

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA EYELASH
EXTENSION DAN SULAM ALIS PADA SALON KECANTIKAN DI KOTA
SAMARINDA BERDASARKAN UNDANG UNDANG NO 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*Merda Angela
Fakultas Hukum, Jurusan Ilmu Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda. Indonesia*

ABSTRACT

Legal protection for users of Eyelash Extension and Eyebrow Embroidery services at beauty salon services in the city of Samarinda based on Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, there are formulations of research problems, namely 1) How is the practice of eyelash extension and eyebrow embroidery services at beauty salons in Samarinda city; 2) What is the form of legal protection for users of eyelash extension and eyebrow embroidery services at a beauty salon in Samarinda city.

The research method used by researchers is a type of normative research. The data collection technique used in this study was literature study and was supported by interviews in the form of several oral questions. Meanwhile, data analysis using primary, secondary, and non-legal materials has been processed deductively.

As for the results of the study, it can be concluded that 1) In the practice of the eyelash extension installation service, the process of connecting artificial eyelashes to the original eyelashes, the

process of connecting this eyelash also lasts for 30 minutes to 1 hour and the eyebrow embroidery service, the eyebrow embroidery technician will clean the hair- fine hair on the eyebrows to map the shape of the eyebrows that match the service user's face. this eyebrow embroidery procedure ranges from 1-2 hours; 2) Review of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, namely in Article 4 of Law Number 8 of 1999 it has been mentioned regarding consumer rights, and in article 7 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection it is also stated that every business actors have the obligation to provide compensation, compensation and / or compensation for losses resulting from the use of goods and / or services. This is also regulated in the provisions of Article 26 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, which states that if consumers suffer losses in the form of damage, pollution, or financial and health losses due to consuming traded products, the producers as business actors are obliged to provide compensation. , whether in the form of refunds, replacement of goods,

maintenance, or by providing compensation.

ABSTRAK

Perlindungan hukum bagi pengguna jasa *Eyelash Extension* dan Sulam Alis pada jasa salon kecantikan di kota Samarinda berdasarkan Undang Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat rumusan masalah penelitian yaitu 1) Bagaimana praktik jasa *eyelash extension* dan sulam alis pada salon kecantikan di kota Samarinda; 2) Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa *eyelash extension* dan sulam alis pada salon kecantikan di kota Samarinda.

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitiannormatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa studi kepustakaan dan ditunjang dengan wawancara berupa beberapa pertanyaan secara lisan. Sedangkan analisis data menggunakan bahan hukum primer, sekunder, maupun bahan non hukum telah dilakukan pengolahan secara deduktif.

Adapun hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa 1) Pada prakrik nya jasa pemasangan *eyelash extension* proses penyambungan bulu mata buatan pada bulu mata asli proses sambung bulu mata ini juga berlangsung selama 30 menit sampai 1 jam lamanya dan pada jasa sulam alis teknisi sulam alis akan membersihkan

Keywords : Consumer Protection, Service Practices, Eyelash Extension and Embroidery Eyebrows, Compensation

rambut-rambut halus di alis untuk memetakan bentuk alis yang sesuai dengan wajah pengguna jasa. prosedur sulam alis ini berkisar antara 1-2 jam; 2) Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 telah disebutkan mengenai hak-hak konsumen, dan pada pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan juga bahwa setiap pelaku usaha memiliki kewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa. Hal tersebut juga di atur dalam ketentuan Pasal 26 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa jika konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karena mengkonsumsi produk yang diperdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha wajib memberi penggantian kerugian, baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun dengan pemberian santunan.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Praktik Jasa, Eyelash Extension dan Sulam Alis, Kompensasi

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul

Pembangunan dan perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi kiranya memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/jasa¹. Salah satunya adalah di bidang kecantikan, ada alasan objektif yang mengingatkan pada perkembangan zaman di era modernisasi ini begitu pesat maka semakin berkembangnya dunia modernisasi sangat berpengaruh pada pola gaya hidup wanita masa kini, terutama dalam hal kecantikan.

