

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
PEMBELIAN PRODUK PERAWATAN KULIT WAJAH YANG
TIDAK SESUAI DENGAN KLAIM DALAM KEMASAN**

SKRIPSI



**PETRONELLA CHARLOTA SUITELA
NIM. 2105040012**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
PEMBELIAN PRODUK PERAWATAN KULIT WAJAH YANG
TIDAK SESUAI DENGAN KLAIM DALAM KEMASAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum



**PETRONELLA CHARLOTA SUITELA
NIM. 2105040012**

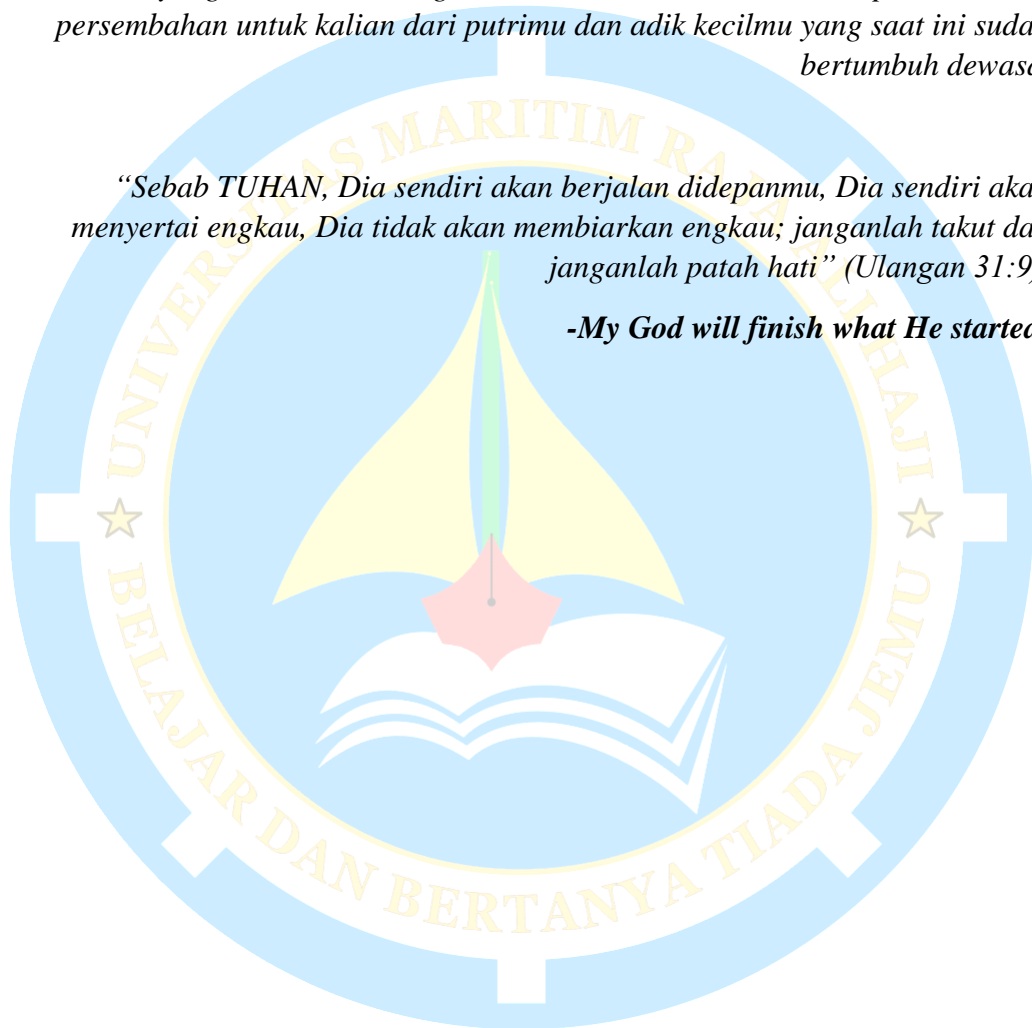
**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

PERSEMBAHAN

Didalam Nama Tuhan Yesus Kristus yang selalu ada disetiap langkah penulis dalam menyelesaikan perjalanan ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tuaku Papa Sammy (alm) dan Mama Ati, terkhusus mama yang telah berjuang dengan menyekolahkan anak-anaknya sampai di posisi ini. dan kakakku Kak Feren yang terus mendukung secara nasehat dan materil. Skripsi ini adalah persembahan untuk kalian dari putrimu dan adik kecilmu yang saat ini sudah bertumbuh dewasa.

