

## **IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TERKAIT PENGGUNAAN KOSMETIK YANG TIDAK MEMILIKI IZIN BADAN PENGAWASAN OBAT DAN MAKANAN DI KOTA SINGARAJA**

Kadek Agus Pranata Kusuma, Ratna Artha Windari, Ni Ketut Sari Adnyani

Jurusan Ilmu Hukum  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Singaraja, Indonesia

e-mail:  [{pranata.kusuma, ratnawindari, sari.adnyani }@undiksha.ac.id](mailto:{pranata.kusuma, ratnawindari, sari.adnyani}@undiksha.ac.id),

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan terhadap penggunaan kosmetik yang tidak memiliki izin Badan Pengawasan Obat dan Makanan di Singaraja, (2) Proses penyelesaian sengketa terhadap kerugian konsumen yang timbul akibat penggunaan kosmetik yang tidak tersertifikasi oleh Badan Pengawasan Obat dan Makanan di Singaraja. Penelitian ini menggunakan teknik snowball sampling. Subjek penelitian ini adalah Balai Besar Pengawasan Obat dan Makanan Denpasar, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Buleleng, Dinas Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu, Distributor penjual Kosmetik, Konsumen Pengguna Kosmetik Singaraja, dan objek penelitian ini adalah produk kosmetik yang tidak memiliki izin BPOM di Kota Singaraja. Jenis Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik studi dokumen. Data yang dikumpulkan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan, (1) Perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan terhadap penggunaan kosmetik yang tidak memiliki izin Badan Pengawasan Obat dan Makanan di Singaraja, yaitu dengan cara mengimplementasikan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang diberikan oleh BPOM dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Buleleng untuk melakukan sidak rutin setiap tahun dalam mengawasi peredaran produk kosmetik yang tidak memiliki izin BPOM di Singaraja, (2) Proses penyelesaian sengketa terhadap kerugian konsumen yang timbul akibat penggunaan kosmetik yang tidak memiliki izin Badan Pengawasan Obat dan Makanan di Singaraja, dapat melalui dua jalur yaitu melalui pengadilan dan luar pengadilan, sedangkan sengketa konsumen kosmetik di kota singaraja belum pernah ada yang masuk ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Denpasar.

**Kata Kunci** : Implementasi, Perlindungan Hukum, Penyelesaian Sengketa, Konsumen.

### **Abstract**

*This research aims to determine (1) Legal protection for disadvantaged consumer against the use of unauthorized cosmetics by Food and Drug Control Agency (Badan Pengawasan Obat dan Makanan) in Singaraja, (2) Dispute settlement process for disadvantaged consumer against the use of unauthorized cosmetics by the Food and Drug Control Agency in Singaraja. This research used Snowball Sampling technique. The subjects of this research were Food and Drug Control Agency Denpasar, Consumer Dispute Settlement Agency, Buleleng Industry and Trade Office, One Stop Office of Licensing and Investment Permit, Distributor of cosmetics sellers, cosmetic*

*consumer in Singaraja, and the object of this research was the unauthorized cosmetics by Food and Drug Control Agency in Singaraja. This research used juridical empirical method. Data collection techniques in this research were observation techniques, interview techniques, and document study techniques. The collected data were analyzed descriptively qualitative. The result of this research showed (1) Legal protection for disadvantaged consumer against the use of unauthorized cosmetics by Food and Drug Control Agency in Singaraja is by implementing Undang-Undang No.8 Tahun 1999 about Consumer Protection which given Food And Drug Control Agency and Buleleng Industry and Commerce Agency to conduct routine inspections each year in overseeing the circulation of non- certified cosmetic products by Food And Drug Control Agency in Singaraja, (2) The dispute settlement process for disadvantaged consumer against the use of unauthorized cosmetics by Food and Drug Control Agency in Singaraja can be conducted through two ways, namely through the courts and outside courts, while there were no cosmetics consumer disputes in Singaraja City had entered the Dispute Settlement Agency Denpasar Consumers .*

**Key Words :** *Implementation, Legal Protection, Dispute Settlement, Consumers*

## PENDAHULUAN

Pada era modern dan globalisasi saat ini kebutuhan masyarakat semakin kompleks baik dari kebutuhan primer maupun sekunder. Seperti halnya kebutuhan wanita, yaitu kebutuhan akan alat kecantikan atau sering disebut sebagai kosmetik baik untuk mempercantik wajah, kulit, rambut, dan sebagainya contohnya seperti, bedak, pemerah bibir, dan lain sebagainya.

