

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN
PENGGUNA JASA PEMASANGAN *EYELASH
EXTENSION* PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Kasus di Salon Yas Beauty Purwodadi)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata 1 (S.1)



Disusun oleh:

ARDIAN PRAMESTI
2002056071

**PRODI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Prof. Dr. Hamka, km 2 Semarang, telp (024) 7601291

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Ardian Pramesti
NIM : 2002056071
Judul : **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA
JASA PEMASANGAN *EYELASH EXTENSION*
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN (Studi Kasus di Salon Yas Beauty Purwodadi)**

telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude / baik / cukup, pada tanggal : 01 Oktober 2024

dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2024/2025

Semarang, 06 Oktober 2024

Ketua Sidang

Dr. Supangat, M.Ag.

NIP. 197104022005011004

Sekretaris Sidang

Fenny Bintarawati, S.S.T., M.H.

NIP. 198907262019032011

Penguji I

Dr. H. Moh. Arifin, S.Ag., M.Hum.

NIP. 197110121997031002



Penguji II

Dr. Daud Rismaha, M.H.

NIP. 199108212019031014

Pembimbing I

Hj. Nur Hidayati Setyani, S.H., M.H.

NIP. 196703201993032001

Pembimbing 2

Fenny Bintarawati, S.S.T., M.H.

NIP. 198907262019032011

PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Prof. DR. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, telp. (024) 7601291, 7624691,
Fax. 762469 Semarang 50185

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan
Hukum UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami melaksanakan pembimbingan seperlunya, maka bersama ini kami menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : ARDIAN PRAMESTI
NIM : 2002056071
Prodi : Ilmu Hukum
Judul : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA JASA PEMASANGAN *EYELASH EXTENSION* PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus di Salon Yas Beauty Purwodadi)

Selanjutnya mohon kepada Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang, agar skripsi saudara tersebut dapat segera di munaqosyahkan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 11 September 2024

Pembimbing I

Nur Hidayati Setvani, SH., M.H.
NIP.197603201993032001

Pembimbing II

Fenny Bintarawati, S.S.T., M.H.
NIP.198907262019032011

MOTTO

لَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

“Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu berbuat kerusakan dimuka bumi”.

(QS. Asy-Syu'ara: 183)¹

اللَّهُ وَلِيُّ الَّذِينَ آمَنُوا يُخْرِجُهُم مِّنَ الظُّلُمَاتِ إِلَى النُّورِ وَالَّذِينَ كَفَرُوا أَوْلِيَاؤُهُمُ
الطَّاغُوتُ يُخْرِجُونَهُم مِّنَ النُّورِ إِلَى الظُّلُمَاتِ أُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

“Allah adalah pelindung orang-orang yang beriman; Dia mengeluarkan mereka dari kegelapan menuju cahaya”.

(QS. Al-Baqarah: 257)²

¹ Tim Penerjemah, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya*, (Bandung: Kementerian Agama RI, 2014), 374.

² Tim Penerjemah, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya*, (Bandung: Kementerian Agama RI, 2014), 43.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya
2. Ayahanda bapak Sutardi dan ibunda Mutik Nurul Bayyinah serta kakak penulis Heru Nugroho, yang selalu memberikan cinta, doa, dan dukungan tiada henti dalam setiap langkah penulis. Terimakasih atas pengorbanan dan kasih sayangnya dalam bentuk apapun demi masa depan dan cita-cita penulis.
3. Pembimbing penulis yakni Ibu Nur Hidayati Setyani, SH., M.H. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Fenny Bintarawati., M.H. selaku dosen pembimbing II, yang telah dengan sabar memberikan arahan, ilmu, dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Sahabat penulis Tazkiah Isnaini, Agnes Ershanti, Resa Febriyani, Nita Triutami, Nazwa Ananta Firnanda, Dea Fitrianingrum, Vitania Ramadhina, dan Dewi Ratih yang senantiasa menemani dan memberi motivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan Civitas Akademika UIN Walisongo Semarang dan teman-teman seperjuangan khususnya dari prodi Ilmu Hukum Angkatan Tahun 2020.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, penulis menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Pemasangan *Eyelash Extension* Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Salon Yas Beauty Purwodadi)**” tidak berisi materi yang telah ditulis orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan.

Semarang, 11 September 2024

Yang menyatakan,



Ardian Pramesti
NIM. 2002056071

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan maraknya jasa pemasangan *eyelash extension* di wilayah Purwodadi dan masyarakat kurang memahami tentang perlindungan konsumen serta pertanggung jawaban pelaku usaha dalam jasa pemasangan *eyelash extention*. Rumusan masalah penelitian ini adalah 1) bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pemasangan *eyelash extension* dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen; 2) bagaimana bentuk tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen atas kerugian karena jasa pemasangan *eyelash extension*. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pemasangan *eyelash extension* dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen; 2) untuk mengetahui bentuk tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen atas kerugian karena jasa pemasangan *eyelash extension*.

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan identifikasi data, editing, klasifikasi data, penyusunan data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa adanya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, dengan ini konsumen dapat memperoleh dan mempertahankan hak-haknya, namun sebagian masih kurangnya kesadaran dan inisiatif konsumen untuk mengupayakan hak-hak tersebut. Pertanggung jawaban pelaku usaha *eyelash extension* belum sepenuhnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Kata kunci: *Eyelash Extension*, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

The research is motivated by the increasing number of eyelash extension installation services in the Purwodadi area and the lack of public understanding of consumer protection and the responsibility of business actors in eyelash extension installation services. The formulation of the research problem is 1) how is the legal protection for consumers who use eyelash extension installation services in the consumer protection act; 2) what is the form of responsibility of business actors towards consumers for losses due to eyelash extension installation services. The objectives of this research are 1) to determine the legal protection for consumers who use eyelash extension installation services in the consumer protection act, 2) to determine the form of responsibility of business actors toward consumers for loss due to eyelash extension installation services.

The research method used by the researcher is a qualitative research method and a descriptive research type. Data collection techniques used in this study are observation, interviews, and documentation. Meanwhile, data analysis uses data identification, editing, data classification, data compilation and drawing conclusions.

Based on the result of this study, it can be concluded that with the existence of Law Number 8 of 1999, consumers can be obtain and defend their rights, but some still lack consumer awareness and initiative to seek these rights. The accountability of eyelash extension business actors is not yet fully in accordance with applicable laws and regulations.

Keywords: *Eyelash Extension, Protection Consumer*

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah Subhanahuwata'ala, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai langkah awal dalam melakukan penelitian yang berjudul “**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA JASA PEMASANGAN *EYELASH EXTENTION* PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus di Salon Yas Beauty Purwodadi)**”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Walisongo Semarang. Dalam penelitian ini, penulis mengkaji aspek perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa *eyelash extension*, yang mana jasa tersebut semakin marak digunakan oleh masyarakat. Disisi lain, terdapat risiko yang dihadapi konsumen terkait dengan penggunaan jasa ini, baik dari sisi kesehatan maupun keselamatan. Oleh karena itu, penulis merasa penting untuk mengkaji bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dan bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang mungkin timbul akibat jasa yang mereka berikan.

Dalam penulisan skripsi ini, tentu tidak akan selesai tanpa adanya dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua Bapak Sutardi dan Ibu Mutik Nurul Bayyinah yang selalu memberikan doa yang tak putus-putusnya serta memberikan dukungan kepada penulis baik dari segi moril maupun material dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Ibu Hj. Nur Hidayati Setyani, SH.,M.H. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Fenny Bintarawati, S.S.T., M.H. selaku dosen pembimbing II yang dengan ikhlas telah memberikan arahan, serta meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ketua Program Studi Ilmu Hukum Ibu Dr. Hj. Novita Dewi Masyithoh, SH., M.H. dan Ibu Mahdaniyal Hasanah Nuriyattiningrum, M.S.I selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum UIN Walisongo Semarang, yang telah memberikan dukungan dan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan Civitas Akademika UIN Walisongo Semarang yang telah mendidik dan membimbing penulis.
5. Kepada pelaku usaha *eyelash extension* yang telah memberikan izin dan bersedia untuk diwawancarai oleh penulis.
6. Kepada konsumen pengguna jasa *eyelash extension* yang telah memberikan izin dan bersedia untuk diwawancarai oleh penulis.
7. dr. Habib Khoirul Umam, S.Ked. dan IPDA dr. Aoulia Ajeng Rahmawati, S.Ked. selaku dokter umum yang telah bersedia untuk diwawancarai oleh penulis.
8. Kepada teman-teman Gangshal (Tazkiah, Agnes, Resa, Nita) yang senantiasa menemani dan memberi motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman Kontrakan Ijo (Biya, Limon, Indri, Farida, Ana, Tia, Putri) yang telah memberikan motivasi penulis dan selalu kebersamaan segala suka duka sebagai mahasiswa perantauan.

10. Denny Caknan, yang melalui lagu-lagunya telah menjadi teman setia penulis dikala penulisan skripsi ini.
11. Ritsuki, kreator TikTok yang melalui konten-konten hiburan telah memberikan semangat serta tawa dalam melewati masa-masa sulit dikala proses penulisan skripsi.
12. Rekan-rekan IH C yang telah banyak membantu memberikan informasi selama masa perkuliahan dan motivasi yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyempurnakan menyusun skripsi ini. Jika masih terdapat kekurangan, penulis mohon maaf dan merima saran serta masukan demi kesempumaan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi pembaca maupun bagi penulis.

Semarang, 11 September 2024



Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Telaah Pustaka.....	8
F. Metode Penelitian.....	13
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	21
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM, UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, JASA SALON KECANTIKAN, <i>EYELASH</i> <i>EXTENSION</i>	25
A. Perlindungan Hukum.....	25
1. Pengertian Perlindungan.....	25
2. Pengertian Hukum.....	26
3. Pengertian Perlindungan Hukum.....	27
4. Bentuk Perlindungan Hukum.....	28

5.	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen	29
B.	Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	34
1.	Pengertian Perlindungan Konsumen	34
2.	Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	35
3.	Hak dan Kewajiban	37
C.	Jasa Salon Kecantikan.....	41
1.	Salon Kecantikan	41
2.	Jasa Salon Kecantikan.....	42
3.	<i>Eyesh Extension</i>	43
BAB III GAMBARAN UMUM JASA PEMASANGAN EYELASH EXTENTION DI SALON YAS BEAUTY PURWODADI		51
A.	Perlindungan Hukum Konsumen dalam Jasa Pemasangan <i>Eyesh Extension</i> Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen.....	51
B.	Gambaran Umum Praktik <i>Eyesh Extention</i> di <i>Salon YAS Beauty</i> Purwodadi.....	56
C.	Pelaksanaan <i>Eyesh Extention</i> di <i>YAS Beauty Salon</i> Purwodadi.....	65
D.	Proses Transaksi dan Perlindungan dalam <i>YAS Beauty Salon</i>	69
BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DAN TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA ATAS KERUGIAN KARENA JASA PEMASANGAN EYELASH EXTENSION		72
A.	Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pemasangan <i>Eyesh Extention</i>	72

B. Bentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna <i>Eyelash Extention</i>	80
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Salon YAS Beauty.....	56
Gambar 1 Proses Pemasangan Eyelash Extension	93
Gambar 2 Wawancara Pelaku Usaha Salon YAS Beauty	101
Gambar 3 Wawancara Konsumen Salon YAS Beauty.....	103
Gambar 4 Wawancara Dokter Umum di Klinik Pratama Surya Medika	103
Gambar 5 Wawancara Dokter Umum di Klinik Pratama POLRI Komplek Kedaung	104

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk sosial yang secara alami hidup dalam masyarakat dan saling bergantung satu sama lain untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam menjalani kehidupan, manusia tidak bisa terlepas dari interaksi sosial, termasuk di dalamnya kegiatan ekonomi. Kegiatan ekonomi telah dilakukan oleh manusia sejak pertama kali mereka ada di bumi, meskipun bentuk dan modelnya terus berkembang dan berubah seiring berjalannya waktu.¹

Kegiatan ekonomi adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau institusi dengan tujuan menghasilkan, mendistribusikan, dan mengonsumsi barang atau jasa. Kegiatan ini mencakup berbagai sektor seperti pertanian, industri perdagangan, jasa, dan keuangan. Seperti contohnya pada salon kecantikan yang merupakan salah satu sektor jasa dalam industri kecantikan yang berperan penting dalam kegiatan ekonomi diantaranya kebutuhan estetika dan perubahan gaya hidup.

Pada masa kini tidak jarang kita menemukan layanan jasa di salon-salon *modern* yang menawarkan beragam layanan kecantikan. Sebagian besar pelanggan salon tersebut

¹ Aibak, Kutbuddin, *Membaca Otoritas dalam Hukum Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2017), 158.

adalah kaum perempuan. Banyak dari mereka datang ke salon dengan tujuan mempercantik diri. Secara alami, sejak zaman dahulu perempuan memang senang merawat dan memperindah penampilan mereka. Inilah yang menjadi peluang bisnis, sehingga salon-salon berlomba-lomba menyediakan berbagai jasa kecantikan untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Terdapat beberapa layanan yang ditawarkan di salon-salon termasuk pemasangan *eyelash extension*, sulam alis, perawatan kulit, dan perawatan rambut. Layanan ini melibatkan berbagai prosedur, termasuk modifikasi bentuk bulu mata asli dengan penambahan bulu mata palsu, serta menyambungkan rambut asli dengan rambut palsu. Salon kecantikan juga menyediakan jasa penyambungan rambut (*hair extension*) untuk memperpanjang atau menambah volume rambut,² sehingga dalam konteks jasa *eyelash extension*, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Meskipun secara estetika, bulu mata palsu digunakan untuk mempercantik mata agar terlihat lebih indah dan lentik, ada risiko yang perlu diwaspadai. Beberapa orang dapat mengalami iritasi akibat perekat yang digunakan pada *eyelash extension* tersebut. Kecantikan bulu mata, sebenarnya, dipengaruhi oleh faktor genetik. Namun, banyak wanita menggunakan bulu mata palsu untuk membuat bulu mata mereka tampak lebih lentik dan lebat. Sangat disayangkan,

² Ali Hasan, M. 2003, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), 129.

apabila tidak dipasang dengan benar, produk yang bertujuan untuk memperindah ini bisa berdampak buruk.

Dalam pemesanan layanan tersebut terdapat kesepakatan yang berlanjut hingga hak dan kewajiban baik dari pihak penyedia jasa maupun konsumen terpenuhi. Proses pemasangan bulu mata buatan pada bulu mata asli menggunakan lem khusus untuk menciptakan tampilan *eyelashes* yang lebih lentik, tebal, panjang, dan bervolume. Pekerjaan ini umumnya memerlukan waktu kurang lebih 1,5 hingga 2 jam, dan hasil dari *Eyesh Extension* biasanya bertahan antara satu hingga tiga bulan. Namun, sebelum melakukan prosedur ini, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, seperti harga, ketebalan bulu mata, dampak pemasangan, cara merawatnya, memilih salon yang tepat, serta tujuan dari pemasangan bulu mata tersebut.

Pada layanan pemasangan bulu mata setelah proses selesai, konsumen dapat membayar tarif yang telah ditetapkan oleh salon secara tunai. Kualitas *eyelash extension* umumnya ditentukan oleh harganya, semakin tinggi harga pemasangannya, semakin baik pula kualitas yang diberikan. Harga pemasangan *eyelash extension* berkisaran Rp 100.000,- sampai dengan Rp 350.000,- atau bahkan dapat mencapai jutaan rupiah. Selain biaya pemasangan, konsumen juga perlu mempertimbangkan biaya *re-touch*. Hal ini diperlukan untuk mengganti bulu mata yang telah rontok agar ketebalannya tetap selaras dan tampak lebih baik. Harga untuk *re-touch* tentunya lebih rendah dibandingkan dengan pemasangan baru.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, asas dan tujuan pemakaian serta pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan meliputi prinsip manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 2,³ dan menurut Pasal 6, pelaku usaha berhak menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan serta berhak mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang berniat tidak baik.⁴

Dalam konteks hukum Islam, penting untuk memahami status hukum terkait praktik pemasangan *eyelash extension*. Islam sebagai agama yang suci dan murni, selalu mendorong umatnya untuk menjaga kebersihan sebagai bentuk keindahan. Menerima dengan *qana'ah* (rasa cukup) atas nikmat yang diberikan Allah SWT adalah tanda seorang wanita yang shalihah. Mengenai berhias untuk suami, hal ini dianjurkan selama dilakukan dengan wajar dan tidak berlebihan, karena kecantikan alami lebih dihargai dibandingkan kecantikan buatan. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti akan memfokuskan kajian ini pada larangan hukum islam dalam untuk *eyelash extension*, merujuk pada Surah An-Nisa' ayat 119:

³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴ Asyhadie dan Zaeni, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 97.