“Sebab TUHAN, Dia sendiri akan berjalan didepanmu, Dia sendiri akan menyertai engkau, Dia tidak akan membiarkan engkau; janganlah takut dan janganlah patah hati” (Ulangan 31:9).

-My God will finish what He started-



**PERNYATAAN
ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Petronella Charlota Suitela
Nomor Induk Mahasiswa : 2105040012
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas
Pembelian Produk Perawatan Kulit Wajah Yang
Tidak Sesuai Dengan Klaim Dalam Kemasan

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 4 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Petronella Charlota Suitela
NIM. 2105040012

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Petronella Charlota Suitela
Nomor Induk Mahasiswa : 2105040012
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas
Pembelian Produk Perawatan Kulit Wajah Yang
Tidak Sesuai Dengan Klaim Dalam Kemasan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 22 Juli 2025 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

- | | |
|---|-------------------|
| 1. <u>Assist. Prof. Dr. Suryadi, M.H.</u>
NIP. 197708052021211005 | Ketua (.....) |
| 2. <u>Assist. Prof. Muhammad Fajar Hidayat, S.H., M.H.</u>
NIP. 198706072022031006 | Anggota 1 (.....) |
| 3. <u>Assist. Prof. Heni Widiyani, S.H., M.H.</u>
NIP. 198701122018032001 | Anggota 2 (.....) |
| 4. <u>Assist. Prof. Ayu Efridadewi, S.H., M.H.</u>
NIP. 198906092019032015 | Anggota 3 (.....) |
| 5. <u>Assist. Prof. Lia Nuraini, S.H., M.H.</u>
NIP. 199007232019032015 | Anggota 4 (.....) |



**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa:

Nama : Petronella Charlota Suitela

Nomor Induk Mahasiswa : 2105040012

Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Hukum/Hukum Perdata dan Bisnis

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas
Pembelian Produk Perawatan Kulit Wajah Yang
Tidak Sesuai Dengan Klaim Dalam Kemasan

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 30 Juni 2025
Pembimbing Utama,



Muhammad Fajar Hidayat, S.H., M.H.
NIP. 198706072022031006

Menyetujui, tanggal: 4 Juli 2025
Pembimbing Pendamping,



Heni Widiyani, S.H., M.H.
NIP. 198701122018032001

Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Hukum



Dr. Endri, S.H., M.H.
NIP. 198806262014041001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.PI., DEA sebagai Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji;
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, Sos., IMAS sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
3. Bapak Dr. Endri, S.H., M.H. sebagai Ketua Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
4. Bapak Irwandi, S.H., M.H. sebagai Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
5. Bapak Muhammad Fajar Hidayat, S.H., M.H. sebagai Koordinator Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji sekaligus sebagai Pembimbing Utama sudah banyak membantu, memberikan masukan serta saran sehingga penyusunan skripsi ini bisa berjalan dengan baik;
6. Ibu Heni Widiyani, S.H., M.H. sebagai Ketua Laboratorium Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji sekaligus sebagai Pembimbing Pendamping sudah banyak membantu, memberikan masukan serta saran guna menyempurnakan penyusunan skripsi ini;
7. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Hukum yang sudah banyak memberi ilmunya pada penulis serta semua staf Ilmu Hukum yang sudah memberi pelayanan pada penulis selama masa perkuliahan;

