PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN *SKINCARE* PALSU MELALUI *E-COMMERCE* DI PONTIANAK

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan

mencapai derajat S-1

YOLANDA

NIM: A1011211219

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK

2025

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN SKINCARE PALSU MELALUI E-COMMERCE DIPONTIANAK

Tanggung-Jawab Yuridis Pada:

YOLANDA
NIM. A1011211219

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

Telah disetujui oleh :

Pembimbing 1	Pembimbing 2
Hj. Rachmawati, S.H., M.H.	**Devina Puspita Sari, S.H., M.H**
NIP. 196411041989032001	**NIP. 198912152022032008**

Disahkan oleh :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Tanjungpura

Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum.
NIP. 196610291992022001

Skripsi untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat S-1
Tanggal Lulus : 7 Maret 2025

KEMENTRIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2025

Tim Penguji :

Jabatan	Nama dan NIP	Pangkat/Golongan	Tanda Tangan
Ketua Penguji/ Pembimbing I	Hj. Rachmawati, S.H., M.H. NIP. 196411041989032001	Pembina Tingkat I/IVb	
Sekretaris Penguji/ Pembimbing II	Devina Puspita Sari, SH.M.H. NIP. 198912152022032008	Penata Muda Tingkat I/ IIIb	
Pembahas I/ Penguji I	Dr. Siti Rohani, S.H.,M.Hum. NIP. 197509232000032001	Pembina / IVa	
Pembahas II/ Penguji II	Dina Karlina, S.H., M.Hum. NIP. 197308062000122001	Penata Tingkat I/IIId	

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum

Universitas Tanjungpura

Pontianak

Nomor : 0943/UN22.1/DT.00.10/2025

Tanggal 3 Maret 2025

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Nama	: Yolanda
NIM	: A1011211219
Bagian	: Hukum Ekonomi
Program Studi	: Ilmu Hukum
Judul Skripsi	:PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN SKINCARE PALSU MELALUI E- COMMERCE DI PONTIANAK

Menyatakan bahwa :

1. Dengan ini Saya menyatakan bahwa Skripsi 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 oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis mengacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.
2. Oleh karena itu jika apabila dikemudian hari terbukti hasil penulisan Skripsi/Tugas Akhir ini merupakan jiplakan/pengambilan tulisan atau buatan pikiran orang lain (hasil plagiat), maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pontianak, 19 Febuari 2025



Yolanda

NIM. A1011211219

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, kasih, serta rahmat penyertaan-Nya dalam setiap kesempatan, kekuatan dalam setiap langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul " Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian *Skincare* Palsu Melalui *E-Commerce* Di Pontianak".

Penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang penuh tantangan dan pembelajaran bagi penulis. Selama proses ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak yang tidak hanya memberikan dukungan akademik, tetapi juga semangat dan motivasi untuk terus berusaha menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan penghargaan, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum, Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak beserta seluruh jajaran.
2. Dr. Evi Purwanti, S.H., LL.M, Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Ibu Rachmawati S.H., M.H, dan Ibu Devina Puspita Sari, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam setiap tahapan penelitian ini demi penyempurnaan skripsi ini, sehingga penedapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Saudara saudari Kilat Pijar yang telah menemani penulis selama masa perkuliahan dari awal serta menjadi salah satu sumber kebahagian, memberikan dukungan moral, semangat, serta kebersamaan yang berarti dalam menjalani berbagai tantangan selama perkuliahan. Serta menjadi rumah untuk pulang selain keluarga untuk penulis.
5. Sahabat dan teman-teman seperjuangan, yang selalu hadir memberikan semangat, bantuan, serta kebersamaan yang sangat berarti selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
6. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada seluruh pihak yang, meskipun tidak dapat disebutkan satu per satu, telah memberikan bantuan, dukungan, serta kontribusi yang berarti selama proses penyusunan skripsi ini. Baik dalam bentuk bimbingan, motivasi, maupun dukungan moral dan materiil, setiap bantuan yang diberikan memiliki peran penting dalam menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai segala bentuk perhatian dan kebaikan yang telah diberikan, serta berharap semoga segala kebaikan tersebut mendapatkan balasan yang setimpal.

