

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan Yang Dilakukan Oleh Karyawan Salon Kecantikan Dalam *Eyelash Extension* Terhadap Konsumen

Awalia Nova Rahmadhani¹
Sakka Pati²

¹Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia. awalianovarahmadhani@gmail.com

²Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia. Sakkapati01@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the liability of business actors for losses suffered by consumers due to errors in the application of eyelash extensions by employees, as well as to assess the effectiveness of legal protection for consumers. This research is an empirical legal study using primary and secondary data obtained through interviews and literature review. The research was conducted in Makassar City, particularly at the Makassar City Tourism Office, the Makassar City Investment and One-Stop Integrated Service Office, and several beauty salons that have cases involving consumer losses resulting from eyelash extension services. The results of the study indicate that the forms of liability borne by business actors for consumer losses are not uniform. Out of seven cases examined, two consumers received refunds for the eyelash extension service, one consumer received a free reapplication, one consumer was provided with medical treatment costs for an eye doctor, while three consumers did not receive any form of responsibility from the salon. Furthermore, legal protection for consumers has not been fully effective, as not all consumers receive compensation for material and immaterial losses resulting from the negligence of salon employees. The absence of administrative or criminal sanctions against business actors is due to the lack of claims filed by consumers through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) or the courts. Therefore, it is necessary to enhance consumer legal awareness and enforce stricter regulations to ensure effective legal protection.

Keywords: Beauty Salon; Eyelash Extension; Responsibility.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat kesalahan pemasangan eyelash extension oleh karyawan serta menilai efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara dan studi kepustakaan. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Makassar, khususnya pada Dinas Pariwisata Kota Makassar, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, serta beberapa salon kecantikan yang memiliki kasus kerugian konsumen akibat layanan eyelash extension. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen belum seragam. Dari tujuh kasus yang diteliti, dua konsumen memperoleh pengembalian biaya pemasangan, satu konsumen mendapatkan pemasangan ulang tanpa biaya, satu konsumen diberikan biaya perawatan medis ke dokter mata, sedangkan tiga konsumen tidak memperoleh bentuk pertanggungjawaban apapun dari pihak salon. Selain itu, perlindungan hukum bagi konsumen belum berjalan secara optimal karena tidak semua konsumen mendapatkan ganti rugi atas kerugian materiil maupun immateriil yang dialami akibat kelalaian karyawan salon. Tidak adanya sanksi administratif maupun pidana terhadap pelaku usaha disebabkan oleh tidak adanya pengajuan gugatan oleh konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau lembaga peradilan. Dengan demikian, diperlukan peningkatan kesadaran hukum konsumen serta penegakan regulasi yang lebih tegas guna menjamin perlindungan hukum yang efektif.

Kata Kunci: Eyelash Extension; Salon Kecantikan; Tanggung Jawab.

1. Pendahuluan

Keinginan perempuan untuk tampil ideal di hadapan masyarakat mendorong meningkatnya penggunaan jasa kecantikan, termasuk salon kecantikan sebagai pelaku usaha di bidang tersebut. Salon kecantikan merupakan usaha jasa yang menyediakan berbagai perawatan bagi pria dan wanita, dan dalam Pasal 22 Ayat (1) huruf i Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 5 Tahun 2011 dikategorikan sebagai usaha pariwisata di bidang hiburan dan rekreasi. Salah satu layanan yang populer adalah *eyelash extension*, yaitu pemasangan bulu mata buatan menggunakan lem khusus untuk memberikan tampilan lebih tebal, panjang, dan lentik.¹ Umumnya proses pengerjaan memakan waktu sekitar 1,5 sampai 2 jam, dengan masa bertahan selama 1-3 bulan.²

Meskipun bertujuan mempercantik diri, penggunaan *eyelash extension* memiliki risiko apabila tidak dilakukan sesuai prosedur. Risiko tersebut antara lain iritasi, kerontokan bulu mata asli, infeksi akibat bakteri, hingga peradangan pada mata. Oleh karena itu, pelaku usaha wajib memperhatikan kebersihan dan kelayakan alat serta bahan sesuai dengan Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menjamin hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.³ Hukum sendiri merupakan seperangkat aturan yang bersifat memaksa dan mengatur perilaku manusia dalam masyarakat.⁴

Kehadiran hukum dalam masyarakat berfungsi sebagai instrumen untuk mengintegritaskan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dengan menetapkan batasan serta melindungi kepentingan-kepentingan tersebut.⁵ Secara etimologis, istilah “perlindungan hukum” berasal dari bahasa Belanda, yaitu *theorie van de wettelijke bescherming*. Frasa ini menggambarkan konsep bahwa hukum bertujuan untuk melindungi sesuatu, dalam hal ini adalah kepentingan manusia.⁶ Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum merupakan suatu upaya untuk menjaga hak asasi manusia yang telah dirugikan oleh pihak lain, sehingga masyarakat dapat memperoleh dan menikmati hak-hak yang dijamin oleh hukum.⁷

Dalam UUPK, konsumen didefinisikan sebagai setiap orang yang menggunakan barang atau jasa untuk kepentingan pribadi dan tidak untuk diperdagangkan.⁸ Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harfiah, *consumer* berarti lawan dari produsen, yakni individu yang menggunakan barang atau jasa.⁹ Menurut Hornby, konsumen adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa.¹⁰ Perlindungan konsumen bertujuan memberikan kepastian hukum atas hak-hak tersebut, termasuk hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam

¹ Cintya Firnanda Agustine, Ibnu Jazari, dan Dwi Ari Kurniawati, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sambung Bulu Mata, Sulam Alis dan Sulam Bibir,” *Jurnal Ilmiah Hukum Keluarga Islam* 1, no. 2 (2019): 72, <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jh/article/view/3347/3078>.

² Ajeng Siti Fatimah, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Upah Tanam Bulu Mata (Eyelash Extension)” (Skripsi, Fakultas Hukum Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020), 18.

³ Lihat Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴ Soerojo Wignodipoero, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Gunung Agung, 1985), 17.

⁵ Marwah, “Relaksasi Kredit Perbankan di Daerah Wisata yang Tertimpa Bencana Alam,” *Jurisprudentie* 6, no. 1 (2019): 127, <https://doi.org/10.24252/jurisprudentie.v6i1.8127>.

⁶ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021), 48.

⁷ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), 54.

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

⁹ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2018), 2.

¹⁰ Abdul Atsar dan Rani, *Buku Ajar Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 2.

menggunakan jasa seperti *eyelash extension*. Namun, dalam praktiknya, banyak konsumen yang belum memahami hak-haknya sehingga rentan dirugikan.

Ketidakeimbangan perlindungan hukum membuka peluang bagi pelaku usaha untuk mengabaikan kewajibannya, terutama ketika menawarkan jasa dengan harga murah tanpa memperhatikan standar kesehatan. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai alasan oleh pihak konsumen untuk menindaklanjuti perbuatan merugikan oleh pihak pelaku usaha dengan cara penyelesaian sengketa.¹¹ Konsumen yang dirugikan sebenarnya dapat menempuh penyelesaian sengketa baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi seperti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase yang difasilitasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).¹² Namun, kurangnya kesadaran hukum menyebabkan banyak kasus tidak ditindaklanjuti.

