

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Kemajuan zaman di era modern membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor ekonomi dan aktivitas perdagangan. Kemajuan internet, sebagai bagian dari perkembangan teknologi, turut berdampak pada berbagai bidang kehidupan, mulai dari ekonomi, sosial, budaya, hingga sektor-sektor lainnya. Di Indonesia, dampak perkembangan teknologi dan internet telah terlihat secara nyata. Berdasarkan data survei yang dirilis oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), tercatat sebanyak 215,63 juta pengguna internet pada tahun 2023, mengalami kenaikan sebesar 2,67% dibandingkan tahun sebelumnya, yaitu 210,03 juta pengguna. (Finaka, 2023)

Di dalam perekonomian produsen, konsumen, dan distribusi tidak dapat dipisahkan. Konsumen adalah pihak yang harus ada dalam kegiatan ekonomi mengingat bahwa komponen merupakan objek dari bisnis/ekonomi (Putra & Sukihana, 2018). Salah satu efek terbesar dari perkembangan teknologi ini yaitu munculnya Toko *Online* yang semakin populer di kalangan konsumen. Di samping itu, kemajuan di bidang teknologi informasi telah menciptakan keterhubungan global tanpa hambatan geografis, sehingga memicu dinamika perubahan sosial yang berlangsung secara signifikan dan cepat (Widyantari & Wirasila, 2019). Saat ini, teknologi informasi memiliki dua sisi. Di satu sisi, itu membantu meningkatkan kesejahteraan, kemajuan, dan peradaban manusia. Di sisi

lain, teknologi ini juga bisa digunakan untuk melakukan tindakan ilegal. Belanja *online* menawarkan kemudahan dan kepraktisan dalam mengakses berbagai produk, termasuk produk kosmetik dan perawatan kulit (*skincare*). perawatan kulit kian berkembang pesat di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. hal tersebut dipacu oleh tingginya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya memperhatikan kebersihan kulit, juga semakin mudahnya masyarakat dalam mendapatkan produk *skincare* berkualitas lewat portal digital. namun, dengan berkembangnya industri pembuatan dan pemasaran produk *skincare*, pemerintah juga memperhatikan semakin banyaknya produk *skincare* palsu dijual di toko *online* di Indonesia. Produk *skincare* palsu biasanya terdiri atas bahan – bahan yang tak tertera didalam kemasan seperti cenderung mengandung Merkuri, Hidrokuinon, Asam Retinoat, dsb.

Perkembangan teknologi, pengetahuan, dan budaya membuat orang semakin banyak memerlukan berbagai hal saat ini. Menjadi terlihat menarik itu penting sekarang, karena penampilan bisa membuat kita lebih percaya diri saat bergaul atau bekerja. Saat ini, banyak orang menganggap makeup dan perawatan kulit atau *skincare* sebagai hal yang penting, sama seperti kebutuhan sehari-hari. Kemajuan teknologi membuat segalanya lebih terlihat, orang lain jadi termotivasi untuk merias diri dan menjadi lebih baik. Ini tentu berpengaruh pada perkembangan industri kosmetik di Indonesia. Secara nyata, usaha untuk mendapatkan perlindungan hukum belum berjalan dengan baik. Banyak korban yang merasa diperlakukan tidak adil karena proses hukum untuk menyelesaikan masalah konsumen lebih memperhatikan hak-hak tersangka daripada hak-hak korban.

Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul permasalahan baru yang mengancam hak-hak konsumen, yakni peredaran produk palsu dan illegal, terutama produk *skincare* yang tak mengikuti standard keamanan serta kualitas. *Product skincare* palsu sering kali menggunakan bahan berbahaya yang tak terdaftar di Badan Pengawas Obat dan Makanan atau tak sesuai dengan standard yang ada. Hal tersebut dapat menyebabkan masalah serius pada kesehatan kulit konsumen, seperti iritasi, alergi, hingga kerusakan permanen. Kondisi ini menunjukkan adanya ancaman langsung terhadap hak-hak konsumen, yang seharusnya mendapatkan perlindungan dari produk yang aman dan berkualitas.