Kepada seluruh anggota keluarga tercinta, terkhusus untuk orang tua ku dan saudara ku yang selalu memberikan cinta, doa, kasih sayang yang besar, serta dukungan lainnya yang menjadi kekutan terbesar untuk penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi ini. Kesabaran, pengertian, serta motivasi yang diberikan telah menjadi pendorong utama bagi penulis untuk terus berusaha hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk memperbaiki dan menyempurnakan penelitian ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta menjadi kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya terkait perlindungan konsumen di era digital.

Sebagai penutup, penulis berharap bahwa segala upaya dan dedikasi yang telah dicurahkan dalam penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat yang luas serta menjadi inspirasi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang yang terkait.

Pontianak, 19 Febuari 2025

Yolanda

NIM. A1011211219

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, karya ini aku persembahkan kepada:

Orang tua tercita,

Dengan penuh rasa terima kasih kepada Ayah (Alm. Yong Tiau Hua) dan Ibu (Ango) yang telah menjadi salah satu sumber kekuatan, insipirasi maupun motivasi dalam setiap langkah kehidupan ku. Terima kasih atas cinta, doa, dukungan serta pengorbanan yang tiada hentinya kalian berikan kepada ku. Tanpa kasih sayang, doa yang tak pernah henti, serta pengorbanan yang tiada tara, aku tak akan mampu berdiri di titik ini. Kalian adalah sumber kekuatanku, tempatku berpulang saat lelah, dan alasan terbesar bagiku untuk terus berjuang. Terima kasih atas setiap tetes keringat, doa di sepertiga malam, dan keikhlasan dalam mendukung setiap langkahku, baik dalam suka maupun duka. Skripsi ini mungkin hanya sebuah karya kecil, tetapi dalam setiap kata dan usaha yang tertuang di dalamnya, ada cinta dan pengorbanan kalian yang begitu besar. Semoga keberhasilanku ini menjadi secercah kebahagiaan bagi kalian, sebagaimana kalian selalu menjadi alasan terbesarku untuk terus melangkah dan menggapai impian.

Saudara serta keluarga besar tercinta,

Dengan penuh rasa terima kasih dan kasih sayang, kupersembahkan skripsi ini untuk saudari ku Anjelina, yang telah setia menemani di setiap langkah perjalanan ini. Terima kasih atas kehadiranmu yang selalu menjadi penyemangat di saat lelah, pengingat di saat aku hampir menyerah, dan penghibur di saat segala terasa berat. Dukungan, kesabaran, serta kata-kata penuh semangat darimu telah menjadi bagian tak terpisahkan dari proses ini. Skripsi ini bukan hanya hasil dari kerja keras dan perjuanganku, tetapi juga cerminan dari kehadiran dan kebaikan hatimu yang selalu ada di setiap momen sulit dan bahagia. Semoga kebersamaan dan dukungan ini menjadi bagian dari perjalanan panjang menuju masa depan yang lebih baik. Serta untuk peliharaan kesayangan ku Mogi dan Ashy yang telah setia menemani ku disemua proses aku menyelesaikan skripsi ini, terima kasih telah menjadi teman setia, dengan tingkah lucumu yang selalu berhasil membuatku tersenyum di tengah tekanan. Skripsi ini mungkin bukan sesuatu yang kau mengerti, tetapi dalam setiap halamannya, ada momen-momen bersamamu yang menjadikannya lebih berarti.

"***Serahkanlah Perbuatanmu Kepada TUHAN, Maka Terlaksanalah Segala Rencanam*u."**
Amsal 16:3

DAFTAR ISI

COVER .....

LEMBAR PENGESAHAN .....Error! Bookmark not defined.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN. Error! Bookmark not defined.

