

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya zaman kosmetik adalah sesuatu yang sangat dibutuhkan. Pada zaman sekarang selain menjadi kebutuhan sehari-hari kosmetik juga dapat digunakan sebagai wadah untuk mencari nafkah bagi pelaku usaha kosmetik atau *makeup artist*. Manusia menganggap kosmetik bukan lagi kebutuhan sekunder melainkan kebutuhan primer. Kosmetik berasal dari kata *kosmein* (Yunani) yang berarti berhias. Kosmetik adalah kumpulan dari bahan-bahan yang digunakan untuk menyempurnakan atau mempercantik wajah, tubuh atau sebagai wangi-wangian. Pada awalnya bahan-bahan tersebut didapat dari bahan-bahan alami yang dapat ditemui dilingkungan sekitar, tetapi seiring dengan perkembangan dan penemuan-penemuan yang lebih efektif, pada saat ini kosmetik tidak hanya menggunakan bahan alami, tetapi juga bahan buatan dengan maksud untuk meningkatkan kecantikan.¹ Pada zaman sekarang, membeli kosmetik merupakan hal yang mudah dan dapat ditemui dimana saja, dapat dibeli pada toko terdekat hingga dapat dibeli dari rumah melalui situs online. Di Indonesia terdapat lembaga yang mengawasi peredaran kosmetik yang dikenal masyarakat sebagai Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM).

¹Anon, "Tinjauan Pustaka", <<http://repository.unmuha.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/474/8.%20BAB%20II%20.pdf?sequence=9&isAllowed=y>>, diakses pada 23 July 2020

BPOM berperan untuk mengawasi, menguji, memberi izin dan memastikan bahwa produk telah aman untuk dikonsumsi. Definisi Kosmetik menurut BPOM adalah Kosmetika merupakan bahan atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia (epidermis, rambut, kuku, bibir, dan organ genital bagian luar), atau gigi dan membrane mukosa mulut, dengan maksud untuk membersihkan, mewangikan, menyempurnakan, melindungi, menjaga dan/atau memperbaiki.

Semakin meningkat permintaan mengenai kosmetik maka semakin meningkat juga harga-harga kosmetik. Hal tersebut yang memicu pelaku usaha untuk menjual kosmetik ilegal yang harganya jauh lebih murah dari kosmetik-kosmetik legal yang beredar. Selain itu, masih banyak juga konsumen yang kurang hati-hati dalam membeli produk dan tergiur untuk membeli produk kosmetik dengan harga murah. Kosmetik ilegal yang tidak memiliki izin edar akan dijual oleh pelaku usaha menggunakan kualitas yang rendah, oleh karena itu harga dari kosmetik tersebut dapat dikatakan sangat murah dan sangat tinggi kemungkinan jika produk yang tidak memiliki izin dari BPOM menggunakan bahan-bahan yang berbahaya bagi konsumen.

Kosmetik yang mengandung bahan yang berbahaya dan dilarang untuk digunakan diumumkan pada *public warning* atau peringatan publik yang dirilis oleh BPOM. Selain menangani bahan-bahan yang berbahaya dan dilarang BPOM juga mengeluarkan secara khusus mengenai bahan berbahaya Merkuri (Hg) Hidrokolin dan pewarna yang dilarang. Pada saat ini banyak hidrokolin yang disalahgunakan sebagai bahan pemutih atau *brightening lotion*, Pemakaian hidrokolin selain dapat

menyebabkan iritasi kulit, juga dapat menimbulkan *ochronosis* atau efek kulit berwarna kehitaman. Efek tersebut dapat mulai terlihat setelah penggunaan selama kurang lebih 6 (enam) bulan dan kemungkinan bersifat *irreversible* atau tidak akan pulih kembali.²

