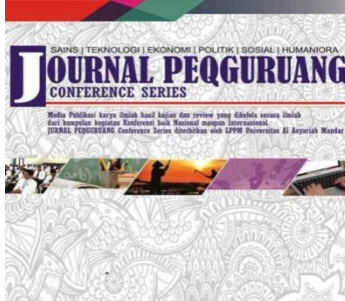


Graphical abstract



JUAL BELI KOSMETIK SECARA *ONLINE* DITINJAU DALAM UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI KELURAHAN MADATTE KECAMATAN POLEWALI KABUPATEN POLEWALI MANDAR)

^{1*}Irma, ²Busrah, S.Sy.,M.E ³Anwar Hindi, S.H.,M.H

*Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Al Asyariah Mandar

Irmaasridarma72@gmail.com

Abstract

This study aims to: 1) Determine the online cosmetics buying and selling system in Madatte Village, Polewali District, Polewali Mandar Regency; 2) Review consumer protection laws in online cosmetics buying and selling in the area. This research is qualitative and was conducted in Madatte Village, Polewali District. Primary data is obtained through observation, interviews, and documentation, while secondary data comes from relevant literature, articles, journals, and internet sites. Data collection methods include observation, interviews, and documentation, with data analysis techniques using inductive, deductive, and comparative methods as well as checking the validity of the data by increasing diligence and using references. The results of the study show that the online cosmetics buying and selling system in Madatte Village involves several stages: consumers choose goods, contact sellers, ask for prices and payment methods, then send proof of payment after the price is agreed. Once the proof of payment is received, the seller will deliver the goods to the buyer. Although transaction methods vary, the process generally involves the seller, the buyer, and the goods being traded. A review of the Consumer Protection Law Number 8 of 1999 reveals that the current consumer protection is not fully in accordance with the regulated provisions. This law emphasizes the responsibility of business actors, including providing compensation for damage to cosmetic products or losses due to consuming the goods produced.

Keywords: Online Buying and Selling, Cosmetics, Under the Consumer Protection Act

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui sistem jual beli kosmetik secara online di Kelurahan Madatte, Kecamatan Polewali, Kabupaten Polewali Mandar; 2) Meninjau undang-undang perlindungan konsumen dalam jual beli kosmetik online di daerah tersebut. Penelitian ini bersifat kualitatif dan dilakukan di Kelurahan Madatte, Kecamatan Polewali. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sementara data sekunder berasal dari literatur, artikel, jurnal, dan situs internet yang relevan. Metode pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan teknik analisis data menggunakan metode induktif, deduktif, dan komparatif serta pengecekan keabsahan data dengan meningkatkan ketekunan dan menggunakan referensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem jual beli kosmetik online di Kelurahan Madatte melibatkan beberapa tahapan: konsumen memilih barang, menghubungi penjual, menanyakan harga dan cara pembayaran, kemudian mengirimkan bukti pembayaran setelah harga disepakati. Setelah bukti pembayaran diterima, penjual akan mengirimkan barang kepada pembeli. Meskipun metode transaksi bervariasi, prosesnya umumnya melibatkan penjual, pembeli, dan barang yang diperjualbelikan. Tinjauan terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 mengungkapkan bahwa perlindungan konsumen saat ini belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang diatur. Undang-Undang ini menekankan tanggung jawab pelaku usaha, termasuk memberikan ganti rugi atas kerusakan produk kosmetik atau kerugian akibat mengonsumsi barang yang dihasilkan. Kata Kunci: Jual Beli Secara Online, Kosmetik, Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Article history

DOI: [10.35329/jp.v5i2.4102](https://doi.org/10.35329/jp.v5i2.4102)

Received : 06/06/2023 / Received in revised form : 06/06/2023 / Accepted : 24/05/2024

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan kebudayaan dan teknologi, jual beli yang dulu hanya barter, yaitu pertukaran barang dengan suatu barang yang lain, lalu kemudian jual beli berubah dengan alat transaksi berupa uang, maka transaksi jual beli mulai dilaksanakan dengan pertukaran barang dengan uang. Beberapa dekade setelah itu manusia menemukan kartu kredit sebagai pengganti uang dan kemudian pada masa ini manusia mulai merubah kebiasaan jual beli dari yang terlihat secara fisik ke sistem *online*.

Saat ini perkembangan produk kosmetik bagi kaum wanita sangatlah pesat, hampir bagi para wanita kosmetik merupakan kebutuhan sehari-hari wanita. Hal tersebut sesuai dengan sifat wanita yang selalu ingin terlihat cantik dihadapan publik telah membuat para produsen kosmetik berlomba-lomba untuk memproduksi berbagai macam kosmetik wanita untuk menarik hati konsumen mereka untuk membeli produk yang ditawarkan. Produsen merespon peluang ini dengan menciptakan beraneka ragam produk kosmetik dan perawatan kulit. Saat ini, banyak beredar produk kosmetik lokal sampai produk impor. Sehingga konsumen dapat dengan mudah memilih produk kosmetik yang cocok untuk dirinya. Produk kosmetik tersebut dapat diperoleh di pusat perbelanjaan maupun melalui media online yang menyediakan berbagai produk kosmetik.¹

Salah satu sediaan kosmetik yang banyak digunakan oleh masyarakat terutama oleh kaum wanita untuk memutihkan kulit yaitu *cream whitening* (krim pemutih) yang tidak terdaftar pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). Terkadang produsen yang tidak bertanggungjawab memasukkan bahan yang berbahaya yang digunakan sebagai pemutih kulit yaitu logam merkuri (Hg), yang dalam jangka panjang dapat menimbulkan kerusakan pada organ tubuh dan juga bersifat toksik.