Masa kini, tentu saja pada jasa pelayanan seringkali dijumpai di salon-salon *modern* yang menawarkan berbagai macam pelayanan jasa kecantikan. Umumnya yang menjadi pelanggan salon-salon tersebut sebagian besar kaum hawa. Ada beberapa banyak dan sebagian pelayanan mereka adalah jasa pemasangan bulu mata palsu (*eyelash extension*) dan sulam alis, mulai dari merubah

bentuk asli bulu mata dengan menyambungkan bulu mata yang palsu dengan bulu mata yang asli dan membentuk alis dengan menggambar dengan tinta herbal agar alis tampak terlihat indah, tapi ada yang perlu diwaspadai dari pemasangan *eyelash extension* tersebut, karena rupanya sebagian orang mengalami iritasi terhadap perekat pada bulu mata *eyelash extension* tersebut. Lentik atau tidaknya bulu mata sebenarnya tergantung kepada faktor genetik. Berdasarkan hal tersebut diatas UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan asas dan tujuan pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan, lain dari pada itu pada pasal 2 perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum². Menurut UU No.8 Tahun 1999, pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dari hal tersebut penulis tertarik untuk

¹ Ahmad Miru, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal 37

² Undang – Undang Perlindungan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

mengkaji lebih lanjut dalam sebuah penelitian untuk dituangkan kedalam bentuk skripsi yang studinya di salon kecantikan yang berjudul PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA *EYELASH EXTENSION* DAN SULAM ALIS PADA SALON KECANTIKAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA SAMARINDA.

B. Perumusan dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian alasan pemelihan judul tersebut maka penulis yang menjadikan perumusan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana praktik jasa *eyelash extension* dan sulam alis pada salon kecantikan di kota Samarinda
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa *eyelash extension* dan sulam alis pada salon kecantikan di kota Samarinda

KERANGKA DASAR TEORI

A. Sejarah Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum konsumen merupakan bagian dari hukum publik dan hukum privat. Karena dengan demikian disinilah peran pemerintah untuk melindungi seluruh konsumen dari produk-produk atau penyediaan jasa yang berkualitas atau dari pelaku usaha yang berniat buruk, dari hal tersebut dalam TAP MPR ditegaskan bahwa pemerintah harus ikut andil dalam perlindungan konsumen.

Di Indonesia gerakan perlindungan konsumen mulai muncul dari sebuah lembaga konsumen yaitu YLKI, yang dianggap sebagai awal mulanya advokasi konsumen di Indonesia yang berdiri pada 11 Mei 1973. Pergerakan lembaga ini cukup cepat pada masa itu bahkan mendahului Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (ECOSOC) No. 2111 tahun 1978 tentang perlindungan konsumen³.

Sesuai dengan definisi perlindungan konsumen pada Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, sangat diharapkan perlindungan konsumen tersebut menjadi acuan yang tidak semestinya merugikan pelaku usaha, namun harus berimbang kepada hak konsumen. Meskipun disebut Undang-Undang perlindungan konsumen namun bukan berarti

³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *op.cit.*, hal 01

kepentingan pelaku usaha tidak ikut dilindungi, pelaku usaha/jasa menjadi istimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh mereka selaku pelaku usaha/jasa.

B. Jasa Salon Kecantikan

Salon kecantikan adalah bentuk usaha yang berhubungan dengan perawatan kosmetik, wajah, dan rambut, baik untuk laki-laki maupun perempuan. Dulu salon sebagai usaha sampingan tapi pada kenyataannya sekarang salon suatu usaha yang sudah banyak dan menjamur baik di kota maupun di desa, hal ini terjadi karena pada zaman sekarang salon bisa dikatakan sebagai kebutuhan pokok baik wanita maupun pria. *Eyelash extension* sebagaimana bisa dijelaskan secara umum dapat diartikan :

“proses penyambungan bulu mata asli. Bahan utama yang digunakan adalah bulu mata buatan yang disambung secara seksama pada bulu mata asli sehingga terlihat lebih tebal, panjang dan lentik secara natural. Proses sambung bulu mata ini berlangsung selama 30 menit sampai 1 lamanya, tergantung keterampilan teknik memasang dan kualitas lem extension yang digunakan. Berbeda

dari bulu mata palsu yang umumnya bersifat sekali pakai lalu setelahnya harus dibuang, hasil sambung bulu mata dengan teknik dan perawatan yang tepat dapat bertahan hingga 3 bulan”⁴.

