

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP STRATEGI
PEMASARAN DENGAN MENGGUNAKAN JASA
ENDORSEMENT DI INSTAGRAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Derajat Strata Satu (S1) pada
Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia**



Disusun Oleh

Nama : Putri Thio Artha Simanjuntak

NIM : 1540050054

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

2019

VISI DAN MISI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Visi Universitas Kristen Indonesia menjadi universitas yang unggul dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian, dan pelayanan kepada masyarakat di Indonesia dan Asia sesuai dengan nilai – nilai Kristiani dan Pancasila pada tahun 2034.

Misi Universitas Kristen Indonesia :

1. Meningkatkan kualitas proses pembelajaran dan sistem pelayanan administrasi akademik dan umum dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi
2. Meningkatkan mutu lulusan yang berintegritas dan kompeten di bidangnya serta mampu bersaing di era global.
3. Meningkatkan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia yang berkelanjutan
4. meningkatkan kualitas penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
5. mengembangkan hubungan kerjasama dengan institusional/internasional yang saling menguntungkan dan lembaga-lembaga gerejawi dalam semangat ekumenis.

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP STRATEGI
PEMASARAN DENGAN MENGGUNAKAN JASA
ENDORSEMENT DI INSTAGRAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Derajat Strata Satu
(S1) pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia**



Disusun Oleh

Nama : Putri Thio Artha Simanjuntak

NIM : 1540050054

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

2019

PESERTA UJIAN

Nama : Putri Thio Artha Simanjuntak

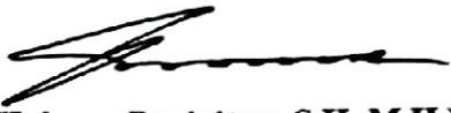
NIM : 1540050054

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP STRATEGI PEMASARAN DENGAN
MENGUNAKAN JASA ENDORSEMENT DI INSTAGRAM**

Disetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



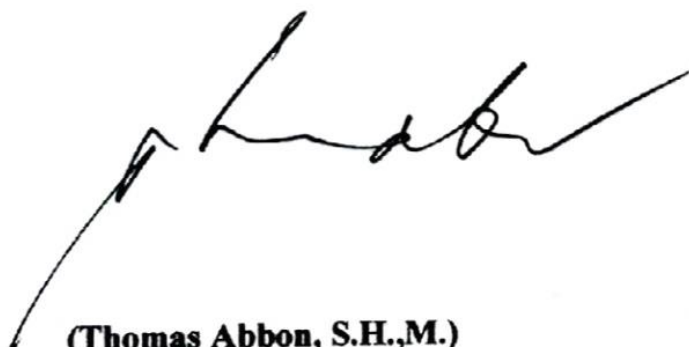
(Hulman Panjaitan, S.H.,M.H.)



(Sangap Surbakti, S.H., M.H.)

Mengetahui,

Kepala Departemen Hukum Ekonomi (Bisnis)



(Thomas Abbon, S.H.,M.)

LEMBAR PENGESAHAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP STRATEGI PEMASARAN DENGAN
MENGGUNAKAN JASA ENDORSEMENT DI INSTAGRAM
SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Derajat Strata Satu (S1)
pada Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia

Disusun Oleh
Nama : Putri Thio Artha Simanjuntak
NIM : 1540050054


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada Tanggal 14 Februari 2019 dan dinyatakan telah lulus
dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum (S1)

Susunan Tim Penguji

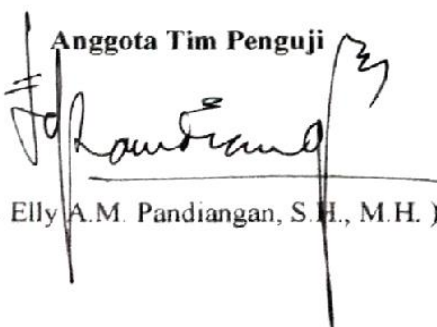
Pembimbing I


(Hulman Panjaitan, S.H., M.H.)

Pembimbing II


(Sangap Surbakti, S.H., M.H.)

Anggota Tim Penguji


(L. Elly A.M. Pandiangan, S.H., M.H.)

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur dan berterimakasih kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasihNya yang telah senantiasa menemani penulis kapanpun dan dimanapun dalam menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP STRATEGI PEMASARAN DENGAN MENGGUNAKAN JASA *ENDORSEMENT* DI *INSTAGRAM*” tepat pada waktunya.