Berdasarkan hasil pra penelitian, ditemukan beberapa kasus konsumen yang mengalami kerugian akibat kesalahan prosedur pemasangan *eyelash extension*. Salah satu contohnya adalah KA yang mengalami gatal dan ketidaknyamanan setelah pemasangan di salon “L” karena karyawan tidak menggunakan alat yang sesuai.¹³ Hal ini bertentangan dengan Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK mengenai hak konsumen atas pelayanan yang benar dan jujur. Kasus serupa juga dialami oleh beberapa konsumen lain, seperti Raika Azahra Utami dan lainnya, di mana sebagian tidak mendapatkan ganti rugi dari pihak salon.¹⁴

Secara hukum, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK, serta bertanggung jawab atas perbuatan karyawan berdasarkan Pasal 1367 BW. Selain itu, terdapat ketentuan dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan terkait sanksi atas kelalaian pekerja, serta sanksi administratif dalam Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 10 Tahun 2018. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji tanggung jawab pelaku usaha dan efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen dalam layanan *eyelash extension*.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian hukum empiris, yaitu mengkaji penerapan hukum secara nyata di masyarakat.¹⁵ Lokasi penelitian dilakukan di salon kecantikan di Kota Makassar yang terdapat kasus kerugian konsumen akibat pemasangan *eyelash extension*, serta pada Dinas Pariwisata Kota Makassar dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar sebagai pihak yang berwenang dalam perizinan usaha. Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh salon kecantikan yang menyediakan layanan *eyelash extension* dan konsumen di Kota Makassar, dengan jumlah 22 salon pada tahun 2024, sedangkan sampel ditentukan melalui teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu, yaitu 7 (tujuh) salon kecantikan, 7 (tujuh) konsumen yang mengalami kerugian, serta instansi terkait. Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara langsung dengan konsumen dan

¹¹ Febry Chrisdanty, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan dan Non Litigasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK),” *Jurnal Magister Hukum Perspektif Universitas Wisnuwardhana Malang* 11, no. 2 (2020): 55, <https://doi.org/10.37303/magister.v11i2.9>.

¹² Susanti Agung, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Jakarta: Kencana, 2008), 13.

¹³ Amanda Keysha, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan yang Dilakukan oleh Karyawan Salon Kecantikan dalam *Eyelash Extension* terhadap Konsumen,” Wawancara oleh Awalia Nova Ramadhani, 1 Oktober 2024.

¹⁴ Hasil wawancara dengan beberapa konsumen salon kecantikan.

¹⁵ Irwansyah, *Penelitian Hukum: Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel* (Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2021), 174.

pihak terkait, serta data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, buku, dan dokumen relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi kepustakaan, kemudian seluruh data dianalisis menggunakan metode kualitatif dengan cara menguraikan dan menjelaskan secara sistematis sesuai dengan permasalahan penelitian.

3. Analisis dan Pembahasan

Analisis Terkait Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan Yang Dilakukan Oleh Karyawan Salon Kecantikan Dalam *Eyelash Extension*

Pengertian Pelaku Usaha dalam Pasal 1 angka 3 UUPK menentukan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁶

Dalam dunia usaha tidak terlepas dari tanggung jawab yang dimiliki oleh setiap pelaku usaha, pelaku usaha wajib menanggung segala kewajiban, menanggung segala sesuatu atau memberikan jawab serta menanggung akibatnya. Terlepas dari tanggung jawab pelaku usaha terdapat pula kewajiban konsumen sebagai seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa, kewajiban konsumen tersebut antara lain mengikuti prosedur, beriktikad baik, membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Tanggung jawab lahir dari timbulnya kerugian hak konsumen sehingga perlu dianalisis siapa yang harus bertanggung jawab. Apabila dalam dunia usaha terjadi perbuatan merugikan yang diakibatkan oleh pelaku usaha maka bentuk tanggung jawab yang dilakukan, yaitu memberikan ganti rugi terhadap konsumen yang mengalami kerugian.

Salah satu jenis usaha yang didirikan oleh pelaku usaha adalah usaha salon kecantikan. Salon kecantikan merupakan sebuah tempat usaha yang bergerak di bidang jasa kecantikan yang berhubungan dengan perawatan kecantikan dan kosmetik untuk pria dan wanita. Untuk dapat mendirikan usaha salon kecantikan pelaku usaha membutuhkan perizinan, yang dimana perizinan tersebut diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis di Dinas Pariwisata dengan Bapak Safaruddin selaku Kepala Bidang Pengembangan Destinasi dan Industri Pariwisata, beliau menjelaskan bahwa sebelum terbitnya sistem OSS semua perizinan berusaha dilaksanakan di Dinas Pariwisata dengan merujuk pada Pasal 22 Ayat (1) huruf i Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 5 Tahun 2011 tentang Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang menyatakan bahwa salon kecantikan termasuk jenis usaha pariwisata di bidang usaha penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi.¹⁷ Sistem OSS diterbitkan pada tahun 2018, namun di Kota Makassar sistem OSS baru diterapkan pada tahun 2021 dimana semua perizinan berusaha dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar (DPMPTSP). Walaupun semua perizinan dilakukan di DPMPTSP Kota Makassar namun masih berkoordinasi langsung oleh Dinas Pariwisata Kota Makassar mengenai pelaksanaan teknis jika ada standar-standar usaha yang ingin diperiksa kebenarannya melibatkan tim dari Dinas Pariwisata Kota Makassar dan terdapat salah satu

¹⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), 41.

¹⁷ Lihat Pasal 22 Ayat (1) huruf i Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 5 Tahun 2011 tentang Tanda Daftar Usaha Pariwisata.

staf Dinas Pariwisata Kota Makassar yang bekerja di DPMPTSP sebagai operator.¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara penulis yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar (DPMPTSP) dengan Bapak Epafras Rante Ponipadang selaku Pranata Komputer Ahli Pertama, beliau menjelaskan bahwa *system single submission* (OSS) dibuat oleh Kementerian Investasi atau biasa disebut dengan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dengan merujuk pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dimana untuk salon kecantikan dengan menggunakan kode KBLI 96112.¹⁹

Sistem OSS dibuat dengan tujuan untuk pengurusan izin berusaha oleh pelaku usaha, dengan adanya sistem OSS dapat mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha terkait lokasi, lingkungan, dan bangunan, memfasilitasi pelaku usaha untuk memperoleh izin secara aman, cepat, dan *real time*, sistem OSS bermanfaat dalam memberikan fasilitas bagi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha atau biasa disebut dengan Nomor Induk Berusaha (NIB).

