

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kecantikan merupakan suatu anugerah terindah khususnya bagi kaum wanita. Seiring dengan perkembangan zaman yang modern ini, khususnya bagi kaum wanita selalu mempunyai keinginan untuk tampil cantik. Hal ini merupakan hal yang sangat wajar yang dilakukan kaum wanita, tidak heran banyak kaum wanita yang rela untuk menghabiskan uangnya demi mempercantik dirinya dengan melakukan perawatan seperti pergi klinik kecantikan, salon, tempat spa, tempat kebugaran, dan berbagai macam tempat-tempat kecantikan lainnya.

Di era perdagangan bebas sekarang banyak sekali produk-produk alat kecantikan dengan berbagai merek yang dijual bebas di pasaran. Ambisi wanita yang ingin selalu tampil cantik banyak dimanfaatkan oleh pedagang (pelaku usaha) yang tidak bertanggung jawab dengan cara memperdagangkan atau bahkan memproduksi kosmetik yang tidak memenuhi persyaratan untuk diedarkan di masyarakat, tidak sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah, serta tidak terdaftar di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM).

Sebagian besar kaum wanita sangat tertarik dengan membeli produk kosmetik yang dijual murah dan cepat terlihat hasil pemakaiannya tanpa memikirkan apakah produk kosmetik tersebut menimbulkan efek samping dan sudah terdaftar

di BPOM atau belum. Produk-produk kosmetik yang tidak ada nomor izin edar dari BPOM, tidak ada bahan baku pembuatan, serta tidak ada tanggal kadaluwarsa itu dijual dengan harga terjangkau, sehingga mudah dikonsumsi oleh masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, selama tahun 2018 BPOM RI telah menemukan 112 miliar jumlah kosmetik dan/atau mengandung bahan dilarang/bahan berbahaya. Selain itu, mereka juga menemukan 22,13 miliar jumlah obat tradisional ilegal dan/atau mengandung bahan kimia. Temuan ini merupakan hasil pengawasan produk di peredaran secara rutin, adanya kasus, maupun operasi penertiban ke sarana produksi, sarana distribusi, dan retail. BPOM juga menemukan enam jenis kosmetik yang ternotifikasi mengandung bahan dilarang/bahan berbahaya, yaitu pewarna dilarang (merah K3) dan logam berat (timbal). Bahan-bahan tersebut disinyalir bisa menyebabkan kanker, kelainan janin, dan iritasi kulit. Adapun Badan Kendali Operasi (BKO) yang teridentifikasi dalam temuan-temuan obat tradisionalol diminasi oleh sildenafil sitrat, fenibutazon, dan parasetamol yang berisiko menimbulkan efek kehilangan penglihatan dan pendengaran, kemudian menyebabkan stroke, serangan jantung, kerusakan hati, peradangan lambung, hingga gagal ginjal. BPOM juga menindak lanjuti hasil temuan Post Marketing Alert System (PMAS) yang dilaporkan oleh negara lain yaitu sebanyak 113 item kosmetik mengandung bahan dilarang/bahan berbahaya.¹

¹ TRIBUNNEWS.COM diterbitkan pada tanggal 18 November 2018

Beberapa produk-produk kosmetik merupakan produk yang tidak terdaftar di BPOM RI, antara lain sebagai berikut :²

1. MARIE ANNE Beauty Shadow 02
2. MARIE ANNE Beauty Shadow 07
3. QL Matte Lipstick 07 (Sunset Orange)
4. QL Matte Lipstick 08 (Flaming Red)
5. QL Matte Lipstick 09 (Pretty Peach)
6. QL Matte Lipstick 10 (Lady Red)
7. Nuriz Shoppe-UV Pearl Cream
8. Nuriz-D'solve
9. Aura Gorgeous Nigh Cream
10. NV Anti Blemish Toner 1

Terkait dengan hal tersebut, telah ditemukan korban kosmetik ilegal yang bernama Fitri. Impian memiliki wajah cerah dan kenyal bak bayi gagal total karena penggunaan krim wajah bermerek “Cream Rose” yang ia beli di online shop. Wajahnya kini malah penuh dengan jerawat.