وَلَا ضِلَّتَهُمْ وَلَا مِئْتَهُمْ وَلَا مُرْتَهُمْ فَلْيَبْتَكَنْ أَدَانَ الْإِنْعَامِ
وَلَا مُرْتَهُمْ فَلْيَعْيِرَنَّ خَلْقَ اللَّهِ ۖ وَمَنْ يَتَّخِذِ الشَّيْطَانَ وَلِيًّا
مِّنْ دُونِ اللَّهِ فَقَدْ خَسِرَ خُسْرًا نَّارًا مُّبِينًا

“dan aku benar-benar akan menyesatkan mereka, dan akan membangkitkan angan-angan kosong pada mereka dan akan menyuruh mereka memotong (telinga-telinga binatang ternak), lalu mereka benar-benar mereka mengubahnya. Barang siapa yang menjadikan setan menjadi pelindung selain Allah, maka sesungguhnya ia menderita kerugian yang nyata.” (Q.S. 4 [An-Nisa’]: 119)

Peneliti mengkaji terkait perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pemasangan *eyelash extension* pada *Salon Yas Beauty* Purwodadi karena sesungguhnya terdapat keluhan customer maupun perspektif dari masyarakat sendiri bahwasannya ada kekhawatiran yang berdampak pada kesehatan mata ketika menggunakan *eyelash extension* dalam jangka waktu yang lama.⁵ Pemahaman masyarakat yang minim atau kurang juga menimbulkan spekulasi tersendiri terkait *eyelash extension* dan tentunya masyarakat belum mengetahui bahan-bahan yang digunakan untuk pemasangan *eyelash extension*, dari sebagian orang khususnya yang beragama islam juga minim wawasan terkait hukumnya ibadah sholat apabila memakai *eyelash extension*.

⁵ Saudari B, *Customer Eyelash Extension* di *Salon Yas Beauty Purwodadi*, *Wawancara Pribadi*, 22 Mei 2024. Pukul 15.20-15.50

Dalam fenomena *eyelash extension* yang kini banyak diminati oleh perempuan dari berbagai usia, mulai dari yang muda hingga dewasa ternyata sebagian menyebabkan iritasi pada mata karena bahan yang dikandung didalamnya. Dan seiring berjalannya waktu dan berkembangnya zaman dalam hal ini peneliti menjadi tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dalam sebuah penelitian untuk dituangkan kedalam bentuk skripsi yang berjudul, “Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Pemasangan *Eyelash Extension* Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di *Salon YAS Beauty Purwodadi*)”

B. Rumusan Masalah

Dalam riset ini peneliti memberikan dua rumusan masalah agar lebih mendalami fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pemasangan *eyelash extension* dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas kerugian karena jasa pemasangan *eyelash extension*?

C. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini peneliti memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa pemasangan *eyelash extension* dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen atas kerugian karena jasa pemasangan *eyelash extension*

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki kegunaan tersendiri. Kegunaan tersebut yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Dalam konteks ilmu pengetahuan, diharapkan hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan dan mendukung perkembangan ilmu hukum, khususnya di bidang perdata. Penelitian ini juga diharapkan menjadi sumber informasi bagi pihak-pihak yang memerlukan pengetahuan mengenai perlindungan hukum konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), serta tanggung jawab pelaku usaha terkait kerugian yang dialami oleh konsumen di *Salon YAS Beauty Purwodadi*.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti guna melengkapi syarat memperoleh ijazah Strata 1 Ilmu Hukum, menambah dan memperdalam wawasan peneliti mengenai Perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan jasa pemasangan *eyelash extension* dalam UUPK dan bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen pada *Salon YAS Beauty Purwodadi*

- b. Bagi Lembaga Pendidikan UIN Walisongo Semarang.

Manfaat bagi Lembaga Pendidikan adalah mendapatkan analisis konkret mengenai Perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan jasa pemasangan *eyelash extension* menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen di *Salon YAS Beauty* Purwodadi.

- c. Bagi Pembaca

Diharapkan, penelitian ini bisa memberikan wawasan tambahan untuk pembaca serta gambaran mengenai perlindungan hukum bagi konsumen jasa pemasangan *eyelash extension* menurut UUPK, serta menjelaskan bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen di *Salon YAS Beauty* Purwodadi.

- d. Bagi Peneliti Berikutnya

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta sebagai referensi untuk penelitian di masa mendatang.

E. Telaah Pustaka

Dalam penelitian ini penulis menggunakan kajian pustaka dari kajian terdahulu yang mana kajian pustaka merupakan suatu penjelasan singkat tentang kajian dan penelitian yang telah dilakukan oleh seseorang sebelumnya,

dan masih memiliki keterkaitan mengenai masalah yang akan dikaji, oleh sebab itu maka penelitian yang dilakukan ini tidak hasil duplikasi dari penelitian terdahulu. Oleh sebab itu penulis memberikan informasi mengenai penelitian terdahulu yang masih memiliki kaitan dengan masalah yang akan diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Karya ilmiah yang berbentuk skripsi oleh penulis Ade Rizal Yulita, tahun 2020 berjudul “Usaha Jasa Pemasangan *Eyesh Extension* Perspektif Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam”.⁶ Penelitian ini membahas mengenai bagaimana praktik *eyesh extension* yang kurang terbuka dengan konsumen dimana pihak salon tidak memberikan informasi secara terbuka dan tidak sepenuhnya menerapkan perlindungan konsumen yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Hukum Islam. Hal ini selaras dengan penelitian penulis yang membahas mengenai perlindungan hukum bagi konsumen *eyesh extension*, namun terdapat perbedaan pada lokasi penelitian dan penulis tidak secara penuh membahas mengenai bagaimana sudut pandang Hukum Islam dalam praktik *eyesh extension*.
2. Karya Ilmiah berbentuk skripsi oleh Trisha Salsabila Putri Untari 2023 yang berjudul “Perlindungan Konsumen

⁶ Ade Rizal Yulita, 2020 “Usaha Jasa Pemasangan Eyesh Extension Perspektif Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam”, *Skripsi*, Hukum Ekonomi Syari’ah (Muamalah), IAIN Surakarta.

Terhadap Bisnis Jasa Pemasangan *Eyelash Extension* menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam”.⁷ Pembahasan dalam skripsi ini ialah bagaimana alasan-alasan konsumen untuk melakukan *eyelash extention* serta perlindungan hukum yang dijadikan acuan bagi pemilik salon yaitu pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dalam Hukum Islam sendiri memandang *eyelash extention* memiliki banyak *mudharat*. Hal ini selaras dengan penelitian penulis yang membahas mengenai *eyelash extention*, namun terdapat perbedaan dimana pada penelitian ini lebih fokus terhadap alasan konsumen melakukan eyelash extension dan pembahasan yang mengacu pada hukum islam.

3. Karya ilmiah berbentuk skripsi oleh Arista Prasetia Rayidarusman 2023 yang berjudul ”Pandangan Tokoh Ulama Nahdlatul Ulama (Nu) Dan Muhammadiyah Ponorogo Terhadap Praktik Pemasangan *Eyelash Extention* (Tanam Bulu Mata)”.⁸ Penelitian ini membahas mengenai pandangan beberapa tokoh ulama yang mengharamkan pemasangan *eyelash extention*, kecuali

⁷ Trisha Salsabila Putri Untari 2023 “Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Jasa Pemasangan *Eyelash Extension* menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam”, *Skripsi*, Hukum Ekonomi Syari’ah (Muamalah), UIN Raden Mas Said Surakarta.

⁸ Arista Prasetia Rayidarusman 2023 yang berjudul “Pandangan Tokoh Ulama Nahdlatul Ulama (Nu) Dan Muhammadiyah Ponorogo Terhadap Praktik Pemasangan *Eyelash Extension* (Tanam Bulu Mata)”, *Skripsi*, Hukum Ekonomi Syari’ah. IAIN Ponorogo

bagi orang yang memiliki kecatatan atau aib yang apabila melakukan pemasangan akan berdampak pada kebaikan dari kecacatan tersebut. Perbedaan dengan penulisan penulis, jika skripsi tersebut lebih fokus membahas mengenai bagaimana Hukum Islam dan pandangan ulama terhadap praktik *eyelash extention*, sedangkan penulis lebih fokus pada perlindungan hukum dalam Hukum Positif yang berlaku.

4. Karya ilmiah yang berbentuk artikel oleh Annisa Qurratul'ain (2023) berjudul "Fenomena *Eyelash Extension*: Tinjauan Hukum Kesehatan dan Islam" membahas tentang risiko kesehatan dan pandangan Islam terkait pemasangan *eyelash extension*. Artikel ini menyoroti potensi risiko kesehatan seperti iritasi mata, infeksi, dan kerontokan bulu mata alami yang sering kali diabaikan oleh pengguna. Dari perspektif hukum Islam, sebagian ulama berpendapat bahwa pemasangan *eyelash extension* adalah haram karena dianggap mengubah ciptaan Allah. Artikel ini memberikan pandangan komprehensif tentang perawatan kecantikan tersebut dari perspektif agama dan kesehatan.⁹ Penelitian ini selaras dengan skripsi penulis yang juga membahas fenomena *eyelash extension*. Namun, terdapat perbedaan fokus dalam pembahasan. Artikel ini lebih memusatkan

⁹ Annisa Qurratul'ain, Hafidzatul Ilmi Kamila, and Siti Aisyah. "Fenomena Eyelash extension: Tinjauan Hukum Kesehatan dan Islam." *Mutiara: Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah* 1.6 (2023): 214-226.

perhatian pada risiko kesehatan dan pandangan Islam secara umum, sementara skripsi penulis berfokus pada aspek hukum perlindungan konsumen dan tanggungjawab pelaku usaha atas kerugian dalam pemasangan eyelash extension.

5. Karya ilmiah oleh Shalsa Hastari Nur Rania Hakim dan Arleen Devita (2024) berjudul “Penggunaan *Eyelash Extension* Meningkatkan Kejadian Blefaritis” membahas tentang bagaimana penggunaan *eyelash extension* dapat meningkatkan risiko terjadinya blefaritis, yaitu peradangan pada kelopak mata yang dapat menyebabkan iritasi, kemerahan, dan rasa tidak nyaman.¹⁰ Artikel ini menjelaskan bahwa *eyelash extension* dapat menyumbat folikel kelopak mata dan mengganggu kebersihan kelopak mata, sehingga memicu pertumbuhan bakteri yang menyebabkan blefaritis. Selain itu, penggunaan lem dan bahan kimia lainnya dalam proses pemasangan *eyelash extension* juga turut berkontribusi terhadap kejadian blefaritis. Penelitian ini sejalan dengan skripsi penulis yang juga membahas tentang dampak *eyelash extension*, namun terdapat perbedaan dalam fokus pembahasan. Artikel ini lebih menekankan pada aspek kesehatan, terutama dampaknya terhadap mata dan risiko medis yang ditimbulkan, sementara skripsi penulis lebih

¹⁰ Shalsa Hastari Nur Rania Hakim, and Arleen Devita. "Penggunaan Eyelash Extension Meningkatkan Kejadian Blefaritis." *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 3.5 (2024): 144-151.

memfokuskan pada aspek hukum dan peraturan yang mengatur tentang perlindungan hukum pada *eyelash extension* dalam konteks Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah Penelitian Hukum Empiris atau Non Doktrinal. Penelitian ini dilakukan dengan mengkaji situasi nyata yang terjadi di masyarakat untuk mencari fakta hukum terkait jasa pemasangan *eyelash extension* dari perspektif UUPK di *Salon Yas Beauty* Purwodadi. Peneliti menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif, yang menurut Bogdan dan Taylor, seperti dikutip oleh Lexy J. Moleong, adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari individu dan perilaku yang diamati.¹¹

Dalam menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif, langkah-langkah awal yang dilakukan peneliti meliputi: (1) menyusun rancangan awal penelitian, (2) mengurus izin penelitian, (3) berinteraksi dengan subjek dan informan dengan cara tatap muka langsung dan tanya jawab dengan pelaku usaha serta konsumen di *Salon Yas Beauty* Purwodadi, serta melakukan wawancara tambahan dengan pihak terkait di bidang kesehatan untuk

¹¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), 4.

memperoleh hasil yang lebih akurat. (4) Peneliti melakukan observasi terhadap keadaan atau suasana di *Salon Yas Beauty* Purwodadi, (5) meminta izin untuk memfoto atau menyalin dokumen-dokumen penting. (6) Selanjutnya, peneliti melakukan validasi data melalui observasi terlibat, kemudian mengolah dan menganalisis data dengan metode kualitatif, menyajikannya dalam bentuk deskripsi, narasi, dan argumentasi secara induktif, dan akhirnya menarik kesimpulan umum.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini yaitu *Salon Yas Beauty* Purwodadi yang beralamat di Jl. Untung Suropati No.94, Plendungan Purwodadi. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena banyaknya konsumen dari berbagai kalangan yang menggunakan jasa pemasangan *eyelash extension* di salon tersebut dan sebagai contoh nyata dari permasalahan yang diteliti karena pelaku usaha dan konsumen dirasa kurang memahami terkait pentingnya perlindungan konsumen. Sehingga hal ini memerlukan kesadaran para konsumen dan pelaku usaha untuk meningkatkan perlindungan hukum terhadap jasa *eyelash extension*.

3. Sumber Data

Sumber data adalah entitas yang menentukan asal data yang akan diperoleh, baik itu data primer maupun data sekunder. Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumber aslinya atau sumber pertama, sedangkan data sekunder adalah informasi yang

didapat dari sumber tidak langsung atau dalam bentuk yang sudah diolah.

a. Data Primer adalah data yang bersifat asli, yang mana sumber data ini dikaji langsung oleh peneliti melalui wawancara kepada pelaku usaha (1 orang), konsumen pengguna jasa di *Salon Yas Beauty* Purwodadi (5 orang), dan juga pihak yang terkait di bidang kesehatan (2 orang) yang dimana berhubungan dengan pemberian pandangan medis tentang potensi risiko kesehatan terkait *eyelash extension*, memberikan informasi tentang prosedur yang tepat dan bahan yang aman digunakan serta mengeksplorasi efek penggunaan *eyelash extension* dalam jangka panjang termasuk dampaknya pada kesehatan bulu mata alami.

b. Data Sekunder

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah peraturan perundang-undangan yang digunakan dalam penelitian, meliputi:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen;
- b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 mengenai Kesehatan.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer, meliputi:

- a. Buku-buku yang relevan dengan topik yang dibahas dalam penulisan skripsi;
- b. Jurnal-jurnal hukum yang berhubungan dengan topik yang diteliti dalam skripsi;
- c. Artikel-artikel yang terkait dengan isu yang dibahas dalam penulisan skripsi;
- d. Makalah seminar yang membahas topik yang relevan dengan penelitian skripsi;
- e. Penelitian-penelitian sebelumnya dan karya tulis ilmiah yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti dalam skripsi.

4. Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi

Pengamatan atau observasi merujuk pada tindakan melihat dengan seksama. Dalam konteks penelitian, observasi berarti metode pencatatan yang sistematis terhadap perilaku, dengan cara mengamati langsung tindakan individu atau kelompok yang sedang diteliti.¹²

b) Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dan responden atau narasumber untuk memperoleh informasi. Wawancara merupakan elemen penting dalam penelitian hukum, terutama dalam penelitian

¹² Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, hal. 93-94.

hukum empiris.¹³ Untuk memperoleh hasil yang akurat, peneliti melakukan wawancara langsung dengan pelaku usaha, konsumen yang menggunakan jasa *eyelash extension* di *Salon Yas Beauty* Purwodadi, serta pihak-pihak yang terlibat dalam bidang kesehatan.

Tahap-tahap wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti agar lebih efektif meliputi:

- a. Membangun hubungan baik dengan responden dengan cara bersikap ramah dan bersahabat, sambil tetap menjaga profesionalisme dalam interaksi;
- b. Menjaga sikap netralitas, di mana pewawancara harus tetap objektif dan profesional agar tidak mempengaruhi persepsi responden terhadap pertanyaan;
- c. Menjelaskan tujuan dan materi wawancara dengan jelas, dan saat pertama kali berinteraksi dengan responden, gunakan bahasa yang sopan;
- d. Menerapkan pendekatan yang manusiawi melalui empati dan menyesuaikan diri dengan responden;
- e. Menggunakan teknik probing untuk merangsang pemikiran responden sehingga dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam

¹³ Djulaeka dan Devi Rahayu, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019), 90.