DPMPTSP Kota Makassar merupakan Lembaga Penyelenggara Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar yang mempunyai tugas dalam hal penerbitan perizinan berusaha terhadap semua sektor, salah satunya sektor pariwisata. Salon kecantikan merupakan salah satu kegiatan usaha yang termasuk ke dalam sektor pariwisata. Dinas Pariwisata Kota Makassar merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar yang mempunyai tugas untuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaku usaha. DPMPTSP Kota Makassar dan Dinas Pariwisata Kota Makassar memiliki hubungan dalam hal perizinan, pembinaan dan pengawasan. DPMPTSP Kota Makassar berperan untuk menerbitkan izin kegiatan usaha yang salah satunya terkait kegiatan usaha dalam sektor pariwisata dan Dinas Pariwisata berperan melakukan pembinaan untuk memastikan kegiatan usaha tersebut telah memperoleh izin dari DPMPTSP Kota Makassar. Terkait dengan pengawasan, Dinas Pariwisata Kota Makassar memiliki peran untuk memastikan bahwa salon kecantikan tersebut mematuhi kebersihan dan keamanan dalam melakukan kegiatan usahanya.²⁰

Salon kecantikan merupakan tempat untuk memperindah dan mempercantik tubuh dengan menyediakan perawatan yang berkaitan dengan kesehatan kulit, keindahan rambut, estetika wajah, perawatan kaki, perawatan kuku, *eyelash extension*, *hair removal*, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan pelayanan jasa kecantikan.

Dalam hal ini kegiatan atau pelayanan tersebut dikerjakan oleh karyawan yang bekerja di salon kecantikan. Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UUPK adalah setiap orang atau perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Ruang lingkup yang diberikan Sarjana Ekonomi yang tergabung dalam Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) mengenai pelaku usaha yakni investor, produsen, dan distributor.²¹ Sedangkan pengertian pemberi kerja

¹⁸ Safaruddin, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan yang Dilakukan oleh Karyawan Salon Kecantikan dalam *Eyelash Extension* terhadap Konsumen," Wawancara oleh Awalia Nova Rahmadhani, 31 Juli 2024.

¹⁹ Lihat Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

²⁰ Epafras Rante Ponipadang, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan yang Dilakukan oleh Karyawan Salon Kecantikan dalam *Eyelash Extension* terhadap Konsumen," Wawancara oleh Awalia Nova Rahmadhani, 22 Juli 2024

²¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2006), 21.

dalam Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Ketenagakerjaan adalah orang perseorangan, pengusaha, badan hukum, atau badan-badan lainnya yang mempekerjakan tenaga kerja dengan membayar upah atau imbalan dalam bentuk lain. Pengertian pekerja dalam Pasal 1 angka 3 adalah pekerja adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain. Dalam hal ini hubungan pelaku usaha dan karyawan salon kecantikan memiliki hubungan kerja yang saling timbal balik.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Ketenagakerjaan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2023 tentang Cipta Kerja, menyatakan bahwa "Ketenagakerjaan adalah segala hal yang berhubungan dengan tenaga kerja pada waktu sebelum, selama, dan sesudah masa kerja". Ketenagakerjaan pada mulanya dikenal dengan sebutan perburuhan. Istilah perburuhan berasal dari kata "buruh" yang secara etimologis mengacu pada kondisi di mana seseorang bekerja untuk orang lain (pengusaha).²²

Dalam Pasal 1 angka 15 Undang-Undang Ketenagakerjaan menyatakan bahwa "Hubungan kerja adalah hubungan antara pengusaha dengan pekerja/buruh berdasarkan perjanjian kerja, yang mempunyai unsur pekerjaan, upah, dan perintah. Subekti menjelaskan bahwa perjanjian kerja merupakan suatu perjanjian antara pekerja dan pemberi kerja yang ditandai dengan adanya kesepakatan mengenai upah atau gaji tertentu serta hubungan dimana majikan berhak memberikan perintah yang harus dipatuhi oleh pekerja."²³

Unsur-unsur dari sebuah hubungan kerja adalah adanya pekerjaan, adanya perintah dan adanya upah. Di dalam setiap usaha terdapat pelaku usaha dan karyawan yang memiliki hubungan kerja. Hubungan antara pelaku usaha dan karyawan dalam salon kecantikan biasanya bersifat profesional dan dapat dibangun dalam beberapa bentuk, tergantung pada struktur bisnisnya. Berikut beberapa aspek hubungan yang umum terjadi:²⁴

Hubungan sebagai pelaku usaha dan karyawan (Kontrak Kerja Formal)

- 1) Hubungan sebagai pelaku usaha dan karyawan (kontrak kerja formal)
Sesuai Pasal 1601 a BW, perjanjian kerja terjadi jika seseorang setuju bekerja di bawah perintah pihak lain dengan imbalan upah.
 - a) Pemilik salon mempekerjakan karyawan dengan status pegawai tetap atau kontrak.
 - b) Karyawan memiliki hak untuk mendapatkan upah.
 - c) Ada pembagian tugas yang jelas, seperti *hairstylist*, *makeup artist*, *nail artist*, pemasangan *eyelash extension*, atau resepsionis.
 - d) Pelaku usaha bertanggung jawab atas manajemen, pelatihan, dan kesejahteraan karyawan.
- 2) Memiliki hak dan kewajiban
 - a) Hak Karyawan
 - (1) Mendapatkan upah sesuai perjanjian
 - (2) Mendapat perlindungan kerja dan keselamatan.
 - (3) Hak atas cuti dan istirahat.
 - b) Kewajiban Karyawan
 - (1) Melaksanakan tugas sesuai perjanjian kerja
 - (2) Menjaga etika dan profesionalisme dalam melayani pelanggan.
 - (3) Mengikuti aturan yang berlaku di salon.

²² Zaeni Ashadie, *Hukum Kerja* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 1.

²³ Djumadi, *Hukum Perburuhan Perjanjian Kerja* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 30.

²⁴ Niru Anita Sinaga dan Tiberius Zaluchu, "Perlindungan Hukum Hak-Hak Pekerja dalam Hubungan Ketenagakerjaan di Indonesia," *Jurnal Teknologi Industri* 6 (2017): 63, <https://doi.org/10.35968/jti.v6i0.754>.

- c) Hak Pemilik Salon
 - (1) Mengatur sistem kerja dan standar operasional di salon.
 - (2) Memutus kontrak kerja jika karyawan melanggar kesepakatan.
- d) Kewajiban Pemilik Salon
 - (1) Memberikan upah sesuai perjanjian.
 - (2) Menyediakan lingkungan kerja yang aman.

Karyawan salon kecantikan dalam melakukan pekerjaannya masih ada yang kurang memperhatikan prosedur sehingga menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Dalam usaha salon kecantikan tersebut terkadang terdapat permasalahan antara pelaku usaha/karyawan dan konsumen. Salah satu permasalahan tersebut biasanya terjadi di bidang jasa kecantikan *eyelash extension*. *Eyelash extension* merupakan sebuah proses penyambungan antara bulu mata palsu pada bulu mata asli secara satu persatu dengan cara merekatkannya dengan memakai perekat khusus *extension* agar bulu mata yang palsu dapat terlihat rapi seperti bulu mata asli. Tujuannya agar terlihat lentik, indah, dan tahan lama.