Menurut Retno I.S Tranggono kosmetik dibagi dalam 2 (dua) macam yakni Kosmetik Tradisional dan Kosmetik Modern.³ Kosmetik tradisional merupakan kosmetik yang menggunakan bahan-bahan yang alami, dapat dibuat sendiri menggunakan bahan-bahan disekitar kita seperti buah-buahan, tanam-tanaman dengan cara pembuatan yang diwariskan atau turun-temurun dari leluhur, sedangkan kosmetik modern merupakan kosmetik yang diproduksi melalui pabrik dan telah tercampur dengan zat-zat kimia untuk mengawetkan kosmetik tersebut. Pada zaman ini kebanyakan kosmetik yang beredar di masyarakat adalah kosmetik modern yang dibuat melalui pabrik dan bercampur dengan zat-zat kimia, tetapi meskipun dibuat oleh pabrik tidak menjamin bahwa produk kosmetik akan aman untuk dipakai pada tubuh manusia terutama kosmetik yang tidak mempunyai izin dari BPOM.

Produk kosmetik yang tidak mempunyai izin dari BPOM rata-rata tidak memenuhi persyaratan untuk beredar di pasaran, produk kosmetik tersebut adalah kosmetik ilegal. Kosmetik ilegal yang menggunakan zat berbahaya seperti Merkuri

² “Waspada kosmetika mengandung bahan berbahaya teliti sebelum memilih kosmetika”, <<https://www.pom.go.id/new/view/more/pers/286/WASPADA-KOSMETIKA-MENGANDUNG-BAHAN-BERBAHAYA-----Teliti-Sebelum-Memilih-Kosmetika----.html>>, diakses pada 23 juli 2020

³ An Nisa Mora, “Studi Identifikasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan Kosmetik Pada Siswi SMAN 10 Medan.”. *Skripsi*, Medan: Universitas Medan Area, 2017, Hal. 31

dan Steroid memang akan lebih instan menunjukkan hasil, tetapi masih banyak konsumen yang tidak sadar akan efek samping yang dihasilkan dari memakai zat berbahaya terhadap tubuh. Sebagai contoh, pada beberapa penelitian di temukan merkuri (Hg) dalam sampel. Merkuri yang digunakan pada kosmetik ilegal seringkali digunakan sebagai pemutih kulit karena dapat menahan atau menghalangi produksi melanin. Dalam banyak kasus, tidak ada label peringatan yang tercantum pada kemasan produk sehingga konsumen tidak dapat memilih produk dengan benar.⁴

Kosmetik ilegal seringkali ditemukan bukan hanya mengenai merek-merek yang tidak memiliki izin, tetapi juga merek-merek terkenal yang dijiplak oleh pelaku usaha. Merek-merek terkenal yang dijiplak tersebut pasti memiliki bahan-bahan yang berbeda dari merek aslinya karena merupakan kosmetik palsu. Para pelaku usaha yang menjiplak merek terkenal tersebut sudah pasti memiliki itikad buruk terhadap konsumen yang tidak teliti saat melakukan pembelian. Selain tidak memiliki izin dari BPOM dan/atau menjiplak merek terkenal, kosmetik yang memalsukan nomor izin dari BPOM juga termasuk kosmetik ilegal. Oleh karena itu, sebagai pembeli sudah merupakan keharusan untuk berhati-hati dalam membeli produk kosmetik, mulai dari memeriksa kemasan, isi produk hingga memeriksa nomor izin BPOM pada situs resmi BPOM.

Kosmetik ilegal yang beredar bukan hanya dari produk lokal melainkan juga produk impor dari berbagai Negara yang tidak memiliki izin beredar dari BPOM.

⁴ Retno Haryanti, Auliya Suwantika, Marline Abdassah, "Artikel ulasan: Tinjauan Bahan Berhaya dalam Krim Pencerah Kulit." Jurnal Fakultas Farmasi Universitas Padjajaran. Vol. 16, No. 2 (2018). Hal. 221

BPOM melakukan penertiban pada tahun 2016 dan ditemukan 9.071 jenis (1.424.413 kemasan) Kosmetik impor ilegal dengan nilai keekonomian mencapai lebih dari 77,9 miliar rupiah.⁵ Cara yang digunakan oleh para pelaku usaha yang mengedarkan kosmetik impor ilegal adalah dengan mengemas kosmetik impor ilegal ini seolah-olah produk dalam negeri yang telah terdaftar, mengatur atau menghias kosmetik dalam negeri seolah-olah produk impor yang telah mempunyai izin edar dari BPOM. Pelaku usaha mengedarkan secara langsung kepada konsumen *direct selling*, memasukan produk ke Indonesia dicampur dengan produk lain melalui pelabuhan tradisional atau membawa produk dengan cara digenggam untuk menghindari petugas yang melakukan pemeriksaan.⁶

Tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha selain mengemas kosmetik impor seolah-olah ilegal terdapat juga beberapa pelaku usaha yang menjual produk ilegal dengan cara menjual beberapa produk yang tidak boleh dijual atau dilarang dan beberapa produk yang boleh dijual atau diedarkan seperti yang dilakukan oleh Maria (Terdakwa) pada Putusan No. 484/Pid.Sus/2013/PN.Mkt. Maria merupakan pedagang produksi kosmetik yang tidak memiliki izin edar dan tidak memiliki izin usaha dari pemerintah. Maria menjual produknya kepada *sales-sales* salah satunya adalah Iwan Subianto (Terdakwa dalam berkas terpisah). Produk yang dijual oleh Maria merupakan produk yang dilarang untuk diedarkan karena mengandung

⁵ “Penertiban Kosmetika Impor Ilegal dan Kosmetika Mengandung Bahan Berbahaya “Berantas Produk Ilegal dan Berbahaya Untuk Keadilan dalam Berusaha.”, <https://www.pom.go.id/new/view/more/pers/339/PENERTIBAN-KOSMETIKA-IMPOR-ILEGAL-DAN--KOSMETIKA-MENGANDUNG-BAHAN-BERBAHAYA---Berantas-Produk-Ilegal-dan-Berbahaya-untuk-Keadilan-dalam-Berusaha---.html> diakses pada 17 september 2020.

⁶ Adek Pitri. “Pengawasan Peredaran Kosmetik Ilegal oleh Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) di Kota Pekanbaru” *Jom Fisip Vol. 6* (I Januari – Juni 2019). Hal. 3

bahan-bahan yang berbahaya. Maria juga berpesan pada *sales-sales* agar berhati-hati untuk menjual produknya karena tidak semua produk memiliki izin edar dari BPOM.

Maria akibat perbuatannya diancam dengan pidana pada Pasal 197 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan dan pidana dalam Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada Putusan No. 484/Pid.Sus/2013/PN.Mkt Maria dinyatakan secara sah telah terbukti melakukan tindak pidana “Tanpa hak memperdagangkan barang yang tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan ketentuan peraturan perundang-undangan” dan dijatuhkan pidana penjara selama 6 (enam) bulan.

Produk kosmetik ilegal memang merupakan bisnis yang sangat menguntungkan bagi pelaku usaha. Pelaku usaha dapat memulai dengan modal yang minim, tetapi dapat menghasilkan keuntungan yang sangat maksimal atau besar. Masyarakat di Indonesia masih banyak yang kurang mengerti mengenai efek samping dari kosmetik palsu yang sangat berbahaya bagi tubuh. Beberapa efek samping bahkan menyebabkan cacat permanen. Efek samping akan memberikan reaksi kepada tubuh disebabkan oleh banyak hal, salah satunya disebabkan karena penambahan bahan aditif untuk meningkatkan efek pemutih, disamping karena penggunaan jangka panjang pada area yang luas pada tubuh, di iklim yang panas dan lembab yang kesemuanya meningkatkan absorpsi melewati kulit.⁷

⁷ Deni Lisnawato, Aguston Wijayanti, Ade Puspitasari. “Tingkat Pengetahuan dan Persepsi Bahaya Kosmetika yang Mengandung Bahan Pemutih di SMK Negeri 4 Yogyakarta” Tingkat Pengetahuan dan Presepsi (2016). Hal. 124