Adapun penulisan hukum ini disusun untuk memenuhi persyaratan Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas segala dukungan, bantuan, bimbingan dan doa yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada :

1. *For Holy Spirit*, Sumber segala ilham dan inspirasi selama penulisan skripsi ini, sumber pengetahuan, sumber kekuatan, sumber sukacita, sumber pengharapan penulis berterimakasih kepada Tuhan Yesus Kristus, Allah Bapa Di Surga yang sangat baik sungguh amat baik untuk Penulis.
2. Harta yang paling berharga di dalam hidup penulis yaitu orangtua penulis sampaikan terimakasih kepada Bapak tercinta Tonggo Simanjuntak dan Ibu

tersayang Mariaty br. Hutaaruk yang telah membesarkan dan mendidik penulis, memberikan semangat, perhatian, kasih sayang, kesabaran dalam menghadapi penulis dan yang senantiasa selalu mendoakan anak-anaknya dengan tulus ikhlas, dan mendoakan penulis untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 saya di Fakultas Hukum. Trimakasih pah, ma, atas jerih payah mencari uang untuk memenuhi segala kebutuhan anak-anaknya terutama kebutuhan penulis selama ini. Penulis berjanji setelah ini penulis akan membahagiakan Bapak dan Mama dan bekerja keras untuk membangun usaha kontrakan 100 pintu untuk mama dan mobil Pajero untuk Bapak.

3. Rektor Universitas Kristen Indonesia, Bapak Dr. Dhaniswara K. Harjono, SH., MH;
4. Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi BbI penulis Bapak Hulman Panjaitan, SH.,MH yang telah membimbing dan memberikan waktunya untuk bimbingan, semoga berkat berlimpah diberikan Tuhan kepada Bapak dan keluarga; ;
5. Bapak Sangap Surbakti, SH.,MH selaku Dosen Pembimbing Skripsi II penulis yang telah membimbing dan memberikan waktunya untuk bimbingan, semoga berkat berlimpah diberikan Tuhan kepada Bapak dan keluarga;
6. Bapak Anthon Nainggolan, SH., MH yang telah membimbing saya sebelum penulisan skripsi ini untuk berdiskusi bersama dan telah meminjamkan banyak bukunya untuk menjadi bahan kepustakaan penulis. Trimakasih pak Anthon atas pinjaman buku-buku Bapak meringankan penulis dalam biaya pembelian buku. Kiranya berkat berlimpah diberikan Tuhan kepada bapak.

7. Kakak-kakak dan adik-adik penulis yang terkasih dan tersayang, yang selalu mendoakan dan memberikan support untuk penulis. Kepada ka Irma, yang telah meminjamkan laptopnya untuk penulisan skripsi ini, untuk ka Riris yang suka membelikan penulis baju dan makanan untuk membuat penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, untuk adik laki-laki penulis (Kemri) yang selalu menunggu penulis pulang malam untuk membukakan pagar rumah, dan yang terakhir untuk Iyut yang selalu membuat penulis marah-marah setiap hari tapi penulis tetap sayang.
8. “Rahasia Negara” yaitu sahabat-sahabat penulis yang telah menemani penulis selama perkuliahan ini dan akan sampai selama-lamanya, siapapun yang penulis sebutkan pertama itu tidak menjadi ukuran penulis untuk mengurutkan rasa kasih saya penulis kepada kalian, kepada Christina Roganda Manurung, yang selalu ada untuk bercerita tentang pahitnya kehidupan dan mendengarkan serta memberikan nasihat tentang percintaan, yang membantu dan menjadi sumber ilmu untuk penulis dalam materi perkuliahan, kepada Argawaty Effendy Silalahi yang telah menjadi teman pertama saya waktu PPMB trimakasih telah menjadi bagian dalam hidup penulis, yang selalu menjadi teman curhat, teman nongkrong, teman yang bisa diajak suka dan duka, yang selalu memberikan nasihat dan pandangan yang jauh lebih luas. Kepada Citra Adetia Tambunan trimakasih telah menjadi salah satu bagian terpenting dalam hidup penulis meskipun kita sering saling mengejek Karawang dan Cengkareng, yang telah menjadi partner jomblo penulis dulu yang kemana mana pasti berdua. Trimakasih buat kalian yang selalu membantu dan menemani saya bukan hanya

saat senangnya saja tapi ketika saya jatuh dan disakiti oleh banyak orang kalian tetap selalu ada, semoga kalian bahagia selalu.