Dalam melakukan pemasangan *eyelash extension* terdapat beberapa prosedur, yaitu:²⁵

- a) Membersihkan kelopak mata
Pada prosedur awal dilakukan pembersihan kelopak mata agar nantinya mempermudah proses pasang *eyelash extension*. Pembersihan ini biasanya menggunakan *make up remover* atau air biasa yang diresapkan pada sehelai kapas kecantikan, kemudian diusapkan ke kelopak mata hingga bersih.
- b) Memasang *eye tape*
Setelah kelopak mata bersih, karyawan salon akan meletakkan *eye tape* khusus di bagian bulu mata bawah. *Eye tape* ini biasanya dipasang agar karyawan salon mampu membedakan mana bulu mata bagian atas dan mana bulu mata bagian bawah.
- c) Mengaplikasikan *primer*
Langkah selanjutnya yaitu mengaplikasikan *primer* pada bulu mata asli. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa lem yang digunakan dalam pemasangan *eyelash extension* dapat lebih cepat menempel dan mengering. Pengaplikasian *primer* pada bulu mata asli dilakukan sebagai langkah persiapan, di mana *primer* membantu membersihkan debu dari bulu mata asli, sehingga lem dapat merekat dengan lebih baik. Proses ini dilakukan dengan alat khusus yang memiliki fungsi serupa dengan cotton bud.
- d) Meratakan bulu mata
Setelah bulu mata diberi primer, langkah selanjutnya adalah merapikan bulu mata menggunakan sisir khusus bulu mata. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa bulu mata tidak terpisah-pisah, saling menumpuk, atau menggumpal.
- e) Memasang *eyelash extension*
Langkah selanjutnya yaitu memasang bulu mata, pemasangan dilakukan dengan merekatkan satu helai *eyelash extension* pada satu helai bulu mata asli menggunakan lem perekat khusus. Hal yang perlu diperhatikan adalah, perekatan *eyelash extension* dilakukan pada bagian rambut di dekat akar, tidak boleh menempel langsung pada kulit kelopak mata karena dapat menyebabkan iritasi kulit. Lem juga harus diaplikasikan dengan benar dan tidak boleh masuk ke mata dan menyebabkan iritasi mata. Disarankan untuk mengecek lem yang digunakan salon dan pastikan bahannya aman digunakan. Bila perlu sebelum melakukan pemasangan *eyelash extension*, bisa dilakukan tes alergi terhadap lem tersebut terlebih dahulu.

²⁵ Everlash, "Tata Cara yang Perlu Diperhatikan Ketika Pasang Bulu Mata Extension di Salon," <https://www.everlash.id/post/tata-cara-yang-perlu-diperhatikan-ketika-pasang-bulu-mata-extension-di-salon>, diakses 7 Desember 2024.

f) Merapikan bulu mata

Setelah bulu mata asli dipasang *dengan eyelash extension* secara keseluruhan dan telah dipastikan merekat sempurna, bulu mata perlu dirapikan, karyawan salon akan melakukan hal ini dengan tangan maupun menggunakan sisir bulu mata khusus. Memasang *eyelash extension* membutuhkan ketelitian yang tinggi agar bulu mata yang dipasang tidak salah posisi.

Dalam hal pemasangan *eyelash extension* terkadang terjadi sebuah kesalahan yang ditimbulkan oleh karyawan karena tidak sesuai dengan prosedur pemasangan *eyelash extension* sehingga mengakibatkan kerugian kepada konsumen. Kerugian yang ditimbulkan terhadap konsumen akibat dari kesalahan prosedur pemasangan *eyelash extension* antara lain iritasi pada mata, pembengkakan pada mata, reaksi gatal pada mata, dan lain sebagainya.

Tabel 1. Data Kerugian Immateriil Konsumen

No.	Inisial Nama Konsumen	Kerugian Yang Dialami
1.	KA	Rasa gatal pada mata
2.	RAU	Iritasi pada mata berupa rasa gatal dan kemerahan pada mata
3.	AB	Pembengkakan pada mata
4.	FNP	Pembengkakan pada mata dan perih pada mata
5.	AO	Pembengkakan pada mata dan perih pada mata
6.	TEA	Iritasi pada mata
7.	FS	Iritasi pada mata

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa kesalahan prosedur pemasangan *eyelash extension* telah menimbulkan kerugian kesehatan terhadap konsumen. Seperti kasus yang terjadi pada KA berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, KA mengatakan bahwa KA telah melakukan pemasangan *eyelash extension* di salon "L" yang beralamat di Kecamatan Mamajang, namun setelah pemasangan *eyelash extension* mata KA terasa gatal dan tidak nyaman. Awalnya KA merasa gatal yang terjadi pada matanya hanyalah gatal biasa yang akan hilang setelah beberapa jam. Namun rasa gatal pada mata KA tersebut tidak kunjung berhenti sampai keesokan harinya setelah pemasangan *eyelash extension*. Pada tanggal 7 September 2024, KA menghubungi pihak salon L untuk menyampaikan keluhan pada matanya. Pada tanggal 9 September 2024, pemilik salon meminta agar KA datang kembali ke salon L untuk melihat keluhan mata KA secara langsung. Ketika KA kembali datang ke salon L pemilik salon memanggil karyawan salon yang menangani KA pada saat pemasangan *eyelash extension*. Pihak salon meminta maaf kepada KA karena ternyata pada saat pengaplikasian *primer* karyawan salon tidak menggunakan alat khusus yang dimana seharusnya digunakan ketika pengaplikasian *primer*. KA memberikan tanggapan bahwa hal yang telah dilakukan oleh karyawan salon L merupakan hal yang keliru, namun sudah terjadi dan KA telah mendapatkan kompensasi berupa ganti kerugian.²⁶

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak salon L, pihak salon mengatakan bahwa pada saat kasus tersebut pihak salon belum mempunyai alat khusus yang digunakan untuk pengaplikasian *primer* tersebut. Dalam prosedur pemasangan *eyelash extension* di salon kecantikan pengaplikasian *primer* ini bertujuan untuk memastikan bahwa lem yang digunakan dalam pemasangan *eyelash extension* dapat lebih cepat menempel dan

²⁶ Amanda Keysha, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan yang Dilakukan oleh Karyawan Salon Kecantikan dalam *Eyelash Extension* terhadap Konsumen," Wawancara oleh Awalia Nova Ramadhani, 1 Oktober 2024.

mengering, pengaplikasian tersebut harus menggunakan alat khusus yang memiliki fungsi serupa dengan cotton bud. Berdasarkan hal tersebut maka salon L tidak melakukan pemasangan *eyelash extension* sesuai prosedur dikarenakan tidak menggunakan alat khusus dalam pengaplikasian *primer* kepada KA. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak salon, pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak salon kepada KA berupa pengembalian uang pemasangan *eyelash extension* yang berjumlah Rp. 150,000,00 dan pihak salon meminta maaf kepada KA selaku konsumen yang dirugikan atas kejadian tersebut.²⁷

Dalam UUPK terdapat hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK. Terkait masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Jika melihat tindakan karyawan salon L kemudian dikaitkan dengan UUPK, perbuatan karyawan tersebut telah bertentangan dengan Pasal 4 huruf a UUPK yang menjelaskan bahwa “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa”

Tindakan karyawan tersebut melakukan kesalahan prosedur pemasangan *eyelash extension*, yaitu tidak menggunakan alat khusus saat pengaplikasian *primer* pada mata sehingga menyebabkan iritasi yaitu berupa rasa gatal pada mata KA. Mata merupakan hal terpenting yang harus dijaga kebersihannya karena merupakan indera penglihatan yang memiliki fungsi yang sangat penting. Dengan terjadinya iritasi mata maka bisa menyebabkan terjadinya gangguan penglihatan. Maka dapat disimpulkan bahwa dengan melakukan tindakan yang tidak sesuai prosedur yang dalam hal kasus ini tidak menggunakan alat khusus dapat membahayakan keselamatan mata. Hal tersebut bertentangan dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 4 huruf a yang mengatur terkait dengan hak konsumen untuk mendapatkan hak atas kenyamanan, hak keamanan, dan hak keselamatan. Sebagai konsumen KA seharusnya mendapatkan haknya sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 4 UUPK. Oleh karena itu, diharapkan pelaku usaha memperhatikan aspek kesehatan konsumen dalam melakukan pemasangan *eyelash extension*. UUPK tersebut menjadi landasan hukum yang kuat dalam melakukan pemberdayaan kepada konsumen dan pelaku usaha.