- f. Mencatat hasil wawancara dengan menafsirkan dan mendokumentasikan setiap jawaban penting yang diberikan responden; Terdapat beberapa tahap yang perlu dilakukan peneliti dalam menentukan informan yakni sebagai berikut :
 - a. Penentuan informan awal, seperti memilih individu untuk diwawancarai atau situasi sosial yang akan dikaji;
 - b. Penentuan informan lanjutan, hal ini bertujuan untuk memperluas informasi yang didapatkan oleh peneliti;
 - c. Memberhentikan pemilihan informal lanjutan apabila tidak ada lagi informasi -informasi baru.¹⁴

c) Dokumen

Dokumen tertulis dan arsip adalah sumber data yang sering dimanfaatkan dalam penelitian kualitatif. Dokumen tersebut berfungsi sebagai data tambahan yang mendukung pelaksanaan penelitian,¹⁵ baik setiap bahan tertulis maupun tidak tertulis berupa buku, jurnal, sumber arsip dan foto atau gambar. Dokumentasi dalam penelitian ini melibatkan bahan hukum primer dan sekunder.

5. Teknik Validasi Data

Dalam penelitian ini, untuk mengkaji keabsahan data peneliti maka menggunakan teknik triangulasi

¹⁴[file:///C:/Users/HP/Downloads/Teknik%20Pengumpulan%20Data%20Metode%20Kualitatif%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Teknik%20Pengumpulan%20Data%20Metode%20Kualitatif%20(2).pdf) diakses 15 Juni 2024

¹⁵ Natalia Nilamsari, "Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif", *WACANA: Jurnal Ilmiah Komunikasi*, Vol 13 no 2(20140, Hlm. 178.

sumber. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.¹⁶

6. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan dalam penelitian yang melibatkan kajian atau pemeriksaan hasil pengolahan data dengan bantuan teori-teori yang telah diperoleh sebelumnya. Secara sederhana, peneliti menggunakan analisis data kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan fenomena secara komprehensif, mengklasifikasikan dan mengkorelasikan diantara fenomena yang ada serta konsep yang muncul satu sama lainnya. Pengolahan data-data yang terkumpul, diolah melalui pengolahan data dengan tahap sebagai berikut:

a. Identifikasi

Identifikasi yaitu mencari dan menetapkan data yang berkaitan dengan perlindungan konsumen atas jasa pemasangan *eyelash extension*

b. Editing

¹⁶ Rahardjo Mudjia, "Triangulasi dalam penelitian kualitatif", *Artikel Ilmiah* (2010).

Editing dilakukan dengan meninjau data yang diperoleh dari informasi yang telah diberikan oleh responden dan literatus, hal ini digunakan untuk memeriksa apakah data cukup dan dapat dilakukan proses selanjutnya. Kemudian semua data yang telah diperoleh akan disesuaikan dengan permasalahan yang ada pada penulisan ini, akan dilakukan berbagai modifikasi pada data yang dikumpulkandan memilih dta yang diperlukan.

c. Klasifikasi Data

Klasifikasi data yaitu menyusun data yang diperoleh menurut kelompok yang telah ditentukan secara sistematis sehingga data tersebut siap untuk dianalisis

d. Penyusunan Data

Penyusunan (sistematisasi data) yaitu proses penyusunan data secara teratur sehingga dalam data tersebut dapat dianalisa menurut susunan yang benar dan tepat.

e. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu langkah selanjutnya tersusun secara sistematis yang kemudian dilanjutkan dengan penarikan mengenai kesimpulan yang sifatnya umum dari data yang bersifat khusus.¹⁷

¹⁷ Samijati Sarosa, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Depok: PR Kanisius, 2022), 99.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam sistematika pembahasan skripsi ini meliputi lima bab, antara lain secara globalnya sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan. Bab ini memberikan gambaran umum mengenai penelitian, termasuk latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penulisan, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Penjelasan umum mengenai perlindungan hukum terhadap jasa pemasangan *Eyesh Extension* dalam konteks undang-undang perlindungan konsumen dan hukum Islam. Bab ini berfungsi sebagai landasan teori untuk pembahasan bab-bab berikutnya dan terdiri dari empat subbab: pertama, membahas pengertian perlindungan, hukum, perlindungan hukum, dan bentuk-bentuk perlindungan hukum. Kedua, membahas sejarah undang-undang perlindungan konsumen, definisi hukum perlindungan konsumen, asas-asas perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, lembaga perlindungan konsumen, dan penyelesaian sengketa. Ketiga, membahas perlindungan konsumen menurut hukum Islam. Keempat, membahas tentang *eyesh extension*, termasuk kesehatan,

keselamatan, kekurangan, kelebihan, dan dampaknya.

- BAB III** : Gambaran umum tentang latar belakang Salon Yas Beauty Purwodadi, praktik dan perjanjian jasa pemasangan *Eyelash Extension* di Salon tersebut, serta dampak pemasangan *eyelash extension* terhadap kesehatan.
- BAB IV** : Analisis. Bab IV menjelaskan terkait analisis perlindungan hukum terhadap jasa pemasangan *Eyelash Extension* dari perspektif undang-undang perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen, serta dampak pemasangan *Eyelash Extension* terhadap kesehatan.
- BAB V** : Penutup. Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pemahaman, penelitian, dan pengkajian pokok masalah, serta saran-saran dan penutup.

BAB II

**TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN
HUKUM, UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN, JASA SALON KECANTIKAN,
*EYELASH EXTENSION***

A. Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan

Dalam bahasa Inggris, istilah “perlindungan” diterjemahkan sebagai “*protection*”. Kata “perlindungan” berasal dari kata dasar “lindung”, yang memiliki makna melindungi, memelihara, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Dengan penambahan awalan “per-” dan akhiran “-an” pada kata “lindung”, bentuk kata tersebut berubah menjadi kata benda. Oleh karena itu, “perlindungan” dapat dipahami sebagai tindakan yang mencakup melindungi, memelihara, mencegah, mempertahankan, dan membentengi.¹

Menurut KBBI, istilah perlindungan dapat diartikan sama dengan proteksi, yang berarti tempat untuk berlindung atau tindakan melindungi.² Melindungi

¹ Dendi Sugiyono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hal. 1085

² Kamus Besar Bahasa Indonesia, www.artikata.com Diakses Pada Tanggal 12/07/2024 Pukul 12:54 WIB

membuat seseorang merasa terlindungi. Tujuan dari perlindungan adalah untuk memberikan rasa aman dari segala pihak. Rasa aman berarti bebas dari bahaya, gangguan, serta merasa tenteram tanpa rasa takut atau kekhawatiran terhadap sesuatu.

2. Pengertian Hukum

Istilah hukum berasal dari bahasa Arab “hukm” (jamaknya ahkam), yang berarti peraturan atau undang-undang, keputusan, ketentuan. Secara umum, hukum didefinisikan sebagai seperangkat aturan yang ditetapkan oleh pemerintah yang berwenang dan bersifat memaksa, di mana pelanggarannya dapat dikenakan sanksi.³ Definisi hukum bisa dianalisis melalui aturan-aturan yang tertuang dalam Undang-Undang serta aturan hukum yang berkembang di lingkungan sosial masyarakat. Berikut adalah definisi hukum menurut beberapa ahli hukum:

a. Menurut Leon Duguit

Hukum adalah aturan yang mengatur perilaku manusia dan pelanggarannya akan berdampak pada individu itu sendiri.⁴

b. Menurut Van Kan

³ Donald Albert Rumokoy dan Frans Maramis, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 1-3

⁴ Yulies Triana Masriani, *Pengantar Hukum Indonesia*, Cet. 8, (Jakarta: Sinar Grafika. 2013), hal. 6

Hukum didefinisikan sebagai seluruh peraturan yang dirancang untuk melindungi kepentingan individu dalam kehidupan masyarakat.⁵

c. Menurut Utrecht

Hukum adalah sekumpulan aturan yang terdiri dari larangan dan perintah yang wajib diikuti untuk menghasilkan keteraturan di lingkungan sosial masyarakat.⁶

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa hukum adalah sekumpulan norma atau aturan yang berfungsi mengatur perilaku manusia dan interaksi sosial secara wajib, dengan tujuan menciptakan ketentraman, kedamaian dalam kehidupan masyarakat, memberikan sanksi tegas bagi pelanggar aturan untuk melindungi kepentingan bersama.

3. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah proses memelihara, menjaga, melindungi hak serta kewajiban manusia untuk mendapat keadilan.⁷ Dengan demikian, perlindungan hukum mencerminkan kegunaan hukum dalam mengimplementasikan tujuan-tujuan hukum seperti keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum.

⁵ Soeroso R, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ed. 1, Cet. 1, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hal. 27

⁶ Zaeni Asyhadie, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ed. 1, Cet. 1, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal. 20

⁷ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 2000), hal. 42

Singkatnya, perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan peraturan hukum, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis, sebagai bagian dari penegakan hukum.

4. Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum terbagi menjadi dua jenis, yaitu perlindungan preventif dan perlindungan represif. Perlindungan preventif adalah bentuk perlindungan yang bertujuan untuk mencegah terjadinya masalah dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengajukan keberatan sebelum adanya putusan pengadilan. Tujuannya adalah untuk menghindari terjadinya sengketa. Sebaliknya, perlindungan represif berfungsi untuk menyelesaikan sengketa yang sudah terjadi, baik melalui proses di pengadilan maupun penyelesaian di luar pengadilan.⁸

Fungsi hukum ialah guna menjaga masyarakat dari tindakan bahaya yang bisa memebrikan dampak negatif pada orang lain, menjadi alat untuk mencapai kesejahteraan bagi seluruh warga, serta memberikan keadilan. Hukum wajib menyediakan perlindungan kepada semua pihak karena setiap orang pada dasarnya memiliki kedudukan yang sama di hadapan hukum. Masyarakat yang tertib adalah masyarakat yang teratur, sopan, dan mematuhi berbagai peraturan perundang-

⁸ Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2003), hal. 9

undangan serta aturan yang berlaku dalam kehidupan sosial. Ketertiban mengacu pada kondisi di mana masyarakat hidup dengan baik. Tugas utama hukum adalah membagi hak dan kewajiban antar individu dalam masyarakat, menentukan wewenang, mengatur penyelesaian masalah hukum, dan menjaga kepastian hukum.⁹

Menurut N.E. Algra et al, yang dikutip oleh Donald Albert Rumokoy dan Frans Maramis, istilah “kepastian hukum” dalam bahasa Belanda adalah “*rechtszekerheid*” dan dalam bahasa Inggris adalah “*legal certainty*”. Kepastian hukum mengacu pada kepastian tentang hak dan kewajiban, serta apa yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan menurut hukum.¹⁰ Kepastian hukum adalah keunggulan dari peraturan yang tertulis dibandingkan dengan yang tidak tertulis. Dengan adanya peraturan yang tertulis, orang dapat lebih mudah menemukan, membaca, dan memahami bagaimana hukum tersebut diterapkan.

5. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Konsumen adalah salah satu pelaku ekonomi dalam suatu negara. Mereka adalah individu atau kelompok yang menggunakan barang atau jasa yang

⁹ Salim HS & Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Ed. 1, Cet. 3, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 259-270

¹⁰ Donald Albert Rumokoy dan Frans Maramis, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ed. 1, Cet. 3, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 140

disediakan oleh produsen.¹¹ Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 1 Ayat (2), konsumen didefinisikan sebagai setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya, dan bukan untuk tujuan perdagangan.¹²

Konsumen, sebagai pengguna barang atau jasa, memerlukan perlindungan hukum yang jelas untuk memastikan kepuasan dan kelayakan dalam konsumsi. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, pasal 1 butir (1), perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Artinya, konsumen berhak mendapatkan kepastian hukum dalam setiap penggunaan produk atau jasa.

Perlindungan konsumen mencakup berbagai aspek, seperti perlindungan kesehatan dan keselamatan, hak atas kenyamanan, hak untuk dilayani dengan baik oleh produsen atau pasar, serta hak untuk memperoleh barang atau jasa yang layak.¹³ Banyaknya hak dalam perlindungan konsumen meningkat karena konsumen merupakan aktor penting dalam ekonomi. Tanpa

¹¹<https://dhasitsme.wordpress.com/2012/04/18/perlindungan/hukum/bagi/konsumen.html> Diakses Pada Tanggal 15/06/2024 Pukul 15:54 WIB

¹² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Ayat (2), hal. 2

¹³ *Ibid*, Pasal 4, hal, 4

konsumen, proses produksi barang atau jasa tidak akan berjalan. Jika produk atau layanan yang ditawarkan tidak memenuhi harapan konsumen, maka tingkat kepuasan konsumen akan menurun, yang dapat menyebabkan ketidakseimbangan dalam ekonomi serta dalam produksi barang atau jasa.

Dalam perlindungan konsumen, penting agar setiap aspek, baik produsen, pasar, maupun peran pemerintah, memperhatikan prinsip-prinsip berikut:

a. Asas Manfaat

Baik produsen maupun konsumen memiliki posisi yang setara, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan dan masing-masing dapat memperoleh haknya.

b. Asas Keadilan

Prinsip ini sering dilanggar, padahal pelaku usaha (produsen) seharusnya berlaku adil dalam pembuatan barang/jasa dan penetapan harga. Dengan keadilan yang tinggi, tidak akan ada pihak yang merasa dirugikan.

c. Asas Keseimbangan

Penting untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan konsumen, produsen, dan pihak-pihak lain seperti pemerintah, guna menciptakan perekonomian yang stabil dan sehat.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Setiap barang/jasa harus memenuhi standar produksi dan disetujui oleh badan hukum yang berwenang, memastikan produk yang dijual aman digunakan. Keamanan konsumen adalah tanggung jawab produsen dan pemerintah, terutama jika terjadi kecelakaan.

e. Asas Kepastian Hukum

Menjamin bahwa pelaku usaha dan konsumen mematuhi peraturan yang berlaku, sehingga tidak melanggar hukum. Kepastian hukum memberikan rasa aman kepada konsumen dan jaminan jika terjadi masalah terkait produk/jasa.

Selain harus mematuhi prinsip-prinsip tersebut, perlindungan konsumen juga dilaksanakan untuk berbagai tujuan. Tujuan perlindungan konsumen menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri mereka sendiri.
- b. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan menghindarkan mereka dari dampak negatif penggunaan barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memberikan kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk memperoleh informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha tentang pentingnya perlindungan konsumen sehingga memunculkan sikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa untuk memastikan kelangsungan usaha, serta menjaga kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.¹⁴

Dengan adanya hak-hak dalam perlindungan hukum, diharapkan konsumen dapat bersikap bijaksana dan memilih penggunaan barang/jasa dengan hati-hati. Namun, di Indonesia, perlindungan hukum masih belum sepenuhnya jelas, karena seringkali hukum tidak berjalan dengan efektif dan banyak hal yang membuat konsumen kecewa. Hal ini terutama terlihat dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu, di mana seringkali sulit untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan hak asasi manusia.

Banyak rumah sakit yang menyulitkan konsumen dari golongan menengah ke bawah, padahal mereka memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang baik. Sayangnya, prinsip perlindungan konsumen sering kali diabaikan, mengakibatkan

¹⁴ *Ibid*, Pasal 3 , hal, 4

kerugian bagi mereka yang seharusnya mendapatkan akses pelayanan yang memadai.

B. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk memastikan adanya kepastian hukum guna melindungi konsumen. Meskipun undang-undang ini berfokus pada perlindungan konsumen, bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak diperhatikan.

Pasal 1 Ayat (2) mendefinisikan konsumen sebagai setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain, dan bukan untuk tujuan perdagangan. Dalam literatur ekonomi, terdapat dua kategori konsumen: konsumen akhir, yaitu pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, dan konsumen antara, yaitu konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi produk lain.¹⁵

Pasal 1 Ayat (3) menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap individu atau entitas, baik yang berbentuk badan hukum maupun non-badan hukum, yang didirikan dan beroperasi atau menjalankan aktivitas di wilayah hukum Republik Indonesia. Ini mencakup kegiatan

¹⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 4

usaha yang dilakukan baik secara individu maupun bersama-sama, dalam berbagai sektor ekonomi.¹⁶

Dalam hukum perlindungan konsumen, istilah “produk” mencakup barang dan/atau jasa. Menurut Pasal 1 Ayat (4), barang meliputi segala benda, baik yang berwujud maupun tidak berwujud, bergerak atau tidak bergerak, bisa habis atau tidak habis, yang bisa diperdagangkan, digunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, Pasal 1 Ayat (5) mendefinisikan jasa sebagai segala bentuk layanan berupa pekerjaan atau prestasi yang disediakan untuk masyarakat agar dapat dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁷ Definisi jasa tersebut menggunakan frasa “bagi masyarakat”, yang memberikan kesan bahwa jasa yang dimaksud haruslah disediakan untuk lebih dari satu orang.