Sulam alis adalah :

“proses mengaplikasikan tinta herbal ke lapisan kulit luar yang berupa serat-serat bulu alis dengan bentuk yang telah disesuaikan sebelum proses menggunakan alat khusus (*embroidery machine*) . Tinta yang digunakan berbahan dasar herbal, bertahan hingga 2-3 tahun. Jadi teknik sulam sangat aman dan tanpa efek samping”⁵

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Praktik Jasa Pemasangan *Eyelash Extension* dan Sulam Alis

1. *Eyelash Extension*

- a. Bersihkan terlebih dahulu di area pinggir mata dan bawah mata menggunakan tisu basah. Pasangan *eyepath* yang mengandung *collagen* agar merasa lembab dan dingin di area bawah mata agar lem bulu mata dan bulu mata ketika dipasang tidak menempel di bulu mata bawah.
- b. Pasangkan juga *eyetape* di atas kelopak mata, fungsi dari tab

⁴ <https://www.everlash.id/post/apa-itu-eyelash-extension-pengertian-dan-fakta> diakses pada tanggal

13 November 2020 pukul 20.36

5

<https://didin274.wordpress.com/2017/05/28/pe>

<ngertian-sulam-alis-dan-sulam-bibir/> diakses pada

tanggal 15 November 2020 pukul 12.02

yaitu agar ketika membuka mata, lem tidak menempel ke bulu mata bawah. Oleskan *cleanser* ke bulu mata dengan cara tahan menggunakan *vincet* dan oleskan *cleanser* ke bulu mata sampai ke akar bulu mata lalu keringkan. Tempelkan *primer* bulu mata, lalu disisir perlahan dan dikeringkan menggunakan *blower*.”

- c. Pasangkan bulu mata sesuai keinginan pelanggan, siapkan cincin lem bulu mata dan *vincet*. *Vincet* untuk mengambil bulu mata dari lem bulu mata gunakan yang tidak tajam dan untuk memisahkan bulu mata gunakan *vincet* yang tajam. Lalu mulailah pasang bulu mata ke area batang bulu mata atau ke kulit area bulu mata kita sehelai demi sehelai secara perlahan. Setelah selesai memasang bulu mata lalu keringkan lem bulu mata menggunakan *blower*. Lepaskan *eyetape* dan *eyepatch* secara perlahan dan bersihkan sisa bulu mata yang ada di pinggir-pinggir bulu mata.

2. Sulam Alis

Tahap pengerjaan sulam alis secara umum sebagai berikut:

- a. Alis dibersihkan, lalu dirapikan dengan alat cukur alis (hanya bulu-bulu yang timbul diluar garis ideal).
- b. Kemudian alis di desain sesuai bentuk wajah, karakter dan minat anda.

- c. Setelah itu alis dioleskan krim anestesi lokal untuk menghilangkan rasa sakit (diamkan selama 20 menit).
- d. Kemudian proses sulam dimulai dengan menggunakan alat khusus (*embroidery machine*) yang mengaplikasikan tinta dan menghasilkan salur-salur serupa bulu alis di bagian kulit luar (epidermis).
- e. Proses pengerjaan memakan waktu sekitar 45 menit.

B. Perlindungan Hukum Terhadap pengguna Jasa Pemasangan *Eyelash Extension* dan sulam alis pada salon kecantikan di kota Samarinda menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Konsumen pada dasarnya memiliki hak-hak yang diatur dalam pasal 4 huruf b Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa ;
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan ;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur

- mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa ;
4. Hak untuk didengar pendapat keluhannya atas barang/jasa yang digunakan ;
 5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut ;
 6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen ;
 7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ;
 8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya ;
 9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa jika konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan, pencemaran, atau kerugian

finansial dan kesehatan karena mengkonsumsi produk yang diperdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha wajib memberi penggantian kerugian, baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun dengan pemberian santunan⁶. Setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberikan hak pada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha yang merugikannya, serta untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut⁷.