Pada kasus-kasus kosmetik ilegal sangat jarang terdapat pelaku usaha yang bertanggung jawab terhadap efek samping yang ditimbulkan dari kosmetik yang dijualnya. Selain kurang mengerti mengenai efek samping, masyarakat juga lebih menyukai produk-produk yang menjanjikan efek yang instan dan harga yang murah. Meskipun kosmetik ilegal sudah banyak memakan korban, tetapi masih banyak masyarakat tidak waspada saat membeli atau memakai kosmetik. Selain pembeli, pelaku usaha kosmetik ilegal juga masih kurang mengerti mengenai efek samping dan/atau akibat hukum yang didapatkan jika menjual kosmetik ilegal. Akibat hukum dari menjual kosmetik ilegal sangatlah serius, pelaku usaha bisa diancam dengan pidana dan denda sesuai yang diatur pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Pemerintah Indonesia atau presiden telah membentuk sebuah badan yang diberikan tugas tertentu dalam hal pengawasan terhadap obat dan makanan yang disebut dengan BPOM. BPOM dikoordinasikan oleh Menteri Kesehatan dan Menteri Kesejahteraan Sosial untuk menyerahkan tugas melaksanakan pengawasan peredaran obat dan makanan di Indonesia.⁸ Selain membentuk BPOM, pemerintah juga memiliki peran penting dalam memberantas kosmetik ilegal di Indonesia, dari banyak hal yang dapat dilakukan, pemerintah dapat menyita dan memberi hukuman tegas terhadap pelaku usaha kosmetik ilegal dan memberi peringatan akibat hukum yang akan didapatkan dari penjualan kosmetik ilegal untuk memberikan efek jera.

⁸ Rizky Adi Yuristyarini. "Pengawasan Terhadap Peredaran Kosmetik Berbahaya Teregister BPOM yang Dilakukan Oleh Dinas Kesehatan Kota Malang Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia". Fakultas Hukum (2015). Hal. 5

Selain peran pemerintah, peran dokter juga sangat penting dalam membantu masyarakat awam lebih mengetahui tentang efek samping kosmetik ilegal terhadap tubuh manusia. Selain memberi penyuluhan, dokter juga dapat memberi pengetahuan dasar mengenai bahan-bahan apa saja yang dapat digunakan sebagai kosmetik, karena meskipun telah ditulis secara jelas pada produk kosmetik mengenai bahan dan/atau zat yang terkandung pada produk tersebut masih banyak konsumen tidak mengerti mengenai bahan dan/atau zat apa saja yang berbahaya untuk digunakan, tetapi di Indonesia masih terdapat beberapa oknum dokter yang turut menjual produk kosmetik ilegal, seperti memberi beberapa zat yang berlebih pada krim sehingga membuat krim tersebut menjadi berbahaya.

Kosmetik ilegal memang lebih banyak beredar di situs online terutama pada media sosial Instagram, jual beli melalui Instagram memang akan lebih menyulitkan konsumen karena tidak dapat melihat, mencium dan meraba langsung produk yang akan dibeli dan sangat memudahkan pelaku usaha untuk menjual produk kosmetik ilegal. Dokter spesialis kulit dan kelamin, Listya Paramitha mengunggah salah satu korban dari kosmetik ilegal pada Instagram pribadinya. Korban mengalami kerusakan kulit setelah menggunakan *lotion* pemutih yang berisi steroid. Listya menjelaskan bahwa korban seringkali tergiur atas harga-harga *lotion* yang murah dan menjanjikan hasil secara cepat dan instan. Harga-harga *lotion* tersebut memang sangat murah, tetapi harga untuk pengobatan setelah kulit mengalami kerusakan sangat mahal bahkan berpuluh kali lipat dari harga *lotion* tersebut. Listya juga menjelaskan bahwa kerusakan kulit yang disebabkan oleh

steroid bersifat *irreversible* atau tidak akan bisa kembali seperti semula (Lampiran 1).

Pelaku usaha memang banyak yang menjual secara online, tetapi juga terdapat pelaku usaha yang nekat untuk menjual kosmetik ilegal secara langsung, karena masih banyak konsumen yang meskipun sudah melihat, meraba dan mencium secara langsung tidak mengetahui atau tidak dapat membedakan kosmetik yang mengandung bahan berbahaya dan kosmetik yang tidak berbahaya. Pelaku usaha semakin pintar untuk menutupi kosmetik ilegal yang berbahaya menjadi terlihat seperti kosmetik yang legal beredar dipasaran, seperti membuat pengemasan, aroma, tekstur hingga warna dari produk terlihat meyakinkan.