Pada Agustus 2018 BPOM RI berhasil menyita seluruh bahan baku, kemasan primer, serta produk kosmetik dan obat tradisional ilegal dari tiga gudang penyimpanan kosmetik dan obat tradisional ilegal di kawasan Pergudangan Surya Balaraja-Tangerang dengan nilai ke ekonomian mencapai lebih dari 41.5 miliar rupiah. Merek produk kosmetik ilegal yang berhasil ditemukan antara lain Temulawak Two Way Cake, New Papaya Whitening Soap, Collagen Plus, NYX Pensil Alis, MAC Pensil Alis, Revlon Pensil Alis, Pi Kang Shuang, Fluocinamide Ointment, dan Gingseng Royal Jelly Merah.²

Kejelasan informasi atas produk kosmetik yang dijual secara online sangatlah penting untuk masyarakat atau konsumen, karena sangat berpengaruh bagi kesehatan dan keselamatan hidup. Namun bagi

masyarakat awam hal ini sangatlah sulit. Banyak produk kosmetik yang memalsukan nomor izin edar dari BPOM agar seolah-olah produknya telah di perizinkan dan layak untuk diperdagangkan atau mencantumkan label halal pada wadahnya. Sementara masyarakat awam langsung percaya dengan hal tersebut tanpa mengecek kembali kebenarannya.

Lemahnya kedudukan konsumen atas kegiatan jual beli yang dilakukan melalui *online* dibandingkan pihak produsen, maka perlindungan hukum terhadap para konsumen dirasa sangat perlu khususnya dalam masalah penjualan produk kosmetik yang tidak sesuai dengan ketentuan yang di jual secara online khususnya melalui media sosial. Ruang lingkup hukum perlindungan konsumen cukup luas, sehingga banyak peraturan hukum lainnya yang masih berkesinambungan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Di Sulawesi Barat sendiri pada tahun 2018 Balai Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) menemukan 8.162 produk jenis kosmetik, obat tradisional dan pangan ilegal tanpa izin edar. Selain bahan ilegal tanpa izin, BPOM juga menemukan bahan kimia berbahaya serta obat ilegal. Barang-barang tersebut diperkirakan bernilai Rp 84.000.000,-. Polewali Mandar merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Sulawesi Barat yang ditemukan paling banyak obat tradisional ilegal seperti obat kuat, asam urat dan sejenisnya. Belum lagi kosmetik seperti krim pemutih yang mengandung merkuri.³

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian penyusunan skripsi dengan judul “Jual Beli Kosmetik Secara Online Ditinjau Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Kelurahan Madatte Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar)”.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif. Pendekatan yang digunakan pendekatan normatif, pendekatan yuridis dan pendekatan sosiologi. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan adalah buku catatan, kamera *handphone*, dan alat yang mendukung lainnya. Teknik pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.⁴

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sistem Jual Beli Kosmetik Secara Online Di Kelurahan Madatte Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar

Seperti halnya aktivitas bisnis konvensional, sistem jual beli online juga melalui tahapan tahapan aktivitas tertentu yang biasa di istilahkan dengan proses

¹ Elfina Roza, *Peran Balai Pom Dalam Menanggulangi Peredaran Kosmetik Ilegal*, Vol 2 No.1. Januari-Juni 2018, h. 41-42.

² Anna Kumaira Sari, *Analisis Kualitatif Merkuri Pada Lotion Pemutih Yang Dijual Online Shop Di Kota Banjarmasin*, Vol. 2 No.1, h. 14.

³ Balai POM, *Tertibkan Pasar Dari Kosmetik Ilegal Dan Atau Mengandung Bahan Berbahaya*, (Banjarmasin: Badan POM, 2021).

⁴ Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Aktualisasi Metodologis Kearah Ragam Varian Kontemporer*. (Cet: 10 Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 91.

bisnis. Wirjono Prodjodikoro mengatakan bahwa jual beli adalah suatu persetujuan dimana suatu pihak mengikat diri untuk wajib menyerahkan suatu barang dan pihak lain wajib membayar harga, yang di mufakati mereka berdua.⁵

Proses bisnis yang pertama *Information sharing*. Dalam proses ini, prinsip penjual adalah mencari dan menjangkau calon pembeli sebanyak-banyaknya, sementara prinsip pembeli adalah berusaha sedapat mungkin mencari produk atau jasa yang diinginkan dan mencoba untuk mencari tahu penelitian orang lain terhadap produk atau jasa tersebut. Kedua, melakukan pemesanan produk atau jasa secara elektronik. Dua pihak yang bertransaksi haruslah melakukan aktivitas perjanjian tertentu sehingga proses pembelian dapat dilakukan dengan sah, aman dan benar. Ketiga, transaksi produk telah di distribusikan ke tangan konsumen.