Dimana kosmetik merupakan suatu tuntutan dari seorang wanita untuk tetap bisa mempercantik diri, dan juga tidak sedikit wanita rela menghabiskan uangnya untuk pergi ke salon dan klinik-klinik kecantikan juga membeli alat-alat kecantikan untuk memoles wajah mereka.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1175/MenKes/PER/VIII/2010 tentang Notifikasi Kosmetika, menyebutkan mengenai pengertian kosmetik yaitu ;

“Kosmetik adalah bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada luar tubuh manusia (epidermis, rambut, kuku, bibir, dan organ genital bagian luar) atau gigi dan membran mukosa mulut terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan dan atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik” (Triana, 2015:2).

Dikarenakan hal tersebut di atas menyebabkan banyak orang ingin

membuka usaha kosmetik ataupun dengan membuat suatu online shop, tanpa mereka paham akan kewajibannya sebagai pelaku usaha bila nantinya ada suatu tuntutan dari konsumen yang dirugikan oleh produk yang mereka jual. Yang disebut sebagai pelaku usaha adalah, sesuai dengan Pasal 1 angka 3 UU No. 8 tahun 1999 disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, yang berbentuk badan hukum maupun bukan 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 berbagai bidang ekonomi. (Celina, 2014:41) .

Sudah seharusnya konsumen di lindungi dari dampak negatif akibat pemanfaatan barang ataupun jasa, terkait perlindungan konsumen sudah ada sejak tahun 1891 yaitu di New York Amerika Serikat dengan bukti terbentuknya Liga Konsumen Nasional (The National Consumer's League), sedangkan di Indonesia tentang perlindungan konsumen sudah dikenal sejak zaman Hindia Belanda, meski saat ini sudah tidak diterapkan lagi. Pada tahun 1970-an mulai terbentuknya gerakan-gerakan perlindungan konsumen dengan di tandai dengan berdirinya Lembaga Swadaya Masyarakat Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), dibentuknya YLKI

bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen di Indonesia. Dengan dibentuknya beberapa peraturan perundang-undangan, mulai dari ordinasi dan UU, PP, Inpres, KepMen, Keputusan bersama beberapa Menteri, keputusan Dirjen dan lain lain termasuk UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

Seperti yang dijelaskan diatas pelaku usaha hendaknya mengetahui kewajibannya sebagai pelaku usaha, yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi disamping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang sangat akan merugikan konsumen. Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk. (Celina, 2014:44).

Terhadap penjaminan suatu mutu barang diatur dalam pasal 7 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa “Pelaku usaha harus menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”. Dimana barang dan/atau jasa yang dapat dikatakan sebagai barang yang memenuhi ketentuan standar mutu barang yaitu sesuai dengan persyaratan yang ditentukan seperti halnya harus dilengkapi dengan petunjuk cara pemakaian atau peringatan pemakaian, tersertifikasi oleh Badan Pengawasan Obat dan Makanan dan juga sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yang bertujuan nantinya agar tidak menimbulkan kerugian bagi para konsumen yang akan menggunakan barang/jasa tersebut. Selanjutnya apabila ada suatu produk yang dibawa kepasar tanpa petunjuk cara pemakaian dan peringatan atau petunjuk

yang sangat kurang/ tidak memadai menyebabkan suatu produk dikategorikan sebagai produk yang cacat intruksi. (Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2015:58)

Akan tetapi pelaku usaha tetap mengedarkan alat-alat kosmetik yang tidak memenuhi standar mutu, meskipun sudah dilarang oleh pemerintah dan telah dibuatkan suatu aturan, pelaku usaha seakan tidak memperdulikan larangan tersebut, tanpa memperdulikan keselamatan dan kenyamanan dari konsumen yang mempergunakan barang yang berupa kosmetik tersebut.

Undang-Undang No.8 tahun 1999 khususnya pada Pasal 8 ayat (1) huruf (b) yang menyatakan bahwa Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa, yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tetapi kenyataan yang ada di masyarakat masih banyak barang yang beredar di kalangan masyarakat khususnya kosmetik yang tidak memenuhi mutu standar seperti halnya suatu produk yang mengandung zat berbahaya dan tidak tersertifikasi oleh BPOM khususnya di kota Singaraja.

Maraknya peredaran kosmetik yang tidak tersertifikasi oleh BPOM khususnya kosmetik yang membahayakan, menimbulkan kerugian bagi konsumen khususnya di singaraja, berupa kerugian fisik akibat dari pemakaian kosmetik dengan bahan berbahaya. Konsumen di singaraja yang kebanyakan masih awam dengan perlindungan konsumen ketika mengalami kerugian akibat pemakaian kosmetik dengan bahan yang berbahaya menyebabkan perlindungan hukum bagi konsumen terasa tidak berjalan dengan efisien. Ketika terjadi kerugian, konsumen tidak melakukan tuntutan ganti kerugian karena konsumen kurang paham mengenai hak-hak sebagai konsumen.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan terhadap penggunaan kosmetik yang tidak tersertifikasi oleh Badan Pengawasan Obat

dan Makanan di Singaraja, serta untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa terhadap kerugian konsumen yang timbul akibat penggunaan kosmetik yang tidak tersertifikasi oleh Badan Pengawasan Obat dan Makanan di Singaraja.