Pemalsuan produk *skincare* telah menjadi salah satu masalah global yang serius, terutama dengan meningkatnya permintaan akan produk perawatan kulit. Apalagi sekarang ini kesadaran masyarakat mulai tinggi dalam hal perawatan kulit, sehingga hal ini dapat menimbulkan risiko besar terhadap kesehatan konsumen. Membiarkan *skincare* palsu beredar berarti membiarkan orang-orang menghadapi risiko yang buruk. Ini tidak hanya merugikan pembeli, tetapi juga merugikan negara karena kehilangan uang dari pajak (Sutarjo, 2017).

Di samping itu, marak ditemukan produk perawatan kulit (*skincare*) yang tidak memenuhi standar keaslian, seperti ketiadaan pencantuman tanggal kedaluwarsa, pengemasan yang tidak memadai (tanpa segel), serta perbedaan warna kemasan dibandingkan produk original. Begitu juga dengan harga yang dijual berbeda dengan aslinya, sehingga banyak masyarakat lebih memilih *skincare* yang murah tanpa tahu bahan yang

digunakan itu berbeda sehingga berisikp pada pemakainya (konsusmen). Permasalahan yang timbul dalam masyarakat terkait penjualan produk skincare secara daring adalah ditemukannya kandungan bahan-bahan berisiko tinggi dalam produk tersebut. Bahan-bahan ini bisa membuat kesehatan konsumen terganggu, karena setelah beberapa kali digunakan, muncul efek negatif yang merugikan konsumen. Penggunaan *skincare* palsu dapat menyebabkan banyak kerugian bagi penggunanya.

Transparansi dan akurasi informasi produk merupakan prasyarat pemenuhan hak konsumen yang menjamin validitas data produk, sekaligus berfungsi sebagai mekanisme preventif terhadap keraguan konsumen dalam seluruh proses transaksi hingga penggunaan produk (Pangestu, 2019). Maka dari itu pelaku usaha yang memperdagangkan produk skincare wajib menyampaikan keterangan yang lengkap dan jelas kepada *customer*. Tetapi banyak penjual di toko *online* yang melebih-lebihkan penjelasan terkait bahan yang terkandung dalam produk *skincare*-nya agar pembeli tertarik dan penjual pun mendapatkan keuntungan lebih, yang faktanya bahan dalam produk *skincare* itu tidak sesuai dengan aslinya ataupun berbahaya bagi penggunanya. Masalah tersebut lah yang menimbulkan kekhawatiran yang mendalam tentang bagaimana konsumen dapat terlindungi dalam dunia digital yang semakin kompleks. Praktik peredaran kosmetik ilegal oleh pelaku usaha tak hanya berkontradiksi terhadap ketentuan undang-undang di bidang kesehatan, tetapi juga secara tegas melanggar ketentuan Pasal 8 ayat (1) UUPK. Lebih lanjut, tindakan tersebut mengandung potensi bahaya yang dapat membahayakan keselamatan konsumen.

Pemalsuan produk *skincare* yang beredar di toko *online* telah menjadi isu serius di tengah meningkatnya tren perawatan kulit di masyarakat. Perbuatan pemalsuan produk perawatan kulit tidak semata-mata merugikan produsen resmi, tetapi juga secara nyata menyalahi hak-hak konsumen yg diatur di “Pasal 4 UUPK”. Praktik ini secara prinsipil bertentangan dengan asas pokok perlindungan konsumen, meliputi: (1) hak atas informasi yang benar dan jelas (Pasal 4 huruf b UUPK) ; (2) hak untuk mendapatkan produk yang aman (Pasal 4 huruf c UUPK) ; serta (3) hak atas barang yang sesuai standar kualitas (Pasal 4 huruf d UUPK).

Sebagai hukum khusus (*lex specialis*) dalam bidang perlindungan konsumen, UUPK memiliki kedudukan strategis dalam tatanan hukum nasional yang berfungsi sebagai instrumen hukum primer dalam mengatur relasi hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Regulasi ini secara komprehensif mengatur kewenangan dan tanggung jawab para pihak dalam transaksi perdagangan barang dan/atau jasa.