Hal tersebut juga di atur dalam ketentuan Pasal 26 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan setiap pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang telah disepakati dan/atau yang diperjanjikan⁸. Prinsip tanggung jawab juga diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata yaitu bahwa tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian

⁶ *Ibid.* hal 96

⁷ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 200, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Penerbit PT

Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 59

⁸ DR. Zulham, S.H.I., M.Hum, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Prenadamedia Group, Jakarta. hlm 188

kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Setiap pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap konsumen atas barang dan jasa yang diperjualbelikan⁹.

Pertanggungjawaban keperdataan ini (privat) hubungan Hukum antara pelaku usaha dan konsumen pada dasarnya, karena adanya hubungan perjanjian atau dapat juga dikatakan dengan hubungan kontraktual, yang menyebabkan timbulnya perikatan antara kedua belah pihak (pelaku usaha dengan konsumen). Maka konsekuensinya para pihak mempunyai hak dan kewajiban harus dipenuhi, dalam Hukum setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus bertanggung jawab kepada pihak yang dirugikan.

Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Cara penyelesaian sengketa di BPSK

1. Konsiliasi, konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para

pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

2. Mediasi, mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak
3. Arbitrase, arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang perlindungan hukum terhadap pengguna jasa *eyelash extension* dan silam alis pada salon kecantikan di Kota Samarinda berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pada praktik nya jasa pemasangan *eyelash extension* proses penyambungan bulu mata buatan pada bulu mata asli ini sendiri dengan bantuan lem khusus *extension* agar bulu mata tampak lebih panjang, tebal, bervolume, dan lentik

⁹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Op.Cit,2000.hlm 101

proses sambung bulu mata ini juga berlangsung selama 30 menit sampai 1 jam lamanya dan pada jasa sulam alis teknisi sulam alis akan membersihkan rambut-rambut halus di alis untuk memetakan bentuk alis yang sesuai dengan wajah pengguna jasa. Kemudian, krim anestesi akan dioleskan pada kedua alis untuk meringankan rasa nyeri yang mungkin dialami selama proses sulam dilakukan. Setelah teknisi menggambar bentuk alis baru, teknisi akan membuat beberapa irisan kecil di kulit Anda menggunakan pisau bedah tipis untuk menyisipkan pigmen warna sesuai jalur alis tersebut, prosedur sulam alis ini berkisar antara 1-2 jam.

2. Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 telah disebutkan mengenai hak-hak konsumen, dalam pasal tersebut telah jelas disebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam

mengkonsumsi barang dan/atau jasa, dan pada pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan juga bahwa setiap pelaku usaha memiliki kewajiban beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, menjamin mutu barang dan/atau jasa dan Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa. Hal tersebut juga di atur dalam ketentuan Pasal 26 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa jika konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karena mengkonsumsi produk yang diperdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha wajib memberi penggantian kerugian, baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun dengan pemberian santunan.

B. SARAN

Adapun saran yang penyusun akan berikan dalam penyusunan skripsi adalah sebagai berikut:

1. Bagi pelaku usaha salon kecantikan hendaknya menjangkanya kewajiban nya sesuai dengan Undang Undang Perlindungan Konsumen yaitu yang tertuang di dalam pasal 6 Undang-Undang No 8 Tahun Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Bagi pengguna jasa *eyelash extension* dan sulam alis/konsumen hendaknya bisa memperhatikan terlebih dahulu hal hal apa saja yang perlu diperhatikan sebelum pemasang *eyelash extension* dan sulam alis seperti salon yang akan dipilih apakah memiliki sertifikat dan mempunyai keahlian (propesional), alat yang digunakan harus steril dan terlebih dahulu melakukan konsultasi ke dokter atau trapis nya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Miru, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada Jakarta
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindunga*

Konsumen, Sinar Grafika Jakarta

Dr. Zulham, S.H.I., M.Hum., 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Kencana Devisi dari Perneradamedia Group, Jakarta

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Undang – Undang Republik Indonesi Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<https://www.everlash.id/post/apa-itu-eyelash-extension-pengertian-dan-fakta> diakses pada tanggal 13 November 2020 pukul 20.36

<https://www.alodokter.com/bulu/mataasli/dapat/rontok/akibat/bulu/mata/palsu/html> diakses pada tanggal 13 November 2020 pukul 21.00