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan masukan dan informasi bagi masyarakat luas tentang perlindungan konsumen khususnya dalam suatu penggunaan barang/jasa.

Untuk memberikan wawasan dan masukan kepada pelaku usaha, mengenai pentingnya memberikan informasi yang benar terhadap penjualan suatu produk yang di edarkannya, sesuai dengan kewajiban pelaku usaha yang di atur dalam UUPK, agar nantinya tidak menimbulkan kerugian terhadap konsumen.

Agar Penelitian ini bermanfaat bagi penulis, penelitian ini dapat mengembangkan pengetahuan penulis terhadap salah satu cabang ilmu hukum, yaitu Hukum Perlindungan Konsumen. Selain itu penulis berharap agar skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi rekan-rekan yang ingin memperdalam pengetahuannya terhadap Hukum Perlindungan Konsumen.

Untuk memberikan masukan terhadap pemerintah/instansi terkait, tentang kenyataan di masyarakat mengenai perlindungan konsumen, yang belum berjalan efisien sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **METODE PENELITIAN**

Berdasarkan fokus masalah penelitian yang di fokuskan di atas, maka penelitian ini secara metodologis menggunakan pendekatan yuridis empiris (Zainuddin, 2013:30). Dengan rasionalitas untuk mengkaji kesenjangan dari penerapan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap peredaran produk kosmetik yang tidak memiliki izin Badan Pengawasan Obat dan Makanan di Kota Singaraja. Oleh karena itu penelitian ini akan dimulai dari observasi

awal untuk menentukan urgensi masalah, melakukan wawancara, studi dokumen, memfokuskan data dan mendeskripsikan data sesuai dengan alur penelitian kualitatif. Adapun alur pengolahan data kualitatif diawali dengan adanya pengumpulan data baik yang dilakukan dengan menggunakan teknik studi dokumen, teknik wawancara, teknik observasi. Setelah data terkumpul maka data akan direduksi, yaitu data yang telah dikumpul di rangkum dan yang diseleksi yang didasarkan pada fokus, kategori, maupun pokok permasalahan tertentu yang telah ditetapkan dan di rumuskan sebelumnya, dan pada akhir tahap ini semua data yang relevan diharapkan telah tersusun dan terorganisir sesuai dengan kebutuhan. Langkah selanjutnya adalah, setelah data terkumpul dan direduksi maka data akan disajikan, karena penyajian data merupakan tahap penampilan data dengan cara memasukkan data dalam sejumlah matriks yang diinginkan. Proses ini hanya bisa dilaksanakan setelah adanya proses reduksi data atas data yang direduksi dan disajikan tadi. Jadi berdasarkan hasil pemahaman dan pengertian, kemudian peneliti menarik kesimpulan sebagai jawaban atas permasalahan yang peneliti cantumkan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Singaraja merupakan kota dari kabupaten Buleleng, dimana kota Singaraja adalah kota yang masih dalam tahap perkembangan yang memiliki jumlah penduduk yang cukup padat dengan angka kepadatan penduduk mencapai jumlah 2871,96 penduduk, dengan jumlah penduduk 134,81 jiwa, 47431 KK, dilihat dari perkembangan ekonomi saat ini sudah mulai mengalami perkembangan yang cukup baik. (<https://bulelengkab.bps.go.id/linkTabelStatistis/view/id/301>).

Tidak terlepas dari perkembangan tersebut, adapun perkembangan mengenai kebutuhan dari masyarakatnya yang semakin kompleks baik dari kebutuhan primer maupun sekundernya seperti halnya kebutuhan akan suatu produk kosmetik,

dimana masyarakat yang mengonsumsi suatu produk atau yang disebut konsumen harus mendapat perlindungan hukum, namun masyarakat Singaraja masih banyak belum mengetahui tentang perlindungan hukum maupun keberadaan undang-undang perlindungan konsumen. Dan mengenai peredaran suatu produk kosmetik yang belum tersertifikasi oleh BPOM masih banyak beredar di pasaran.

Terhadap peredaran produk kosmetik yang membahayakan di Singaraja maka perlu untuk ditingkatkannya perlindungan terhadap konsumen.

Dalam Pasal 1 angka 1 undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa : Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Dalam perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan atau jasa tersebut. Pada dasarnya, baik hukum konsumen maupun perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum hak-hak dari konsumen. Untuk bagaimana hak-hak dari konsumen itu dapat diakui dalam hukum serta ditegakan didalam praktik hidup bermasyarakat. Didalam asas-asas dan kaidah kaidah hukum perlindungan konsumen terdapat beberapa perbedaan cakupan bidang hukum, baik dari aturan hukum perdata, pidana, administrasi negara, maupun hukum internasional. (Sidabalok, 2014:46).