Cara mendapatkan izin edar dari BPOM memang tidaklah mudah. Beberapa dokumen yang harus disiapkan oleh pemohon juga merupakan dokumen-dokumen yang sangat penting, seperti surat perjanjian akta notaris, surat pernyataan penanggung jawab, nomor pelapor wajib pajak, angka pengenal impor hingga surat izin apotek. Dokumen pendaftaran produk lokal dan impor juga berbeda. Oleh karena itu, setiap produk yang telah memiliki izin edar dari BPOM sudah pasti produk yang aman untuk digunakan karena tidaklah mudah untuk mendaftarkan produk agar mendapatkan izin edar dari BPOM.

Pembeli atau konsumen yang beritikad baik sangat berpengaruh dalam kejadian-kejadian merugikan dalam jual beli salah satunya dalam transaksi jual beli kosmetik ilegal. Itikad baik disebutkan pada Pasal 1338 Ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdato) yang berbunyi “Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik” jika Pasal ini tidak dipenuhi maka syarat-syarat

perjanjian pada Pasal 1330 KUHPerdota tidak terpenuhi dan batal demi hukum. Pada pasal 531 KUHPerdota dijelaskan bahwa “Kedudukan itu beritikad baik, manakala si yang memegangnya memperoleh kebendaan tadi dengan cara memperoleh hak milik, dalam mana tak tahulah dia akan cacat cela yang terkandung didalamnya.” Pembeli beritikad baik akan mendapatkan perlindungan hukum, pada kasus-kasus seperti kosmetik ilegal, pembeli beritikad baik tidak tahu bahwa kosmetik yang dibelinya berisi bahan yang berbahaya maka pembeli telah dirugikan dalam kasus ini dan akan mendapatkan perlindungan hukum dari peraturan perundang-undangan karena pembeli yang melakukan jual beli sesuai dengan hukum dan memiliki itikad baik harus dilindungi hukum.

Perlindungan hukum untuk konsumen sudah diatur pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada Undang-Undang tersebut telah menjelaskan hak dan kewajiban hingga sanksi pidana yang dapat diberikan kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan yang sudah diatur dalam Undang-Undang. Pada Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan konsumen sebagai pelaku usaha terdapat beberapa perbuatan yang dilarang dalam memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa. Salah satu perbuatan yang dilarang tersebut adalah pelaku usaha dilarang untuk memperjualbelikan atau membuat produk yang tidak memenuhi, tidak sesuai dengan persyaratan dan standar di Indonesia. Selain pada Pasal 8, terdapat juga beberapa pasal yang mengatur mengenai larangan memperdagangkan dan/atau mempromosikan barang-barang yang dapat membahayakan.

Pelaku usaha yang melanggar pasal-pasal tersebut dapat dikenakan pidana yang diatur pada Pasal 62 Ayat (1) dan (2) Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen. Selain mengenai hal-hal yang dilarang, Pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas segala kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan dan/atau diperdagangkan, tetapi jika dilihat dari peristiwa yang terjadi di masyarakat banyak pelaku usaha yang tidak peduli akan akibat yang dihasilkan atas penjualan kosmetik ilegal dan lari dari tanggung jawabnya.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Kesehatan juga mengatur mengenai hal ini dalam Pasal 197 mengatur mengenai pidana bagi pelaku usaha atau seseorang yang secara sadar memperjualbelikan atau membuat alat kesehatan yang tidak memiliki izin edar akan dipidana dengan pidana penjara paling lama 15 (lima belas) tahun dan denda paling banyak Rp1.500.000.000,00 (satu miliar lima ratus juta rupiah).