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Pasal 2 menyebutkan bahwa perlindungan konsumen didasarkan pada manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen diatur sebagai upaya bersama yang mengacu pada lima prinsip penting dalam pembangunan nasional, yaitu:

a. Asas manfaat

Menekankan bahwa semua upaya dalam perlindungan konsumen harus bermanfaat bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

¹⁶ *Ibid.*, hal. 3-4

¹⁷ *Ibid.*, hal. 4

b. Asas keadilan

Bertujuan agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara optimal, memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban mereka secara adil.

c. Asas keseimbangan

Bertujuan untuk mencapai keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Bertujuan untuk menjamin keamanan dan keselamatan dalam penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi.

e. Asas kepastian hukum

Bertujuan agar pelaku usaha dan konsumen mematuhi hukum dan memperoleh keadilan dalam perlindungan konsumen, dengan negara menjamin kepastian hukum tersebut.¹⁸

Pasal 3 tentang perlindungan konsumen memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, keterampilan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri mereka sendiri;

¹⁸ *Ibid.*, hal. 25-26

- b. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan menghindarkan mereka dari penggunaan barang dan/atau jasa yang negatif;
 - c. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya;
 - d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memastikan kepastian hukum, transparansi informasi, dan akses terhadap informasi;
 - e. Mendorong pelaku usaha untuk menyadari pentingnya perlindungan konsumen, sehingga mereka mengadopsi sikap jujur dan bertanggung jawab;
 - f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa untuk memastikan keberlangsungan usaha serta menjamin kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.
3. Hak dan Kewajiban

Pembangunan dan perkembangan ekonomi di sektor industri dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai macam barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didorong oleh kemajuan teknologi telekomunikasi, hal ini memperluas arus transaksi barang dan/atau jasa. Menurut Bab III Hak dan Kewajiban Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen meliputi:

- a. Hak untuk memiliki dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar, kondisi, serta jaminan yang dijanjikan
- b. Hak atas keselamatan saat mengonsumsi barang dan/atau jasa, kenyamanan, dan keamanan.
- c. Hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan mengenai barang dan/atau jasa yang digunakan.
- d. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- e. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- f. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara wajar.
- g. Hak-hak lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi standar yang diharapkan.
- i. Hak untuk diperlakukan dan dilayani dengan benar, jujur, serta tanpa diskriminasi.¹⁹

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

¹⁹ *Ibid.*, hal. 23-24

- a. Bertindak dengan itikad baik dalam transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- b. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur penggunaan barang dan/atau jasa untuk keamanan dan keselamatan.
- c. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara layak.
- d. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.

Konsumen diwajibkan untuk bertindak dengan itikad baik dalam transaksi pembelian barang dan/atau jasa serta membayar sesuai dengan kesepakatan nilai. Meskipun demikian, ada konsumen yang masih tidak memenuhi kewajiban tersebut. Berikut ini adalah hak dan kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menetapkan hak-hak pelaku usaha sebagai berikut:

- a. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak jujur.
- b. Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- c. Hak untuk mendapatkan rehabilitasi nama baik jika terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

- d. Hak-hak lain yang diatur oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e. Hak untuk membela diri secara adil dalam penyelesaian sengketa hukum terkait konsumen.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan berarti mereka tidak bisa menuntut pembayaran lebih tinggi jika kualitas barang dan/atau jasa yang diberikan tidak sesuai atau kurang memadai dibandingkan dengan harga pasar untuk barang dan/atau jasa serupa. Dalam praktiknya, seperti yang sering terjadi pada transaksi ojek online, pengemudi tidak menerima pembayaran dari pelanggan ketika pelanggan tidak dapat dihubungi. Pasal 7 menetapkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. Menyediakan informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan tentang cara penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaannya;
- b. Berkomitmen untuk bertindak dengan itikad baik dalam menjalankan usaha;
- c. Menjamin kualitas barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan sesuai dengan standar mutu yang berlaku;
- d. Melayani konsumen dengan cara yang benar, jujur, dan tanpa diskriminasi;

- e. Menyediakan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian yang timbul dari penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- f. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian;
- g. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta menawarkan jaminan dan/atau garansi untuk barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha diharapkan untuk bertindak dengan itikad baik dalam menjalankan usahanya, mitra diharapkan berlaku jujur, mematuhi peraturan lalu lintas, dan menarik sesuai ketentuan yang berlaku.

C. Jasa Salon Kecantikan

1. Salon Kecantikan

Salon kecantikan merupakan jenis usaha yang bergerak dalam bidang perawatan kosmetik, wajah, dan rambut, untuk pria maupun wanita. Di dalamnya, layanan biasanya dilakukan oleh ibu-ibu atau remaja. Dulu, salon sering dianggap sebagai usaha sampingan, namun kini telah berkembang pesat dan tersebar luas baik di perkotaan maupun di pedesaan. Hal ini karena salon kini dianggap sebagai kebutuhan penting bagi banyak orang, baik pria maupun wanita. Dahulu, pekerjaan di salon

sering diwariskan dari generasi ke generasi, tetapi sekarang banyak pekerja salon berasal dari lulusan sekolah kecantikan yang sesuai dengan bidang mereka.

Ada perbedaan yang mencolok antara salon kecantikan dan salon rambut, meskipun banyak usaha kecil yang menyediakan kedua jenis layanan tersebut. Salon kecantikan menawarkan beragam layanan spesifik seperti:

- a. Manikur (perawatan kuku dan tangan)
 - b. Pedikur (perawatan kuku dan kaki)
 - c. Perawatan kulit dan wajah
 - d. Aromaterapi
 - e. Perawatan rambut (termasuk pemotongan rambut)
 - f. Mandi lumpur
 - g. Meditasi
 - h. Waxing
 - i. Terapi oksigen
 - j. Pijat, dll.²⁰
2. Jasa Salon Kecantikan

Usaha salon kecantikan merupakan tempat di mana orang melakukan perawatan untuk meningkatkan penampilan, seperti merias wajah, menata rambut, menghias rambut, dan merawat tubuh. Layanan yang ditawarkan oleh salon ini berfokus pada penyediaan jasa

²⁰<https://www.google/Salon/asylla/blogspot/com/2017/12/pengertian/salon/kecantikan/html?m.html> Diakses Pada Tanggal 01/06/2024 Pukul 11:54 WIB

untuk mempercantik dan memperindah seseorang. Perawatan kecantikan ini bisa dilakukan sendiri atau dengan bantuan orang lain, salah satunya melalui jasa salon kecantikan. Oleh karena itu, usaha salon menjadi salah satu mata pencaharian di era modern, khususnya dalam bidang tata rias dan perawatan diri, dengan tujuan mencapai kesuksesan serta mendapatkan upah atau pembayaran dari hasil usaha tersebut. Para pekerja di bidang ini memperoleh penghasilan dari keuntungan yang dihasilkan oleh layanan kecantikan di salon.²¹

3. *Eyelash Extension*

1. Sejarah *Eyelash extension*

Tanam bulu mata atau ekstensi bulu mata merupakan salah satu alternatif kecantikan yang memberikan keuntungan tersendiri bagi wanita. Teknik ini mampu membuat bulu mata tampak lebih tebal dan lentik secara instan serta bertahan cukup lama. Sejarah mencatat bahwa metode tanam bulu mata sudah ada sejak tahun 1882. Dalam sebuah artikel yang ditulis oleh Henry Labouchère, disebutkan bahwa wanita di Paris melakukan tindakan ekstrem untuk memperpanjang bulu mata mereka dengan cara menjahit rambut ke kelopak mata. Seiring berjalannya waktu, berbagai inovasi

²¹ Leoni Citra unggulia, “Tinjauan Hukum Islam Tentang Sistem Pengupahan Tanam Bulu Mata (Eyelashing) (Studi Kasus di Anaya Salon)”, Mu’amalah, *Skripsi*, UIN Raden Intan Lampung, 2018

mulai berkembang, memperkenalkan metode ekstensi bulu mata yang lebih praktis dan tidak menimbulkan rasa sakit. Pada tahun 2004, Amerika Serikat pertama kali mengklaim menemukan teknik tanam bulu mata. Namun, sebenarnya negara-negara Asia Timur, terutama Korea Selatan, yang mempopulerkan teknik tanam bulu mata palsu secara helai per helai. Di Indonesia, tanam bulu mata mulai dikenal sekitar tahun 2010, dan tren menunjukkan bahwa minat terhadap prosedur ini semakin meningkat pada akhir 2015 hingga awal 2016.²²

2. Pengertian *Eyelash Extension*

Eyelash extension adalah proses menambahkan bulu mata buatan pada bulu mata asli secara individu menggunakan lem khusus untuk memberikan tampilan bulu mata yang lebih panjang, tebal, dan lentik. Pengerjaannya biasanya memakan waktu sekitar 1,5 hingga 2 jam, dan hasilnya bisa bertahan selama 1 hingga 3 bulan.

3. Macam-Macam Bulu Mata

Secara umum, terdapat tiga jenis bulu mata palsu yang dibedakan berdasarkan durasi penggunaan dan tingkat kesulitan dalam pemasangannya, yaitu:²³

1) Bulu mata palsu sementara (temporer)

²² <https://journal/sociolla.com/bjglossary/eyelash/extension.html>
Diakses Pada Tanggal 12/07/ 2024 Pukul 15:04 WIB

²³ <https://journal/sociolla.com/bjglossary/eyelash/extension.html>
Diakses Pada Tanggal 12/07/ 2024 Pukul 15:04 WIB

Berbentuk strip yang diaplikasikan pada kelopak mata dengan menggunakan lem khusus. Jenis bulu mata ini dapat dilepas dengan menggunakan pembersih *make-up* mata dan bisa digunakan kembali asalkan dibersihkan serta disimpan dengan baik.

2) Bulu mata palsu semi permanen

Biasanya terdiri dari beberapa ikatan kecil, dengan satu ikatan berisi empat helai bulu mata palsu. Ikatan-ikatan ini ditempelkan pada akar bulu mata asli dengan lem semi permanen dan dapat dilepas setelah beberapa hari dengan menggunakan *remover* khusus.

3) Bulu mata palsu permanen

Setiap helai bulu mata palsu ditempelkan pada masing-masing bulu mata asli menggunakan lem khusus yang *fleksibel*. Jenis bulu mata ini dapat bertahan hingga 2-4 minggu dan hanya dapat dilepas oleh terapis kecantikan profesional menggunakan *remover* khusus.

4. Hukum *Eyelash Extention*

Sampai saat ini, belum ada aturan yang secara spesifik mengatur tentang *Eyelash Extension* dalam undang-undang. Ketentuan mengenai aspek hukumnya, baik terkait kerugian maupun tanggung jawab penyedia jasa dan konsumen, masih diatur

dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

e. Hal Yang Harus Diketahui Sebelum Pasang Eyelash Extension

1) Harga

Kualitas *eyelash extension* biasanya sebanding dengan harganya. Semakin mahal biayanya, biasanya semakin baik juga hasilnya. Kisaran harga *eyelash extension* dimulai dari Rp 100.000 hingga Rp 350.000 atau lebih, bahkan bisa mencapai jutaan. Selain biaya pemasangan awal, penting juga untuk memperhitungkan biaya *re-touch*, yang diperlukan untuk menggantikan bulu mata yang sudah rontok agar ketebalannya tetap seimbang dan terlihat bagus. Biaya *re-touch* biasanya lebih terjangkau dibandingkan dengan pemasangan awal.

2) Ukuran kelebatan bulu mata

Konsumen memiliki pilihan untuk menentukan seberapa tebal bulu mata yang diinginkan. Banyak salon kecantikan menyediakan berbagai opsi ketebalan bulu mata sesuai keinginan pelanggan.

3) Mengetahui dampaknya

Sebelum melakukan *eyelash extension*, penting untuk mengetahui dampak yang

mungkin terjadi. Bulu mata sambungan dipasang pada bulu mata asli, dan materialnya bisa bervariasi, seperti rambut manusia atau bahan plastik yang menyerupai bulu mata asli. Namun, bulu mata asli bisa mengalami kerontokan karena beban tambahan dari bulu mata sambungan.

4) Cara merawat

Eyesh extension membutuhkan perawatan berkala berupa *re-touch* setiap 2-3 minggu, tergantung kondisi bulu mata konsumen. Selama menggunakan *eyesh extension*, dianjurkan untuk tidak menggunakan maskara agar kerontokan tidak semakin parah.

5) Memilih salon kecantikan dengan bijak

Pemilihan salon kecantikan menjadi hal yang harus diperhatikan sebelum *eyesh extension*. Hindari tergoda dengan harga yang lebih rendah dari salon lainnya, karena *step by step* pemasangan dilakukan di area mata yang sensitif. Lebih baik memilih salon yang sedikit lebih mahal untuk memastikan kualitas dan keamanan. Sebaiknya, konsultasikan dahulu

dengan orang yang memiliki pengalaman dengan prosedur ini.²⁴

6) Fungsi

Eyelash extension memiliki fungsi utama bagi para wanita yaitu untuk meningkatkan penampilan, agar terlihat lebih indah, natural, cantik, lentik, dan, meskipun bulu mata tersebut sebenarnya tiruan.

f. Proses Pemasangan *Eyelash Extension*

Proses pemasangan *eyelash extension* dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu:

- Diawali dengan pembersihan area mata untuk menghilangkan sisa *make up* dan minyak
- Setelah itu, bulu mata alami dipisahkan satu persatu menggunakan penjepit khusus agar tidak menempel satu sama lain
- Bulu mata *extension* yang sudah dipilih sesuai dengan oanjang dan ketebalan yang diinginkan kemudian disematkan pada bulu mata alami dengan menggunakan lem khusus
- Selama proses ini, perhatian penuh diberikan untuk memastikan hasil akhir yang alami dan rapi
- Setelah pemasangan selesai, bulu mata *extension* akan dikeringkan menggunakan kipas *portable* dan

²⁴<https://womantalk.com/beauty/articles/5./hal/yang/harus/anda/ketahui/sebelum/melakukan/eyelash/extensions/AZZeg.html> Diakses Pada Tanggal 15/05/2024 Pukul 06:34 WIB

diperiksa untuk memastikan bahwa semua bulu mata terpasang dengan sempurna.

BAB III
GAMBARAN UMUM JASA PEMASANGAN
***EYELASH EXTENTION* DI SALON YAS BEAUTY**
PURWODADI

A. Perlindungan Hukum Konsumen dalam Jasa Pemasangan *Eyelash Extension* Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen

Dalam konteks jasa kecantikan, khususnya pemasangan eyelash extension, perlindungan hukum menjadi semakin krusial mengingat layanan ini melibatkan penggunaan produk yang berpotensi menimbulkan risiko kesehatan, seperti iritasi atau infeksi pada mata. Dengan semakin populernya layanan ini di kalangan masyarakat, konsumen sering kali tidak menyadari bahaya yang mungkin timbul akibat penggunaan produk yang tidak aman atau teknik pemasangan yang tidak sesuai standar. Oleh karena itu, perlindungan hukum tidak hanya bertujuan untuk menjaga keamanan konsumen, tetapi juga memastikan bahwa pelaku usaha memenuhi kewajiban mereka dalam menyediakan layanan yang aman, berkualitas, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.¹ Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan aspek penting dalam menjaga hak-hak individu

¹ Alex Oktavian, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Layanan Grab Food Berdasarkan Pasal 4 Ayat 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Kewarganegaraan* 7.2 (2023): 1788-1799.

yang memanfaatkan berbagai layanan, termasuk jasa kecantikan seperti pemasangan *eyelash extension*.

1. Efektivitas Perlindungan Konsumen

Secara hukum, UU Perlindungan Konsumen memberikan landasan yang jelas mengenai hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa.² Dalam konteks jasa pemasangan *eyelash extension*, undang-undang ini mengatur bahwa konsumen harus dijamin keselamatannya, baik dari segi keamanan produk (bahan yang digunakan) maupun cara pemasangannya. Ketentuan-ketentuan ini sangat penting, mengingat *eyelash extension* melibatkan kontak langsung dengan mata dan kulit, yang merupakan bagian tubuh yang sensitif. Namun, dalam praktiknya, efektivitas perlindungan ini sangat bergantung pada kepatuhan pelaku usaha terhadap standar yang ditetapkan. Beberapa tantangan yang dihadapi, antara lain:

- a. Kurangnya pengawasan oleh otoritas terkait terhadap penyedia jasa kecantikan informal atau yang tidak terdaftar secara resmi.
- b. Standar keamanan yang berbeda-beda di antara pelaku usaha, di mana tidak semua penyedia jasa menggunakan bahan berkualitas atau mengikuti prosedur pemasangan yang aman.

² Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4.1 (2016): 53-61.

- c. Minimnya pemahaman konsumen tentang hak-hak mereka, sehingga banyak yang tidak melaporkan pelanggaran atau tidak menyadari risiko yang ada.
2. Kewajiban Pelaku Usaha dan Pertanggungjawaban

UU Perlindungan Konsumen secara tegas mengatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar dan jujur kepada konsumen.³ Dalam konteks pemasangan *eyelash extension*, ini berarti pelaku usaha harus memberikan informasi terkait bahan yang digunakan, teknik pemasangan, dan potensi risiko kesehatan yang mungkin timbul. Pelanggaran terhadap kewajiban ini dapat berakibat pada pertanggungjawaban hukumpelaku usaha, termasuk kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan.

Namun, dalam praktiknya, tidak semua pelaku usaha menyadari atau mematuhi kewajiban ini. Beberapa pelaku usaha mungkin mengabaikan standar keselamatan demi mengurangi biaya operasional atau meningkatkan margin keuntungan. Misalnya, mereka bisa saja menggunakan bahan berkualitas rendah yang lebih murah atau mengabaikan prosedur kebersihan.

Selain itu, meskipun pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi jika terjadi kerugian,

³ Anggraini, Oktavia Eko, Windy Ratna Yulifa, and Aris Prio Agus Santoso. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Produk Dalam Hukum Bisnis." *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains dan Teknologi*. Vol. 1. 2020.

pelaksanaan ganti rugi sering kali terhambat oleh kurangnya penegakan hukum atau ketidakmampuan konsumen untuk menuntut hak mereka secara efektif.

3. Kesadaran dan Pendidikan Konsumen

Salah satu faktor penting yang sering diabaikan adalah kesadaran konsumen. Banyak konsumen jasa kecantikan, termasuk *eyelash extension*, mungkin tidak sepenuhnya memahami risiko kesehatan atau keamanan yang terlibat. Mereka juga mungkin tidak mengetahui hak-hak mereka di bawah UU Perlindungan Konsumen.

Kurangnya informasi yang tersedia bagi konsumen bisa membuat mereka rentan terhadap praktik yang tidak etis oleh pelaku usaha.⁴ Konsumen seringkali tergiur dengan harga murah atau promosi menarik tanpa memeriksa kredibilitas penyedia jasa atau kualitas produk yang digunakan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya edukasi lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dan bagaimana melindungi diri dari potensi bahaya.

4. Mekanisme Penyelesaian Sengketa

UU Perlindungan Konsumen menyediakan jalur penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pengadilan.⁵ Ini

⁴ Rayvind Onggianto, and Gatot P. Soemartono. "Pertanggung Jawaban Hukum Terhadap Ketidaksesuaian Informasi dalam Perjanjian Kredit oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan." *Ranah Research* 6.4 (2024): 976-989.

⁵ Arif Rahman. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang." *Jurnal Ilmu Hukum* 2.1 (2018): 21-42.

memberikan opsi yang memadai bagi konsumen yang mengalami kerugian untuk menuntut ganti rugi. Namun, dalam praktiknya, beberapa tantangan yang muncul adalah:

- a. Akses terbatas ke lembaga penyelesaian sengketa di beberapa daerah, terutama di daerah yang jauh dari pusat layanan hukum.
- b. Biaya dan waktu yang mungkin diperlukan untuk menyelesaikan sengketa di pengadilan sering kali menjadi penghalang bagi konsumen yang dirugikan untuk mengejar hak mereka.
- c. Kurangnya sosialisasi mengenai mekanisme penyelesaian sengketa, sehingga banyak konsumen tidak tahu ke mana harus melaporkan keluhan mereka.

5. Perbaiki Regulasi dan Implementasi

Untuk memperkuat perlindungan konsumen dalam layanan pemasangan *eyelash extension*, ada beberapa area yang perlu diperbaiki:

- a. Peningkatan pengawasan dan regulasi terhadap usaha jasa kecantikan. Hal ini bisa mencakup sertifikasi atau lisensi wajib bagi penyedia jasa kecantikan, sehingga hanya pelaku usaha yang memenuhi standar yang dapat beroperasi.
- b. Peningkatan standar keselamatan dalam penggunaan produk kecantikan yang melibatkan bagian tubuh sensitif, seperti mata. Ini termasuk

memastikan bahwa bahan yang digunakan dalam *eyelash extension* telah disetujui oleh otoritas kesehatan.

- c. Edukasi konsumen untuk memahami risiko, hak-hak mereka, serta cara menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha bila terjadi pelanggaran.

Meskipun secara teoretis UU Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan yang kuat bagi pengguna jasa pemasangan *eyelash extension*, implementasinya sering kali terkendala oleh minimnya pengawasan, ketidakpatuhan pelaku usaha, serta rendahnya kesadaran konsumen. Diperlukan sinergi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat untuk meningkatkan standar keamanan dan mengoptimalkan perlindungan hukum bagi konsumen.

B. Gambaran Umum Praktik *Eyelash Extention* di Salon YAS Beauty Purwodadi

A. Profil Salon YAS Beauty Purwodadi



Gambar 3 1 Salon YAS Beauty

Salon YAS Beauty Purwodadi berdiri pada tahun 2020 tepatnya pada tanggal 25 Januari 2020. Salon ini berada di Jl. Untung Suropati No. 94, Plendungan, Kuripan, Kec. Purwodadi, Kabupaten Grobogan. Sebelum membuka *YAS Beauty Salon*, MS selaku pemilik salon sering melakukan *treatment* di salon lain. Namun, melihat bisnis-bisnis *treatment* kecantikan semakin mudah berkembang, pemilik salon merasa bahwasanya bisnis salon kecantikan dianggap sangat menjanjikan dan terus berkembang. Melihat hal tersebut, MS memutuskan untuk membuka salon kecantikan.

Awalnya, *YAS Beauty Salon* ini berdiri sendiri dan belum memiliki karyawan, namun dengan berjalannya waktu *YAS Beauty Salon* memiliki pelanggan yang semakin hari semakin bertambah banyak dan memutuskan untuk mencari pegawai untuk membantu melayani konsumen.

Adapun tujuan dari berdirinya *YAS Beauty Salon* untuk memberikan pelayanan kecantikan khususnya untuk *eyelash extention*, *nails art* dan *brow treatment* dengan memprioritaskan kepuasan pelanggan, memperbaiki kualitas layanan secara konsisten dengan menggunakan produk-produk yang aman dan berkualitas tinggi dalam setiap perawatan dan pelayanan.

Kurang lebih, dalam sehari *YAS Beauty Tretament* dapat menerima 15 (lima belas) orang customer. Di daerah Purwodadi sendiri, *YAS Beauty Salon* termasuk salon yang cukup ramai dengan keuntungan bersih setiap bulan adalah Rp 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah). Dalam menawarkan jasanya, *salon YAS Beauty* memberikan berbagai macam promo bagi pelanggan yaitu promo pemberian layanan perawatan tanpa biaya, serta berupaya memberikan nilai tambah yang bermanfaat bagi pelanggan. khususnya bagi para konsumen di daerah Purwodadi dengan memberikan harga yang relatif murah namun bisa dijangkau karena rata-rata konsumen di salon *YAS Beauty* berusia 18-25 tahun.

B. Keadaan Wilayah Obyek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Grobogan, tepatnya di Desa Kuripan, Purwodadi. Kecamatan Purwodadi. Kecamatan Purwodadi sendiri merupakan pusat pemerintahan Kabupaten Grobogan, yang juga berfungsi sebagai perekonomian, dan kota utama di daerah tersebut. Terletak di jalur lalu lintas alternatif dari Semarang-Bojonegoro-Surabaya, Purwodadi berfungsi sebagai kota penghubung atau transit antara kota-kota di pantura seperti Kudus, Jepara, Pati, Rembang, dan Blora dengan Kota Solo atau Surakarta dan Yogyakarta.

Secara topografi, Kecamatan Purwodadi berada dalam lembah yang dikelilingi oleh dua pegunungan, yaitu Pegunungan Kendeng dan Pegunungan Kapur Selatan di selatan, serta Pegunungan Kapur Utara di

utara, dengan batasan Sungai Lusi di sisi timur dan utara kota, dengan koordinat $7^{\circ}5'0''\text{S } 110^{\circ}57'0''\text{E}$.⁶

Penelitian ini dilaksanakan di *Salon YAS Beauty* yang terletak di Kelurahan Kuripan, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten Grobogan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada observasi bahwa masyarakat di daerah tersebut menunjukkan minat yang tinggi terhadap produk dan layanan kecantikan, dengan berbagai kelompok usia. Selain itu, lokasi ini dipilih karena masyarakatnya dikenal sangat ramah dan menerima kehadiran salon dengan baik.

Sebagaimana yang dikatakan oleh pelanggan pada wawancara peneliti dengan para pelanggan, para pegawai dan pemilik di *Salon YAS Beauty* Purwodadi menyediakan jasa jasa pemasangan *eyelash extention*, *nails art*, *brow treatment*. Buka setiap hari mulai pukul 09.00-21.00 WIB.

Adapun macam-macam *eyelash extention* dan harga dari berbagai pilihan *eyelash extention* di *Salon YAS Beauty* Purwodadi ialah sebagai berikut:

a. *Natural Lash* 55.000

Natural eyelash merupakan pemasangan yang ingin meniru pola panjang alami bulu mata manusia sehingga dapat menghasilkan tampilan mata yang lebih bulat, halus dan ringan. Untuk pemasangan

⁶ [https://id.wikipedia.org/wiki/Purwodadi, Grobogan](https://id.wikipedia.org/wiki/Purwodadi,_Grobogan), diakses pada Sabtu, 27 Juli 2024 pukul 20:58 WIB.

Natural eyelash sendiri dipatok dengan harga Rp 55.000,-.

b. *Natural Lash Premium 75.000*

Natural Lash Premium merupakan pemasangan yang ingin meniru pola panjang alami bulu mata manusia sehingga dapat menghasilkan tampilan mata yang lebih bulat, halus dan ringan. Perbedaannya dengan *Natural Lash*, untuk bahan yang digunakan lebih premium dengan hasil yang lebih tampak natural. Untuk pemasangan *Natural eyelash* sendiri dipatok dengan harga Rp 75.000,-.

c. *Double Lash 85.000*

Double Lash merupakan perawatan yang membantu untuk memanjangkan dan menebalkan bulu mata, sehingga bulu mata akan lebih penuh dan lebih halus. Dalam pemasangannya, *Salon YAS Beauty Purwodadi* mematok harga *Double Lash* sebesar Rp 85.000,-.

d. *Volume Lash Premium 105.000*

Volume Lash Premium merupakan teknik yang dapat memberikan tampilan pada bulu mata menjadi lebih bervolume, dan dapat memberikan tampilan yang tampak lebih mewah sekaligus elegan pada bulu mata. Dalam pemasangannya, *Salon YAS Beauty Purwodadi* mematok harga *Volume Lash Premium* Rp 105.000,-.

e. *Whipsy Lash 80.000*

Whipsy Lash merupakan tipe *eyelash* yang memiliki jenis helaian bulu yang tidak rata atau Panjang pendek yang bervariasi. Sehingga menghasilkan bulu mata yang mirip seperti mata anime. Dalam pemasangannya, salon YAS Beauty Purwodadi mematok harga *Natural eyelash* Rp 80.000,-.

f. *YY Lash 85.000*

YY Lashes merupakan *eyelash extention* yang menggunakan bulu mata menyerupai huruf Y per helainya. Setelah menggunakan *YY Lash* mata akan terlihat lebih hidup, penuh namun natural, dengan pemasangan yang tidak menggumpal. Dalam pemasangannya, *Salon YAS Beauty* Purwodadi mematok harga *Natural eyelash* Rp 85.000,-.

g. *Lash Lift*

Lash lift adalah prosedur yang dirancang untuk memberikan efek melengkung pada bulu mata alami dan terlihat lebih tebal. Dengan penggunaan metode tersebut, bulu mata akan terlihat seperti menggunakan maskara setiap saat. Biasanya untuk *Lash Lift* sendiri terdapat dua teknik yang digunakan dalam *Salon YAS Beauty* Purwodadi, yaitu keratin atau Yumi dan *Length-volume-lift* (LVL). Dalam pemasangannya, *Salon YAS Beauty* Purwodadi mematok harga *Natural eyelash* Rp 60.000,-.

h. *Remove*

Untuk *Remove* bulu mata sendiri, *Salon YAS Beauty* mematok harga dari Rp 20.000,- sampai dengan Rp 40.000,- tergantung dari seberapa sulit prosesnya.

Adapun ketahanan dari *eyelash* sendiri bisa bertahan 1 sampai dengan 2 bulan tergantung perawatan dari konsumen sendiri. Jika konsumen sembarangan dalam merawat *eyelash extention* maka ketahanan *eyelash* hanya bisa bertahan 1 minggu saja.⁷

Sebagaimana yang dikatakan oleh DN selaku konsumen *YAS Beauty salon* yang berusia 23 tahun bahwa, Sejak Mei 2024, saya mulai menggunakan *eyelash extension* agar lebih praktis saat berdandan, karena tidak perlu lagi memakai maskara, sehingga bisa menghemat waktu saat merias wajah. Saya memilih melakukan tanam bulu mata di *YAS Beauty Salon* karena dekat dengan tempat tinggal dan baik dalam pengerjaannya. Namun, disisi lain saya merasakan mata perih ketika saat menempelkan *eyelash* dan sering berair sehingga dari pelaku usaha sendiri memberikan angin dengan menggunakan kipas *portable*. Pengalaman saya pada saat penggunaan *eyelash* pernah mengalami kerontokan sedikit demi sedikit bahkan beberapa helai bulu mata asli ikut rontok dan berlangsung kurang lebih satu bulan, padahal

⁷ Hasil wawancara dengan Mayas, pemilik *YAS Beauty* sekaligus yang menangani langsung konsumen disana tanpa ada karyawan, pada tanggal 25 Juni 2024 pukul 10:15 WIB.

dari pelaku usaha mengatakan bahwa *eyelash extension* pada salon tersebut dapat bertahan hingga 3 bulan, tentunya saya tidak dapat melakukan pengajuan ganti kerugian dikarenakan garansi hanya diberikan selama 3 hari⁸

Dikatakan oleh S, konsumen *YAS Beauty Salon*, 18 tahun, bahwa, Saya melakukan *eyelash extention* sejak awal tahun 2023, alasan saya ingin memasangnya karena ingin terlihat lebih menarik serta menjadi tidak perlu memakai maskara setiap saat, sejak memasang *eyelash extention* menambah kepercayaan diri karena bulu mata terlihat lebih bervolume dan lentik⁹. Untuk pengalaman selama penggunaan saya pernah mengalami rasa gatal dan beberapa helai bulu mata rontok dan ketika komplain oleh pelaku usaha mengatakan hal tersebut terjadi karena konsumen kurang menjaga kebersihan pada bulu mata sehingga perlu dilakukan *retouch* namun diharuskan membayar karena kerusakan diluar masa garansi.

Dikatakan oleh N, konsumen *Yas Beauty Salon*, 21 tahun, saya memasang eyelash sejak 2019 lebih tepatnya sebelum pelaku usaha membuka salon dan praktiknya dirumah, saya sangat tertarik menggunakan *eyelash extension* karena terlihat lebih cantik dan percaya diri. Pada saat pemasangan memang terasa perih di mata dan

⁸ Hasil wawancara dengan DN, Konsumen Salon YAS Beauty, pada tanggal 27 Juni 2024 pukul 20.10 WIB.

⁹ Hasil wawancara dengan saudari S, Konsumen Salon Yas Beauty, pada tanggal 23 Juli 2024 pukul 19.57 WIB

berair namun hal tersebut dianggap wajar oleh pelaku usaha karena mungkin suatu efek samping yang ditimbulkan. Untuk bahan yang digunakan saya tidak mengetahuinya tetapi terkadang bulu mata terasa gatal dan berlangsung kurang lebih 1 bulan setelah pemasangan.