Dari hasil penelitian di lapangan yang sudah dilakukan dengan instansi terkait seperti BPOM, DISPERINDAG, BPSK, DPMPTSP dimana mendapatkan hasil yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen diberikan dengan cara mengimplementasikan Undang-undang No 8 tahun 1999 dan dari BPOM memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dengan bentuk melakukan sidak kepada

pelaku usahanya agar tidak mengedarkan produk kosmetik yang membahayakan dan tentunya tidak tersertifikasi oleh BPOM. Sama halnya dengan DISPERINDAG Kab. Buleleng yang menyatakan untuk memberikan perlindungan hukum yaitu dengan melakukan pengawasan terhadap beredarnya produk kosmetik yang ilegal di Kota Singaraja. Dari sini bisa dilihat bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen sudah diberikan oleh pemerintah yaitu DISPERINDAG dan juga oleh BPOM.

Dari pelaku-pelaku usaha penjual kosmetik di Singaraja mengenai produk kosmetik yang tidak memiliki sertifikasi dari BPOM. Dimana dari jumlah 97 (sembilan puluh tujuh) pelaku usaha disingaraja yang saya datangi 60% (enam puluh persen) diantaranya atau 58 pelaku usaha penjual kosmetik disingaraja menyatakan bahwa pernah menjual produk kosmetik yang tidak tersertifikasi oleh BPOM. Produk yang dijual sangat beragam dan juga dari skin care, masker wajah, vitamin rambut, lipstik, face wash dan lain sebagainya pelaku usaha juga tidak mengetahui keberadaan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ataupun tidak mengerti perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen.

Dilihat dari sisi konsumen terkait produk kosmetik yang tidak tersertifikasi oleh BPOM memberikan penjelasan yang tidak jauh berbeda mereka membeli suatu produk kosmetik karena harga terjangkau, ada yang di iming-imingkan dengan hasil yang cepat, dan ada yang memang tidak terlalu memperdulikan suatu produk tersebut sudah tersertifikasi oleh BPOM ataupun belum tersertifikasi oleh BPOM, dan mengenai perlindungan hukumnya memang kebanyakan konsumen tidak mengetahui akan perlindungan hukum yang diberikan kepada dirinya selaku konsumen juga mengenai keberadaan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 belum terimplementasi dengan baik di masyarakat sehingga masih banyak konsumen yang tidak mengetahui keberadaan undang-undang tersebut.

Melihat peredaran kosmetik di singaraja, kosmetik yang tidak memiliki

sertifikasi BPOM disingaraja masih beredar di pasaran, dikarenakan konsumsi dari masyarakat masih banyak, tanpa melihat efek samping dari produk kosmetik yang tidak tersertifikasi oleh BPOM tersebut, dikarenakan jika belum tersertifikasi oleh BPOM berarti produk kosmetik tersebut belum di uji lab oleh pihak BPOM maka belum bisa dijamin keamanan atas pemakaian produk kosmetik yang belum tersertifikasi oleh BPOM. Dengan demikian hal tersebut dapat merugikan konsumen.

Jika dilihat secara umum ada beberapa penyebab beredarnya produk kosmetik yang tidak tersertifikasi oleh BPOM di singaraja seperti halnya :

1. Faktor harga dimana faktor harga dapat menyebabkan banyak pelaku usaha yang tetap mengedarkan produk kosmetik yang tidak tersertifikasi oleh BPOM. Dimana dengan harga yang terjangkau dapat menarik konsumen untuk membeli produk tersebut.

2. Faktor kesadaran masyarakat yaitu faktor kesadaran masyarakat atas produk kosmetik yang aman untuk di konsumsi. Masyarakat hanya berpatokan pada harga yang terjangkau tanpa memikirkan keamanan dari produk kosmetik tersebut.

Dari hasil penelitian ke lapangan dapat dilihat bahwa implementasi dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen belum terimplementasi dengan baik, dimana masih banyak terjadi peredaran produk kosmetik yang ilegal atau tidak tersertifikasi oleh BPOM, hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor mulai dari pengawasan yang dilakukan oleh pihak terkait belum maksimal dikarenakan banyaknya pelaku usaha tidak sebanding dengan tim pengawas yang mengawasi peredaran produk kosmetik yang tidak tersertifikasi oleh BPOM, dan juga waktu dalam hal pengawasan yang masih terbatas.