Terkait dengan bentuk tanggung jawab pihak salon “L” yang dalam hal ini telah melakukan kesalahan prosedur, yaitu tidak menggunakan alat khusus dalam pengaplikasian *primer* pada pemasangan *eyelash extension*. Pihak salon telah memberikan pertanggungjawaban berupa ganti rugi pengembalian uang senilai Rp. 150,000,00 kepada KA selaku konsumen yang dirugikan. Bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh salon “L” yang dalam hal ini sebagai pelaku usaha telah sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 19 Ayat (1) dan (2) UUPK yang menyatakan bahwa :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam konteks perundang-undangan yang berlaku, kasus yang menimpa KA menunjukkan bahwa pihak salon “L” telah bertindak kooperatif dengan memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang. Tindakan ini sejalan dengan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang

²⁷ Pihak Salon L, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan yang Dilakukan oleh Karyawan Salon Kecantikan dalam *Eyelash Extension* terhadap Konsumen,” Wawancara oleh Awalia Nova Ramadhani, 3 Oktober 2024.

Perlindungan Konsumen (UUPK), yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen.

Dalam kasus ini, salon “L” telah memenuhi kewajibannya dengan memberikan kompensasi kepada KA, sehingga dapat dikatakan bahwa pelaku usaha telah mematuhi aspek hukum yang diatur dalam UUPK. Namun, penting untuk dicatat bahwa kepatuhan ini tidak serta-merta menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha untuk terus meningkatkan standar pelayanan dan keamanan guna mencegah terulangnya kejadian serupa di masa depan.

Lebih lanjut, kasus ini juga mengindikasikan pentingnya peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai mediator dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Meskipun dalam kasus KA sengketa dapat diselesaikan secara kooperatif tanpa melibatkan BPSK, keberadaan lembaga ini tetap menjadi pilihan penting bagi konsumen yang menghadapi pelaku usaha yang enggan memenuhi tanggung jawabnya. Dengan demikian, sosialisasi tentang peran dan mekanisme BPSK perlu ditingkatkan agar lebih banyak konsumen yang menyadari hak-hak mereka dan langkah-langkah hukum yang dapat diambil.

Secara keseluruhan, kasus KA menjadi contoh bagaimana pelaku usaha dapat memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Namun, hal ini juga menyoroti perlunya upaya lebih lanjut dari pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat untuk bersama-sama meningkatkan kesadaran hukum dan perlindungan konsumen, sehingga hak-hak konsumen dapat terjamin secara optimal.

Kasus lain terjadi kepada konsumen AB yang melakukan pemasangan *eyelash extension* di Salon D yang beralamat di Kecamatan Biringkanaya. AB melakukan pemasangan *eyelash extension* di salon “D” dengan biaya senilai Rp. 150,000,00. Setelah melakukan pemasangan *eyelash extension* di salon “D” kelopak mata AB mengalami pembengkakan. AB melakukan komplain langsung kepada pihak salon “D”, setelah dilihat langsung oleh pihak salon ternyata karyawan salon tersebut salah dalam melakukan pemasangan *eyelash extension*. Terkait dengan penjelasan pihak salon *eyelash extension* tersebut seharusnya dilakukan di bulu mata tetapi karyawan salon “D” melakukan pemasangan *eyelash extension* tersebut di kelopak mata. Akibat dari kesalahan tersebut mengakibatkan mata AB mengalami infeksi berupa pembengkakan pada kelopak mata.²⁸ Jika melihat prosedur pemasangan *eyelash extension* dalam memasang *eyelash extension* membutuhkan ketelitian yang tinggi agar bulu mata yang dipasang tidak salah posisi. Berdasarkan wawancara penulis dengan salon “D”, ganti kerugian yang diberikan salon “D” kepada AB, yaitu berupa melakukan pemasangan ulang *eyelash extension* tanpa biaya.²⁹

Menurut penulis, tindakan salon “D” tersebut telah sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 19 Ayat (2) UUPK terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha. Salah satu bentuk ganti rugi yang diatur dalam Pasal 19 Ayat (2) tersebut adalah berupa penggantian barang/jasa yang sejenis atau setara nilainya, dalam kasus tersebut pihak salon “D” memberikan ganti rugi berupa melakukan pemasangan ulang *eyelash extension* tanpa biaya. Hal tersebut telah sesuai yang diatur dalam Pasal 19 Ayat (2) UUPK yang menyatakan bahwa:

“Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau

²⁸ Anisya Bakri, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan yang Dilakukan oleh Karyawan Salon Kecantikan dalam *Eyelash Extension* terhadap Konsumen,” Wawancara oleh Awalia Nova Ramadhani, 29 Januari 2024.

²⁹ Pihak Salon D, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan yang Dilakukan oleh Karyawan Salon Kecantikan dalam *Eyelash Extension* terhadap Konsumen,” Wawancara oleh Awalia Nova Ramadhani, 15 Februari 2024.

penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Dalam Pasal 1367 BW, diatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh pekerja atau karyawannya, meskipun kerugian tersebut bukan disebabkan oleh perbuatan langsung pelaku usaha. Hal ini relevan dengan kasus AB, di mana pelaku usaha (dalam hal ini pemilik salon kecantikan) dapat dimintai pertanggungjawaban atas kelalaian karyawannya dalam melakukan pemasangan *eyelash extension* yang menyebabkan kerugian materiil dan immateriil.

Namun, mengingat penelitian ini lebih menitikberatkan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), analisis tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya dilakukan berdasarkan perspektif BW, tetapi juga dianalisis lebih mendalam melalui sudut pandang UUPK. Dalam konteks UUPK, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjamin keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen dalam menerima layanan jasa, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK. Apabila terjadi kelalaian yang menyebabkan kerugian, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen, baik berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang setara, maupun perawatan kesehatan.

Dengan demikian, tanggung jawab pelaku usaha dalam kasus ini dapat dilihat dari 2 (dua) perspektif hukum, yaitu BW dan UUPK. Dari sudut pandang BW, pelaku usaha bertanggung jawab terhadap perbuatan karyawannya. Sementara itu, dari perspektif UUPK, tanggung jawab pelaku usaha lebih ditekankan pada pemenuhan hak-hak konsumen dan perlindungan terhadap risiko kerugian yang timbul akibat layanan jasa. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha dalam kasus AB serta relevansinya dengan perlindungan hukum bagi konsumen.