9. Sahabat-sahabat SMA penulis yaitu Yunita Sari, Novi Fauziah, Rini Puji Astuti yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan kepada penulis selama ini. Trimakasih kepada Yunita Sari yang menjadi teman mengerjakan skripsi, mendengarkan dan memberikan masukan terhadap curhatan penulis, dan yang menjadi penghibur dikala suka maupun duka. Kepada Novi Fauziah yang paling susah dihubungi tapi selalu menyediakan tempat untuk berteduh dikala kepenatan akan dunia ini, trimakasih telah menjadi sahabat yang sabar untuk mendengarkan curhatan penulis selama ini.. Kepada Rini Puji Astuti trimakasih yang selalu memberikan tumpangan untuk pulang bersama setiap habis main, yang menjadi penghibur penulis untuk membuat penulis tertawa selalu, yang selalu menuruti kemauan penulis untuk membelikan makanan dan menasihati penulis. Trimakasih untuk 6 tahun persahabatan ini semoga bisa terus terjalin selamanya.
10. Saudara-saudara Suara Mahasiswa FH UKI yang telah memberikan pengalaman, pembelajaran dalam berorganisasi dan memberikan semangat selama ini.
11. Finian Gilbert Hamonangan Butar-Butar keponakan penulis yang sangat penulis sayangi, trimakasih telah menemani dan memberikan penulis inspirasi lewat canda dan tawamu.
12. Maria Viorin alias Orin teman seangkatan sekaligus teman seperjuangan dalam menyusun skripsi yang memperbolehkan penulis untuk menginap dikosannya

yang selalu deg-degan untuk meminta izin kepada yang punya kosan, trimakasih telah menjadi salah satu penghibur dalam hidup penulis.

13. “Abang S” seseorang yang beberapa minggu ini telah menemani penulis skripsian jarak jauh, trimakasih telah memberikan semangat, masukan dalam penulisan skripsi ini, memberikan perhatian dan mengantarkan saya pulang larut malam, trimakasih bang telah menjadi bagian sedikit dari cerita skripsi di hidup penulis yang meskipun sedikit tapi sangat berkesan dan membekas dihati, ANJAY. Semoga kebaikan hatimu dibalas oleh Tuhan, trimakasih ☺ .
14. Calvin Siahaan yang memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesah saya dalam menyusun skripsi ini meskipun kita sering sebel-sebelan karena penulis belum sempat untuk main sama lo wkwk.
15. Opungku tercinta dan tersayang meskipun kita sudah lama tidak bertemu tapi penulis yakin opung pasti doain semua cucunya, sehat terus ya apung biar bisa dateng di hari wisuda nanti.

Akhir kata, penulis memohon maaf karena penulis menyadari bahwa penelitian ini merupakan proses pembelajaran, dan tentu saja masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi hukum ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk lebih menyempurnakan penulisan hukum ini serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, para pembaca, dan rekan-rekan yang hendak melakukan penelitian berikutnya.

Jakarta, 14 Februari 2019

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Putri Thio Artha Simanjuntak', with a horizontal line underneath the signature.

Putri Thio Artha Simanjuntak

ABSTRAK

- A. Nama : Putri Thio Artha Simanjuntak
- B. Nim : 15540050054
- C. Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Strategi Pemasaran Dengan Menggunakan Jasa Endorsement Di Instagram
- D. Dosen Pembimbing : 1. Hulman Panjaitan, S.H. M.H
2. Sangap Surbakti, S.H. M.H
- E. Program Kekhususan : Hukum Ekonomi
- F. Daftar Bacaan : Buku, Jurnal, Internet, Undang-Undang
- G. Jumlah Halaman : 95 Halaman + Daftar Pustaka
- H. Kata Kunci : Hukum Perlindungan Konsumen, Jual Beli, Transaksi Elektronik (*E-Commerce*)
- I. Ringkasan ini :

Dalam penelitian ini penulis meneliti tentang perlindungan konsumen terhadap strategi pemasaran dengan menggunakan jasa endorsement di Instagram. Dimana pelaku usaha melakukan kebohongan kualitas produk barang dan atau jasa yang ditawarkan tidak sesuai dengan perjanjian jual beli yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen serta tidak sesuai dengan apa yang dipromosikan atau diiklankan oleh *selebriiti endorsement*. Selebriti endorsement yang mengetahui kebohongan atas kualitas barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan faktanya tetapi tetap bekerja sama dalam pembuatan promosi atau iklan produk tersebut dapat dikenai tuntutan dari konsumen asalkan konsumen dapat membuktikan bahwa selebriti endorsement ikut terlibat dalam kebohongan iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang penulis pergunakan dalam penyusunan penulisan hukum ini adalah penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.