KATA PENGANTAR ..... **v**

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR GAMBAR ..... **xi**

ABSTRAK ..... **xii**

ABSTRACT ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 7

D. Manfaat Penelitian 7

E. Keaslian Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**

A. Perlindungan Konsumen 11

1. Pengertian Perlindungan Konsumen 11
2. Dasar Hukum 13
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen 14
4. Bentuk Perlindungan Konsumen 17
5. Hak dan Kewajiban Konsumen 20
6. Pengertian Pelaku Usaha 22
7. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha 22
8. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha 24

B. Jual Beli. 27

C. *E-Commerce.* 30

1. Pengertian *E-Commerce* 30
2. Jenis E-commerce 32

D. *Skincare* 36

1. Pengertian *Skincare* 36
2. Jenis-jenis *Skincare* 36
3. *Skincare* Palsu 38
BAB III METODE PENELITIAN 42
A. Jenis dan Sifat Penelitian 42
B. Jenis Data 42
C. Cara Pengumpulan Data 43
D. Populasi dan Sampel 43
E. Analisis Data 44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 45
A. Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian S*kincare* Palsu Melalui *E-Commerce* (Shopee) pada toko Allshop 45
B. Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Pembelian *Skincare* Palsu Melalui *E-Commerce* (Shopee) pada toko Allshop.....59
1. Upaya yang Telah Dilakukan Konsumen Terkait Pembelian *Skincare* Palsu Melalui *E-Commerce* (Shopee) Pada Toko Allshop. 59
2. Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Pembelian *Skincare* Palsu Melalui *E-Commerce* (Shopee) pada toko Allshop.....63
3. Pertanggungjawaban *E-Commerce* (Shopee) Terhadap Kerugian yang Dialami Konsumen. 69
BAB IV PENUTUP 73
A. Kesimpulan.....73
B. Saran 74
DAFTAR PUSTAKA..... 76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Umur Pembeli Skincare yang diduga palsu pada toko Allshop 51
Gambar 2. Jawaban Konsumen mengenai apakah pernah membeli skincare di toko Allshop 51
Gambar 3. Frekuensi pembelian skincare konsumen di Allshop 52
Gambar 4. Jawaban responden mengenai produk yang dijual Allshop asli atau tidak 52
Gambar 5. Jenis Produk yang dibeli dan diduga tidak asli di Allshop..... 53
Gambar 6. Respon responden mengenai kejelasan informasi produk skincare yang dijual oleh Allshop 54
Gambar 7. Jawaban konsumen mengenai apakah mereka mengatahui hak-haknya sebagai konsumen 54
Gambar 8. Jawaban Konsumen mengenai apakah konsumen mengetahui cara untuk melakukan complain 55
Gambar 9. Jawaban konsumen mengenai perbedaan produk yang diperoleh konsumen dengan produk yang asli 56

ABSTRAK

Perkembangan *e-commerce* telah memberikan kemudahan bagi konsumen dalam berbelanja berbagai produk, termasuk produk *skincare*. Namun, di sisi lain, kemudahan ini juga diikuti dengan meningkatnya peredaran produk palsu yang dapat merugikan konsumen, baik dari segi ekonomi maupun kesehatan. Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah penjualan produk skincare palsu melalui platform *e-commerce* seperti Shopee. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan konsumen terhadap pembelian *skincare* palsu melalui *E-Commerce* (Shopee) pada toko Allshop serta mengidentifikasi upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen terkait pembelian Skincare Palsu Melalui E-*Commerce* (Shopee) pada toko Allshop.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan penyebaran kuesioner kepada konsumen yang pernah mengalami permasalahan serupa. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memberikan gambaran mengenai realitas perlindungan konsumen dalam kasus pembelian produk skincare palsu. Kajian ini juga menelaah regulasi perlindungan konsumen yang berlaku serta kebijakan yang diterapkan oleh Shopee dalam menangani keluhan konsumen terkait produk palsu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Allshop sebagai penjual telah berupaya memberikan tanggung jawab dengan menerapkan kebijakan pengembalian dana (*refund*) bagi konsumen yang mengajukan keluhan dalam batas waktu maksimal tujuh (7) hari setelah produk diterima, sesuai dengan kebijakan Shopee. Dari aspek hukum, terdapat 2 upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yaitu upaya preventif dan respresif, untuk Upaya preventif yang dapat dilakukan konsumen adalah dengan mengajukan pengaduan kepada pihak Allshop terlebih dahulu (negosiasi) dan jika masih belum mendapatkan penyelesaian maka konsumen dapat menghubungi pihak shoppe melalui layanan *customer service*. Dan untuk upaya respresif yang dapat dilakukan konsumen adalah konsumen dapat mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugtan langsung ke pengadilan.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, *Skincare* Palsu, *E-Commerce*, Shopee