Bagi penulis proses jual beli *online* biasanya akan di dahului dengan penawaran jual, penawaran beli dan penerimaan jual atau penerimaan beli. Sebelum itu mungkin terjadi penawaran secara *online* di aplikasi sosial media, seperti *whatsapps, facebook, instagram* dan media sosial lainnya.

Ada dua hal utama yang biasa digunakan oleh konsumen di dunia maya. Pertama adalah melihat produk-produk atau jasa-jasa yang di iklankan oleh penjual melalui media sosial. Kedua adalah mencari data atau informasi tertentu yang dibutuhkan sehubungan dengan proses transaksi jual beli yang akan dilakukan.⁶ Jika tertarik dengan produk atau jasa yang di tawarkan, konsumen dapat melakukan transaksi perdagangan dengan cara melakukan pemesanan secara elektronik (*online orders*) yaitu dengan menggunakan *handphone* dan jaringan internet.

Semakin berkembangnya *tren* jual beli *online* saat ini, tentu akan membuat banyak masyarakat yang ingin melakukan jual beli secara *online* pula, entah menjadi penjual atau menjadi pembelinya. Mereka para pelakujual beli *online* baik pelaku usaha maupun konsumen tentunya menginginkan transaksi yang aman dan nyaman. Namun dimana ada peluang, disitu juga pasti akan memunculkan beberapa oknum yang akan memanfaatkan ketidaktahuan dan keterbatasan konsumen untuk kepentingan pribadi dengan melakukan kecurangan-kecurangan.

Pemasaran produk maupun jasa dengan menggunakan media *online* menjadi alternatif yang besar untuk suatu usaha di era serba digital seperti sekarang ini. Konsumenpun juga semakin tertarik untuk mencari produk atau membeli suatu produk melalui media *online* dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan. Adapun alasan mengapa konsumen lebih

tertarik menggunakan jual beli secara online yaitu karena pembeli tidak perlu meluangkan waktu khusus untuk berbelanja keluar rumah, cukup dengan membuka situs online yang diinginkan kapan saja selama 24 jam *nonstop* setiap hari dengan pilihan yang sangat beragam sesuai dengan keinginan produk barang atau jasa, sekaligus dapat membandingkan produk yang ditawarkan dengan produk yang diperoleh dipasar tradisional. Yang paling penting adalah kemudahan tanpa perlu waktu yang banyak untuk bisa berbelanja melalui online, cukup dengan memegang *handphone* yang terhubung dengan jaringan internet dan mengikuti persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan masing-masing situs yang menawarkan produk maupun jasanya.⁷

Adapun media sosial yang sering digunakan untuk melakukan jual beli secara *online* oleh masyarakat di Kelurahan Madatte Kecamatan Polewali adalah *WhatsApps, Facebook, dan Instagram*. *WhatsApps, Facebook, dan Instagram* merupakan aplikasi yang paling sering dipakai oleh masyarakat Kelurahan Madatte Kecamatan Polewali karena mudah dan tidak banyak persyaratan untuk mendaftarkan akun aplikasi tersebut. Dalam perkembangannya, *WhatsApps, Facebook, dan Instagram* menjadi sangat multifungsi saat ini. Bukan hanya menjadi media untuk berkomunikasi saja, tetapi bisa untuk media promosi. Karena alasan tersebutlah kini *WhatsApps, Facebook, dan Instagram* dijadikan peluang dalam kegiatan perekonomian, bisnis atau jual beli.

Adapun hasil wawancara beberapa masyarakat Kelurahan Madatte Kecamatan Polewali mengenai jual beli online kosmetik, yaitu:

“Kusuka saya beli online apa tidak ribet meki, gampang sekali tidak pusing maki juga capek-capek keluar. Biasa kalo mauka beli kosmetik biasa beli ditemanku yang jualan online karena lebih murah juga dan biasa nakasi gratis ongkirka temanku.”

“Mendingka saya beli online kalo kosmetik apa biasa lebih murah dia karena biasa kubandingkan harga di pasar biasa lebih mahal dipasar, baru biasa juga penjual online nakasiki kayak give kalo sering-seringki beli barangnya”.

“Kalo ditanyaka soal bagaimana sistem jual beli online jelas kusuka saya, selain tidak buang-buang waktu ke toko kosmetik untuk beli kosmetik, bisa juga naantarkanki pake kurir, tapi biasa juga kubilangi itu penjual sekalian lewat pa baru kuambil. Baru bagusya beli online apa dichatt biasa langsung jie tauwa

⁵ Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata tentang Persetujuan-persetujuan tertentu*, (Bandung: Sumur, t.t), h.17.

⁶ Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce: Kiat Dan Strategi Bisnis Di Dunia Maya*, (Jakarta: PT Elex media Komputindo, 2014), h.7-8.

⁷ Haris Faulida Asnawi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*, (Yogyakarta: Magistra Insani Pres, 2014), h. 21-22.

nabalas kadang-kadang juga misalnya ada kosmetik kupesan baru kosong barangnya biasa juga nabantuka cari ditemannya itu penjual.”