Namun demikian, implementasi UUPK dalam konteks pengawasan peredaran produk perawatan kulit ilegal melalui platform e-commerce masih menimbulkan tanda tanya mengenai efektivitasnya sebagai instrumen perlindungan konsumen.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) Pasal 1 menyebutkan bahwasannya:

1. “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen,”
2. “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri,

keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Undang-Undang Perlindungan Konsumen berkedudukan sebagai landasan normatif utama yang mengatur secara komprehensif hak-hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha di Indonesia. Dalam kerangka hukum ini, Pasal 4 secara tegas menjamin perlindungan konsumen melalui tiga aspek fundamental: (1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam penggunaan barang dan/atau jasa ; (2) hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan mengenai spesifikasi produk ; serta (3) hak atas jaminan kepastian kualitas barang dan/atau jasa yang diperoleh.” Ketentuan ini menegaskan prinsip keadilan konsumen dalam setiap transaksi komersial sekaligus menjadi dasar pertanggungjawaban hukum bagi pelaku usaha. Dalam konteks pembelian *skincare* palsu di toko *online*, hak-hak ini sering kali terabaikan. Produk palsu pada umumnya dipasarkan dengan menyertakan keterangan produk yang bersifat menyesatkan (*misleading description*) atau tidak sesuai dengan karakteristik barang yang sebenarnya. Kondisi ini menyebabkan konsumen mengalami kerugian ganda: secara material akibat transaksi tidak seimbang, dan secara biomedis karena ancaman gangguan kesehatan dari produk non-standar.

Walaupun UUPK telah menetapkan landasan hukum perlindungan konsumen - termasuk jaminan hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan produk - implementasinya dalam praktik masih menyisakan berbagai permasalahan, khususnya terkait maraknya peredaran produk palsu. Problematika ini terutama bersumber pada dua faktor: (1)

ketidakjelasan norma regulasi; dan (2) lemahnya mekanisme pengawasan terhadap transaksi e-commerce. Lebih lanjut, UUPK belum mengatur secara tegas mengenai tanggung jawab platform marketplace dalam melakukan verifikasi autentisitas produk yang diperdagangkan melalui sistem elektronik mereka.

Lebih lanjut, Pasal 19 UUPK secara eksplisit menetapkan kewajiban ganti rugi bagi pelaku usaha apabila barang dan/atau jasa yang disediakan tidak memenuhi standar kesepakatan atau menyebabkan kerugian konsumen. Namun demikian, dalam konteks perdagangan produk palsu melalui platform e-commerce, implementasi ketentuan ini menghadapi beberapa kendala substantif, antara lain: (1) kesulitan identifikasi dan penelusuran pelaku usaha yang seringkali bersifat anonim; (2) minimnya mekanisme pengawasan yang efektif oleh penyelenggara platform digital; serta (3) rendahnya tingkat pemahaman konsumen mengenai hak-hak hukum yang dimilikinya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Kompleksitas mekanisme transaksi elektronik merupakan salah satu faktor penghambat utama dalam proses penegakan hukum di ranah digital. Mekanisme *refund* dan *return* yang tidak jelas, sulitnya melacak identitas pelaku usaha yang seringkali menggunakan identitas palsu, serta keterbatasan tanggung jawab platform *E-Commerce* sebagai perantara transaksi, menjadi celah bagi pelaku usaha nakal untuk mengelabui konsumen. Faktor-faktor seperti minimnya pemahaman konsumen terhadap hak-hak normatifnya serta kompleksitas proses pembuktian kerugian secara yuridis, secara signifikan menghambat realisasi ganti rugi yang memenuhi

prinsip keadilan restitutif. Walaupun Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah ada untuk melindungi pembeli, masih ada masalah dalam menerapkannya ketika ada pembelian barang palsu di toko *online*. Pelanggan sering mengalami kesulitan untuk mendapatkan ganti rugi. Hal ini bisa terjadi karena kurangnya bukti, sulitnya menemukan siapa yang harus bertanggung jawab, atau karena tidak jelasnya aturan dari platform (Ikshan, 2022).

Dalam konteks perlindungan konsumen terhadap produk palsu, terdapat beberapa kelemahan sistemik yang patut dicermati. Pertama, mekanisme penyelesaian sengketa melalui platform *e-commerce* belum mampu memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen, padahal hak tersebut secara tegas dijamin dalam Pasal 4 huruf e dan h UUPK<sup>1</sup>, khususnya mengenai: (1) hak memperoleh pendampingan hukum; (2) jaminan perlindungan hukum; dan (3) mekanisme penyelesaian sengketa yang imparial. Kedua, ketidakefektifan sistem ini mengakibatkan disparitas posisi hukum antara pelaku usaha dan konsumen (*asimetri bargaining power*), yang secara nyata melemahkan kemampuan konsumen dalam memperjuangkan hak restitusi atas kerugian akibat produk ilegal di ekosistem digital.