Jika dikaitkan dengan teori sistem hukum yang dikemukakan oleh Lewernc Mier Friedman yang menyatakan bahwa berhasil atau tidaknya penegakan hukum tergantung pada :

a. Subtansi Hukum, yakni aturan yang ada didalam peraturan perundang-

undangan, serta aturan hukum yang hidup di dalam masyarakat, dimana substansi hukum yang menentukan dapat atau tidaknya hukum itu dilaksanakan. Berdasarkan studi dokumen yang telah dilakukan, secara substansi sebenarnya telah ada aturan hukum yang mengatur tentang perlindungan hukum terhadap konsumen yang dimana secara nasional diatur di dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang hukum perlindungan konsumen (UUPK). Dimana dalam Pasal 1 Angka 1 UU No. 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, namun dalam implementasinya di masyarakat masih belum terimplementasi secara maksimal, dimana banyak masyarakat baik dari konsumen ataupun masyarakat yang tidak mengetahui tentang keberadaan dari UUPK tersebut.

b. Struktur Hukum, yakni aparat penegak hukum (pelaksana dan/atau yang mengawasi berlakunya substansi hukum), adapun pelaksana atau aparat penegak hukumnya yaitu BPSK, BPOM, DISPERINDAG, dan Dinas Kesehatan. Dilihat dari implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen masih belum terimplementasi dengan baik dimana dilihat dari pengawasan yang dilakukan oleh BPOM dan DISPERINDAG yang selaku pengawas peredaran produk kosmetik yang ilegal masih belum maksimal sehingga masih sering terjadi peredaran produk kosmetik yang tidak tersertifikasi di BPOM khususnya di singaraja, hal tersebut dikarenakan beberapa faktor seperti halnya pengawasan dari instansi terkait belum maksimal dapat dilihat dari jumlah pelaku usaha dengan tim pengawas tidak sebanding sehingga kewalahan untuk melakukan pengawasan terhadap peredaran

produk kosmetik yang ilegal atau tidak tersertifikasi oleh BPOM, dan keberadaan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Denpasar yang keberadaannya hanya di Provinsi sehingga banyak masyarakat yang masih awam tentang keberadaan BPSK Provinsi Bali khususnya masyarakat yang berada di kawasan Ibu Kota Provinsi..

- c. Budaya Hukum, yakni sikap manusia terhadap hukum dan sistem hukum kepercayaan, nilai, pemikiran, serta harapannya. Budaya hukum juga merupakan pemikiran sosial dan kekutan sosial yang menentukan bagaimana hukum digunakan, di salahgunakan, dan dihindari. Budaya hukum sangat berkaitan dengan kesadaran hukum di masyarakat, semakin tinggi kesadaran hukum masyarakat maka akan tercipta budaya hukum yang baik. Terkait budaya hukum masyarakat khususnya pelaku usaha dan konsumen terkait perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna kosmetik yang tidak tersertifikasi oleh BPOM ditengah maraknya peredaran produk kosmetik yang tidak tersertifikasi oleh BPOM di Singaraja maka berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa budaya hukum akan hal ini masih lemah. Hal tersebut dikarenakan hal-hal sebagai berikut :

1. Pemahaman konsumen tentang keberadaan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen.
  - a. Ada konsumen yang sama sekali tidak mengetahui adanya aturan mengenai keberadaan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen.
  - b. Konsumen yang enggan untuk menuntut ganti kerugian atas kerugian akibat penggunaan suatu produk kosmetik karena ada konsumen yang memang tidak mengetahui haknya,

menganggap kerugian akibat kosmetik adalah hal yang kecil, dan menganggap bahwa bila berpekar akan membutuhkan biaya yang banyak.

- c. Konsumen yang enggan melaporkan kerugian kerugiannya ke pihak pelaku usaha ataupun ke badan/instansi yang menangani sengketa konsumen.
  - d. Selama ini konsumen belum terbiasa untuk menuntut haknya sebagai kosnumen seperti halnya menuntut ganti kerugian bilamana dirugikan, dengan seakan membiarkan kondisi itu terjadi.
2. Pemahaman pelaku usaha tentang keberadaan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen
    - a. Pelaku usaha yang sama sekali tidak mengetahui tentang keberadaan Undang-undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Menurut pelaku usaha mereka tidak pernah mengetahui tentang adanya UUPK dan tidak terlalu mengetahui mengenai perlindungan konsumen, sehingga tidak mengerti akan pentingnya suatu produk kosmetik yang mereka jual tersebut harus tersertifikasi oleh BPOM.
    - b. Ada pelaku usaha yang memang mengetahui mengenai penjualan produk kosmetiknya harus ada sertifikasi BPOM, tetapi mereka tetap menjual atau mengedarkannya karena dengan alasan bahwa banyak konsumen yang membeli, meskipun pelaku usaha sudah mengetahui sanksi hukum yang akan diterima tetapi

pelaku usaha seakan tidak menghiraukan hal tersebut.

Untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa konsumen, penyelesaian sengketa konsumen dapat melalui dua cara yaitu dengan melalui penyelesaian sengketa melalui peradilan umum dan penyelesaian sengketa luar pengadilan.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dibatasi pada sengketa perdata. Masuknya sengketa/ perkara ke depan pengadilan bukanlah karena kegiatan sang hakim, melainkan antara inisiatif dari para pihak yang bersangkutan dalam hal ini penggugat baik itu konsumen ataupun produsen. Pengadilan yang memberikan pemecahan atas hukum perdata yang tidak dapat bekerja diantara para pihak secara sukarela. Istilah prosedur berpekarra didahului dengan pendaftaran surat gugatan di kepanitraan perkara perdata di pengadilan negeri. Sebelumnya, itu berarti surat gugatan harus sudah dipersiapkan terlebih dahulu secara teliti dan cermat. (Kristiyanti, 2014:175)

Tetapi bukan berarti menghilangkan tanggung jawab pidana dimana hal ini dinyatakan dalam Pasal 45 ayat (3) yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.

Dala kasus perdata di Pengadilan Negeri, pihak konsumen yang diberikan hak mengajukan gugatan menurut pasal 46 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen adalah :

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan

melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.

4. Pemerintah dan atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Adapun penyelesaian sengketa diluar pengadilan Pada Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Adapun penyelesaian sengketa luar pengadilan :

- A. Penyelesaian sengketa secara damai, oleh para pihak sendiri, konsumen, dan pelaku usaha atau produsen.

Penyelesaian Sengketa luar pengadilan yang dilakukan secara damai, oleh para pihak sendiri, konsumen, dan pelaku usaha atau produsen itu bisa disebut penyelesaian sengketa secara seketika (secara langsung), dimana seseorang yang dirugikan karena memakai atau mengonsumsi produk yang cacat hanya akan mendapat penggantian kerugian apabila mengajukan permintaan atau tuntutan atas hal tersebut.

Menurut Pasal 19 ayat (1) dan ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen, dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu tujuh hari setelah transaksi berlangsung

Penyelesaian luar pengadilan dalam pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dapat ditemui lima macam cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaitu:

1. Konsultasi



Konsultasi Merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu yang disebut dengan klien, dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan kliennya tersebut. Peran konsultan dalam menyelesaikan perselisihan atau sengketa yang ada tidaklah dominan sama sekali. Konsultan hanyalah memberikan pendapat (hukum), sebagaimana diminta oleh kliennya, yang selanjutnya keputusan mengenai penyelesaian sengketa tersebut akan diambil sendiri oleh para pihak, meskipun adakalanya pihak konsultan juga diberikan kesempatan untuk merumuskan bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yang di kehendaki oleh para pihak yang bersengketa (Windari, 2014:46)

## 2. Negosiasi

Negosiasi adalah cara penyelesaian sengketa dimana antara dua orang atau lebih/para pihak yang mempunyai hal atau bersengketa saling melakukan kompromi atau tawar menawar terhadap kepentingan penyelesaian suatu hal atau sengketa untuk mencapai kesepakatan. Dengan cara kompromi tersebut diharapkan akan tercipta win-win solution dan akan mengakhiri sengketa tersebut secara baik. Pihak yang melakukan negosiasi disebut negosiator, sebagai orang yang dianggap bisa melakukan negosiasi. Terdapat tiga hal yang harus diperhatikan dalam proses negosiasi yaitu :

- a. Menangkap kesempatan.
- b. Pentingnya Kepercayaan
- c. Fleksibilitas. (Windari, 2014:46)

## 3. Mediasi

a. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang kurang lebih hampir sama dengan negosiasi. Bedanya adalah terdapat pihak ketiga yang netral dan berfungsi sebagai penengah atau memfasilitasi mediasi tersebut yang bisa disebut mediator. Pihak ketiga tersebut hanya boleh memberikan saran-saran yang bersifat sugestif, karena pada

dasarnya yang memutuskan untuk mengakhiri sengketa adalah para pihak. Pihak ketiga tersebut juga harus netral sehingga dapat memberikan saran-saran yang objektif dan tidak terkesan memihak salah satu pihak. Selain itu dalam mediasi diberikan waktu tenggang hanya 14 hari. Mediasi merupakan prosedur wajib dalam proses pemeriksaan perkara perdata, bahkan dalam arbitrase sekalipun dimana hakim atau arbiter wajib memerintahkan para pihak untuk melaksanakan mediasi dan jika mediasi tersebut gagal barulah pemeriksaan perkara dilanjutkan. Mediasi banyak diterapkan untuk menyelesaikan perselisihan yang ada satganasi komunikasi dan ketidaksetaraan posisi tawar, misalnya antara konsumen dengan produsen, nasabah kecil dengan bank, masyarakat korban pencemaran dengan pabrik dan sebagainya. (Windari, 2014:47)