ABSTRACT

The development of e-commerce has provided convenience for consumers in purchasing various products, including skincare products. However, this convenience has also led to an increase in the circulation of fake products, which can harm consumers both economically and health-wise. One of the common issues is the sale of fake skincare products through e-commerce platforms such as Shopee. Therefore, this study aims to analyze consumer protection measures against the purchase of counterfeit skincare products through e-commerce (Shopee) on the Allshop store and identify legal remedies available to consumers regarding the purchase of fake skincare products through e-commerce (Shopee) on the Allshop store.

This study employs an empirical juridical method with data collection techniques through interviews and questionnaires distributed to consumers who have experienced similar issues. The collected data is analyzed using a qualitative descriptive method to provide an overview of consumer protection realities in cases of fake skincare product purchases. This study also examines the applicable consumer protection regulations and Shopee's policies in handling consumer complaints related to fake products.

The research findings indicate that Allshop, as a seller, has taken responsibility by implementing a refund policy for consumers who file complaints within a maximum period of seven (7) days after receiving the product, in accordance with Shopee's policy. From a legal perspective, there are two legal remedies available to consumers: preventive and repressive measures. Preventive measures include filing a complaint with Allshop first (negotiation), and if no resolution is reached, consumers can contact Shopee’s customer service. As for repressive measures, consumers can file a lawsuit through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) or directly submit a lawsuit to the court.

Keywords: Consumer Protection, Fake Skincare, E-Commerce, Shopee

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dari masa ke masa cenderung mengalami perubahan yang pesat, perubahan ini juga berimbas pada penggunaan teknologi di kalangan masyarakat. Kemajuan pada bidang teknologi berhasil membawa perubahan baik dalam lingkup sosial, budaya, ekonomi, dan lain sebagainya. Adanya kemajuan teknologi tentunya mempermudah aktivitas masyarakat dalam kegiatan sehari-hari. Perkembangan dan kemajuan teknologi pada bidang informasi juga berpengaruh seperti halnya pada media internet.[1]

Pemanfaatan teknologi dan informasi yang berkembang ini telah menciptakan perubahan dalam aspek sosial, ekonomi dan budaya yang berdampak terhadap perubahan perilaku dalam kehidupan manusia dalam berbagai bidang, sehingga akan menimbulkan sebuah perbuatan hukum yang baru. Salah satu hasil dari perkembangan teknologi dan informasi ini adalah internet.

Menurut perolehan data yang dilansir dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia), terdapat peningkatan penggunaan internet di Indonesia dipertengahan tahun ini sebesar 1,31% dari penggunaan internet di tahun lalu. Pada pertengahan tahun 2024 ini penggunaan internet di Indonesia

[1] Yudha Sri Wulandari. 2018. *Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce, Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2 No. 2: 200.

sudah mencapai 79,5% atau 221 juta jiwa, yang mana jumlah ini lebih banyak dibandingkan penggunaan internet pada tahun 2023 yang mencapai angka 215 juta jiwa atau 78,6% dari penggunaan internet di Indonesia. [2]

Besarnya angka penggunaan internet ini juga berpengaruh pada kebutuhan pada Masyarakat diberbagai aspek, khususnya pada aspek ekonomi. Pada bidang ekonomi kemajuan teknologi ini dapat dimanfaatkan oleh Perusahaan maupun pelaku usaha perorangan dalam menjalankan bisnisnya, yang mana para pelaku usaha dapat mendapatkan peluang baru dan keuntungan dengan memanfaatkan internet dengan melakukan transaksi jual beli secara *online,* yang mana hal ini dapat diakses oleh siapa saja dan dimana saja. Transaksi jual beli secara *online d*engan menggunakan media sosial disebut dengan *e-Commerce.*