“Apa juga bagusnya beli online kosmetik karena biarki di rumah saja langsung ditau ready barangnya atau tidak, tidak kembali-kembali maki tanyakan, jadi enak sekali mi sekarang karena biarki dimana bisa maki langsung pesan.”

Adapun juga hasil wawancara bersama penjual *online* di Kelurahan Madatte Kecamatan Polewali mengatakan bahwa:

“Jual *online* itu tidak bikin repotki karena tidak mesti ada tokota didepan rumah. Baru bagusya juga Cuma posting-posting jaki dan bisa juga dipesankanpi barang yang namaui pembeli baru beliki di owner. Bahkan enakmi juga sekarang karena tidak mesti kita antar karena ada juga biasa pembeli mau pake kurir, sistem bayar biasa COD atau transfer.”

Dari wawancara di atas dengan pembeli *online* penulis berpendapat bahwa, banyak masyarakat lebih menyukai membeli secara *online* karena alasan mereka tidak buang-buang waktu, tidak repot, bisa pesan kapan saja tanpa pergi ke toko langsung. Disamping itu juga ada beberapa penjual *online* menerapkan sistem bayar COD, yang bisa dipakai semua kalangan tanpa memiliki rekening untuk transfer. Kemudian di era seperti sekarang ini, memang sangat banyak penjualan *online*, sebab penjual tidak harus memiliki toko apalagi di zaman modern ini semua serba *online*.

Berikut sistem jual beli kosmetik secara *online* di Kelurahan Madatte Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar dengan melakukan

a. Pemilihan Barang

Pertama, konsumen akan masuk pada akun jual beli produk kosmetik tersebut, lalu konsumen akan memilih barang apa yang di inginkannya setelah konsumen merasa tertarik terhadap produk yang di tawarkan maka konsumen bisa menghubungi penjual melalui pesan atau langsung menelpon kepada si penjual.

Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat Kelurahan Madatte Kecamatan Polewali mengenai jual beli online kosmetik dalam hal pemilihan barang, yaitu:

“saya biasanya kuliat temanku posting jualannya baruka pesan barangnya karena termasukka orang malas menunggu, readypi baru biasaka suruh temanku kirimkanka fotonya.”

”kalo soal pilih barang, tidak ribetja saya asal ready yang kucari yah kukeepmi saja.”⁸

“yang penting ready barang kucari gampangmi saya.”

“kalo lucu biasa barangnya langsungmi kupilih saja saya.”

Dari hasil wawancara di atas, penulis melihat bahwa rata-rata pembeli *online* memilih barang apabila barangnya *ready* atau tersedia dan sesuai keinginan. Kemudian penulis juga menyimpulkan sesuai jawaban dari masyarakat yang berbelanja *online* bahwa adanya rasa malas untuk menunggu, tidak ribet untuk pergi ke toko berbelanja. Disamping itu proses memilih barang jika berbelanja *online* itu mudah dan bisa dilakukan kapan saja, bisa pagi, siang, malam dan tempatnyapun bisa di rumah, di jalan, di kantor dan di tempat mana saja. Adapun kelebihan berbelanja *online* seperti pilihan variatif, ada banyak toko sekaligus bisa dikunjungi. Selanjutnya kelebihan dari berbelanja online mudah menemukan barang yang diinginkan dengan hanya mengetik produk yang dicari pada mesin pencarian, kita bisa menemukan barang tersebut. Berbelanja *online* juga memungkinkan kita mencari barang yang sulit dijangkau dan untuk proses pembayaran mudah dan cepat, dimana pembayaran bisa melalui transfer bank, dompet digital atau melalui minimarket. Kelebihan selanjutnya dari berbelanja *online* yaitu mendapat potongan harga, karena banyak toko *online* menawarkan promo, diskon, dan juga *cashback* yang menarik.

Adapun solusi dari penulis ketika ingin memilih barang dan berbelanja kosmetik secara *online* yaitu pertama dengan cara menentukan produk kosmetik yang akan dibeli berdasarkan merknya. Cara ini pasti akan memudahkan sebelum berbelanja *online* dan tidak membuang banyak waktu hanya karena ingin membeli satu produk saja. Kedua baca *review* produk sebelum membelinya, jangan malas membaca ulasan produk dari pembeli lain untuk mengetahui segala keunggulan dan kekurangan produk tersebut. Ketiga perhatikan komposisi dalam produk kosmetik, pastikan produk original tidak mengandung bahan-bahan yang berbahaya seperti merkuri. Keempat pastikan produk kosmetik aman dan terpercaya, dengan cara mengunjungi situs resmi dari produk kosmetik tersebut. Kelima cermati dan pilih toko kosmetik terpercaya dengan cara meluangkan waktu untuk mencari dan membaca testimoni dari pembeli lain yang telah membeli produk di toko tersebut. Keenam membandingkan harga produk kosmetik, tidak menutup kemungkinan harga disetiap toko kecantikan bervariasi meskipun berasal dari merk yang sama. Untuk itulah kita perlu membandingkan harga produk kosmetik di toko *online* satu dengan yang lainnya. Ketujuh perhatikan metode pembayaran setiap melakukan transaksi pembelian *online*.