## 4. Konsiliasi

Seperti halnya konsultasi, negosiasi, maupun mediasi, UU No. 30 tahun 1999 tidak memberikan suatu rumusan eksplisit atas pengertian atau definisi dari konsiliasi. Konsiliasi merupakan sebagai proses penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak dengan tugas sebagai fasilitator untuk menemukan para pihak agar dilakukan penyelesaian sengketa. Proses penyelesaian sengketa dengan menyerahkan kepada suatu komisi orang-orang yang bertugas untuk menguraikan atau menjelaskan fakta-fakta dan membuat usulan-usulan untuk suatu penyelesaian, namun keputusan itu tidak mengikat. (Kristiyanti, 2014:187)

## 5. Pendapat Hukum Oleh Lembaga Arbitrase

Pemberian pendapat hukum yang dalam hal ini adalah lembaga Arbitrase merupakan suatu masukan bagi para pihak, maupun dalam memberikan penfsiran maupun pendapat terhadap salah satu atau lebih ketentuan dalam kontrak yang telah dibuat oleh para pihak .

Dalam hubungan dengan perlindungan konsumen yang sering terjadi adalah tuntutan hak yang dikemukakan oleh konsumen karena merasa dirugikan oleh suatu produk atau jasa. (Kristiyanti, 2014:188)

Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa, Dimana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki peran dalam menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen dibentuk dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dimana dalam pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang bersekala kecil dan bersifat sederhana. Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha atau produsen, biasanya nominalnya kecil sehingga tidak memungkinkan mengajukan sengketanya di pengadilan karena tidak sebanding dengan besarnya kerugian yang akan dituntut. (Nugroho, 2008:74)

Dalam menyelesaikan sengketa konsumen BPSK memiliki tugas dan wewenangnya yaitu, setiap penyelesaian sengketa konsumen dilakukan oleh majelis yang dibentuk oleh Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibantu oleh panitera. Susunan majelis BPSK harus ganjil, dengan ketentuan minimal 3 orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 54 ayat (2) UUPK, yaitu unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha.

Untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi, maka yang berwenang untuk menetapkan siapa yang menjadi personilnya baik sebagai ketua majelis yang berasal dari unsur pemerintah maupun anggota majelis yang berasal dari unsur konsumen dan unsur pelaku usaha adalah ketua BPSK.

Hal ini berbeda dengan majelis yang akan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara arbitrase, ketua BPSK tidak berwenang untuk menentukan siapa yang akan menjadi ketua majelis dan anggota majelis. Disini yang berwenang menentukan siapa yang menjadi ketua dan anggota majelis adalah parapihak yang bersengketa, para pihak dapat memilih arbiter yang mewakili kepentingannya sendiri. Konsumen berhak dengan bebas memilih salah satu dari anggota BPSK yang berasal dari konsumen sebagai arbiter yang akan menjadi anggota majelis. Demikian, juga dengan pelaku usaha berhak memilih salah satu dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha sebagai arbiter, yang akan menjadi anggota majelis. (Nugroho, 2008:80)

Selanjutnya, arbiter hasil pilihan konsumen dan arbiter pilihan pelaku usaha secara bersama-sama akan memilih arbiter ketiga yang berasal dari unsur pemerintah dari anggota BPSK yang akan menjadi ketua majelis.

Ketua majelis BPSK atau anggota BPSK atau Panitera, berkewajiban untuk mengundurkan diri apabila terdapat permintaan ataupun tanpa permintaan ketua BPSK, atau anggota majelis BPSK, atau pihak yang bersengketa, jika terkait hubungan keluarga sedarah atau semenda sampai derajat ketiga atau hubungan suami istri meskipun telah bercerai dengan pihak yang bersengketa. (Nugroho, 2008:82)

Mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur dalam pasal 52 UUPK jo. Kepmenperdag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian konsumen.

Tugas dan wewenang memiliki 2 fungsi strategis yaitu:

1. BPSK berfungsi sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan (alternative dispute resolution), yaitu melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
2. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha (Nugroho, 2008:83)

Jika dikaitkan dengan hasil penelitian di lapangan yaitu di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi Bali proses penyelesaian sengketa tidaklah jauh berbeda dengan pemaparan diatas, dalam hal penyelesaian sengketa konsumen BPSK Denpasar mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dimana di dalam UUPK sudah diatur mengenai tugas, fungsi, ataupun wewenang dari BPSK seperti halnya dalam Pasal 52 yang mengatur tentang tugas dan wewenang BPSK.

