

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK  
MAKANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN FOTO DI  
KATALOG *E-COMMERCE***

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**MONICA MEILIANA DEWI**

**NPM : 20300017**

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**FAKULTAS HUKUM**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**PROGRAM SARJANA**

**2024**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK  
MAKANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN FOTO  
DI KATALOG *E-COMMERCE***

**SKRIPSI**



**OLEH :  
MONICA MEILIANA DEWI  
NPM : 20300017**

**Surabaya, 15 Januari 2024  
Mengesahkan**

**DEKAN**

**Dr. Umi Enggarsasi, S.H., M.Hum.**

**PEMBIMBING**

**Dr. Raden Besse Kartoningrat, S.H.,M.H.**



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK  
MAKANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN FOTO  
DI KATALOG *E-COMMERCE***

DIPERSIAPKAN DAN DISUSUN

OLEH :

MONICA MEILIANA DEWI


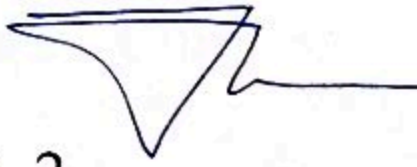

NPM : 20300017

TELAH DIPERTAHANKAN

DIDEPAN DEWAN PENGUJI PADA TANGGAL 31 JANUARI 2024

DAN DINYATAKAN TELAH MEMENUHI PERSYARATAN

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. **Dr. FRIES MELIA SALVIANA, S.H, M.H.** (KETUA) 1 ..... 
2. **Dr. ENDANG RETNOWATI, S.H., M.Hum.** (ANGGOTA) 2 ..... 
3. **Dr. RADEN BESSE KARTONINGRAT, S.H, M.H.** (ANGGOTA) 3 ..... 

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan berkat-Nya yang tidak pernah berkesudahan kepada penulis, sehingga penulis dengan segala keterbatasan dan kekurangannya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK MAKANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN FOTO DI KATALOG E-COMMERCE”** dengan tepat waktu dan diselesaikan dengan baik.

Selama proses penulisan skripsi ini sejak penyusunan rancangan penelitian hingga sampai terselesaikannya penulisan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan baik sumbangan pemikiran maupun tenaga yang tak ternilai harganya dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini izinkan saya sebagai penulis dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat untuk menyampaikan terima kasih yang tulus kepada :

1. Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Prof. Dr.H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. T.H.T.K.L.(K), FICS., Sp. B(K) Onk., yang telah memberi kesempatan penulis untuk menjadi bagian dari Civitas Akademika.
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Dr. Umi Enggarsasi, S.H., M.Hum. yang telah menyediakan berbagai fasilitas sebagai penunjang pembelajaran selama penulis mengikuti perkuliahan.
3. Ibu Desy Nurkristia Tejawati, SH.,M.Kn. selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan dan pengarahan selama masa perkuliahan.

4. Ibu Dr. Raden Besse Kartoningrat, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing saya yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu hukum dan memberikan bimbingan yang sangat baik selama masa perkuliahan.
6. Kepala Tata Usaha beserta jajarannya di Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Untuk kedua orang tua saya yang tercinta, Herman Kurnia Dewa dan Suparti. Mereka memang tidak sempat mengenyam bangku perkuliahan, namun mereka mampu mendidik penulis, membesarkan penulis dengan kasih sayang tulus, memberikan doa dan dukungan serta motivasi tiada henti hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Mereka menjadi penguat dan pengingat yang paling hebat. Terima kasih sudah menjadi tempatku untuk pulang, papa dan mama.
8. Untuk kakak-kakak saya, Agus Satria Budiman dan Marsela Hadi Wijaya yang sabar menemani, mendukung, dan meramaikan hari-hari saya, serta memberikan doa yang terbaik untuk kelancaran adiknya dalam pendidikan.
9. Sahabat-sahabat terbaik yang saya sayangi, Ketut Okky Sofhia Dewi, Frisqylia Dameria Ella Leluni Sinaga, Dina Oktavia, dan Alisha Nevita Rahardjo, yang telah menjadi teman sekaligus tempat berkeluh kesah serta memberi semangat, doa, dan dukungan tanpa henti untuk penulis.

10. Teruntuk teman-teman saya di Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Dieni Khairunnisa Putrilia, Diana Sartika Maharani, dan Nadila Panca Wardhani, yang telah mewarnai hari-hari penulis selama di bangku perkuliahan, dan menjadi tempat berbagi nasihat dan keceriaan. Terima kasih untuk setiap cerita yang pernah kita lalui bersama-sama.
11. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi penulisan, tata bahasa maupun pembahasannya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Surabaya, 15 Januari 2024

Penulis

Monica Meiliana Dewi



## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Monica Meiliana Dewi  
NPM : 20300017  
Alamat : Jl. Kemuning no. 28  
Email : [monicameiliana07@gmail.com](mailto:monicameiliana07@gmail.com)

Menyatakan bahwa penelitian saya yang berjudul “**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK MAKANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN FOTO DI KATALOG *E-COMMERCE***” adalah murni gagasan atau pendapat saya dan bukan hasil plagiat dari penelitian orang lain. Riset studi ini belum pernah dipublikasikan.