b. Menghubungi Penjual

Selanjutnya pembeli akan menghubungi penjual untuk menanyakan apakah produk yang dipilihnya masih tersedia. Jika produk tersebut masih tersedia dan konsumen berminat untuk membeli, selanjutnya penjual

⁸ Winda, Wawancara Dengan Masyarakat Kelurahan Madatte, Kelurahan Madatte, Tanggal 27 Desember 2022, Pukul 10:20).

akan meminta alamat lengkap sipembeli dan nomor *handphone* yang aktif tanpa jaringan internet dan memberitahukan total harga kosmetik tersebut sekaligus biaya ongkos kirim jika menggunakan jasa kurir. Akan tetapi kadang juga ada si pembeli yang tidak mau memakai kurir dan datang sendiri ke alamat si penjual untuk mengambil pesanan kosmetiknya.

Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat Kelurahan Madatte Kecamatan Polewali mengenai jual beli online kosmetik dalam hal menghubungi penjual, yaitu:

“pastimi kalo disuka barangnya langsungmi dichatt penjualnya.”

”yah kalo saya kalo kusukami yang langsung kuchattmi atau kutelponmi penjualnya.

“biasanya itu saya kutanyakan ready barangnya atau tidak kalo ready yah pesanma toh, tapi kalo tidak ready tidak jadika biasa pesan apa malaski menunggu.”

“yah itu kalo maumaki barangnya nassami langsung dihubungi itu penjual, baru pasti penjual namintaki maki alamatta.”

Menurut penulis sangat penting menghubungi penjual ketika ingin berbelanja *online* karena untuk memastikan apakah barang yang diinginkan tersedia, sosial media penjual online bukan akun *fake* atau akun penipu, dan untuk lebih detil menjelaskan apa yang dicari. Seperti contoh ingin membeli kosmetik *skincare*. Si pembeli akan menanyakan harga, biaya pengiriman dan pembeli akan menanyakan juga kepada sipenjual mengenai apa saja kelebihan dari *skincare* tersebut. Kemudian untuk meminimalisir kesalahan pada saat penjual mengirim barang.

c. Harga dan Cara Pembayaran

Ketika harga kosmetik tersebut telah disepakati selanjutnya adalah pembeli melakukan pembayaran antar rekening yang sudah disediakan oleh penjual. Pembayaran ini sesuai dengan kesepakatan penjual dan pembeli, bisa dengan cara penyerahan langsung dan di bayar pada saat itu jika alamat penjual dan pembeli masih dalam satu kota atau berdekatan. Selanjutnya pembeli akan melakukan pembayaran melalui transfer antar rekening sesuai dengan jumlah harga yang telah di tentukan di awal.

Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat Kelurahan Madatte Kecamatan Polewali mengenai jual beli online kosmetik dalam hal harga dan cara bayar, yaitu:

“yah kalo biasaki beli jelasmi ditanyakan harganya baru biasa juga penjual langsung natanyakanki mauki cod atau transfer.”

”kalo kutempati beli harganya kurasa paling murah daripada yang lain tapi ditempatku yang biasa kubeli harus transferki baru nakirimkanki barangta dan alhamdulillah terpercayami orangnya karena sudah langganan ma juga.

“soal harga murah tapi kalo pake kurirki yah agak-agak naik sedikit harganya karena dibayar juga kurir baru bagusnya penjual online ini kutempati bisaji cod tauwa.”

“soal harga beda-beda tipisji sama ditoko-toko lain, dan soal pembayaran bisa cod dan transfer.”

Adapun penulis bisa simpulkan bahwa pembayaran menggunakan secara transfer atau *online* biasanya lebih murah dan lebih sering mendapatkan banyak promo dari pada pembayaran secara COD. Akan tetapi disini penulis melihat bahwa lebih banyak masyarakat yang menggunakan pembayaran sistem COD. Adapun faktor utama mengapa COD sangat diminati oleh para pembeli *online* yaitu, pertama mendapatkan rasa aman, para pembeli *online* lebih merasa aman ketika barang yang mereka pesan telah sampai dan sesuai dengan harapan, selain itu pembeli *online* juga tidak perlu memberikan data-data keuangan sehingga pasti lebih aman. Kedua cara bayar yang lebih *simple* atau sedarhana dan mudah dilakukan dimana pembeli hanya *checkout* barang lalu, lalu tinggal menunggu paket diantarkan pihak kurir ke rumah dan ketika barang sampai ke rumah barulah barang tersebut dibayarkan. Ketiga pembeli tidak perlu rekening bank dan tidak perlu ke ATM.

d. Pengiriman Bukti Bayar Jika Sipembeli Telah Melakukan Pembayaran Via Transfer

Ketika pembayaran sudah dilakukan maka pembeli akanmengirimkan bukti kepada penjual bahwa pembeli telah melakukan pembayaran dengan baik sesuai harga yang telah di sepakati. Pengiriman bukti transaksi tersebut bisa berupa status transaksi jika pengiriman melalui *e-banking*.

Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat Kelurahan Madatte Kecamatan Polewali mengenai jual beli online kosmetik dalam hal pengiriman bukti bayar, yaitu:

“kalo soal bukti bayar, yah kalo sudah kutf langsungmi kukirimkan resinya kepenjualnya.”

”soal buktinya bayarnya jelasmi setelah saya tf biasanya ku se baru langsung kutfkanmi ke penjualnya.

“yah kalo sudah ditfkan langsung tong mi juga dikirimkan resinya.”

“saya biasa kan tidak mbankingku jadi biasa ke atm ka dulu tfkan i, kalo adami resinya kupotokanmi penjualnya kalo sudahma tf.”

Dari hasil wawancara di atas rata-rata narasumber mengatakan bahwa jika sudah mengirimkan/transfer ke penjual mereka akan langsung juga mengirimkan bukti bayar/bukti transferan.

Dari hasil wawancara di atas, penulis melihat bahwa pembeli *online* rata-rata mengirimkan bukti transfer kepada sipenjual ketika sudah melakukan pembayaran secara transfer. Bagi yang memiliki *m-banking* saat itu juga ketika sudah melakukan

pembayaran langsung mengirimkan bukti transfer kepada si penjual. Berbeda dengan pembeli *online* yang tidak memiliki *m-banking* mereka harus ke mesin ATM terlebih dahulu untuk melakukan proses pembayaran dan setelah pembayaran selesai struk pembayaran keluar barulah si pembeli mengirimkan bukti transfer kepada si penjual.

Adapun pengiriman bukti transfer kepada sipenjual agar sipenjual bisa mengecek kebenaran apakah benar telah melakukan pembayaran yang dimana sekarang ini maraknya bukti transferan yang palsu. Biasanya ketika pembayaran telah masuk ke rekening sipenjual, sipenjual akan mengkonfirmasi bahwa benar pembayaran telah sukses. Kemudian bukti transfer sebaiknya disimpan dengan baik sampai barang yang dipesan sampai kepada si pembeli. Bukti transfer juga sebagai pegangan sipembeli bahwa benar telah melakukan pembayaran.

e. Pengantaran Barang

Ketika pembayaran sudah dilakukan maka yang terakhir adalah penjual akan memproses pengiriman barang kepada pembeli. Pengiriman ini menggunakan jasa kurir yang di pakai oleh penjual. Jika pembeli masih berjarak dekat dengan penjual biasanya pembeli hanya menunggu kurir datang ke alamat pembeli, akan tetapi jika pembeli berada jauh dari sipenjual, pembeli akan mendapatkan nomor resi atau nomor barang pengantaran pesanan tersebut. Ada juga penjual yang menggunakan jasa mobil penumpang yang bisa untuk pengiriman barang yang biasanya sehari sudah sampai. Ketika barang sudah sampai biasanya pembeli mengkonfirmasi kepada penjual bahwa barangnya telah sampai.

Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat Kelurahan Madatte Kecamatan Polewali mengenai jual beli online kosmetik dalam hal pengantaran barang, yaitu:

“mengenai pengiriman barang yah tidak lamaji saya kurasa karena biasa pesanka pagi siang biasa adami kurir nabawa.”

”cepatji kurasa karena tidak terlalu jauh kutempati pesan, biasanya kalo sampemi kutanyaji penjualnya kalo sampemi pesananku nabawa kurir.

“cepatji karena tidak jauhjauh amatji ditempati pesan, itupun biasa agak telat sampai kalo tidak ada kurir nadapat.”

“cepat dong baru baik juga kurirnya ini yang kutempati beli kosmetik.”

Adapun analisis penulis mengenai sistem jual beli kosmetik secara online yaitu, penulis melihat bahwa masyarakat dalam hal ini pembeli *online* rata-rata ingin instan atau cepat. Dimana terkadang pembeli malas untuk menunggu barang, tetapi ada juga yang membeli barang mengikuti *mood* saja, seperti jika melihat

postingan lucu-lucu ingin membelinya. Adapun proses pemilihan barang oleh pembeli seperti, misalnya ingin mencari kosmetik yang cocok. Dimulai mencari nama akun penjual, kemudian menghubungi penjual, dengan cara menelpon, memberi komentar diposting barang yang akan dibeli atau mengirimkan pesan kepada si penjual *online*. Setelah menghubungi penjual, sipembeli akan menanyakan harga barang dan cara pembayaran. Dimana ada beberapa masyarakat menyukai pembayaran COD dan ada juga yang menyukai pembayaran via transfer. Tidak sampai disitu saja ketika memilih pembayaran via transfer, rata-rata penjual *online* akan meminta resi atau bukti transfer, sipembeli. Setelah semua pembayaran telah selesai barang akan dikirimkan terkadang memakai kurir terkadang juga penjual *online* yang langsung mengantarkan barangnya jika lokasi si pembeli memungkinkan.

B. Tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Kosmetik Secara Online Di Kelurahan Madatte Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar

Dalam suatu transaksi perdagangan melibatkan pelaku usaha dan konsumen, transaksi perdagangan antara kedua belah pihak tersebut salah satunya yaitu jual beli produk kosmetik secara online. Pola hubungan perdagangan ini menyangkut kebutuhan ekonomi pelaku usaha dan konsumen, maka dari itu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam hubungannya dengan pelaku usaha.

