah agar perlindungan konsumen sebagai pengguna media sosial twitter perlulah diberi perhatian khusus agar konsumen dapat memperoleh informasi yang lebih edukatif serta perlu penerapan peraturan UU ITE dengan lebih tegas agar anak dapat terjauhi dari isi tweet yang bersifat diskriminatif.

Bagi para influencer pembuat konten atau tweet di twitter untuk lebih bijak dan berhati-hati dalam membuat konten atau tweet yang akan ditulis dengan memberikan contoh dan/atau kalimat yang baik, memilah kata-kata yang tidak mengandung unsur diskriminasi sehingga tweet atau konten yang dibuat tidak melanggar peraturan perundang-undangan dan tetap sesuai dengan fungsi dan tujuan yaitu sebagai sarana kreatifitas dan hiburan bagi para penonton.

Untuk pihak twitter untuk memberikan sanksi tegas terhadap para pembuat konten atau influencer yang melanggar peraturan serta dilakukan adanya penyaringan tweet atau konten yang lolos untuk di unggah agar konten atau tweet tersebut tetap layak untuk dibaca sehingga tidak berdampak negatif kepada para pembaca, khususnya terhadap konsumen.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Cahyono, Anang Sugeng. (2016). "Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Di Indonesia", *Junal Publiciana* .Vol 9 No 1
- Nurhadi, Zikri Fachrul. (2017). "Model Komunikasi Sosial Remaja Melalui Media Twitter" *Jurnal ASPIKOM*. Vol. 3 No. 3
- Puspita, Dyah Dewi. (2013). *Awas!! Internet Jahat Mengintai Anak Anda*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang *Informasi dan Transaksi Elektronik*
- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang *Hak Asasi Manusia*
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2008 tentang *Penghapusan Diskriminasi Ras dan Etnis*
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*