Mengenai penyelesaian sengketa konsumen akibat kerugian dari penggunaan kosmetik belum pernah ada yang masuk ke BPSK Provinsi Bali, hal tersebut dikarenakan beberapa faktor yaitu mulai dari masyarakat yang masih awam tentang keberadaan BPSK Provinsi Bali, sehingga bila mana ada suatu sengketa yang dialami masyarakat tidak tahu harus dibawa kemana, dan juga karena kesadaran masyarakat yang masih kurang dalam hal melaporkan kerugian yang diderita dalam hal ini yaitu kerugian atas penggunaan suatu produk kosmetik.

Kendala dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Provinsi Bali yaitu dikarenakan yang bersengketa bukanlah pelaku usaha dengan konsumen akhir melainkan pelaku usaha dengan bukan konsumen akhir, sehingga dalam hal pembuktian dalam sengketa tersebut menjadi sulit.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan terhadap penggunaan kosmetik yang tidak tersertifikasi oleh BPOM yakni pertama mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat diberikan oleh instansi terkait yaitu oleh BPOM dengan cara melakukan sidak rutin setiap bulan dalam setahun dimana bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen atas peredaran produk kosmetik yang ilegal atau tidak tersertifikasi oleh

BPOM, oleh pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan juga memberikan perlindungan hukum dengan cara melakukan pengawasan atas beredarnya produk kosmetik yang tidak tersertifikasi oleh BPOM di kawasan Kabupaten Buleleng, untuk pelaku usahanya memang banyak tidak mengetahui tentang perlindungan hukum namun bila ada yang menuntut ganti kerugian maka akan diberikan ganti kerugian yang sesuai.

Proses penyelesaian sengketa terhadap kerugian konsumen yang timbul akibat penggunaan kosmetik yang tidak tersertifikasi oleh BPOM yakni dalam hal sengketa konsumen belum pernah ada yang masuk ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hal tersebut dikarenakan BPSK masih belum terjangkau dan belum begitu di kenal di masyarakat, dan juga masyarakat banyak yang enggan melaporkan kerugian yang di derita atas penggunaan suatu kosmetik yang ilegal atau tidak tersertifikasi oleh BPOM, mengenai proses penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui dua jalur yaitu penyelesaian sengketa melalui peradilan umum dan penyelesaian sengketa luar pengadilan dimana penyelesaian sengketa luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara yaitu dengan penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri, konsumen, dan pelaku usaha atau produsen dan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Kepada pemerintah dan instansi terkait yang berkewajiban untuk memberikan perlindungan hukum, secara substansi perlindungan hukum terhadap konsumen sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen akan tetapi dalam pengimplementasian dengan baik dimasyarakat terutama dalam hal pengawasan mengenai peredaran produk kosmetik di singaraja yang masih kurang sehingga masih banyak terdapat peredaran produk kosmetik yang ilegal atau tidak tersertifikasi oleh BPOM maka dari hal itu diharapkan kepada pemerintah ataupun instansi terkait untuk meningkatkan pengawasan terhadap peredaran produk

kosmetik yang ilegal atau tidak tersertifikasi oleh BPOM, sehingga dapat dapat mewujudkan dari tujuan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu melindungi masyarakat atau dalam hal ini adalah konsumen.

Kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan agar bisa lebih mensosialisasikan keberadaan dan fungsi dari BPSK tersebut di masyarakat sehingga masyarakat tidak awam akan keberadaan dan fungsi dari BPSK.

Kepada masyarakat baik kepada konsumen diharapkan agar lebih cerdas dalam hal mengkonsumsi suatu barang dan atau jasa sehingga mampu memperkecil terjadinya kerugian yang diderita ataupun sengketa yang akan timbul, dan kepada pelaku usaha agar lebih jujur dalam hal memperjual belikan barang dan atau jasa sehingga tidak menimbulkan kerugian kepada konsumen yang sehingga dapat menimbulkan suatusengketa.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Ali, Zainuddin. 2013. *Metode Penelitian Hukum*, edisi-1, cetakan ke-4. Jakarta : Sinar Grafika.

Kristiyati, Celina, Tri, Siwi. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.

Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Pt Raja Grafindo Persada.

Nugroho, Adi, Susanti. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di Tinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta : Prenada Media.

Shidarta. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Grasindo

Soekanto Soerjono dan Sri Mamudji. 2001. *Penelitian Hukum Empiris*. Jakarta : PT Raja Grafindo.

Windari, Ratna, Artha. 2014. *Hukum Perjanjian*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

### Internet :

<https://bulelengkab.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/301> Diposting Oleh Badan Pusat Statistik Buleleng, Diakses Pada Hari Jumat Tanggal 17 November 2017

### Skripsi :

Triana, Cahaya Setia Nurida. 2015. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Peredaran Kosmetik Yang Mengandung Bahan Berbahaya". Universitas Jendral Soedirman, Purwokerto

### Undang-Undang :

Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.