Apabila suatu saat jika penelitian ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima risiko yang diambil oleh Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Demikian pernyataan ini saya uraikan sebagai bentuk akuntabilitas etika akademik yang harus dijunjung tinggi di lingkungan universitas.

Surabaya, 15 Januari 2024  
Yang menyatakan,



**(Monica Meiliana Dewi)**  
NPM : 20300017

## **ABSTRACT**

*Penelitian ini mengkaji pelaku usaha yang terlibat dalam praktik-praktik yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelanggaran hak-hak konsumen tersebut antara lain pelanggaran hak atas informasi yang akurat, transparan, dan jujur mengenai kualitas dan jaminan produk. Konsumen merasakan adanya ketidakadilan karena adanya ketidaksesuaian antara barang yang diperoleh dengan penggambaran produk makanan yang ditampilkan pada aplikasi Tiktok Shop Bittersweet By Najla. Perlindungan hukum dan mekanisme penyelesaian konflik yang timbul dalam transaksi e-commerce dirancang untuk melindungi hak-hak konsumen, meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap pembelian secara online, dan mendorong perkembangan industri e-commerce yang kuat dan bermoral. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme perlindungan konsumen yang mengalami kerugian, kewajiban pelaku usaha, dan langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan keluhan konsumen dengan pelaku usaha. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan representasi visual, dan merupakan kewajiban pelaku usaha di marketplace untuk bertanggung jawab atas ketidaksesuaian yang terjadi, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Marketplace dapat memberikan saran kepada penjual untuk memastikan bahwa gambar produk yang diperdagangkan telah sesuai dengan barang yang dijual, dan menyediakan foto yang sebenarnya.*

**Kata Kunci : Konsumen, Perlindungan Hukum, E-Commerce**



## **ABSTRAK**

*This research examines commercial entities engaged in activities that contravene the provisions of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. The violation of consumer rights includes the infringement of the rights to accurate, transparent, and truthful information on the quality and warranty of products. Consumers perceive a sense of unfairness due to the discrepancy between the actual items obtained and the depiction of the food products shown on Bittersweet By Najla's Tiktok Shop application. The legal safeguards and mechanisms for resolving conflicts that arise in e-commerce transactions are designed to safeguard the rights of consumers, enhance their trust in online buying, and foster the development of a robust and morally upright e-commerce industry. The objective of this research is to ascertain the mechanism of safeguarding consumers who have suffered damage, the obligations of business entities, and the measures taken to resolve consumer complaints with business entities. The findings of this research indicate that customers possess the entitlement to acquire items in accordance with the visual representations, and it is the duty of business entities in the marketplace to be held accountable for any discrepancies, as per the provisions of the Consumer Protection Law. The marketplace may provide sellers suggestions to ensure that the pictures of the things being exchanged accurately depict the objects being offered, and it advises supplying actual photographs of the items being traded.*

**Keywords : Consumer, Legal Protection, E-Commerce**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1. Latar Belakang .....	1
2. Rumusan Masalah.....	4
3. Tujuan Penelitian .....	5
4. Manfaat Penelitian .....	5
1. Manfaat Akademis .....	5
2. Manfaat Praktis .....	5
5. Kerangka Konseptual.....	6
A. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	6
B. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	7
C. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	9
D. <i>E-Commerce</i> .....	12
E. Tiktok dan Tiktok Shop .....	12
6. Metode Penelitian .....	14
A. Tipologi Penelitian dan Metode Pendekatan .....	14
B. Bahan Hukum .....	14
C. Metode Pengumpulan Bahan Hukum.....	15
D. Analisa Bahan Hukum .....	15
7. Pertanggungjawaban Sistematika Penulisan.....	16
<b>BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK MAKANAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN FOTO YANG ADA DI KATALOG E-COMMERCE BITTERSWEET BY NAJLA .....</b>	<b>18</b>

1. Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Makanan <i>E-commerce</i> Bittersweet By Najla .....	18
2. Pengaturan Hukum Terkait Produk Makanan Yang Tidak Sesuai Dengan Foto Yang Ada Di Katalog <i>E-Commerce</i> Bittersweet By Najla .....	22
3. Contoh Kasus Produk Tidak Sesuai Dengan Foto Di Katalog <i>E-Commerce</i> dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen.....	25
<b>BAB III UPAYA HUKUM YANG DAPAT DILAKUKAN KONSUMEN APABILA MAKANAN YANG DIBELI TIDAK SESUAI DENGAN FOTO .....</b>	<b>31</b>
1. Upaya Hukum Oleh Konsumen Apabila Makanan Yang Dibeli Tidak Sesuai Foto .....	31
2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Makanan Yang Dibeli Tidak Sesuai Foto.....	33
A. Pembentukan Majelis dan Panitia BPSK.....	39
B. Pengedaran Surat-surat Panggilan Resmi .....	39
C. Putusan BPSK.....	40
3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Atas Produk Makanan yang Tidak Sesuai dengan Foto pada Katalog <i>E-Commerce</i> .....	44
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>51</b>
1. Kesimpulan .....	51
2. Saran .....	52
<b>DAFTAR BACAAN .....</b>	<b>53</b>