Kerangka hukum positif Indonesia masih mengandung kekosongan regulasi terkait: (a) pengaturan spesifik hak dan kewajiban dalam transaksi daring; (b) perlindungan konsumen dari produk palsu; serta (c) akuntabilitas pelaku usaha digital. Sehingga konsumen sering kali bingung mengenai langkah hukum yang dapat diambil jika mendapatkan produk palsu melalui

toko *online*. Kondisi ini tentu mengakibatkan ketidakpastian hukum terkait siapa atau pihak mana yang kemudian akan bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan bagi konsumen dalam pembelian produk palsu, khususnya *skincare* palsu di toko *online*. Penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai aspek hukum yang terlibat dalam perlindungan konsumen, mulai dari tanggung jawab pelaku usaha hingga peran toko *online*, serta meneliti mekanisme hukum yang tersedia bagi konsumen yang ingin menuntut hak mereka. Sehingga, dalam penelitian ini akan mengkaji lebih lanjut terkait kecaburan norma tersebut melalui judul penelitian **“ANALISIS YURIDIS TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PEREDEARAN *SKINCARE* PALSU DI TOKO *ONLINE* BERDASARKAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Melalui eksplorasi latar belakang di atas, dapat dirumuskan beberapa problematika inti yang menjadi fokus penelitian ini, yakni:

1. Masih kurangnya kesadaran konsumen dalam membeli *skincare* di toko *online* yang bisa merugikan mereka sendiri
2. Efektivitas perlindungan hukum yang belum optimal bagi konsumen yang dirugikan
3. Belum diatur spesifik atau lebih khusus pihak yang akan memberikan tanggung jawab atas *skincare* palsu yang beredar di toko *online*

4. Kurangnya pengawasan dan penegakan hukum terhadap peredaran *skincare* palsu di toko *online*.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam hal ini sangat penting, dikarenakan digunakan untuk menghindari penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian mencapai kejelasan yang lebih terarah.

Dengan pembatasan ini, penelitian akan fokus pada permasalahan hak konsumen dalam pembelian produk *skincare* palsu di toko *online*, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan.”” Aspek-aspek yang tidak terkait langsung dengan produk *skincare* palsu, transaksi *offline*, atau regulasi dalam UU tersebut tidak akan menjadi bagian dari kajian ini.

### 1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan tentang hak-hak konsumen yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap pembelian produk *skincare* palsu di toko *online*?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan terhadap pembelian produk palsu di toko *online* berdasarkan UU No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian yang berjudul “Analisis Yuridis terhadap Hak Konsumen dalam Pembelian *Skincare* di Toko *Online* Berdasarkan UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” ini memiliki 2 (dua) tujuan, diantaranya:

##### 1. Tujuan umum

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menilai efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen atas transaksi produk perawatan kulit ilegal melalui sistem elektronik berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Studi ini bertujuan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hak-hak konsumen serta mengidentifikasi kecaburan norma hukum yang ada dalam regulasi terkait tanggung jawab penjual dan platform *online* terhadap produk palsu, terutama dalam konteks produk *skincare*.

##### 2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis Hak-Hak Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999. Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi hak-hak konsumen yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya terkait hak atas informasi, hak memilih produk, dan hak atas ganti rugi dalam pembelian produk *skincare* melalui platform *online*.
- b. Mengidentifikasi kecaburan Norma dalam Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Palsu di toko *online*