Pihak salon “D” selaku pelaku usaha telah bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh karyawannya pada saat pemasangan *eyelash extension*. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 1367 BW walaupun kesalahan tersebut dilakukan oleh karyawannya, pelaku usaha tetap bertanggung jawab penuh atas kerugian yang dialami oleh AB selaku konsumen dengan memberikan pemasangan ulang *eyelash extension* tanpa dikenakan biaya.

Sebelum melakukan pemasangan *eyelash extension* peralatan kerja yang digunakan harus disterilisasi menggunakan alkohol 70% seperti yang tercantum dalam Peraturan Direktur Jenderal Bina Gizi dan Kesehatan Ibu dan Anak Nomor: 01.01/BI.4/4051/2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Salon Kecantikan di Bidang Kesehatan.

Jika dikaitkan dengan kasus yang terjadi kepada TEA konsumen salon “E” yang beralamat di Kecamatan Maricaya. TEA melakukan pemasangan *eyelash extension* di salon “E” dengan biaya senilai Rp. 120,000,00. TEA mengalami iritasi pada mata akibat karena ketidaksterilan alat yang digunakan dalam pemasangan *eyelash extension*. Dalam pemasangan *eyelash extension* dibutuhkan alat khusus berupa pinset, penggunaan pinset dalam pemasangan *eyelash extension* bukan hanya untuk mempermudah pekerjaan, namun juga meminimalisir kemungkinan calon pemakai *eyelash extension* mengalami iritasi mata. Pada tanggal 16 Juni 2024 penulis melakukan wawancara kepada TEA yang mengatakan bahwa melihat alat untuk pemasangan *eyelash extension* berhamburan dan tidak dilakukan sterilisasi pada alat. Jika alat tidak disterilisasi dapat menyebabkan mata terkontaminasi bakteri sehingga menyebabkan mata terinfeksi. TEA meminta tanggung jawab akibat dari kelalaian salon “E” tersebut yang tidak menjaga kesterilan alat yang digunakan, namun

pihak salon “E” tidak merespon permintaan TEA tersebut.³⁰

Berdasarkan wawancara penulis dengan pihak salon “E” bertentangan dengan pernyataan yang diberikan oleh TEA, pihak salon “E” mengatakan bahwa alat yang digunakan sebelum pemasangan *eyelash extension* selalu dilakukan sterilisasi sehingga pihak salon “E” tidak mau memberikan pertanggungjawaban kepada TEA selaku konsumen yang dirugikan.³¹ Pada tanggal 21 Juni 2024 penulis mengunjungi salon “E” menurut penulis keadaan salon tersebut terlihat kurang bersih, beberapa peralatan kerja terlihat berhamburan dan tidak dilakukan sterilisasi pada alat sebelum digunakan.

Menurut penulis, perbuatan salon “E” tersebut bertentangan dengan hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK. Dalam Pasal 4 UUPK tersebut terdapat hak konsumen untuk mendapatkan hak atas kenyamanan dan hak atas keselamatan, hak ini dimaksudkan untuk menjamin kenyamanan dan keselamatan konsumen pemakaian barang dan/atau jasa yang didapatkannya, sehingga konsumen dapat terhindar/terbebas dari kerugian apabila mengonsumsi/memakai suatu produk.³² TEA selaku konsumen dalam kasus tersebut merasa tidak mendapatkan hak atas kenyamanan dan hak atas keselamatan karena penggunaan alat pemasangan *eyelash extension* tersebut tidak steril dan telah melanggar Peraturan Direktur Jendral Bina Gizi dan Kesehatan Ibu dan Anak Nomor: 01.01/BI.4/4051/2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Salon Kecantikan di Bidang Kesehatan.³³ Akibat dari ketidaksterilan tersebut bisa menyebabkan iritasi pada mata. Selain bertentangan dengan hak atas konsumen, perbuatan salon “E” yang tidak memberi pertanggungjawaban kepada korban menurut penulis bertentangan dengan tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 19 UUPK.

Tabel 2. Kerugian Materill Konsumen

No.	Inisial Nama Konsumen	Kerugian Materill	Pertanggungjawaban
1.	KA	Rp. 150.000,00	Bertanggung jawab
2.	RAU	Rp. 100.000,00	Tidak ada pertanggungjawaban
3.	AB	Rp. 150.000,00	Bertanggung jawab
4.	FNP	Rp. 200.000,00	Bertanggung jawab
5.	AO	Rp. 150.000,00	Tidak ada pertanggungjawaban
6.	TEA	Rp. 120.000,00	Tidak ada pertanggungjawaban
7.	FS	Rp. 250.000,00	Bertanggung jawab

Sumber: Data Primer, 2024

³⁰ Tirsa Eunike, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan yang Dilakukan oleh Karyawan Salon Kecantikan dalam *Eyelash Extension* terhadap Konsumen,” Wawancara oleh Awalia Nova Ramadhani, 16 Juni 2024.

³¹ Pihak Salon E, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan yang Dilakukan oleh Karyawan Salon Kecantikan dalam *Eyelash Extension* terhadap Konsumen,” Wawancara oleh Awalia Nova Ramadhani, 21 Juli 2024

³² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2019), 41.

³³ Lihat Peraturan Direktur Jendral Bina Gizi dan Kesehatan Ibu dan Anak Nomor: 01.01/BI.4/4051/2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Salon Kecantikan di Bidang Kesehatan.

Tabel 3. Bentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha

No.	Inisial Nama Konsumen	Pertanggungjawaban	Bentuk Pertanggungjawaban
1.	KA	Bertanggung jawab	Pengembalian uang pemasangan <i>eyelash extension</i> yang berjumlah Rp. 150,000,00
2.	RAU	Tidak ada pertanggungjawaban	Tidak ada
3.	AB	Bertanggung jawab	Pemasangan ulang <i>eyelash extension</i> tanpa biaya
4.	FNP	Bertanggung jawab	Diberikan biaya untuk melakukan perawatan ke dokter mata
5.	AO	Tidak ada pertanggungjawaban	Tidak ada
6.	TEA	Tidak ada pertanggungjawaban	Tidak ada
7.	FS	Bertanggung jawab	Pengembalian uang pemasangan <i>eyelash extension</i> yang berjumlah Rp. 250,000,00

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan data tabel tersebut dapat dilihat bahwa terdapat 4 (empat) pelaku usaha yang bertanggung jawab dan 3 (tiga) pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab atas kerugian materiil yang dialami oleh konsumen. Menurut penulis hal tersebut menunjukkan bahwa masih ada konsumen yang mengalami kerugian tetapi tidak memperoleh haknya, yaitu berupa ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen. Kerugian yang dialami konsumen tersebut atas pelanggaran yang dilakukan oleh pekerja karena kesengajaan atau kelalaian maka seorang pekerja tersebut dapat dikenakan denda sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan.