Zaman yang semakin canggih memberikan banyak dampak positif bagi kehidupan sekarang, namun juga banyak disalah gunakan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab terhadap penjualannya, seperti menjual produk kosmetik impor ilegal secara online. Dikalangan masyarakat sekarang lebih cenderung memilih untuk berbelanja suatu produk kosmetik melalui online karena harga yang relatif murah dibandingkan dengan belanja di toko langsung. Padahal banyak produk-produk kosmetik yang dijual secara online tersebut merupakan produk yang ilegal bahkan produk tiruan, namun kebanyakan konsumen tidak memperhatikannya sehingga penjualan kosmetik secara online ini terus berkembang.

Perlindungan terhadap konsumen saat ini merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan. Pada dasarnya dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah disebutkan secara rinci mengenai perlindungan konsumen, namun jika dilihat dari kejadian lapangan sekarang ini ternyata tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Perlindungan hukum terhadap konsumen pada dasarnya adalah melindungi hak-hak konsumen tetapi dalam praktiknya sekarang ini sering terabaikan karena dalam melakukan usaha hanya didorong untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya bagi pelaku usaha dan merugikan banyak konsumen.

Dari berbagai kasus dapat dilihat jika konsumen merupakan salah satu pihak yang sering dirugikan dalam hal jual beli, terutama jual beli yang ditawarkan melalui sistem online. Karena dengan adanya sosial media semuanya menjadi mudah, terutama mengenai penjualan, cukup dengan modal, kuota internet, *handphone* dan kemauan bagi pelaku usaha maka perdagangannya berjalan. Banyak penjualan yang dapat merugikan konsumen itu mengenai produk kosmetik yang tidak ada label POM, mengenai asli atau tidak aslinya suatu produk kosmetik dan lain sebagainya, serta memang benar dari beragam kosmetik yang dijual dengan bermacam-macam jenis merek dan harganya pelaku usaha mengerti ada beberapa produk kosmetik ilegal yang beredar di pasaran. Maka sebagai konsumen juga harus terlebih dahulu mengetahui mengenai hak-haknya sebagai konsumen.

Jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan terhadap konsumen sekarang ini tidak sesuai dengan apa yang di atur dalam Undang-Undang tersebut. Mengapa demikian tidak sesuai karena masih ada beredarnya kosmetik yang tidak memiliki BPOM dan dijual bebas. kemudian kebanyakan sekarang hak-hak konsumen terabaikan dengan lebih mengedepankan keuntungan pada pelaku usaha serta lemahnya penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut juga telah disebutkan tanggung jawab sebagai pelaku usaha, seperti memberikan ganti rugi atas kerusakan suatu produk kosmetik ataupun kerugian akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan, serta lainnya. Tetapi yang terjadi sekarang ini tanggung jawab terhadap konsumen belum maksimal karena pelaku usaha menolak atau bahkan berusaha melepaskan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha.

Seharusnya dalam menjalankan suatu usaha, pelaku usaha tidak hanya memberikan barang dan tanpa adanya suatu kewajiban baginya, tetapi sebagai pelaku usaha juga menjamin suatu produk kosmetik yang dijualnya dan menjaga kualitas agar dapat bersaing dengan produk lain yang sekarang banyak bermunculan sehingga juga tidak merugikan konsumen.

Dapat disimpulkan berdasarkan Pasal 7 ayat (5) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa seorang pelaku usaha seharusnya memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, mencoba barang atau jasa serta memberikan jaminan atau garansi atas penjualan yang mereka perdagangkan. Penerapannya yaitu dengan penyertaan foto barang atau produk kosmetik yang dijual secara online harus jelas dari depan, samping, dan beberapa sudut lainnya.

Tetapi dalam praktiknya yang terjadi pada penjualan kosmetik secara online masih bisa dikatakan belum memenuhi Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena masih ada saja kosmetik yang dijual secara bebas tanpa BPOM. Sehingga hak konsumen

sebagai pemakai barang atau produk kosmetik belum terjamin.

Mengenai pengawasan terhadap jual beli produk kosmetik melalui online tentunya belum optimal dikarenakan terlalu banyak kosmetik yang tersebar di media sosial. Faktor penghambatnya yaitu SDM dan regulasinya. Regulasi yang mengatur tentang peredaran online belum ada, belum terbit, tetapi memang sedang diusahakan bagaimana aturannya sehingga media sosial seperti Lazada, shoppe, dan lainnya dapat mengfilter akun-akun yang boleh jualan produk yang harus ada izin edarnya, dan BPOM sudah membuat perjanjian dengan beberapa media sosial termasuk shopee, tokopedia dan lainnya. Jadi mereka sudah bekerja sama dengan BPOM untuk dapat menjual produk-produk yang ada izin edarnya dan yang aman.