Dikatakan oleh B, konsumen *Yas Beauty Salon*, 25 tahun, saya memasang eyelash sejak tahun 2020 tepatnya pada saat salon ini pertama kali dibuka (*Grand Opening*), saya mencoba melakukan pemasangan *eyelash extension* karena berpikir akan terlihat lebih cantik dan memilih memasang di salon tersebut karena terdapat banyak promo serta harga jasa yang ditawarkan sangat terjangkau, ditambah dengan ownernya sangat ramah yang menjadi nilai lebih dibandingkan dengan salon-salon lain. Mengalami rasa gatal, kemerahan, dan berair menurut saya menjadi suatu resiko dari pemasangan tersebut karena yang namanya bulu mata palsu mungkin bisa menyebabkan hal serupa karena saya sendiri tidak memperhatikan dampak dan bahan yang digunakan.

Dikatakan oleh A, konsumen *Yas Beauty Salon*, 22 tahun, *eyelash extension* menjadi suatu keharusan bagi saya karena tidak hanya membuat bulu mata terlihat lentik tetapi juga menambah kecantikan dan percaya diri oleh karenanya, harga jasa yang terjangkau menjadi solusi utamanya namun kekurangannya terdapat pada penyampaian keluhan yang direspon dengan tidak baik atau selalu dianggap wajar.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, ekstensi bulu mata merupakan opsi yang praktis bagi mereka yang tidak punya banyak waktu untuk berdandan tetapi tetap ingin tampil menarik. *Eyelash extention* dapat bertahan selama 2-4 minggu tergantung kualitas lem dan penggunaan bagi konsumennya. Pada *YAS Beauty Salon* ini, rata-rata konsumen hanya menggunakan *eyelash extention* untuk mempercantik diri mereka, dan tidak memperdulikan dampaknya. Mereka melakukan *eyelash extention* membuat percaya diri dan merasa senang karena bulu mata yang terjaga kelentikannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, ditemukan bahwa beberapa konsumen mengalami iritasi mata akibat penggunaan lem yang mengandung bahan kimia. Iritasi ini menyebabkan mata terasa gatal, perih, merah, dan mengalami ketidaknyamanan lainnya. Dalam ungkapan yang dilakukan oleh konsumen, maka pelaku usaha tidak menjalankan kewajiban dalam menjalankan sebuah usaha. Pemilik salon tidak bertanggung jawab secara penuh atas keluhan para pelanggan yang seringkali kali dikeluhkan tapi tidak berani berkomentar karena sudah mengetahui konsekuensi dari pemasangan *Eyelash Extension* tersebut.

C. Pelaksanaan *Eyelash Extention* di *YAS Beauty Salon Purwodadi*

1. Bahan dan Alat (*Eyelash Extention*)
 - a. Bulu mata berbahan rambut manusia, sintesis, dan bulu angsa. Tipe bulu mata yaitu J (lurus), tipe B

- (alami) dan tipe C (lentik) dengan ketebalan bulu mata 0.10 MM, panjang 8 MM sampai 12 MM.¹⁰
- b. Lem untuk bulu mata berfungsi sebagai perekat yang menempelkan bulu mata palsu ke kelopak mata. *Cleanser* berfungsi untuk menghapus lem dengan cepat, sedangkan kipas (*blower*) membantu mempercepat pengeringan lem agar bulu mata palsu lebih cepat melekat. Primer digunakan untuk memperkuat daya rekat lem terhadap bulu mata palsu.
 - c. Tisu pembersih untuk membersihkan kotoran yang berada di area mata.
 - d. Pelindung mata (*Eye patch*) untuk menjaga agar bulu mata bawah tidak bersentuhan dengan bulu mata atas. Pinset digunakan untuk memasang dan memisahkan bulu mata, sementara kuas berguna untuk merapikan bulu mata.
2. Cara pelaksanaan *Eyelash Extention* di YAS Beauty Salon Purwodadi

Kata “*extension*” berasal dari bahasa Inggris yang berarti perpanjangan, tambahan, atau sambungan. Sesuai dengan istilahnya, *Eyelash Extension* mengacu pada proses penambahan atau penyambungan bulu mata. Dalam proses ini, bulu mata yang digunakan adalah bulu mata palsu atau buatan, bukan bulu mata asli. Setiap helai bulu mata buatan akan ditempelkan satu per satu pada bulu mata asli menggunakan perekat khusus.

¹⁰ *Ibid*

Hasilnya adalah bulu mata yang tampak lebih alami dan lentik. Proses pemasangan biasanya memerlukan waktu 1-2 jam untuk mencapai hasil yang optimal.¹¹ Sesuai dengan penjelasan dari pemilik salon bahwasanya pemasangan *eyelash extention* memiliki tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. Sebelum melakukan pemasangan, pemilik salon dan konsumen akan mencuci tangan dan menggunakan masker supaya *steril* saat proses pemasangannya.
- b. Mata konsumen akan ditutup dan dibersihkan menggunakan pembersih wajah agar saat pemasangan tidak ada bekas debu-debu yang menempel.
- c. Setelah itu, mata konsumen akan dipakaikan isolatip yang khusus digunakan untuk mata (*eyetape*) dalam 3 (tiga) sisi yaitu bagian kanan, tengah, dan kiri supaya ketika konsumen membuka mata tidak ada lem yang menempel ke bulu mata bagian bawah.
- d. Langkah terakhir, mata konsumen akan dipasangkan helai per helai *eyeleash* yang sudah dipilih oleh konsumen sebelumnya menggunakan *vincent* dengan lem khusus yaitu menggunakan lem *Lady Glue* sampai proses pemasangan tersebut selesai.

¹¹ Citra Unggulia, Lepni. 2018. "Tinjauan Hukum Islam Tentang Sistem Pengupahan Tanam Bulu Mata (Eyelashing) (Studi Kasus di Anaya Salon)". *Skripsi*, UIN Intan Lampung, 62.

Menurut penjelasan pemilik salon, pemasangan *eyelash extention* akan kering dalam hitungan detik, selain itu pemilik salon juga menyatakan bahwasanya untuk memaksimalkan lem *extention* untuk pengeringannya membutuhkan waktu 5 jam, dan dalam 5 jam dipastikan bahwa area mata tidak boleh terkena air. Bagi konsumen yang memakai kacamata sehari-harinya disarankan untuk memakai *varian* yang disesuaikan dengan kacamata tersebut agar tidak terkena bulu mata saat pemakaian kacamata.

C. Bahaya pemasangan *Eyelash Extention*

Setiap kecantikan pasti membutuhkan pengorbanan, begitu pula pada pemasangan *Eyelash Extention*. Bahaya yang dapat timbul dari penggunaan *Eyelash Extension* meliputi iritasi dan reaksi alergi akibat bahan kimia pada perekat yang digunakan. Jika bahan kimia tersebut mengenai kulit sensitif, dapat menyebabkan alergi seperti ruam merah pada kelopak mata, kemerahan pada mata, atau bahkan benjolan berisi cairan di seluruh wajah, serta cedera mata.

Efek samping lainnya termasuk kerontokan bulu mata asli karena beban tambahan dari *extension*, atau akibat sering mengucek mata karena ketidaknyamanan. Pengguna juga perlu memperhatikan larangan

penggunaan *makeup remover* berbahan minyak, produk rias mata *waterproof*, serta kehati-hatian saat mencuci wajah dan tidur dengan wajah menghadap bantal.

Berdasarkan wawancara dengan pemilik Salon YAS *Beauty*, masalah umum selama pemasangan termasuk mata yang berair dan bergetar. Kesimpulannya, meski *Eyelash Extension* dapat membuat bulu mata tampak lebih cantik dan menarik, terdapat berbagai risiko kesehatan yang perlu diperhatikan, termasuk potensi alergi dan bahkan kebutaan.

D. Proses Transaksi dan Perlindungan dalam YAS *Beauty* Salon

Pemasangan ekstensi bulu mata tidak selalu memberikan hasil positif bagi semua penggunanya, dan bisa juga menimbulkan dampak negatif yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, penting untuk ada jaminan yang melindungi konsumen. Dalam transaksi di *Salon YAS Beauty*, tidak ada penyebutan jaminan yang diterima konsumen saat melakukan pemasangan ekstensi bulu mata. Salon hanya menawarkan dan menjelaskan produk yang tersedia tanpa memberikan rincian tentang jaminan yang menyertainya. Namun, jika ada keluhan dari konsumen setelah pemasangan, salon tetap akan mendengarkan dan menangani masalah tersebut. Dengan adanya garansi selama 3 hari setelah pemasangan, salon akan menerima segala bentuk keluhan dari pelanggan. Prinsip *Salon YAS Beauty* Purwodadi adalah

“Konsumen nomor satu”, sehingga kenyamanan dan kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama.

Meskipun jaminan tidak disebutkan di awal, perlindungan konsumen tetap ada di *Salon YAS Beauty* Purwodadi sebagai bagian dari kewajiban mereka sebagai pelaku usaha. Bentuk perlindungan ini beragam sesuai dengan masalah atau keluhan yang dihadapi pelanggan. Berikut adalah beberapa bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh *Salon YAS Beauty* Purwodadi:

1. Garansi

Setelah pemasangan *eyelash extension*, pihak salon akan memberitahukan kepada konsumen tentang garansi yang berlaku selama 3 (tiga) hari pasca transaksi. Garansi ini mencakup semua keluhan yang mungkin timbul, seperti bulu mata palsu yang rontok, pemasangan yang tidak sesuai, atau ketidaknyamanan lainnya.

2. Ganti Rugi

Ganti rugi diberikan kepada konsumen yang mengalami masalah serius pada mata setelah menggunakan *eyelash extension*, seperti pembengkakan atau kebutaan. Untuk mendapatkan ganti rugi, konsumen harus membuktikan bahwa masalah tersebut disebabkan oleh penggunaan produk di *Salon YAS Beauty* dalam jangka waktu 3 (tiga) hari. Jika lebih dari 3 (tiga) hari, kemungkinan masalah tersebut disebabkan oleh faktor lain, seperti perawatan yang tidak sesuai prosedur salon. Ganti rugi berupa pengembalian uang sebesar 50% akan

diberikan jika terbukti bahwa pemasangan *eyelash extension* adalah penyebabnya. Tanpa bukti, salon tidak akan bertanggung jawab.

3. Pemasangan Ulang (*Retouch*)

Konsumen yang mengalami bulu mata palsu rontok atau pemasangan yang tidak pas berhak mendapatkan pemasangan ulang atau *retouch* secara gratis jika masih dalam masa garansi. Setelah masa garansi berakhir, biaya *retouch* akan dikenakan sesuai dengan jenis *eyelash extension* yang digunakan.

Banyak konsumen melaporkan rasa pedih di mata setelah pemasangan *eyelash extension*. Peneliti juga mengamati bahwa saat pemasangan, konsumen sering mengeluarkan air mata hingga matanya menjadi merah. Menurut Ibu MS, pemilik *Salon YAS Beauty*, hal ini dianggap wajar karena lem yang digunakan mengandung asam yang dapat menyebabkan rasa pedih jika terkena mata. Pedih tersebut biasanya hanya berlangsung beberapa menit. Untuk mengatasi masalah ini, salon akan memberikan angin menggunakan kipas kecil hingga rasa pedih menghilang.

BAB IV

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DAN
TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA ATAS
KERUGIAN KARENA JASA PEMASANGAN
*EYELASH EXTENSION***

A. Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pemasangan *Eyelash Extention*

Dalam kegiatan transaksi jasa pemasangan *eyelash extension*, kunci pokok yang harus selalu diperhatikan bahwa antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan kedua pihak yang saling membutuhkan. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan adanya kegiatan penggunaan jasa yang tidak akan ada artinya apabila tidak ada konsumen yang menggunakan jasa tersebut secara aman dan memuaskan, dengan adanya penilaian yang demikian dari konsumen maka dapat dijadikan sebagai keuntungan yang didapatkan oleh pelaku usaha.

Untuk mengetahui gambaran yang lebih lengkap terhadap perlindungan konsumen, penulis melakukan wawancara kepada konsumen yang pernah menggunakan jasa pemasangan *eyelash extension* tersebut, konsumen mengatakan bahwa mereka menggunakan jasa pemasangan di *Yas Beauty* karena ingin menjadikan bulu mata terlihat tebal dan lentik. Rata-rata mereka mengaku menggunakan jasa tersebut karena harganya yang relatif murah, sering

memberikan promo serta terdapat beberapa model *eyelash extension* yang ditawarkan. Menurut penulis, alasan tersebut memang logis karena di zaman sekarang kaum perempuan berlomba-lomba untuk mempercantik diri dan tidak hentinya mencari layanan kecantikan yang menawarkan dengan harga relatif murah.

Selanjutnya dari hasil penelitian wawancara yang dilakukan kepada 5 orang konsumen pengguna jasa pemasangan *eyelash extension*, diantaranya merasa kecewa dan seolah dirugikan karena setelah pemakaian kurang lebih 1 bulan mengalami rasa gatal, kemerahan, berair, dan bulu mata rontok. Konsumen yang mengalami kerugian tersebut sebagian tidak melakukan apa-apa ataupun menuntut haknya yang dilanggar pelaku usaha karena mereka mengakui kurang mengetahui mengenai bahan-bahan yang digunakan dalam pemasangan *eyelash extension* dan menganggap rumit apabila melakukan protes kepada pelaku usaha. Banyak dari mereka yang kurang mengetahui adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹

Dari uraian fakta-fakta lapangan yang ditemukan dan di observasi oleh penulis dengan melakukan wawancara dengan beberapa pihak dan pencantuman gambar praktik *eyelash extension*, hal ini membuktikan masih terdapat pelanggaran dan pengabaian hak-hak konsumen dengan tidak memberikan informasi yang jelas dan jujur mengenai produk atau bahan

¹ Wawancara dengan konsumen pengguna jasa pemasangan *eyelash extension* pada Salon Yas Beauty Purwodadi

yang digunakan, tidak memenuhi hak konsumen berupa keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam penggunaan barang/jasa, serta tidak memberikan garansi sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana garansi diberikan dalam waktu 7 hari setelah melakukan transaksi. Dengan adanya hal tersebut tentunya akan menimbulkan kerugian bagi konsumen dimana pelaku usaha akan memperoleh keuntungan pribadi yang dilakukan dengan cara bertentangan dengan hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Perlindungan konsumen saat ini menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diharapkan dapat mengatasi berbagai masalah terkait hak-hak konsumen. Contohnya, dalam pelayanan pemasangan *eyelash extension* di *Salon YAS Beauty PWD*, menurut UU No 8 Tahun 1999, khususnya Pasal 4 dan Pasal 7, Pasal 4 menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam penggunaan barang dan/atau jasa

Hal ini terkait dengan Pasal 7 huruf (d) yang menetapkan kewajiban pelaku usaha untuk memastikan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan standar yang berlaku. Di *YAS Beauty Salon Purwodadi*, sebelum melakukan pemasangan *eyelash extension*, salon sudah memberikan jaminan mengenai keamanan dan

keselamatan kepada konsumen serta menjelaskan bentuk kompensasi jika konsumen merasa dirugikan.

2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan

Di *YAS Beauty Salon*, sebelum pemasangan *eyelash extension*, konsumen diberikan pilihan mengenai berbagai jenis *eyelash extension* dengan berbagai ketebalan dan panjang, memungkinkan mereka untuk memilih sesuai dengan keinginan dan anggaran mereka.

3. Hak atas informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

Hal ini selaras dengan Pasal 7 huruf (b) tentang kewajiban pelaku usaha. Namun, *YAS Beauty Salon* tidak memberikan informasi yang cukup detail tentang bahan-bahan yang digunakan dalam pemasangan *eyelash extension*.

4. Hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan mengenai barang dan/atau jasa yang digunakan

Jika konsumen merasa tidak nyaman setelah pemasangan *eyelash extension*, salon siap menerima keluhan, tetapi jika keluhan terjadi setelah masa garansi, salon tidak akan bertanggung jawab atas risiko yang timbul setelah pemasangan.

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara wajar

Berdasarkan penelitian dan wawancara, banyak konsumen tidak memperhatikan perlindungan hukum untuk penyelesaian sengketa dan sering kali memilih untuk mengatasi masalah sendiri tanpa menuntut tanggung jawab dari salon.

6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen

Sebagian besar konsumen tidak mengetahui adanya undang-undang perlindungan konsumen karena kurangnya pengetahuan dan tidak adanya sosialisasi mengenai undang-undang tersebut.

7. Hak untuk diperlakukan secara adil, jujur, dan tanpa diskriminasi

Sesuai dengan Pasal 7 huruf (c) tentang kewajiban pelaku usaha untuk melayani semua konsumen dengan ramah tanpa diskriminasi.

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian

Hal ini sejalan dengan Pasal 7 huruf (h) dan (g) mengenai kewajiban pelaku usaha. *YAS Beauty Salon* memberikan garansi setelah pemasangan kepada konsumen.

9. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya

Hingga saat ini, tidak ada peraturan perundang-undangan khusus mengenai pemasangan *eyelash*

extension, sehingga transaksi dilakukan sesuai dengan pengetahuan pihak salon.²

Pasal 7 menetapkan kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

1. Melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik.
2. Menyediakan informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa, serta menjelaskan cara penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
3. Melayani konsumen secara adil, jujur, dan non-diskriminatif.
4. Menjamin kualitas barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan sesuai dengan standar mutu yang berlaku.
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji barang dan/atau jasa.
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa.
7. Memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.³

Pasal 4 huruf (c) mengatur mengenai hak konsumen untuk menerima informasi yang akurat dan transparan tentang

² Yusuf Shofie, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Citra Adhya Bakti, 2018), hal. 7

³ *Ibid.*, hal. 9-10

kondisi serta jaminan atas barang dan jasa. Artinya, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada konsumen, dan ini merupakan hak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Dengan demikian, pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 4 huruf (c).

Pasal 4 huruf (d) menyatakan bahwa konsumen berhak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan mengenai barang atau jasa yang mereka gunakan. Setiap konsumen berhak mendapatkan jaminan terhadap produk *eyelash extension* yang digunakan, termasuk saat mereka mengalami masalah atau mengajukan keluhan. Oleh karena itu, pelaku usaha wajib menyediakan layanan konsumen yang mampu menanggapi keluhan tersebut, agar hak-hak konsumen dapat terpenuhi.

Pasal 4 huruf (e) mengatur hak untuk mendapatkan kompensasi atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan atau tidak memenuhi standar yang seharusnya. Dalam kasus pembelian ekstensi bulu mata, biasanya ada janji atau iming-iming agar konsumen membeli produk tersebut dengan harapan tampil lebih cantik. Produk yang ditawarkan seharusnya resmi dan tidak menimbulkan efek samping. Namun, jika konsumen merasakan reaksi buruk seperti iritasi mata setelah penggunaan, Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen, baik dalam bentuk materiil maupun non-materiil.

Sesuai dengan fakta yang ditemukan dilapangan bahwa konsumen belum sepenuhnya mendapatkan haknya dan terdapat itikad tidak baik dari pelaku usaha yang dengan sengaja tidak memberikan informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang/jasa, tidak memenuhi hak konsumen mengenai keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam penggunaan barang/jasa serta mengabaikan hak-hak konsumen terkait penyampaian pendapat dan keluhan yang dibatasi dengan masa garansi hanya dalam waktu 3 hari.

Regulasi dalam perlindungan konsumen sebenarnya telah menjamin hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, bentuk dari perlindungan konsumen tersebut yaitu berupa perlindungan preventif dan perlindungan represif. Perlindungan preventif merupakan bentuk pencegahan yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan mencegah terjadinya suatu pelanggaran. Dalam kasus perlindungan konsumen pengguna jasa pemasangan *eyelash extension* ini memiliki perlindungan preventif yang dimana aturan terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen meliputi hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Sedangkan bentuk perlindungan represif berupa pemberian sanksi bagi pelaku usaha yang tidak jujur dan merugikan konsumen diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen.

Dalam dunia bisnis, perlu ada keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.⁴ Ini penting karena sering kali masyarakat tidak menyadari hak-hak mereka sebagai konsumen. Ketika perlindungan hukum terhadap konsumen tidak memadai, pelaku usaha mungkin melihat kesempatan untuk berbuat curang, misalnya dengan menawarkan pemasangan *eyelash* dengan harga murah tanpa memperhatikan hak-hak konsumen, yang dapat berdampak negatif pada kesehatan konsumen.

B. Bentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna *Eyelash Extention*

Perlindungan konsumen saat ini sangat penting dan harus menjadi perhatian utama. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diharapkan berbagai masalah yang ada dapat diatasi. Dalam Undang-Undang tersebut, Pasal 1 angka 1 menyatakan bahwa: *“Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”* Berdasarkan ketentuan ini, Konsumen dijamin memiliki perlindungan hukum yang memastikan hak-hak mereka terlindungi.

Menurut peraturan yang berlaku di Indonesia mengenai perlindungan konsumen, yaitu Pasal 4 UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap orang berhak atas kesehatan.

⁴ Aulian Muthiah, *Hukum perlindungan konsumen dimensi hukum positif dan ekonomi syariah*, (PT Pusaka Baru, Yogyakarta, 2018), hal. 15

Dengan demikian, jika konsumen yang menggunakan jasa pemasangan *eyelash extension* mengalami kerugian akibat pemasangan yang tidak sesuai atau produk *eyelash extension* itu sendiri yang berdampak pada kesehatan, mereka berhak untuk menuntut hak-haknya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Ada beberapa jenis tanggung jawab dalam hukum, yaitu:

1. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)
2. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).⁵
3. Kesehatan (*liability based on fault*)
4. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)
5. Praduga selalu tidak bertanggungjawab (*presumption of nonliability*)

Salah satu bentuk tanggung jawab yang harus dimiliki oleh pelaku usaha adalah prinsip tanggung jawab mutlak. Berdasarkan prinsip ini, hukum perlindungan konsumen berfungsi untuk memastikan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat jasa pemasangan *eyelash extension* di salon-salon. Hubungan hukum antara penyedia jasa dan konsumen bersifat berkelanjutan, karena kedua pihak saling bergantung: penyedia jasa memerlukan konsumen untuk kelangsungan usahanya, sementara konsumen membutuhkan layanan tersebut untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan adanya

⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (PT Grasindo, Jakarta, 2004), h.74

prinsip tanggung jawab mutlak, diharapkan tidak ada pelaku usaha yang berbuat curang atau sembarangan dalam layanan pemasangan *eyelash extension* yang dapat merugikan konsumen.

Berdasarkan wawancara dengan *Salon YAS Beauty PW*, mereka melakukan langkah-langkah berikut untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat pemasangan *eyelash extension*:

1. Memberikan kompensasi kepada korban yang mengalami kerugian dari pemasangan *eyelash extension* dengan mengembalikan biaya dan menyediakan perawatan kesehatan untuk mengatasi dampak negatif yang timbul dari kelalaian pelaku usaha, asalkan struktur pembayaran dari salon masih tersedia.
2. *YAS Beauty PW* juga menyediakan layanan pengaduan konsumen melalui WA dan Instagram dalam menanggapi keluhan konsumen sebagai hak konsumen yang sudah sesuai dengan UUPK.
3. *YAS Beauty PW* memberikan layanan *retouch* bagi konsumen yang mengalami bulu mata palsu yang rontok atau pemasangan yang tidak pas sehingga menggantung di mata secara gratis apabila masih dalam masa garansi.
4. Menginformasikan dengan jelas terkait produk *eyelash extension* beserta kelebihan dan kekurangan produk sebelum melaksanakan pemasangan agar konsumen dapat mengetahui dan mempertimbangkan memakai produk yang mana.

5. Memberikan edukasi terkait dengan cara perawatan bulu mata palsu setelah melakukan *eyelash extention*.

Dalam penerapan tanggung jawab mutlak, terdapat variasi terkait dengan tanggung jawab risiko, yaitu kewajiban untuk mengganti kerugian yang dibebankan kepada pihak yang menyebabkan kerugian, dengan syarat ada bukti dari penerima jasa. Untuk memastikan kepastian hukum dan keadilan bagi pelaku usaha dan konsumen, penyelesaian kerugian akibat tindakan pelaku usaha bisa dilakukan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya, yang tercantum dalam Pasal 19 Ayat (1) UUPK No. 8 Tahun 1999.⁶

1. Pelaku usaha wajib untuk memberikan kompensasi atas kerusakan, kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan barang dan/atau jasa yang mereka produksi atau jual.
2. Kompensasi yang disinggung dalam poin (1) bisa berupa penggantian barang dan/atau jasa yang serupa atau memiliki nilai yang setara, pengembalian uang, atau perawatan kesehatan serta pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

⁶ Desak Ayu Lila Astuti, 2018, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian", *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, Vol.01, No.10 h. 11.

3. Kompensasi harus diberikan dalam jangka 7 (tujuh) hari seusai tanggal pembelian.
4. Pemberian kompensasi seperti yang diuraikan pada poin (1) dan (2) tidak menutup kemungkinan diajukannya tuntutan pidana jika terdapat bukti tambahan yang menunjukkan adanya unsur kesalahan.
5. Jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan berasal dari konsumen, maka ketentuan pada poin (1) dan (2) tidak diberlakukan.

Dalam situasi seperti ini, pelaku usaha harus memberikan ganti rugi dan bertanggung jawab kepada konsumen sesuai dengan kerugian yang dialami akibat pemasangan *eyelash extension*. Ganti rugi adalah hak konsumen yang mengalami kerugian akibat kesalahan pelaku usaha. Dengan adanya kebijakan mengenai tanggung jawab pelaku usaha, mereka diwajibkan untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang ditimbulkan dari usaha tersebut, yang mencakup pengembalian uang dan perawatan kesehatan untuk kerugian akibat kelalaian dalam usaha, dalam waktu 7 hari setelah tanggal transaksi.

Dalam hal perawatan kesehatan, ketentuan mengenai hal ini diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Pasal tersebut menyatakan bahwa kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia untuk menjalani kehidupan dengan baik, dan Pelaku usaha berkewajiban untuk menanggung dan menyelesaikan setiap kerugian yang timbul. Jika pelaku usaha gagal memenuhi

kewajibannya untuk memberikan ganti rugi, maka mereka dapat dikenakan sanksi pidana sesuai dengan Pasal 60 UUPK, yang menyatakan bahwa badan penyelesaian sengketa konsumen memiliki wewenang untuk memberikan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. Sanksi administratif tersebut dapat berupa penetapan ganti rugi dengan batas maksimum sebesar Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Berdasarkan pembahasan mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa pemasangan eyelash extension maka disimpulkan belum terpenuhinya hak-hak yang dimiliki oleh konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas dan jujur mengenai bahan *eyelash extension* yang digunakan untuk memenuhi kewajibannya kepada konsumen dan wajib memenuhi segala aturan yang telah berlaku dan berkomitmen untuk memberikan hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen terhadap penggunaan barang/jasa.

Dalam menjalankan usahanya, pelaku usaha memiliki tanggung jawab penting sesuai dengan Pasal 15 UUPK. Mereka dilarang menggunakan metode yang dapat menimbulkan gangguan fisik atau psikis bagi pengguna layanan pemasangan *eyelash extension*. Jika konsumen mengalami kerugian akibat pemasangan tersebut, pemilik usaha wajib bertanggung jawab dan konsumen berhak

menuntut ganti rugi. Ganti rugi ini meliputi kerusakan fisik seperti kerontokan bulu mata dan rasa sakit akibat pemasangan, serta kerugian psikis lainnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan konsumen pengguna jasa pemasangan *eyelash extension* dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimana dengan undang-undang ini, konsumen dapat memperoleh dan mempertahankan hak-haknya seperti hak untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang/jasa, dan juga hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, jujur, dan sesuai atas barang/jasa dari layanan yang disediakan. Pengaturan mengenai hak-hak konsumen telah memberikan jaminan supaya hak tersebut dapat terpenuhi, namun dalam pelaksanaannya ditemukan pelaku usaha yang mengabaikan hak-hak konsumen tersebut. Selain itu kurangnya kesadaran dan inisiatif konsumen untuk mengupayakan akan hak-hak yang dimiliki seperti meminta ganti rugi secara perdata dan melaporkan secara pidana sehingga tidak ada tindak lanjut dalam kasus kerugian konsumen pengguna jasa pemasangan *eyelash extension*
2. Tanggung jawab pemilik usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pemasangan *eyelash extension* di *YAS Beauty Salon* Purwodadi belum

se penuhnya sejalan dengan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *YAS Beauty Salon* Purwodadi bertanggung jawab dengan cara memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang apabila masih dalam masa garansi yaitu selama 3 hari setelah transaksi dan dalam keadaan struk masih tersedia, menyediakan perawatan kesehatan apabila benar-benar fatal dan terbukti karena pemasangan *eyelash extension*, menawarkan layanan konsumen yang dapat menangani keluhan namun tidak diinformasikan kepada konsumen terkait hal ini, melakukan pemasangan ulang pada *eyelash* yang tidak nyaman, serta memperbaiki dan meningkatkan kualitas *eyelash extension* untuk memberikan pelayanan terbaik dan mengurangi risiko kerugian bagi konsumen.

B. Saran

1. Kepada Pelaku Usaha

Memberikan format tertulis kepada konsumen sebelum melakukan pemasangan *eyelash extention* yang berisikan garansi serta ketentuan dalam meng-klaim kerugian dan pelaku usaha juga harus memberikan informasi mengenai kondisi atau kandungan bahan yang digunakan dengan jelas, jujur, dan transparan.

2. Kepada konsumen

Lebih berhati-hati dalam memilih salon yang digunakan untuk *eyelash* dikarenakan berhubungan langsung dengan area *sensitive* tubuh yaitu mata, sehingga ditakutkan

bahan-bahan yang digunakan berbahaya. Menyimpan segala bentuk bukti transaksi agar menjadi bukti apabila mengalami kerugian.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aibak, Kutbuddin. (2017). *Membaca Otoritas dalam Hukum Islam*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Albert Rumokoy. Donald dan Frans Maramis. (2014). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ali Hasan, M. (2003). *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Assatar Fatullah Said, Abdullah. 1402. *Al-Muamalat Fi Al Isla Rabithah Al Islami*. Makkah: Idarah Al Kitab Al Islami.
- Asyhadie, Zaeni. (2013). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*
- Departemen Agama RI, (2010). *Al Qur'an dan Tajwid Terjemah*, Bandung: Cv Penerbit Diponegoro.
- Departemen Agama RI. (2015). *Al Qur'anul Karim Terjemahan dan Berwarna Tajwid*. Bandung: Cordoba Internasioanal-Indonesia.
- Djulaeka dan Devi Rahayu. (2019). *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*. Surabaya. Scopindo Media Pustaka.

- Effendi, Satrian dan M. Zein. (2005). *Ushul Fiqih*. Jakarta: Kencana.
- Faishal. (2014). *Riyadhus Shalihin dan Penjelarasannya*. Jakarta: Ummul Quran.
- Maleong, Lexi. (2005), *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Malik Kamal, Abu. (2014). *Fiqhus Sunnah Linnisa*. Sukoharjo: Pustaka Arafah. Masriani, Yulies Triana. 2013. *Pengantar Hukum Indonesia*. Cet. 8. Jakarta. Sinar Grafika.
- Mertokusumo, Sudikno. (2000). *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty.
- Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo. (2007). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Muhammad. (2014). *Halal dan Haram dalam Islam*. Jakarta: Ummul Qur'an.
- Muthiah, Aulian. (2018). *Hukum perlindungan konsumen dimensi hukum positif dan ekonomi syariah*. PT Pusaka Baru. Yogyakarta.
- Ridwan. (2003). *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: UII Pres Yogyakarta.
- Rohidin. (2016). *Buku Ajar Pengantar Hukum Islam*. Yogyakarta:

Lintang Rasi Aksara Books.

Rumokoy Donald Albert dan Frans Maramis. (2014). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta. Rajawali Pers.

Ruslan, Rosady. (2003). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sabiq, Sayyid. (2013). *Fiqih Sunnah Jilid 3*. Jakarta: Tinta Abadi Gemilang.

Shidarta. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. PT Grasindo. Jakarta.

Shofie, Yusuf. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti.

Soekanto, Soejono. (1984). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Ui Press.

Soeroso. (2013). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.

Subekti. (2002). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermedia.

Sudarsono, (1999). *Kamus Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiono. (2003). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2003), cetakan ke 22, hal. 145.

Sugiyono, Dendi. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta:

Pusat Bahasa.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syafei, Rachmat. (2001). *Fiqih Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia.

Triana Masriani, Yulies. (2013). *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.

UNDANG-UNDANG

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 mengenai Kesehatan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen.