Awalnya Fitri berpikir jerawat yang muncul karena efek penggunaan krim untuk mengeluarkan kotoran seperti yang yang dikatakan oleh penjual krim tersebut. Namun berbulan-bulan pemakaian hingga habis satu botol, muka mulusnya malah makin ditumbuhi jerawat hingga sampai ke leher.

² <http://bangka.tribunnews.com/2018/11/20/daftar-113-produk-kosmetik-berbahaya-yang-ditarik-bpom>

Setelah merasakan tidak ada perubahan akhirnya Fitri memutuskan untuk berhenti. Ia juga baru menyadari bahwa krim wajah yang ia pakai tidak terdaftar di BPOM.

“Belum BPOM, kata penjualnya ngurus BPOM itu mahal terus ribet, dan bodohnya percaya gitu aja aku. Pas lihat story Dokter Mita (dokter kecantikan) baru sadar kalo aku salah satu korban kosmetik abal-abal.” Ujar Fitri saat dihubungi kumparan, Rabu (19/12).³

Sehubungan dengan hal tersebut Ahmadi Miru menyatakan bahwa hal tersebut memungkinkan beredarnya kosmetik-kosmetik dalam memenuhi kebutuhan pasar yang menjadi ladang bisnis bagi pelaku usaha, baik kosmetik yang memiliki izin edar dari pemerintah sampai yang tidak memiliki izin edar. Hal tersebut seringkali dijadikan lahan bisnis bagi pelaku usaha yang mempunyai iktikad buruk akibat konsumen yang lemah karena tidak ada perlindungan yang seimbang untuk melindungi hak-hak dari konsumen.⁴

Terkait dengan hal tersebut, ada empat alasan pokok mengapa konsumen perlu dilindungi yang dikemukakan oleh Janus Sidabalok, yaitu sebagai berikut :

1. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana diamanatkan oleh tujuan nasional menurut Undang-Undang Dasar 1945;

³ KUMPARAN.COM diterbitkan pada Bulan Desember 2018

⁴ Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 1

2. Melindungi konsumen perlu untuk menghindari konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi.
3. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional;
4. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Walaupun sangat beragam, secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu sebagai berikut :

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian kerugian harta kekayaan;
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar;
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen harus dipenuhi, baik oleh negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), dinyatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) prinsip dalam pembangunan nasional, yaitu sebagai berikut :

1. Prinsip manfaat. Prinsip ini dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. Prinsip keadilan. Prinsip ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melakukan kewajibannya secara adil;
3. Prinsip keseimbangan. Prinsip usaha, dan pemerintah; ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku
4. Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen. Prinsip ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Prinsip kepastian hukum. Prinsip ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen di mana negara dalam hal ini turut menjamin adanya kepastian hukum tersebut.

Melalui kelima prinsip tersebut, terdapat komitmen untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen yang tercantum dalam pasal 3 UUPK, yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dalam hal ini, penulis tertarik untuk membahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pengguna produk kosmetik. Kemudian penulis juga akan membahas mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha terhadap pengguna produk kecantikan. Berdasarkan latar belakang ini, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Perlindungan Hukum bagi Konsumen Terhadap Pengguna Produk Kosmetik Kulit Wajah Bermerek ‘Cream Rose’.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna produk kosmetik kulit wajah bermerek “Cream Rose” yang dirugikan oleh pelaku usaha?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap pengguna produk kosmetik kulit wajah bermerek “Cream Rose”?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pengguna produk kosmetik kulit wajah yang merugikan konsumen;
2. Untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha terhadap pengguna produk kosmetik kulit wajah yang merugikan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan hukum khususnya hukum perdata, terkait hukum perlindungan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan bermanfaat agar konsumen dapat mengerti dan memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna barang dan jasa yang beredar luas di pasaran. Kemudian agar konsumen lebih selektif dan berhati-hati dalam memilih serta menggunakan produk alat kecantikan yang beredar luas di pasaran sehingga terhindar dari dampak dan kerugian yang ditimbulkan.

