

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang memiliki kodrat hidup bermasyarakat, serta saling membutuhkan satu dengan yang lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka. Dalam kehidupan, manusia sebagai makhluk sosial tidak akan terlepas dari aktifitas sosial, diantaranya adalah aktifitas ekonomi. Aktifitas ekonomi sudah dilakukan manusia sejak mereka mulai lahir di muka bumi, walaupun model ekonominya terus berkembang dan mengalami perubahan pada setiap periode kehidupan.¹

Di dalam perkembangan globalisasi yang semakin pesat saat ini khususnya bagi perempuan yang begitu memperhatikan penampilan agar tetap terlihat menarik dan cantik, rela merogoh kocek untuk dapat melakukan perawatan kecantikan salah satunya yakni *extansion* dan sulam alis. Cantik pada umumnya merupakan kesan pertama yang terlihat pada penampilan setiap orang.

Dengan adanya *extansion* dan sulam alis dapat memudahkan perempuan dalam mempersingkat waktu pada saat terburu-buru, tanpa harus memakai kosmetik untuk memperindah alis, mata atau bulu mata palsu yang biasanya hanya sekali pakai. Banyaknya minat dalam membuka usaha ini, membuat pelaku usaha *extansion* dan sulam alis bersaing ketat untuk dapat menarik konsumen seperti memberikan harga diskon dan memberikan pelayanan ke

¹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cet. Ke-19, (Jakarta: Intermedia, 2002), h.79

rumah (*home service*). Dibutuhkan komunikasi yang baik antara pelaku bisnis dan konsumen dalam kesepakatan antara memberi dan menerima jasa.

Extansion atau pemasangan bulu mata palsu merupakan metode yang dilakukan untuk menyambungkan bulu mata buatan pada bulu mata asli beserta bantuan lem khusus supaya bulu mata asli terlihat tebal, panjang dan lentik. Proses pemasangan *extansion* dapat memakan waktu sekitar 1 sampai 1,5 jam lamanya. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan hasil yang sempurna, *extansion* mampu bertahan selama 1-2 bulan. Berbeda dengan bulu mata palsu sekali pakai, pemasangan *extansion* ini dilakukan helai per helai yang ditempelkan pada bulu mata asli dengan menggunakan lem khusus, dalam satu kali proses pengerjaan akan ada sekitar 40-100 helai bulu mata yang dipasangkan.

Dalam mempercantik diri dengan menggunakan pemasangan bulu mata palsu ini juga harus memperhatikan beberapa hal penting agar tidak berdampak buruk terhadap konsumen contohnya dapat membuat iritasi pada mata yang menimbulkan ruam dikelopak mata. Tidak hanya iritasi pada mata, resiko lain yang dapat ditimbulkan dari *extansion* juga yaitu membuat kerontokan pada bulu mata asli, luka pada mata yang disebabkan oleh adanya kuman yang ada pada *extansion* sehingga mata mengalami peradangan dan mata menjadi bengkak dan perih.

Pembuatan alis dengan metode seperti tato atau disebut dengan sulam alis merupakan metode yang sedang tren dikalangan kaum hawa, dengan adanya

sulam alis ini memberikan kemudahan bagi kaum hawa dalam mempersingkat waktu berdandan, sehingga tidak perlu menggambar alis menggunakan pensil alis. Disamping mempermudah kaum hawa agar tidak perlu menggambar alis tersebut, sulam alis ternyata memiliki efek samping, efek samping yang terjadi akibat dari jarum sulam alis yang saat diaplikasikan ke alis konsumen.

Pada umumnya, konsumen tidak selalu mempermasalahkan harga dari sebuah produk yang ditawarkan. Akan tetapi harga sebuah produk sering menjadi kunci bagi konsumen untuk melakukan pembelian sehingga melupakan keamanan dan kenyamanan dari produk tersebut. Keamanan dari pemasangan *extantsion* dan sulam alis sangat penting dan diperhatikan bagi para konsumen dengan harga yang terjangkau untuk memenuhi kelayakan.² Dalam kegiatan berbisnis, harus terdapat proporsi perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha.

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia terkait dengan perlindungan konsumen yaitu terdapat dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-undang tentang kesehatan menyatakan bahwa setiap orang berhak atas kesehatan. Sehingga konsumen yang menggunakan jasa *extansion* yang mengalami kerugian khususnya pada kesehatan dapat mempertahankan haknya sesuai dengan perundang-undangan yang ada. Terdapat beberapa tanggung jawab dalam hukum

² A. A Gde Agung Brahmata, 2016, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Perjanjian Baku jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali*, *Acta Cunitas Jurnal Hukum Kenotariatan*, Vol 1, No. 02, h.211

yaitu (1) kesalahan (*liability based on fault*), (2) praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), (3) praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*), (4) tanggung jawab mutlak (*strict liability*), (5) pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).³ Salah satu tanggung jawab pelaku usaha dalam pelayanan jasa *extension* adalah prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Berdasarkan prinsip tersebut dalam hukum perlindungan konsumen digunakan untuk menjerat pelaku usaha agar bertanggung jawab kepada pengguna jasa yang diberikan akibat pemakaian *extension*.⁴

Dari permasalahan tersebut, maka penulis mengangkat judul :
 “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa *Extension* dan Sulam Alis di Kota Jayapura “

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan pokok masalah peneliti sebagai berikut ini :

1. Bagaimana dalam proses pemasangan *extension* dan sulam alis yang dapat dikatakan merugikan konsumen?
2. Bagaimana pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam pemasangan *extension* dan sulam alis?

³ Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasind, Jakarta, h.74.

⁴ Celina Tri Siwi Krisyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, h.97

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada peneliti ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana proses pemasangan *extansion* dan sulam alis dapat dikatakan merugikan konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam pemasangan *extansion* dan sulam alis.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti dalam konteks teoritis dapat digunakan sebagai sumber data atas penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama. Selain itu bagi peneliti sendiri digunakan sebagai penambah keilmuan yang telah diperoleh peneliti di bangku perkuliahan, sehingga peneliti selain mendapat dari pembelajaran formal juga dari pembelajaran non formal. Bagi pembaca diharapkan bisa menambah pengetahuan mereka tentang tema yang diambil oleh peneliti, sehingga pembaca bisa menjadi konsumen sekaligus produsen yang baik dalam menyikapi masalah-masalah seperti yang dikemukakan oleh peneliti.

2. Manfaat Praktis

Meningkatkan pengetahuan penulis khususnya dan masyarakat pada umumnya tentang masalah-masalah yang terkait dengan penelitian ini dan diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang berminat terhadap masalah yang sama.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penulis dalam skripsi ini melakukan penelitian untuk memperoleh data atau menghimpun berbagai data, fakta, dan informasi yang diperlukan. Data yang didapatkan harus mempunyai hubungan yang relevan dengan permasalahan yang dikaji, sehingga memiliki kualifikasi sebagai suatu sistem tulisan ilmiah yang proposional. Selanjutnya dalam penelitian ini, penulis akan melakukan penelitian mengambil lokasi sebagai tempat penelitian di salon Kimota Studio yang bertempat di Jl. Raya Tanah Hitam, Abepura.

2. Jenis Metode

Dalam penelitian ini memakai metode penelitian yuridis empiris atau dapat disebut dengan penelitian hukum sosiologis, di mana penelitian ini menggunakan pengamatan dilapangan.⁵ Penelitian ini ada karena terdapat kesenjangan antara norma (*das sollen*) dan perilaku masyarakat (*das sein*).

⁵ H. Zainuddin, 2017, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta. h.12.

3. Populasi dan Sampel

a) Populasi

Populasi adalah keseluruhan, totalitas atau generalisasi dari satuan, individu, objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang akan diteliti, yang dapat berupa orang, benda, institusi, peristiwa dan lain-lain yang didalamnya dapat diperoleh atau dapat memberikan informasi (data) penelitian yang kemudian dapat ditarik kesimpulan.

b) Sampel

Pada penelitian ini sampel ditentukan berdasarkan pengambilan sampel dilakukan dengan cara pengambilan subyek didasarkan dengan tujuan tertentu dan narasumber yang mampu memberikan pandangan mengenai penyelesaian kasus yang ada. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel populasi adalah 3 (tiga) orang yaitu Lisa (sebagai pemilik salon Kimota Studio, Citra (sebagai konsumen), Indra (sebagai konsumen).

4. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama).⁶ Yaitu dengan menggunakan pedoman wawancara langsung terhadap responden, dan melengkapi aktualisasi data dengan melakukan pengamatan terhadap penggunaan *extension* dan sulam alis.

b. Data Sekunder

Yaitu penelitian mengarah pada bahan pustaka seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Undang-Undang tentang Kesehatan, KUH Perdata, buku-buku literatur hukum perlindungan konsumen, tulisan-tulisan ilmiah mengenai perlindungan konsumen yang dimuat dalam majalah, surat kabar terbitan pusat maupun lokal dan hasil penelitian terdahulu yang mempunyai relevansi dengan materi penulisan skripsi ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian dalam kanca kehidupan yang sebenarnya.⁷ Mengumpulkan data dilapangan dalam bentuk tanya jawab atau Quisioner dengan responden secara langsung. Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang bersangkutan seperti diatas.

b. Penelitian pustaka (*Library Research*)

⁶Pusat Bahasa Ajar dan Elarning, *Pedoman Laporan Penelitian*, Universitas Mercubuana,h.12.

⁷ Hadi Sutrisno, *Metode Research*, (Yogyakarta : UGM , 2002), h.142.

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data dan landasan teoritis dengan mempelajari buku-buku, artikel-artikel, jurnal dan juga bahan publikasi ilmiah lainnya yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

6. Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu langkah dalam kegiatan penelitian yang sangat menentukan ketepatan dan kesahihan hasil penelitian.⁸

Data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder akan dianalisis dan diperoleh secara kualitatif yaitu uraian menurut mutu dari sifat gejala dalam peristiwa hukum yang berlaku dalam kenyataan sebagai gejala data primer yang dihubungkan dengan teori-teori dalam data sekunder.

Selanjutnya data tersebut disajikan secara deskriptif yaitu menjelaskan dan menguraikan permasalahan yang berkaitan dengan penulisan ini, serta bersandar pada peraturan dan kaidah hukum yang berlaku dan kemudian untuk mengetahui pelaksanaan suatu peraturan tersebut.

⁸ A. Muri Yusuf. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014) h.225.