E-commerce ialah kegiatan bisnis melalui jaringan internet melibatkan konsumen, manufaktur, *service providers,* dan pedagang antara.[3] Dengan adanya perkembangan dalam bidang teknologi dan informasi ini memudahkan masyarakat dalam kegiatan jual-beli, yang mana kegiatan tersebut tidak hanya dapat dilaksanakan secara langsung (tatap muka), namun juga dapat dilaksanakan secara tidak langsung dengan menggunakan system secara *online*. Salah satu dari pemanfaatan dari system transaksi jual beli secara *online* adalah penjualan produk *skincare.*

---

[2] Survei Internet APJII 2024. Tersedia pada: https://survei.apjii.or.id/ (Dikases pada 8 July 2024)
[3] Abdul Halim Barkatullah. 2017. *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*. Bandung. Nusa Media, hlm. 11.

Bagi anak muda zaman sekarang khususnya perempuan, tentunya saja ingin memiliki kulit yang sehat dan cerah agar terlihat cantik. Salah satu cara agar memiliki kulit yang sehat dan cerah adalah dengan menggunakan rangkaian perawatan kulit yang biasa dikenal anak muda dengan nama *Skincare.*

Skincare adalah rangkaian kegiatan perawatan kulit yang bertujuan untuk merawat kesehatan dan tampilan kulit wajah, serta mengobati berbagai jenis permasalahan pada kulit wajah. Kegiatan perawatan wajah ini terdiri dari berbagai penggunaan produk yang memiliki kandungan dan fungsi yang berbeda sesuai dengan kandungan yang digunakan pada produk tersebut. Rangkaian penggunaan *Skincare* ini biasanya dimulai dengan sabun pembersih muka, lalu dilanjutkan dengan toner, serum, pelembab dan rangkaian perawatan lainnya sesuai dengan jenis permasalahan yang dihadapi kulit.

Saat ini banyak merek *skincare* yang beredar di media sosial baik merek dari dalam negeri, maupun dari luar negeri dengan promosi serta iming-iming manfaat yang akan didapatkan setelah memakai produk *skincare* tersebut membuat konsumen berbondong-bondong untuk mendapatkan produk *skincare* tersebut apalagi para anak muda saat ini sudah melekat dengan budaya ikut-ikutan dan tidak ingin ketinggalan atau *fomo* (*fear of missing out)* untuk memiliki produk *skincare* yang menjadi sasaran semua orang, sehingga hal ini menimbulkan permasalahan baru, yaitu kebutuhan akan *skincare* dari produk *skincare* yang sedang dibicarakan tersebut meningkat dan terkadang tidak sesuai dengan persedian yang ada.

Permasalahan inilah yang biasanya akan dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang curang dengan menjual produk *skincare* yang palsu dengan cara meniru produk aslinya. Toko tersebut juga biasanya menyatakan bahwa produk tersebut adalah produk yang asli. Namun beberapa toko yang menyatakan bahwa produk yang ia jual adalah asli belum membuktikan bahwa hal itu benar adanya, yang mana hal ini akan merugikan konsumen.

Skincare palsu merupakan produk yang diproduksi dan dijual secara ilegal, seringkali mengandung bahan berbahaya atau tidak sesuai dengan standar keamanan yang ditetapkan. Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) melaporkan peningkatan signifikan temuan kosmetik ilegal, termasuk *skincare* palsu, yang beredar di platform *e-commerce*. Pada tahun 2021, BPOM berhasil menyita 3,8 juta produk kosmetik ilegal senilai Rp 126,8 miliar.[4] Peredaran *skincare* palsu di *e-commerce* menimbulkan berbagai risiko bagi konsumen. Dari segi kesehatan, penggunaan produk palsu dapat menyebabkan masalah kulit mulai dari iritasi ringan hingga kerusakan permanen.

Kerugian jiwa dan ataupun materi yang dialami konsumen dalam aktivitas perdagangan bukan saja digolongkan sebagai perbuatan melawan hukum, namun juga bertentangan dengan nilai agama dan nilai moral kemanusian. Karena hak untuk kesehatan atas semua yang digunakan adalah hak-hak konsumen yang berhubungan dengan kelayakan hidup seseorang.