E. Tinjauan Pustaka

Penelitian Hukum berupa skripsi yang ditulis oleh penulis dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Produk Kosmetik Kulit Wajah” bukanlah penelitian yang dilakukan dengan tindakan-tindakan plagiasi atau duplikasi dari hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain. Penelitian ini dilakukan melalui penelitian hukum yang dilakukan oleh penulis.

Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini yang berhasil dihimpun sebagai perbandingan atas kajian-kajian sebelumnya, telah penulis paparkan sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Lailatus Uzilfa mengenai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Kota Malang yang Mengalami Kerugian akibat Pangan Olahan yang Berbahaya. Berdasarkan penelitian ini dihasilkan bahwa bentuk yang diberikan oleh Balai Besar Pengawas Obat dan

Makanan (BBPOM) Kota Malang kepada konsumen adalah perlindungan hukum preventif melalui pengawasan terhadap makanan yang beredar di masyarakat dan perlindungan hukum represif melalui pro justitia.

Sedangkan hambatan yang dihadapi oleh BBPOM di Malang dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang dirugikan akibat Pangan Olahan Berbahaya ini adalah faktor masyarakat dan faktor penegak hukum. Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai olahan pangan yang berbahaya dan yang aman serta masyarakat tidak dapat membedakan olahan pangan yang berbahaya dan yang aman dan masih minimnya kesadaran hukum masyarakat dalam melaporkan kerugian yang timbul akibat olahan pangan berbahaya dan masih rendahnya putusan hakim terhadap pelaku usaha yang terbukti membuat olahan pangan berbahaya sehingga perlindungan hukum tidak dapat diberikan secara maksimal.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Marissa Dewiyani mengenai Tanggung Jawab Hukum Balai Besar Peengawas Obat dan Makanan Terhadap Beredarnya Produk kosmetik Impor di Masyarakat. Berdasarkan penelitian ini ada dua langkah yang ditempuh oleh BBPOM yaitu pengawasan pre market dimana pengawasan produk sebelum produk kosmetik dipasarkan ke masyarakat, dan pengawasan post market dimana pengawasan produk setelah dipasarkan ke masyarakat. Selain itu, dilakukan pemeriksaan dengan dua cara yaitu pemeriksaan rutin dengan

jangka waktu tertentu dan pemeriksaan yang dilakukan setelah adanya laporan dari masyarakat dan/atau konsumen. Hambatan yang dihadapi oleh BPOM dalam melaksanakan tanggung jawab hukum terhadap beredarnya produk kosmetik impor di masyarakat antara lain, hambatan yuridis, dan hambatan teknis.

Perbedaannya dengan penelitian yang akan penulis teliti adalah pada penelitian terdahulu yang pertama adalah membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pangan olahan, sedangkan yang kedua membahas tentang tanggung jawab BPOM terhadap beredarnya kosmetik impor di masyarakat, tidak menggunakan kerangka teori dan pada pembahasannya lebih menitikberatkan pada makanan dan kinerja instansi yang bersangkutan. Dengan demikian, penelitian ‘Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Produk Kosmetik Kulit Wajah’ penting untuk dilakukan, mengingat Indonesia merupakan negara hukum yang segala sesuatunya diatur di dalam peraturan sehingga hal-hal yang merugikan konsumen diharapkan tidak terjadi nantinya.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Irawati tentang “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jasa Laundry Pakaian di Yogyakarta”. Penelitian ini mengangkat isu bagaimana perlindungan konsumen ditinjau dari Hukum Islam dari jasa laundry pakaian di Jalan Timoho Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif secara empiris dengan pendekatan deskriptif. Penelitian yang

dilakukan langsung terjun ke lapangan. Interview/wawancara, observasi dan dokumentasi adalah teknik dalam pengumpulan data yang diperlukan di jasa laundry pakaian di Yogyakarta. Dan dari hasil penelitiannya mengatakan bahwa jasa laundry yang berada di Jalan Timoho Yogyakarta sudah sesuai dengan Hukum Islam. Karena pemilik laundry memberinya hak-hak kepada konsumen dengan memberi ganti rugi diantaranya dengan pakaian hilang diganti 10 kali ongkos cuci, penggantian atas kehilangan dan kerusakan pakaian diganti maksimal Rp.80.000,-, dan hasil cucian yang tidak bersih dapat dikembalikan untuk dicuci ulang, dan konsumen mendapat haknya kembali pakaian yang baik dan tidak rusak.