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Ketenagakerjaan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (selanjutnya disebut Undang-Undang Ketenagakerjaan) menyatakan bahwa pekerja adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain. Berdasarkan definisi tersebut maka karyawan salon kecantikan dapat disebut sebagai pekerja karena menerima upah dari pemberi kerja atas hasil pekerjaannya. Dalam Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Ketenagakerjaan, menyatakan bahwa pemberi kerja adalah orang perseorangan, pengusaha, badan hukum, atau badan-badan lainnya yang mempekerjakan tenaga kerja dengan membayar upah atau imbalan dalam bentuk lain. Dengan demikian, pelaku usaha salon kecantikan dapat juga disebut sebagai pemberi kerja.

Dengan adanya hubungan kerja antara pekerja dan pemberi kerja dapat menciptakan suatu perjanjian kerja. Berdasarkan Pasal 1 angka 14 Undang-Undang Ketenagakerjaan, menyatakan bahwa perjanjian kerja adalah perjanjian antara pekerja/buruh dengan pengusaha atau pemberi kerja yang memuat syarat-syarat kerja, hak, dan kewajiban para

pihak. Dalam suatu perjanjian kerja baik secara tertulis maupun lisan harus memuat hak dan kewajiban antara pemberi kerja dan pekerja. Hal ini penting untuk menciptakan kejelasan dan kepastian hukum bagi kedua belah pihak, serta mencegah terjadinya sengketa di kemudian hari. Salah satu kewajiban yang sering dimuat dalam perjanjian kerja adalah kewajiban pekerja untuk membayar denda jika melakukan pelanggaran selama proses bekerja. Pemberian denda ini biasanya diberlakukan ketika seorang pekerja melakukan kesalahan atau kelalaian yang menyebabkan kerugian bagi pemberi kerja atau pihak lain. Denda tersebut dapat dikenakan apabila pekerja tidak mematuhi prosedur kerja yang telah ditetapkan, melakukan tindakan yang melanggar peraturan karena kelalaian yang mengakibatkan kerugian materiil maupun immateriil pada konsumen. Dalam kasus pemasangan *eyelash extension*, jika seorang karyawan salon melakukan kesalahan prosedur yang menyebabkan konsumen mengalami iritasi atau kerusakan pada mata, maka karyawan salon kecantikan tersebut dapat dikenakan denda sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kelalaiannya. Selain itu, pemberian denda juga harus seimbang dengan tingkat kesalahan atau kerugian yang ditimbulkan. Pemberi kerja tidak boleh memberlakukan denda yang terlalu berat atau tidak wajar, karena hal ini dapat dianggap sebagai bentuk eksploitasi terhadap pekerja. Pekerja juga harus memahami bahwa denda tersebut merupakan bagian dari tanggung jawab mereka dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Setiap sanksi atau denda yang dikenakan kepada pekerja harus berdasarkan perjanjian kerja bersama yang telah disepakati oleh pekerja dan pemberi kerja. Dengan demikian, pemberian denda tidak boleh dilakukan secara sepihak oleh pemberi kerja tanpa dasar hukum yang jelas. Pemberian denda dalam perjanjian kerja merupakan mekanisme untuk menegakkan disiplin dan tanggung jawab pekerja. Pemberi kerja dan pekerja perlu bekerja sama untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan saling menghormati hak serta kewajiban masing-masing.

Hal tersebut diatur dalam Pasal 95 ayat (1) Undang-Undang Ketenagakerjaan yang menyatakan bahwa “Pelanggaran yang dilakukan oleh pekerja karena kesengajaan atau kelalaiannya dapat dikenakan denda”

Pemberian denda kepada karyawan salon telah sesuai dengan Pasal 95 ayat (1) Undang-Undang Ketenagakerjaan karena karyawan telah melakukan kesalahan berupa pemasangan *eyelash extension*. Kesalahan tersebut merupakan suatu kelalaian. Kelalaian dapat diartikan sebagai kurang berhati-hati dalam melakukan suatu tindakan. Tindakan karyawan dapat dikatakan kurang berhati-hati dalam melakukan pemasangan *eyelash extension*, sebab dalam prosedur pemasangan *eyelash extension* telah mengatur bahwa *eyelash extension* tidak boleh menempel langsung pada kulit kelopak mata karena hal tersebut dapat menyebabkan iritasi.

Dengan memberikan denda kepada karyawan yang melakukan pelanggaran/kesalahan dapat memberikan efek jera terhadap karyawan yang melakukan pelanggaran/kesalahan sehingga karyawan dapat lebih berhati-hati dalam melakukan pekerjaannya.

Dalam Pasal 7 huruf a UUPK diatur secara khusus bahwa dalam melakukan kegiatan usaha, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk beriktikad baik. Kewajiban beriktikad baik ini merupakan landasan utama dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Iktikad baik pelaku usaha dalam menjalankan usahanya dimaksudkan agar konsumen di dalam menggunakan produk atau jasa mendapat suatu tindakan perlindungan sebagaimana yang tertuang dalam UUPK. Perlindungan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas produk, keamanan konsumen, hingga pertanggungjawaban atas kerugian yang mungkin terjadi. Namun dalam realitas di lapangan menunjukkan bahwa kondisi yang berbeda dan memprihatinkan dimana masih banyak ditemukan pelaku usaha yang tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen ketika terjadi kerugian akibat penggunaan produk atau jasa

mereka. Hal tersebut tidak berkesesuaian dengan ketentuan peraturan hukum dari UUPK.

Menurut analisis penulis, kondisi tersebut jelas bertentangan dengan ketentuan Pasal 7 huruf a dan Pasal 4 huruf h UUPK. Pelanggaran ini bukan hanya merupakan pelanggaran teknis terhadap UUPK, tetapi juga mencerminkan bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kelalaian yang konsumen terima. Hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi telah diatur secara jelas dan tegas dalam Pasal 4 huruf h UUPK, yang merupakan tujuan dari upaya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Lebih lanjut, tindakan pelaku usaha yang tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian merupakan pelanggaran serius terhadap Pasal 19 UUPK yang mengatur secara komprehensif terkait tanggung jawab pelaku usaha. Pasal ini memberikan landasan hukum yang kuat mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen. Pelaku usaha yang tidak melakukan pertanggungjawaban dapat digambarkan sebagai bentuk kurangnya kesadaran hukum dan etika bisnis yang dimiliki pelaku usaha dalam menjalankan usaha.

Dalam konteks penegakan hak-hak konsumen, UUPK telah memberikan mekanisme perlindungan hukum yang jelas. Konsumen yang tidak memperoleh haknya memiliki kekuatan hukum untuk menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Lembaga-lembaga ini, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pengadilan, memiliki wewenang untuk memproses dan menyelesaikan sengketa konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Analisis Terkait Perlindungan Hukum Konsumen Atas Kesalahan Pemasangan *Eyelash Extension* yang Dilakukan Oleh Karyawan Salon Pelaku Usaha

Dengan adanya UUPK maka terdapat aturan yang melindungi tentang hak-hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha atas pelayanan jasa pemasangan *eyelash extension* terhadap konsumen apabila menimbulkan kerugian. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam definisi tersebut memberikan kepastian hukum sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen yang merasa dirugikan. lebih lanjut dijelaskan terkait dengan definisi konsumen pada Pasal 1 angka 2 yang menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam kaitannya dengan *eyelash extension* seseorang yang melakukan pemasangan *eyelash extension* di salon kecantikan dapat disebut sebagai konsumen.