---

[4] Badan Pengawas Obat dan Makanan RI. Laporan Tahunan BPOM 2021. Tersedia pada.: https://www.pom.go.id/new/view/more/laporan/2021-annual-report.pdf (Diakses pada 12 Agustus 2024)

Pada kegiatan jual-beli, jika terjadi ketidaksesuaian dengan produk yang dijanjikan yang dijual oleh pelaku usaha yang dibeli oleh konsumen karena ketidaktahuan, maka hal ini bertentangan dengan Pasal 4 huruf C Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa: "Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jujur, dan jelas terkait barang yang diperjualkan"

Dengan adanya suatu aturan hukum yang memberikan perlindungan untuk konsumen dari kerugian penggunaan barang/jasa adalah pengertian dari perlindungan konsumen,[5] Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, diharapkan para konsumen mendapatkan perlindungan konsumen yang adil. Perlunya suatu jaminan kepastian hukum bagi konsumen yang bertransaksi dengan menggunakan *e-commerce* agar timbul kepercayaan konsumen serta peningkatan penggunaan transaksi melalui *e-commerce*.

Allshop merupakan salah satu toko online yang melakukan kegiatan jual-beli dengan memanfaatkan teknologi *internet* melalui *platform e-commerce* (Shopee). Allshop dikenal sebagai toko yang menawarkan beragam produk, termasuk *skincare.* Sebagai *reseller* atau dalam dunia ekonomi dikenal sebagai konsumen antara, Allshop tidak memproduksi barang sendiri atau allshop tidak memiliki merek produk yang khusus, sebaliknya allshop bergantung pada produk yang disuplai oleh pihak ketiga, Namun dibalik keberhasilannya sebagai *reseller* yang menyediakan produk dari berbagai sumber, terdapat

[5] Burhanuddin S. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*. Malang, UIN Malang Pres, hlm.1.

masalah serius yang dihadapi. Allshop diketahui telah memperoleh produk *skincare* yang ternyata tidak asli dari salah satu pemasok yang kurang terpercaya. Tanpa melakukan pengecekan lebih lanjut mengenai keaslian produk tersebut, Allshop menjual kembali produk tersebut ditokonya.

Produk palsu tersebut kemudian dibeli oleh seorang pelanggan yang berinisial H. H membeli pelembab wajah dari Allshop melalui *e-commerce* shoppe. Setelah menerima dan memakai produk tersebut H mengalami reaksi kulit yang merugikan yaitu timbul jerawat diwajah dan wajahnya yang menjadi semakin kusam.

Selanjutnya, Setelah mengalami reaksi kulit yang merugikan, H merasa perlu untuk melaporkan kerugian yang dideritanya kepada pihak Allshop. Ia menghubungi pihak Allshop dan menjelaskan situasi yang dialaminya, termasuk jerawat yang muncul dan wajahnya yang semakin kusam setelah menggunakan pelembab wajah tersebut. Namun, respons dari pihak Allshop tidak sesuai harapannya. Mereka menolak untuk bertanggung jawab secara penuh atas kerugian yang dialami H dengan alasan bahwa mereka hanyalah *reseller* yang menjual produk dari distributor.

Pihak Allshop menyatakan bahwa mereka tidak memiliki kontrol langsung terhadap kualitas produk yang mereka jual, karena semua barang diperoleh dari pemasok.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul, "**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN *SKINCARE* PALSU MELALUI *E-COMMERCE* DI PONTIANAK**"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, masalah-masalah yang dapat diidentifikasikan berupa:

1. Bagaimanakah Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian *Skincare* Palsu Melalui *E*-Commerce (Shopee) pada toko Allshop?
2. Upaya perlindungan hukum apa saja yang dapat dilakukan Konsumen Terkait Pembelian *Skincare* Palsu Melalui *E-Commerce* (Shopee) pada toko Allshop?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam penulisan proposal penelitian ini, adalah:

1. Untuk mengetahui Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian S*kincare* Palsu Melalui *E-Commerce* (Shopee) pada toko Allshop.
2. Untuk mengetahui upaya perlindungan hukum yang dapat dilakukan Konsumen Terkait Pembelian *Skincare* Palsu Melalui *E-Commerce* (Shopee) pada toko Allshop.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengungkapkan manfaat yang hendak diperoleh manfaat secara teoritis dan praktis. Adapun manfaatnya adalah:

1. Manfaat Teoritis

   Secara teoritis, tulisan ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan, serta wawasan pengetahuan dan bermanfaat pada bidang hukum khusunya Hukum Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat Praktis

   Secara praktis hasil dari penulisan ini dapat memberikan jawaban atas apa yang telah penulis teliti serta bagi pembaca dan Masyarakat pada umumnya dan memberikan pengetahuan serta memberikan pemahaman tentang pembelian produk *skincare* palsu melalui *E-Commerce*.

E. Keaslian Penelitian

Penulis menjelaskan beberapa penelitian sebelumnya yang dianggap relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Sebelumnya, ada penelitian serupa tentang perlindungan konsumen, yang menjadi referensi dan digunakan dalam penelitian penulis mencantumkan beberapa penilitian sebelumnya yang sangat relevan sebagai dasar perbandingan yang akan dibahas penulis.

Ada beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang perlindungan konsumen dalam pembelian kosmetik palsu dalam berbagai prespektif hukum yang berbeda-beda. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebgai berikut:

Pertama, skripsi dengan judul "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN PRODUK SKINCARE *PALSU* MELALUI MARKETPLACE SHOPPE", yang disusun oleh Kharisma Adelia Riqoyani,

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Agung (UNISSULA) Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian berjenis kualitatif dengan menggunakan metode pendekatan empiris. Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pembelian produk *skincare* palsu yang diperoleh melalui *marketplace shoppe* dan untuk mengetahui pertanggungjawaban yang dilakukan oleh *shoppe* terhadap kerugian yang dialami konsumen. Hasil dari penelitian ini, yaitu sebanyak 43 responden dari kuisioner yang dibagikan penulis dalam hal ini selaku pengguna *shopee* yang mendapatkan produk *skincare* palsu melalui *shopee*. Dan hampir semua pengguna *shopee* telah mendapatkan perlindungan konsumen. beberapa konsumen memilih perlindungan konsumen yang diberikan berupa kenyamanan, keamanan. Perbedaan antara penelitian milik Kharisma Adelia Riqoyani dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada lokasi penelitian yang mana penelitian dan Teknik pengumpulan data yang digunakan. Pada penelitian diatas tempat penelitian hanya berfokus dengan konsumen pengguna *shopee* di daerah Semarang dan Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner dan dokumentasi. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis hanya berfokus pada daerah Pontianak dan toko Allshop serta Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan kuisioner.

Kedua, skripsi dengan judul "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT PEREDARAN KOSMETIK PALSU (KW) DI PONTIANAK DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN

KONSUMEN" yang disusun oleh Syarifah Alifia Al Qadri, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak. Penelitian ini merupakan penilitian hukum empiris. Tujuan penelitian ini dilakukan adalah (1) Untuk mengetahui apa factor penyebab maraknya peredaran kosmetik palsu di kota Pontianak. (2) Untuk mengetahui bagaimana Upaya perlindungan hukum terhadap konsumen mengenai peredaran kosmetik palsu (KW) di kota Pontianak. Hasil dari penilitian ini diketahui bahwa faktor maraknya peredaran kosmetik palsu di kota Pontianak adalah karna minat Masyarakat terhadap kosmetik sangat tinggi sehingga persedian kosmetik tidak mencukupi, selanjutnya karna keuntungan yang didapatkan pelaku usaha dalam menjual kosmetik palsu besar dengan modal yang tidak besar, sehingga banyak pelaku usaha yang menjual kosmetik palsu. Perbedaan antara penelitian milik Syarifah Alifia Al Qadri dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada fokus objek penelitian. Penelitian diatas berfokus pada objek kosmetik, sedangkan objek fokus penilitian lebih spesifik pada jenis kosmetik perawatan yaitu *skincare* dan fokus penelitian penulis adalah pembelian produk melalui *e-commerce.*