4. Penelitian lain yang dilakukan oleh R.Jauhari Arifin dalam skripsinya yang mengangkat tentang “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual-Beli HP Second di Desa Segoroyoso Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul”. Penelitian ini mengangkat isu bagaimana pelaksanaan jual-beli HP second, serta proses penyelesaian pada konsumen apabila terjadi wanprestasi dalam jual-beli HP second, dan bagaimana hak dan kewajiban perlindungan konsumen. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif analisis, yakni mendeskripsikan data-data yang telah diperoleh berkaitan dengan perlindungan konsumen jual-beli HP second, kemudian dianalisis dengan hukum Islam setelah itu ditarik kesimpulan. Dan dari hasil penelitiannya mengatakan bahwa jual-beli HP second di Desa Segoroyoso menunjukkan

bahwa pelaksanaan jual beli telah memenuhi syarat dan rukun sah jual belidan tidak bertentangan dengan Hukum Islam. Perlindungan hukum konsumen telah dilaksanakan dengan pemberian hak khiyar dan garansi dalam jual beli tersebut.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Bagus Hanindy Mantri, S.H. dalam Tesisnya. Pada penelitian tersebut Bagus mengangkat tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce*”. Penelitian ini mengangkat isu bagaimana Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 dapat melindungi konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce*, kedua bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang seharusnya diatur dalam transaksi *e-commerce*, ketiga permasalahan yang timbul dalam transaksi *e-commerce* dan bagaimana mengatasinya. Jenis penelitian ini adalah penelitian normatif dengan pendekatan yuridis normatif, pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan dengan isu hukum yang sedang ditangani. Berdasarkan pembahasan terhadap hasil penelitian dapat disimpulkan pertama bahwa UUPK belum dapat melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce* karena keterbatasan pengertian pelaku usaha yang hanya khusus berada di wilayah negara RI dan keterbatasan akan hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang seharusnya diatur meliputi perlindungan hukum dari sisi pelaku usaha, dari sisi

konsumen, dari sisi produk, dari sisi transaksi. Permasalahan-permasalahan yang timbul dalam perlindungan hukum terhadap konsumen terdapat 2 (dua) permasalahan yaitu KUHPerdara, penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce*, UUPK yang tidak akomodatif, tidak adanya lembaga penjamin *took online*, kedua permasalahan non yuridis meliputi, keamanan bertransaksi dan tidak pahamnya konsumen dalam bertransaksi *e-commerce*.

F. Kerangka Teori

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan barang dan/atau jasa. Kemudian, berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK, Perlindungan Konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK, yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia, baik untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁵

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas. Hukum konsumen

⁵ Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikat Halal*, UIN-MALIKI PRESS, 2011, hlm.1.

yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup. Perlindungan hukum merupakan upaya penting untuk menjamin adanya kepastian hukum yang melindungi konsumen. Sebab kedudukan konsumen lebih cenderung untuk dijadikan sasaran iktikad buruk dari pelaku usaha. Dengan adanya perlindungan hukum bagi konsumen diharapkan dapat terhindar dari perbuatan para pelaku usaha yang menimbulkan kerugian bagi para konsumen.⁶

Perlindungan konsumen dapat dilakukan dengan :⁷

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
- c. Meningkatkan kualitas barang serta pelayanan jasa;
- d. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.

⁶ Endang Wahyuni, *Aspek Sertifikat & Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 90.

⁷ Husni Syawali, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 7.

Perlindungan konsumen sendiri memiliki cakupan yang cukup luas yaitu meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk memperoleh barang dan jasa hingga ke dampak dari penggunaan barang dan/atau jasa tersebut. Dua aspek perlindungan konsumen tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :⁸

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya. sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena menggunakan produk yang tidak sesuai;
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam hal ini termasuk persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia konsumen merupakan lawan dari produsen, yaitu pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan,

⁸ Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen....Op.Cit*, hlm. 10.

dan sebagainya.⁹ Dari beberapa pengertian konsumen tersebut, maka konsumen dapat dibedakan menjadi tiga batasan, yaitu :¹⁰

1. Konsumen Komersial (*commercial consumer*)

Yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapatkan keuntungan;

2. Konsumen Antara (*intermediate consumer*)

Yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mendapat keuntungan;

3. Konsumen Akhir (*ultimate consumer/ end user*)

Yaitu setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mendapatkan keuntungan kembali.