8. Teristimewa untuk kedua orang tua yang terkasih kepada Alm. Bapak Sara Samuel Suitela, yang meskipun telah berada di pangkuan Bapa di Sorga, tetap menjadi sumber semangat dan inspirasi dalam hidup penulis. Dan kepada Ibu Mariati Juliana Sinaga, yang dengan kasih, doa, dan perjuangan yang tiada henti, telah membesarkanku dengan penuh cinta, terimakasih telah mengorbankan banyak waktu, tenaga dan upaya, selalu berjuang untuk kehidupan anak-anaknya, menjadi tulang punggung keluarga hingga akhirnya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada di posisi saat ini. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk penghormatan dan apresiasi atas segala perjuangan dan kasih sayang yang telah diberikan;
9. Ferennita Suitela, kakak perempuanku, terimakasih sudah menjadi panutan, terimakasih banyak atas dukungan secara moril maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana;
10. Ovola Josa Fabiola Suitela dan Virgenia Esterly Kastanya, Mami dan Kakak Sepupuku, terimakasih telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi hingga sarjana;
11. Ekarama Stevanus Yostama, seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya. Terimakasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, mendengar keluh kesah, serta meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan;
12. Tarida Paulina Siahaan dan Agustina, sahabat seperjuangan di bangku perkuliahan yang senantiasa membantu, memberikan saran dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan, terimakasih telah menjadi rumah kedua bagi penulis dan melewati kehidupan di perantauan. Fiola Amanda, sahabat dunia maya yang tidak pernah ketemu secara langsung namun sangat berdampak disetiap proses penyusunan skripsi ini, terimakasih telah memberikan saran dan juga dukungan di masa skripsi penulis;
13. Untuk rekan-rekan seperjuangan Program Studi Ilmu Hukum Angkatan 2021, yang telah berjuang dari awal masa perkuliahan hingga akhir.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tanjungpinang, 4 Juli 2025



Petronella Charlota Suitela
NIM. 2105040012



**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bersedia bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Petronella Charlota Suitela
Nomor Induk Mahasiswa : 2105040012
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pembelian Produk Perawatan Kulit Wajah Yang Tidak Sesuai Dengan Klaim Dalam Kemasan”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 4 Juli 2025