Undang-Undang telah mengatur mengenai dilarangnya mengedarkan kosmetik yang tidak memiliki izin edar, tetapi masih banyak pelaku usaha yang kerap menjual produk-produk tersebut untuk mengambil untung yang sangat banyak tanpa memperhatikan efek samping dan/atau akibat hukum yang dihasilkan dari menjual kosmetik ilegal. Selain Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kesehatan, terdapat juga Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 12 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pengajuan Notifikasi Kosmetik, pada peraturan itu menjelaskan mengenai cara pembuatan kosmetik yang baik yang disingkat CPKB serta dijelaskan juga mengenai tata cara pengajuan notifikasi, tetapi meskipun

sudah terdapat berbagai peraturan yang mengatur mengenai tata cara tersebut masih banyak pelaku usaha yang tidak melakukan sesuai dengan tata cara tersebut.

Di Indonesia masih banyak masyarakat yang kurang mengerti mengenai kosmetik ilegal dan masih banyak juga pelaku usaha yang menjual kosmetik ilegal demi mendapatkan untung yang banyak. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang tidak mengerti dan/atau tidak mendapat perlindungan hukum atas kerugian yang didapatkan terhadap jual beli kosmetik yang ternyata ilegal. Pelaku usaha yang lari dari tanggung jawab atas memperdagangkan kosmetik ilegal juga masih banyak terdapat di Indonesia dan apabila pelaku usaha ditangkap dan dihukum, hukuman yang didapat oleh pelaku usaha juga tidak sebanding dengan kerugian materiil dan immateriil yang dialami konsumen. Pada salah satu putusan, pelaku usaha hanya dihukum pidana percobaan selama 1 (satu) tahun.⁹ Berbanding terbalik dengan konsumen yang menjadi korban akan mengalami kerusakan hingga bertahun-tahun atau bahkan tidak akan pernah sembuh. Melihat hal tersebut menarik perhatian penulis untuk mengkaji mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap pembeli yang beritikad baik dalam transaksi jual beli kosmetik ilegal.

1. 2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan produk kosmetik ilegal yang diperjualbelikan di Indonesia?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pembeli beritikad baik dalam transaksi jual beli kosmetik ilegal?

⁹ “Jual Kosmetik ilegal, Jong Lie Hanya Dihukum Percobaan”, <https://bidiknasiona.com/2020/01/jual-kosmetik-ilegal-jong-lie-hanya-dihukum-percobaan/>, diakses pada 17 september 2020

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaturan produk kosmetik ilegal yang diperjualbelikan di Indonesia dan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pembeli beritikad baik dalam transaksi jual beli kosmetik ilegal.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian penulis harap dapat memberikan sumbangan pemikiran dan akademis yang dapat menambah ilmu di bidang hukum perlindungan konsumen dan bidang-bidang hukum lainnya yang terdapat dalam penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini penulis harap dapat memberikan manfaat bagi penulis, masyarakat dan pihak-pihak yang terkait pada penulisan ini sebagai pengetahuan baik itu pemerintah atau penegak hukum yang terkait dengan personal yang dikaji.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang merupakan garis besar materi-materi mengenai masing-masing bab, tetapi memiliki satu kesatuan yang saling mendukung dan melengkapi.

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan pendahuluan yang merupakan garis besar dari keutuhan isi dari penulisan ini. Diawali dengan latar belakang masalah mengenai hal yang

menjadi alasan memilih topik dan bagaimana pokok permasalahannya. Selanjutnya dijelaskan dengan tujuan penelitian dan manfaat penelitian secara teoritis dan praktis. Bab pertama ini menjadi gambaran dan menjadi pedoman untuk bab kedua, bab ketiga, bab keempat dan bab kelima.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan teori-teori yang dipergunakan dalam penelitian ini. Seperti teori perlindungan konsumen. Selain itu, dalam bab ini juga menguraikan mengenai tinjauan umum.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dipaparkan tentang jenis penelitian, jenis data, cara perolehan data, jenis pendekatan dan sifat analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Pada bab ini akan menjawab rumusan masalah pertama dan kedua secara jelas dan mendalam selanjutnya menjadi hasil penelitian berdasarkan teori-teori yang sudah disebutkan pada bab sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya dan saran mengenai hasil penelitian dalam skripsi ini.

**ACC BAB I,
15 OKTOBER 2020**


PEMBIMBING,
AGUS BUDIANTO