Adapula unsur-unsur mengenai definisi konsumen berdasarkan dari beberapa pengertian konsumen, yaitu :¹¹

- a. Setiap orang
- b. Pemakai
- c. Barang dan/atau Jasa

⁹ WJS. Purwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1976, hlm. 521.

¹⁰ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, hlm. 13.

¹¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2004, hlm. 4.

- d. Yang Tersedia dalam Masyarakat
- e. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Makhluk Hidup Lain.
- f. Barang dan/atau Jasa itu tidak untuk Diperdagangkan

Istilah “Pelaku Usaha” tercantum dalam Pasal 1 angka 3 UUPK, yaitu setiap orang perseorangan atau badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi. Az.Nasution berpendapat bahwa dalam penjelasan UUPK yang termasuk dalam pelaku usaha yaitu perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributot, dan lain-lain.¹² Produsen atau pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang telah menghasilkan barang dan jasa. Seperti pembuat grosir, leveransir, dan pengecer professional yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga ke tangan konsumen.¹³

Secara umum hak dasar konsumen dibagi 4, yaitu :¹⁴

- a. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)

Aspek ini ditujukan untuk perlindungan konsumen dari pemasaran barang dan atau jasa yang membahayakan keselamatan jiwa konsumen.

¹² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar..... Op. Cit.*, hlm 17.

¹³ Agnes M Toar, *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara*, 1988, hlm. 2.

¹⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen.... Op. Cit.*, hlm. 47-48.

b. Hak memilih (*the right to choose*)

Hak memilih bagi konsumen merupakan hak prerogatif konsumen apakah ia akan membeli atau tidak suatu barang atau jasa. Oleh karena itu, dalam hal ini konsumen ditunjang dengan hak mendapat informasi terutama apabila pemasaran produk melalui iklan sehingga terdapat banyak hal yang menjadi faktor di luar dari diri konsumen.

c. Hak untuk informasi (*the right to be informed*)

Hak ini sangat fundamental sebagai faktor lain di luar diri konsumen sebagai penentu apakah konsumen akan menggunakan suatu barang dan jasa, sehingga konsumen berhak memperoleh informasi lengkap dan detail mengenai produk dan jasa yang ditawarkan dengan penuh kejujuran. Informasi dapat diperoleh secara langsung maupun secara umum melalui berbagai media komunikasi agar tidak menyesatkan konsumen.

d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin konsumen bahwa kepentingan konsumen harus diperhatikan oleh pemerintah, termasuk untuk didengar dalam pembuatan kebijaksanaan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen.

Dalam UUPK, empat hak dasar yang dikemukakan oleh John F. Kennedy tersebut juga diakomodasikan. Hak konsumen untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, tidak dimasukkan dalam UUPK ini karena UUPK secara khusus mengecualikan hak-hak atas kekayaan intelektual (HAKI) dan di

bidang pengelolaan lingkungan. Tidak jelas mengapa hanya kedua bidang hukum ini saja yang dikecualikan secara khusus. UUPK seharusnya dapat mengatur hak-hak konsumen itu secara lebih komprehensif.¹⁵

Hak konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 UU No.8 Tahun 1999 antara lain sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi 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 dan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan yang dijanjikan;
- 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 dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

¹⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 31-32

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.

Kewajiban konsumen yang harus dilakukan sebagaimana terdapat dalam pasal 5 UUPK antara lain :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dalam hal ini, perlindungan konsumen tidak semata-mata hanya melindungi serta mengatur hak-hak para konsumen saja, akan tetapi hak dan kewajiban pelaku usaha juga perlu diperhatikan. Hak dan kewajiban bagi pelaku usaha diatur dalam pasal 6 dan 7 UUPK.