Yang Menyatakan,



Petronella Charlota Suitela
NIM. 2105040012

DAFTAR ISI

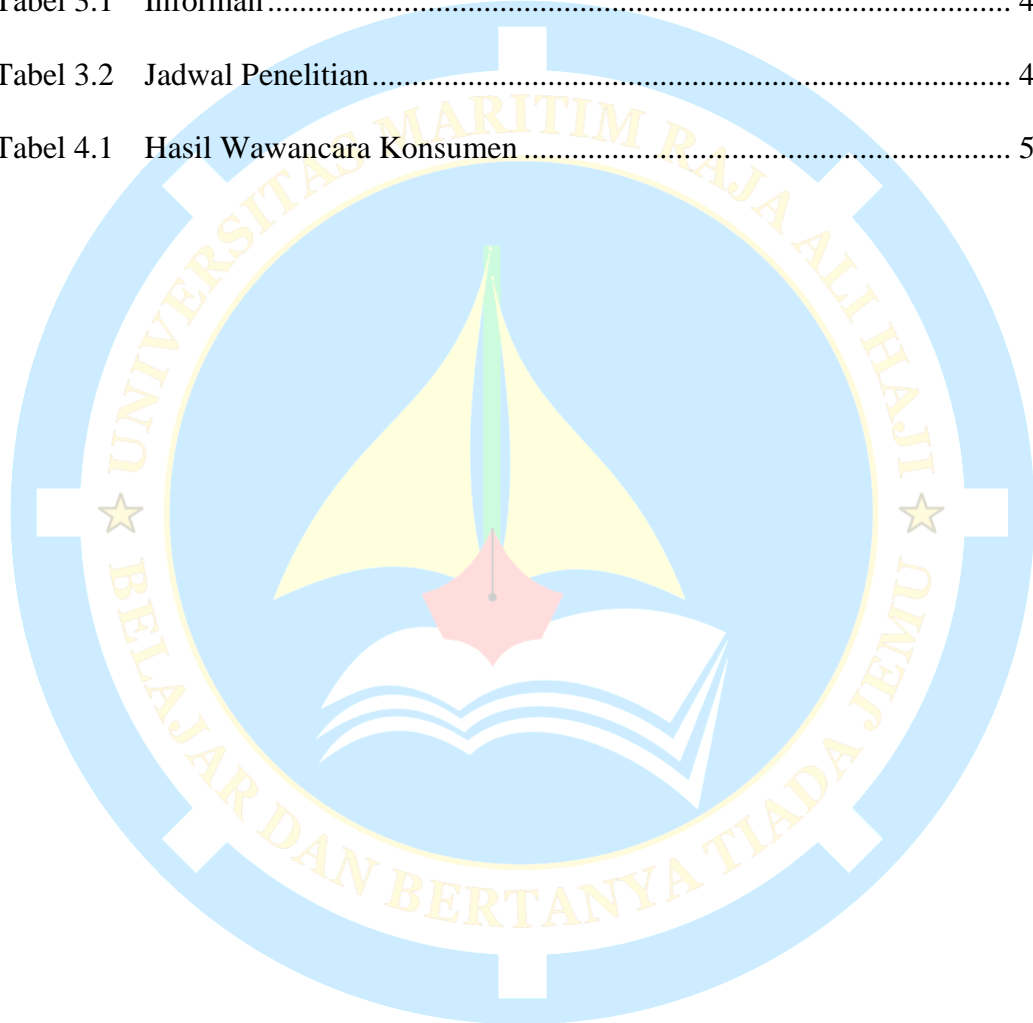
SAMPUL (<i>COVER</i>)	
HALAMAN SAMPUL/ <i>COVER</i>	i
PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Tinjauan Pustaka	12
2.2. Kerangka Teori	33
2.3. Kerangka Pemikiran	33
2.4. Definisi Konsep	36
BAB 3 METODE PENELITIAN	39
3.1. Pendekatan Penelitian	39
3.2. Objek dan Lokasi Penelitian	40
3.3. Fokus Penelitian	40
3.4. Sumber Data	40
3.5. Teknik Pengumpulan Data	41
3.6. Informan	42
3.7. Teknik Analisa Data	43
3.8. Jadwal Penelitian	44
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	45
4.2. Hasil dan Pembahasan	48

BAB 5 PENUTUP	63
5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Saran.....	64
DAFTAR REFERENSI	65
LAMPIRAN	70



DAFTAR TABEL

Tabel 1.2	Hasil Pengawasan Oleh BPOM Pada Produk SARASKIN COSMETIC.....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1	Informan.....	43
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 4.1	Hasil Wawancara Konsumen.....	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jenis Produk Kecantikan Terlaris di E-Commerce Indonesia Semester I 2024	2
Bagan 2.1	Kerangka Pemikiran	35
Bagan 4.1	Struktur Organisasi Loka POM di Kota Tanjungpinang	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1:	Daftar Wawancara dengan Staff Loka Pengawas Obat dan Makanan di Kota Tanjungpinang.....	71
Lampiran 2:	Daftar Wawancara dengan Pemilik Toko Moni Cosmetic Batu 2 Kota Tanjungpinang.....	73
Lampiran 3:	Daftar Wawancara Konsumen.....	75
Lampiran 4:	Surat Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas Kepada Loka POM di Kota Tanjungpinang.....	76
Lampiran 5:	Surat Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas Kepada Pemilik Toko Kosmetik Moni Cosmetic Batu 2 Tanjungpinang.....	77
Lampiran 6:	Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian di Loka POM di Kota Tanjungpinang.....	78
Lampiran 7:	Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing	79
Lampiran 8:	Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Seminar Usulan Penelitian.....	81
Lampiran 9:	Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi	83
Lampiran 10:	Lembar Perbaikan Skripsi	85
Lampiran 11:	Dokumentasi Wawancara Bersama Staff Loka POM di Kota Tanjungpinang dengan Bapak Muhammad Pazry, S.M. dan Bapak Resa Arief, S.H., M.H.	86
Lampiran 12:	Dokumentasi Wawancara Bersama Pemilik Moni Cosmetic Batu 2 di Kota Tanjungpinang	87
Lampiran 13:	Dokumentasi Wawancara Dengan Konsumen	88