Upaya yang dilakukan pemerintah terhadap konsumen pada pembelian produk kosmetik dengan sistem online tersebut salah satunya yaitu dengan melakukan sosialisasi, informasi, edukasi. Seperti contoh sosialisasi dengan mengajak mahasiswa ke masyarakat agar dapat memberikan informasi bagaimana cara memilih kosmetik yang baik, sehingga pengawasan tersebut tidak hanya dari BBPOM, tetapi masyarakat juga dapat mengawasi, masyarakat juga bisa cerdas dalam memilih produk-produk kosmetik yang aman dan tidak berbahaya. Jadi upaya melalui strategi pencegahan (sosialisasi, edukasi), strategi pengawasan dan strategi penindakan.

Upaya tersebut tentu telah mendukung dari tujuan BBPOM, jadi visi dari BBPOM ini adalah obat dan makanan aman, meningkatkan kesehatan masyarakat dan daya saing bangsa. Daya saing bangsa salah satunya yaitu melindungi produk dalam negeri dari produk-produk luar negeri.

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian yaitu penengakan hukumnya terhadap sarana yang menjual kosmetik ilegal atau kosmetik yang mengandung bahan berbahaya, dan itu sudah dilakukan, tetapi memang belum ada konsumen yang mengadu langsung ke BBPOM mengenai kerugian contohnya wajahnya yang rusak dan ataupun alergi. Jadi, perlindungan yang dilakukan adalah perlindungan mengenai pengawasan. Jika ada yang menjual kosmetik ilegal akan diberikan peringatan terlebih dahulu, kemudian peringatan keras dan misalnya akan terus-menerus tidak ada perubahan dan perbaikan maka tentu dapat naik ke hukum dan akan ditindak lanjut sesuai ketentuan, apalagi yang dijual melalui online.⁹

4. SIMPULAN

Berdasarkan penjelasan dari hasil pembahasan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai adalah sistem jual beli kosmetik secara *online* di Kelurahan Madatte Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar yaitu: dimulai dari konsumen memilih barang, kemudian konsumen menghubungi penjual, menanyakan harga dan

⁹ Nahara Eriyanti dkk, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian Kosmetik Secara Online*

dalam Perspektif Mabi' Dalam Aqad Bai' Salam, Jurnal, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020).

cara pembayaran, selanjutnya jika sudah cocok dengan harga sipenjual akan meminta sipembeli untuk mengirimkan bukti bayar dan apabila sipenjual sudah memeriksa bukti bayar telah diterima sipenjual akan mengirimkan barang kepada sipembeli. Setiap pelaku bisnis melakukan metode nya sendiri dalam setiap transaksi, walaupun dalam transaksinya relatif sama, yaitu terdapat penjual, pembeli, dan barang yang diperjualbelikan.

Tinjauan undang-undang perlindungan konsumen dalam jual beli kosmetik secara *online* di Kelurahan Madatte Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar yaitu Jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan terhadap konsumen sekarang ini tidak sesuai dengan apa yang di atur dalam Undang-Undang tersebut. Mengapa demikian tidak sesuai karena masih ada beredarnya kosmetik yang tidak memiliki BPOM dan dijual bebas. kemudian kebanyakan sekarang hak-hak konsumen terabaikan dengan lebih mengedepankan keuntungan pada pelaku usaha serta lemahnya penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut juga telah disebutkan tanggung jawab sebagai pelaku usaha, seperti memberikan ganti rugi atas kerusakan suatu produk kosmetik ataupun kerugian akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan, serta lainnya..

DAFTAR PUSTAKA

- Asnawi, Haris Faulida. (2014). *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*. Yogyakarta: Magistra Insani Pres.
- Balai POM. (2021). *Tertibkan Pasar Dari Kosmetik Ilegal Dan Atau Mengandung Bahan Berbahaya*. Banjarmasin: Badan POM.
- Bungin, Burhan. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Aktualisasi Metodologis Kearah Ragam Varian Kontemporer*. Cet: 10 Jakarta: Rajawali Pers.
- Eriyanti, Nahara dkk. (2020). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian Kosmetik Secara Online dalam Perspektif Mabi' Dalam Aqad Bai' Salam*, Jurnal. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Hamid, A. (2016). *Praktek Jual Beli Sistem Online Ditinjau dari Hukum Islam Studi Kasus Mahasiswa Universitas Al Asyariah Mandar Kabupaten Polewali Mandar*. J-Alif: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Budaya Islam, 1(1), 74-86.
- Indrajit, Richardus Eko. (2014). *E-Commerce: Kiat Dan Strategi Bisnis Di Dunia Maya*. Jakarta: PT Elex media Komputindo.
- Mustofa, Imam. (2018). *Fiqh Muamalah Kontemporer*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nugroho, Adi. (2016). *E-commerce Memahami Perdagangan di Dunia Maya*. Cet.I Bandung: Informatika.
- Projodikoro, Wirjono. (t.t). *Hukum Perdata tentang Persetujuan-persetujuan tertentu*. Bandung: Sumur.
- Roza, Elfina. (2018). *Peran Balai Pom Dalam Menanggulangi Peredaran Kosmetik Illegal*. Vol 2 No.1. Januari-Juni.
- Sari, Anna Kumaira. *Analisis Kualitatif Merkuri Pada Lotion Pemutih Yang Dijual Online Shop Di Kota Banjarmasin*. Vol. 2 No.1.