Hak pelaku usaha dalam pasal 6 UUPK, yaitu :

- a. Pelaku usaha berhak memperoleh pembayaran yang sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang yang diperdagangkan;
- b. Pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan hukum agar terhindar dari itikad buruk konsumen;
- c. Pelaku usaha berhak membela dirinya di dalam penyelesaian konsumen;

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti kerugian konsumen tidak diakibatkan dari barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;

Kewajiban pelaku usaha dalam pasal 7 UUPK, yaitu :

- a. Pelaku usaha harus beritikad baik dalam melakukan 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.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong jenis penelitian hukum normatif yaitu penelitian hukum yang mengkaji hukum sebagai norma dalam bentuk hukum positif.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah produk kosmetik kulit wajah yang merugikan konsumen, dengan pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan cara pandang peneliti dengan mengadopsi desain kualitatif dalam melakukan studi.

3. Sumber Data

Penelitian menggunakan bahan hukum sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung. Data yang diperoleh menggunakan bahan hukum sekunder dilakukan dengan cara membaca, mempelajari serta memahami buku, literature, peraturan dan pendapat yang berhubungan dengan materi penelitian terkait dengan aturan dan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap peredaran produk kosmetik kulit wajah.

Sumber data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif, yaitu berupa peraturan perundang-undangan. Peraturan

perundang-undangan yang digunakan adalah peraturan perundang-undangan yang memiliki kaitan dengan penelitian yang dilakukan.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder biasanya berupa pendapat hukum/doktrin/teori-teori yang diperoleh dari literature hukum, hasil penelitian, artikel ilmiah, maupun website yang terkait dengan penelitian. Bahan hukum sekunder pada dasarnya digunakan untuk memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer.

c. Bahan Hukum Tersier

Penelitian menggunakan bahan hukum tersier merupakan penelitian dengan bahan hukum yang memberikan penjelasan ataupun petunjuk terkait dengan bahan hukum sekunder yang digunakan. Bahan hukum yang digunakan yaitu kamus hukum.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data terdiri atas wawancara dan studi dokumen dan pustaka.

a. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan narasumber.

b. Studi Dokumen dan Pustaka

Studi dokumen dan pustaka merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film,

gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semua itu memberikan informasi bagi proses penelitian.

Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi dokumen dan pustaka. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh bahan hukum sekunder, yang mengkaji buku, literatur, peraturan dan pendapat yang berhubungan dengan materi penelitian terkait dengan aturan dan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap peredaran produk kosmetik kulit wajah.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang diperoleh digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian yaitu dengan deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif ini menjabarkan dan menjelaskan terkait dengan data yang diperoleh. Penjabaran dan penjelasan dari bahan hukum yang digunakan kemudian dijelaskan lebih lanjut menggunakan metode pendekatan empiris-normatif, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara mengkaji kesesuaian antara permasalahan dalam objek penelitian dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

H. Pertanggungjawaban Sistematika

Skripsi ini terdiri dari 4 bab, yang tersusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN. Bab ini berisikan tentang uraian penelitian terkait latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN NORMATIF PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PRODUK KOSMETIK. Bab ini berisikan tentang uraian penelitian terkait tinjauan umum yang terkait dengan perlindungan hukum konsumen secara umum, konsumen dan pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

BAB III PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA PRODUK KOSMETIK YANG DIRUGIKAN OLEH PELAKU USAHA. Bab ini berisikan tentang pembahasan untuk menjawab rumusan masalah yang ada mengenai bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna produk kosmetik kulit wajah bermerek “Cream Rose” yang dirugikan oleh pelaku usaha serta tanggung jawab terhadap pengguna produk kosmetik kulit wajah bermerek “Cream Rose” yang dirugikan oleh pelaku usaha.

BAB IV PENUTUP. Bab ini berisikan tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran terkait dengan sumbangan pemikiran penulis dalam memecahkan persoalan mengenai bagaimana perlindungan hukum bagi

konsumen terhadap peredaran produk kosmetik kulit wajah yang merugikan konsumen serta bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap peredaran produk kosmetik yang merugikan konsumen.