- c. Menganalisis Tanggung Jawab toko *online* dan Penjual Tujuan khusus lainnya adalah untuk menganalisis tanggung jawab hukum yang seharusnya diemban oleh platform *online* dan penjual dalam transaksi pembelian produk *skincare* palsu, serta bagaimana mekanisme pertanggungjawaban mereka diatur atau belum diatur oleh undang-undang yang ada.
- d. Mengevaluasi “Mekanisme Ganti Rugi bagi Konsumen” yang Dirugikan Penelitian ini akan mengevaluasi apakah mekanisme ganti rugi bagi konsumen yang dirugikan oleh pembelian produk *skincare* palsu sudah berjalan efektif atau masih memerlukan perbaikan. Ini termasuk menilai apakah UU Perlindungan Konsumen sudah memberikan solusi yang cukup bagi konsumen yang dirugikan oleh penjual produk palsu di platform *online*.
- e. Menyusun Rekomendasi untuk Memperbaiki Regulasi dan Perlindungan Konsumen Tujuan terakhir adalah menyusun rekomendasi bagi perbaikan regulasi perlindungan konsumen, terutama dalam konteks *online*, agar keaburan norma yang ada dapat diisi dengan aturan yang lebih jelas dan efektif untuk melindungi konsumen dari produk *skincare* palsu.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis adalah kegunaan yang berasal dari penelitian yang berkaitan dengan pengembangan ilmu pengetahuan, teori, atau konsep dalam bidang tertentu. Manfaat ini bersifat jangka panjang dan

kontribusi terhadap pemahaman dan pengetahuan yang lebih luas (Sembiring, 2024). Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berarti bagi: (1) pengembangan doktrin hukum perdata kontemporer; (2) penyempurnaan regulasi perlindungan konsumen digital; dan (3) praktik penyelesaian sengketa *e-commerce*. Dengan fokus pada penjualan produk *skincare* palsu di toko *Online*, penelitian ini dapat memberikan para literatur hukum terkait dengan hak-hak konsumen dalam era digital. Penelitian ini secara teoritis akan memperkuat pemahaman konseptual mengenai hak-hak konsumen berdasarkan konstruksi hukum “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, serta memberikan wawasan mengenai kekosongan norma dalam peraturan terkait jual beli di toko *online*. Dapat pula memberikan analisis kritis terhadap kelemahan regulasi yang ada, terutama terkait tanggung jawab platform *online* dan penjual dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis adalah keuntungan atau nilai tambah yang dapat dirasakan dan diterapkan secara langsung dalam kehidupan sehari-hari atau dalam konteks tertentu, seperti dalam sebuah penelitian atau proyek. Manfaat ini berfokus pada pemecahan masalah secara konkret dan memberikan solusi yang dapat diimplementasikan (Abdul Mukhyi, 2023). Manfaat praktis dari penelitian ini terdiri dari beberapa aspek, yaitu:

a. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini, penulis dapat menerapkan teori hukum perlindungan konsumen ke dalam kasus-kasus yang sering dihadapi pada dunia digital ini, khususnya terkait pembelian produk *skincare* palsu di toko *online*. Hal ini akan memberikan penulis kemampuan untuk menghubungkan teori dengan praktik hukum yang terjadi di masyarakat. Penulis akan mendapatkan pengalaman praktis dalam melakukan penelitian hukum yang sistematis, terutama dalam menganalisis permasalahan hukum perlindungan konsumen di toko *online*. Ini akan meningkatkan keterampilan penulis dalam mengumpulkan data, menganalisis peraturan yang ada, dan Menyusun argument hukum.

b. Bagi Masyarakat Umum

Secara implementatif, penelitian ini bertujuan menyusun: (1) panduan praktis identifikasi produk ilegal; dan (2) protokol standar upaya hukum bagi konsumen korban produk palsu di *marketplace*. Ini akan membantu konsumen lebih berhati-hati dan waspada dalam melakukan transaksi di toko *online*. Masyarakat selaku konsumen akan memperoleh pemahaman komprehensif mengenai mekanisme pengaduan dan tata cara penuntutan ganti rugi sesuai ketentuan hukum, manakala mengalami kerugian akibat transaksi produk tiruan. Ini akan membantu konsumen untuk memperjuangkan hak-hak mereka saat mengalami kerugian. *Output* penelitian ini dapat

berperan sebagai penguatan argumentasi bagi pengawasan aktif platform dan dasar kebijakan untuk penerapan sistem verifikasi produk yang lebih ketat. Dengan demikian, masyarakat akan lebih terlindungi dari produk palsu karena adanya pengawasan yang lebih ketat.

c. Bagi Penegak Hukum

Studi ini diharapkan memberi manfaat bagi Penegak hukum yang akan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai regulasi terkait perlindungan konsumen pada transaksi digital, terutama di sektor *online*. Studi ini dapat membantu penegak hukum mengidentifikasi aturan yang berlaku terkait penjualan produk palsu, khususnya produk *skincare*, dan memahami bagaimana hukum diterapkan dalam transaksi *online*.