Tanggung jawab pelaku usaha wanprestasi dapat dilakukan dengan melanjutkan/membatalkan perjanjian dan mengganti kerugian yang ditimbulkan akibat wanprestasi tersebut. Apabila terdapat pelanggaran terhadap hak-hak konsumen oleh pelaku usaha maka UUPK juga telah menyediakan lembaga penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yaitu BPSK atau dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan.

Jakarta, 14 Februari 2014

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Putri Thio Artha Simanjuntak', with a horizontal line underneath the signature.

Putri Thio Artha Simanjuntak

ABSTRACT

- A. Name : Putri Thio Artha Simanjuntak
- B. Nim : 15540050054
- C. Title : Consumer Protection of Marketing Strategies by Using Endorsement Services on Instagram
- D. Supervisor : 1. Hulman Panjaitan, S.H. M.H
2. Sangap Surbakti, S.H. M.H
- E. Specific Program : Economic Of Law
- F. Reading List : Books, Journals, Internet, Law
- G. Number of Pages : 95 Pages + Bibliography
- H. Keywords : Consumer Protection Law, Buying and Selling, Electronic Transactions (E-Commerce)

I. This summary:

In this study the author examines consumer protection against marketing strategies using endorsement services on Instagram. Where business people do lies the quality of goods and or services offered is not in accordance with the sale and purchase agreement carried out by business actors and consumers and is not in accordance with what is promoted or advertised by celebrity endorsement. Endorsement celebrities who know the lies of the quality of goods and or services that are not in accordance with the facts but still work together in making promotions or adverts for these products can be demanded by consumers as long as consumers can prove that endorsement celebrities are involved in advertising lies committed by business actors.

This research is a type of research that the author uses in the preparation of writing this law is normative legal research or library legal research, namely legal research conducted by examining library materials or secondary data.

The responsibility of a business actor in default can be carried out by continuing / canceling the agreement and replacing the losses incurred as a result of the default. If there is a violation of consumer rights by business actors, UUPK has also provided a dispute settlement institution between business actors and consumers, namely BPSK or can resolve disputes through the court.

Jakarta, February 14, 2019

Author

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Putri Thio Artha Simanjuntak', enclosed within a thin vertical rectangular border on the right side.

Putri Thio Artha Simanjuntak

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Ruang Lingkup Penelitian	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
E. Metode Penelitian	9
F. Kerangka Teoritis dan Kerangka Konseptual	11
G. Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	18
1. Ruang Lingkup dan pengertian perlindungan konsumen	18
2. Hubungan Hukum Perdata dengan Hukum Perlindungan Konsumen	24
3. Hubungan Hukum Pidana dengan Hukum Perlindungan Konsumen	26

4. Legalitas Transaksi E- Commerce Melalui Media Internet (Instagram)	30
5. Penyelesaian Sengketa Konsumen	31
B. Perlindungan konsumen dari pelaku usaha periklanan	38
1. Perlindungan konsumen dari usaha periklanan	38
2. Pelaku Usaha Iklan	39
BAB III PERTANGGUNG JAWABAN PELAKU USAHA DAN SELEBRITI ENDORSEMENT DALAM ASPEK PERDATA DAN ASPEK PIDANA	
1. Pengertian Tanggung jawab Menurut Perlindungan Konsumen	42
2. Pertanggung jawaban Dalam Aspek Perdata	42
3. Tanggung Jawab Dalam Aspek Pidana	53
BAB IV PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN JIKA PELAKU USAHA MELAKUKAN WANPRESTASI DAN SELEBRITI ENDORSEMENT YANG MENGIKLANKAN PRODUK BARANG/JASA TIDAK SESUAI DENGAN KUALITAS PRODUK BARANG/JASA YANG DI TAWARKAN	
A. Penyelesaian Sengketa Konsumen Jika Pelaku Usaha Melakukan Wanprestasi	55
1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK	64
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan	74
B. <i>Selebriti Endorsement</i> Yang Mengiklankan Produk Barang / Jasa Tidak Sesuai Dengan Kualitas Produk Barang Atau Jasa Yang Ditawarkan	80

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	90
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