SKRIPSI

Ade Rizal Yulita. 2020. “Usaha Jasa Pemasangan Eyelash Extension Perspektif Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam”

Arista Prasetya Rayidarusman. 2023. “Pandangan Tokoh Ulama Nahdlatul Ulama (Nu) Dan Muhammadiyah Ponorogo Terhadap Praktik Pemasangan *Eyelash Extension* (Tanam Bulu Mata)”

- Citra Unggulia, Lepni. 2018. “Tinjauan Hukum Islam Tentang Sistem Pengupahan Tanam Bulu Mata (Eyelashing) (Studi Kasus di Anaya Salon)”. *Skripsi*, UIN Intan Lampung.
- Heriyanto. 2011. “Jual Beli Rambut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di Salon Dianseno Beauty Treatment) Jln. Ambarsari no. 332 Sleman Yogyakarta”. *Skripsi*, UIN-Suka.
- Mustofa, Zaenal. 2017. “Pandangan-Pandangan Ulama NU Ponorogo Terhadap Hukum Islam dan Jasa Pemasangan Behel”. *Skripsi*, STAIN Diponegoro.
- Putri Permatasari. 2022. “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Eyelash Extension”.
- Rayidarusan Arista Prasetia. 2023. “Pandangan Tokoh Ulama Nahdlatul Ulama (Nu) Dan Muhammadiyah Ponorogo Terhadap Praktik Pemasangan Eyelash Extension (Tanam Bulu Mata)”. *Skripsi*, Hukum Ekonomi Syri’ah. IAIN Ponorogo.
- Trisha Salsabila Putri Untari. 2023. “Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Jasa Pemasangan *Eyelash Extension* menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam”
- Untari Trisha Salsabila Putri. 2023. “Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Jasa Pemasangan *Eyelash Extension* menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan

Hukum Islam, Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)".
Skripsi, UIN Raden Mas Said Surakarta.

Yulita, Ade Rizal. 2020. "Usaha Jasa Pemasangan Eyelash Extension Perspektif Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam. Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)". *Skripsi*, IAIN Surakarta.

ARTIKEL

Anggraini, Oktavia Eko, Windy Ratna Yulifa, and Aris Prio Agus Santoso. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Produk Dalam Hukum Bisnis". *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains dan Teknologi*. Vol. 1. 2020.

Astuti, Desak Ayu Lila. 2018. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian", *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, Vol.01, No.10.

Faizah, Nor. 2018. "Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Mengonsumsi Makanan dan Minuman Kemasan di Kota Semarang", *Journal Hukum Kesehatan*. Vol. 01, No.01.

Hakim, Shalsa Hastari Nur Rania, and Arleen Devita. "Penggunaan *Eyelash Extension* Meningkatkan Kejadian Blefaritis." *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 3.5

(2024): 144-151.

HS, Salim & Erlies Septiana Hurbani. 2014. "Penerapan Tepri Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi". Jakarta: Rajawali Pers.<http://mercubuana.ac.id>.

Nilamsari, Natalia. 2014. "Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif". *WACANA. Jurnal Ilmiah Komunikasi*. Vol 13 no 2.

Oktavian, Alex. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Layanan Grab Food Berdasarkan Pasal 4 Ayat 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Kewarganegaraan 7.2* (2023)

Onggianto, Rayvind, and Gatot P. Soemartono. "Pertanggung Jawaban Hukum Terhadap Ketidaksesuaian Informasi dalam Perjanjian Kredit oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan". *Ranah Research 6.4* (2024)

Qurratul'ain, Annisa, Hafidzatul Ilmi Kamila, and Siti Aisyah. "Fenomena Eyelash extension: Tinjauan Hukum Kesehatan dan Islam". *Mutiara: Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah 1.6* (2023): 214-226.

Rahman, Arif. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang". *Jurnal Ilmu Hukum 2.1* (2018)

Tampubolon, Wahyu Simon. “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4.1 (2016)

Weda, Ayu Nanda Putri dan Ni Komang Ratih Kumala Dewi. “Pertanggungjawaban Pemilik Usaha Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pemasangan *Eyelash Extension* di By Yuka Eyelash”. *Jurnal Hukum Mahasiswa*. Vol (4) nomor 1. Universitas Mahasaraswati Denpasar.

LAMPIRAN

Lampiran 1

PROSES PEMASANGAN EYELASH EXTENSION DAN ALAT BAHAN



Gambar 1 Proses Pemasangan Eyelash Extension

Lampiran 2

DAFTAR PERTANYAAN NARASUMBER

A. Saudari MS (Pelaku Usaha Pada Salon Yas Beauty Purwodadi)

1. Bagaimana latarbelakang atau sejarah berdirinya *Salon Yas Beauty*?
2. Menurut saudari apakah ada keunikan (ciri khas) dan perbedaan dari salon lain?
3. Adakah pelayanan lain di *Salon Yas Beauty* selain *Eyelash Extension*?
4. Alat dan bahan apa yang saudari gunakan untuk pemasangan *Eyelash Extension*?
5. Apakah ada kendala yang dialami ketika pemasangan berlangsung?
6. Apakah *Eyelash Extension* banyak diminati konsumen?
7. Berapa banyak konsumen pengguna *eyelash* di *Salon Yas Beauty* setiap harinya?
8. Model *Eyelash Extension* yang paling disukai konsumen?
9. Keunggulan setiap model *Eyelash Extension* apa saja?
10. Mengapa memberikan harga yang relatif murah dibandingkan salon lain? Dan apakah tidak rugi?
11. Rata-rata konsumennya di usia berapa?
12. Bagaimana perjanjian atau transaksi yang dilakukan? dan bagaimana tanggungjawab pelaku usaha apabila mendapati kerugian penggunaan *eyelash extension* yang dialami konsumen?
13. Apakah ada dampak penggunaan? dan apa ada *free* garansi yang diberikan kepada konsumen?
14. Berapa keuntungan yang didapat apabila diakumulasikan perbulan?
15. Apakah saudari mengetahui tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)?

B. Saudari DN (Sebagai Konsumen Pengguna *Eyelash Extension* di Salon Yas Beauty Purwodadi)

1. Sejak kapan saudara melakukan pemasangan *eyelash extension*?
2. Alasan saudara tertarik melakukan pemasangan *eyelash extension*?
3. Apakah saudara mengetahui bahan yang terkandung dalam lem dan bulu mata palsu tersebut?
4. Bagaimana yang dirasakan saudara ketika pemasangan *eyelash* berlangsung?
5. Bagaimana perasaan saudara setelah pemasangan *eyelash*?
6. Apa yang dirasakan saudara setelah pemasangan *eyelash* dalam seminggu atau sebulan?
7. Apa saja manfaat memasang *eyelash extension* bagi saudara?
8. Apakah saudara mengetahui dampak positif dan negatif dari pemasangan *eyelash extension*?
9. Apakah saudara mengetahui hukum menggunakan *eyelash extension* dalam ajaran islam?
10. Kenapa memilih melakukan pemasangan *eyelash extension* di Salon Yas Beauty Purwodadi?
11. Apakah saudara mengetahui dan paham tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

C. Saudari S (Sebagai Konsumen Pengguna *eyelash Extension* di Salon Yas Beauty Purwodadi)

1. Sejak kapan saudara melakukan pemasangan *eyelash extension*?
2. Alasan saudara tertarik melakukan pemasangan *eyelash extension*?
3. Apakah saudara mengetahui bahan yang terkandung dalam lem dan bulu mata palsu tersebut?
4. Bagaimana yang dirasakan saudara ketika pemasangan *eyelash* berlangsung?

5. Bagaimana perasaan saudara setelah pemasangan *eyelash*?
6. Apa yang dirasakan saudara setelah pemasangan *eyelash* dalam seminggu atau sebulan?
7. Apa saja manfaat memasang *eyelash extension* bagi saudara?
8. Apakah saudara mengetahui dampak positif dan negatif dari pemasangan *eyelash extension*?
9. Apakah saudara mengetahui hukum menggunakan *eyelash extension* dalam ajaran islam?
10. Kenapa memilih melakukan *eyelash extension* di Salon Yas Beauty Purwodadi?
11. Apakah saudara mengetahui dan paham tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

D. Saudari N (Sebagai Konsumen Pengguna Eyelash Extension di Salon Yas Beauty Purwodadi)

1. Sejak kapan saudara melakukan pemasangan *eyelash extension*?
2. Alasan saudara tertarik melakukan pemasangan *eyelash extension*?
3. Apakah saudara mengetahui bahan yang terkandung dalam lem dan bulu mata palsu tersebut?
4. Bagaimana yang dirasakan saudara ketika pemasangan *eyelash* berlangsung?
5. Bagaimana perasaan saudara setelah pemasangan *eyelash*?
6. Apa yang dirasakan saudara setelah pemasangan *eyelash* dalam seminggu atau sebulan?
7. Apa saja manfaat memasang *eyelash extension* bagi saudara?
8. Apakah saudara mengetahui dampak positif dan negatif dari pemasangan *eyelash extension*?
9. Apakah saudara mengetahui hukum menggunakan *eyelash extension* dalam ajaran islam?

10. Kenapa memilih melakukan *eyelash extension* di Salon Yas Beauty Purwodadi?
11. Apakah saudara mengetahui dan paham tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)?

E. Saudari B (Sebagai Konsumen Pengguna Eyelash Extension di Salon Yas Beauty Purwodadi)

1. Sejak kapan saudara melakukan pemasangan *eyelash extension*?
2. Alasan saudara tertarik melakukan pemasangan *eyelash extension*?
3. Apakah saudara mengetahui bahan yang terkandung dalam lem dan bulu mata palsu tersebut?
4. Bagaimana yang dirasakan saudara ketika pemasangan *eyelash* berlangsung?
5. Bagaimana perasaan saudara setelah pemasangan *eyelash*?
6. Apa yang dirasakan saudara setelah pemasangan *eyelash* dalam seminggu atau sebulan?
7. Apa saja manfaat memasang *eyelash extension* bagi saudara?
8. Apakah saudara mengetahui dampak positif dan negatif dari pemasangan *eyelash extension*?
9. Apakah saudara mengetahui hukum menggunakan *eyelash extension* dalam ajaran islam?
10. Kenapa memilih melakukan pemasangan *eyelash extension* di Salon Yas Beauty Purwodadi?
11. Apakah saudara mengetahui dan paham tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)?

F. Saudari A (Sebagai Konsumen Pengguna Eyelash Extension di Salon Yas Beauty Purwodadi)

1. Sejak kapan saudara melakukan pemasangan *eyelash extension*?
2. Alasan saudara tertarik melakukan pemasangan *eyelash extension*?

3. Apakah saudara mengetahui bahan yang terkandung dalam lem dan bulu mata palsu tersebut?
4. Bagaimana yang dirasakan saudara ketika pemasangan *eyelash* berlangsung?
5. Bagaimana perasaan saudara setelah pemasangan *eyelash*?
6. Apa yang dirasakan saudara setelah pemasangan *eyelash* dalam seminggu atau sebulan?
7. Apa saja manfaat memasang *eyelash extension* bagi saudara?
8. Apakah saudara mengetahui dampak positif dan negatif dari pemasangan *eyelash extension*?
9. Apakah saudara mengetahui hukum menggunakan *eyelash extension* dalam ajaran islam?
10. Kenapa memilih melakukan pemasangan *eyelash extension* di salon Yas Beauty purwodadi?
11. Apakah saudara mengetahui dan paham tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)?

G. Saudara HKU (Sebagai Dokter Umum)

1. bagaimana pendapat Dokter mengenai apa itu *eyelash extension*?
2. Menurut Dokter apakah ada risiko atau efek samping dari penggunaan *eyelash extension*?
3. Menurut pendapat Dokter berapa lama biasanya *eyelash extension* bertahan, dan seberapa sering perlu dilakukan retouch?
4. Apakah ada bahan atau produk tertentu yang menurut Dokter harus dihindari saat menggunakan *eyelash extension*?
5. Apakah Dokter pernah mendengar atau memiliki pengalaman dengan produk lem *Funmix* dan bulu mata palsu *Yelix*?
6. Menurut Dokter apa saja kandungan utama dalam lem *Funmix* dan bulu mata palsu *Yelix*? Dan apakah bahan-bahan tersebut aman untuk digunakan pada area mata?

7. Apakah ada potensi reaksi alergi atau iritasi yang harus diwaspadai dari penggunaan lem *Funmix* dan bulu mata palsu *Yelix*?
8. Menurut Dokter bagaimana cara menghapus eyelash extension dengan aman?
9. Menurut Dokter apa yang sebaiknya diperhatikan saat memilih tempat atau profesional untuk pemasangan *eyelash extension*?

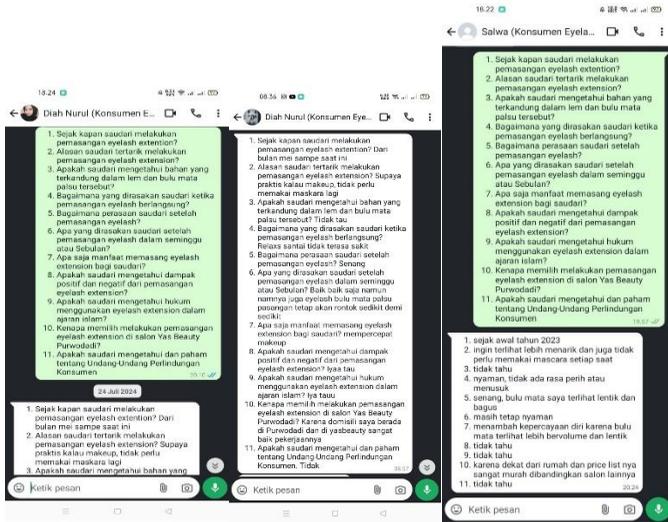
H. Saudari AAR (Sebagai Dokter Umum)

1. Bagaimana pandangan Dokter mengenai penggunaan *eyelash extension* dari perspektif kesehatan mata dan kulit?
2. Dapatkah *eyelash extension* mempengaruhi kondisi medis tertentu, seperti blefaritis atau masalah pada kelopak mata lainnya?
3. Apa saja potensi risiko kesehatan yang mungkin muncul dari penggunaan *eyelash extension*, terutama jika digunakan secara berkepanjangan?
4. Apakah ada jenis bahan tertentu yang lebih aman digunakan dalam prosedur *eyelash extension*? Apa yang sebaiknya dihindari?
5. Apakah ada potensi reaksi alergi atau iritasi yang harus diwaspadai dari penggunaan lem bermerk *Funmix* dan bulu mata palsu bermerk *Yelix*?
6. Bagaimana prosedur yang benar untuk melakukan *eyelash extension* agar meminimalkan risiko infeksi atau reaksi alergi?
7. Apakah penggunaan *eyelash extension* dapat berdampak pada kesehatan bulu mata alami?
8. Apa saja tanda-tanda yang menunjukkan bahwa seseorang mungkin mengalami reaksi buruk atau komplikasi akibat *eyelash extension*?
9. Apa saran Dokter bagi mereka yang ingin tetap mempercantik bulu mata mereka namun dengan cara yang lebih aman?

10. Menurut Dokter apa yang sebaiknya diperhatikan saat memilih tempat untuk pemasangan *eyelash extension*?

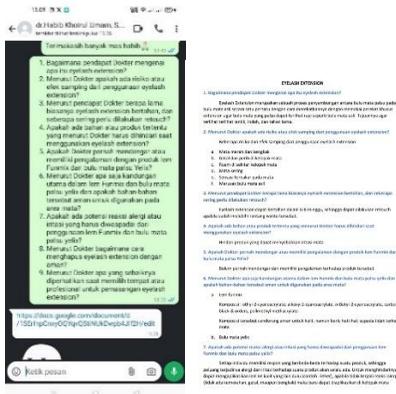
Wawancara dengan konsumen pengguna Eyelash Extension pada Salon Yas Beauty Purwodadi





Gambar 3 Wawancara Konsumen Salon YAS Beauty

B. Wawancara dengan Dokter Umum yang bekerja di Klinik Pratama Surya Medika Ngaliyan dan Klinik Pratama POLRI Komplek Kedung



Gambar 4 Wawancara Dokter Umum di Klinik Pratama Surya Medika



Gambar 5 Wawancara Dokter Umum di Klinik Pratama POLRI Komplek Kedaung

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Ardian Pramesti
Tempat, Tanggal Lahir : Grobogan, 01 Januari 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl. Jendral Sudirman No.39
Rt01/Rw02 Kelurahan Bugel,
Kecamatan Godong, Kabupaten
Grobogan
Perguruan Tinggi : UIN Walisongo Semarang
Program Studi : Ilmu Hukum
Nomor Telepon : 085799772204
Email : ardianpramesti01.ap@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 2 Bugel Tahun 2008-2014
2. SMP Negeri 1 Godong Tahun 2014-2017
3. SMA Negeri 1 Godong Tahun 2017-2020
4. UIN Walisongo Semarang Tahun 2020-sekarang

C. Pengalaman PPL dan Magang

1. Kejaksaan Tinggi Jawa Tengah

2. Pengadilan Agama Semarang Kelas I A
3. Pengadilan Negeri Semarang Kelas I A
4. Kantor Notaris & PPAT Dr. Hj. Yulies Tiena
Masriani, S.H., M.Hum., M.Kn.

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 11 September 2024



Ardian Pramesti

NIM. 2002056071