Hak konsumen merupakan bagian dari perlindungan konsumen. Dalam UUPK hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK. Hak konsumen yakni:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dengan adanya hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK memberikan perlindungan hukum apabila terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang telah ditetapkan tersebut. Dengan begitu pelaku usaha tidak bisa sewenang-wenang dalam melakukan suatu tindakan. Contohnya Pasal 4 huruf a UUPK yang menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Hal ini dimaksudkan untuk kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (materiil maupun immateriil). Dalam *eyelash extension* hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan yang diperoleh konsumen dapat berupa pemasangan *eyelash extension* menggunakan alat khusus, sebelum pemasangan *eyelash extension* alat harus disterilisasi, menggunakan lem yang aman, pemasangan *eyelash extension* sesuai prosedur.

Hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menerima layanan jasa, termasuk pemasangan *eyelash extension*, seharusnya dijamin oleh setiap pelaku usaha. Hal ini merupakan bagian dari tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya Pasal 4 dan Pasal 7, yang menjamin hak konsumen untuk memperoleh layanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan standar yang berlaku. Namun, pada kenyataannya, tidak semua pelaku usaha memenuhi kewajiban ini. Masih terdapat beberapa konsumen yang mengalami kerugian akibat kesalahan prosedur pemasangan *eyelash extension*, baik kerugian materiil maupun immateriil.

Hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan harus dijamin oleh pelaku usaha sebagai upaya untuk mencegah timbulnya kerugian. Jika pemasangan *eyelash extension* dilakukan secara tidak benar atau tidak mengikuti prosedur yang standar, maka risiko kerugian dapat terjadi. Kerugian materiil yang mungkin timbul antara lain biaya pemasangan *eyelash extension* yang tidak sesuai dengan hasil yang diharapkan, biaya perawatan medis akibat komplikasi, atau biaya pemasangan ulang. Sementara itu, kerugian immateriil dapat berupa iritasi pada mata, pembengkakan, rasa gatal, atau bahkan trauma psikologis akibat pengalaman negatif yang dialami konsumen. Dalam beberapa kasus, kerugian immateriil ini dapat berdampak lebih serius, seperti gangguan penglihatan atau infeksi yang memerlukan perawatan medis intensif.

Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan terhadap konsumen untuk memperoleh hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan belum sepenuhnya terwujud. Masih banyak konsumen yang tidak mendapatkan jaminan tersebut, terutama ketika pelaku usaha tidak mematuhi standar prosedur atau kurang memberikan perhatian terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini juga mengindikasikan perlunya pengawasan yang lebih ketat dari pihak berwenang, yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), untuk memastikan bahwa pelaku usaha mematuhi ketentuan yang berlaku.

Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk meningkatkan kesadaran akan tanggung jawab mereka dalam menjamin hak-hak konsumen. Pelaku usaha harus memastikan bahwa karyawan mereka terlatih dengan baik dan mengikuti prosedur pemasangan yang aman dan sesuai standar. Selain itu, konsumen juga perlu diberikan edukasi tentang hak-hak mereka dan langkah-langkah yang dapat diambil jika mengalami kerugian. Dengan demikian, diharapkan dapat tercipta keseimbangan antara hak konsumen dan kewajiban

pelaku usaha, serta mengurangi risiko kerugian yang timbul akibat layanan yang tidak memadai.

Selain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam Pasal 4 UUPK tersebut juga dijamin hak untuk memperoleh informasi. Hak atas informasi dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk. Hak atas informasi merupakan salah satu hak yang harus diterapkan dalam kegiatan berusaha. Dalam *eyelash extension* hak atas informasi yang dapat diperoleh konsumen seperti sebelum pemasangan *eyelash extension* dilakukan tes alergi terhadap lem *eyelash extension* yang akan digunakan kepada konsumen. Dengan diterapkan pemenuhan hak atas Informasi ini dapat memberikan dampak yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa sehingga akan memberikan keuntungan bagi pelaku usaha maupun konsumen. Berdasarkan hasil observasi penulis, masih banyak konsumen yang tidak mendapatkan hak atas informasi yang benar sebelum menggunakan barang dan/atau jasa sehingga dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Selanjutnya terdapat pula hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut, hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk dengan melalui jalur hukum. Selain itu, terdapat hak untuk memperoleh ganti kerugian. Konsumen yang merasa haknya dilanggar dapat memperoleh ganti kerugian kepada pelaku usaha, hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen, hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik berupa kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, kematian) konsumen.³⁴

Jika dikaitkan dengan kasus pemasangan *eyelash extension*, konsumen yang mengalami kerugian akibat kesalahan prosedur pemasangan berhak memperoleh ganti rugi dari pelaku usaha, dalam hal ini salon kecantikan yang bersangkutan. Kerugian tersebut dapat bersifat materiil, seperti biaya perawatan medis, pengobatan, atau biaya pemasangan ulang, maupun immateriil, seperti rasa sakit, ketidaknyamanan yang dialami dimata konsumen. Hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi ini dijamin oleh UUPK, khususnya Pasal 19 UUPK, yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang timbul akibat layanan jasa pemasangan *eyelash extension* yang diberikan.

Namun, berdasarkan hasil observasi penulis, masih terdapat beberapa pelaku usaha yang tidak memenuhi tanggung jawabnya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. Salah satu alasan yang sering dikemukakan oleh pelaku usaha adalah anggapan bahwa kerugian yang terjadi bukan disebabkan oleh kesalahan karyawannya, melainkan faktor lain di luar kendali mereka, seperti kondisi kesehatan konsumen atau ketidakcocokan produk yang digunakan. Menurut ketentuan Pasal 1367 BW, pelaku usaha bertanggung jawab secara mutlak (*strict liability*) atas kerugian yang disebabkan oleh karyawannya, terlepas dari apakah pelaku usaha tersebut secara langsung terlibat atau tidak.³⁵ Artinya, tanggung jawab pelaku usaha tidak dapat dihindarkan hanya dengan alasan bahwa kerugian bukan disebabkan oleh kesalahan langsung mereka.

Selain itu, UUPK juga mengatur bahwa pelaku usaha wajib menjamin keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen dalam menerima layanan jasa. Jika terjadi kelalaian yang menyebabkan kerugian, pelaku usaha harus memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun, dalam kenyataan yang terjadi masih banyak konsumen yang kesulitan untuk memperoleh ganti rugi karena kurangnya kesadaran

³⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, 44.

³⁵ Lihat Pasal 1367 BW, *Op.Cit*.

hukum atau ketidaktahuan tentang mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen.

Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk memahami hak-hak mereka dan langkah-langkah hukum yang dapat diambil jika mengalami kerugian. Salah satu mekanisme yang dapat digunakan adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang berfungsi sebagai mediator dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara adil dan efisien. Selain itu, konsumen juga dapat mengajukan gugatan ke pengadilan jika pelaku usaha tetap tidak memenuhi kewajibannya.

Di sisi lain, pelaku usaha perlu meningkatkan kesadaran akan tanggung jawab hukum mereka serta memperbaiki standar pelayanan dan pelatihan karyawan. Dengan demikian, risiko terjadinya kesalahan prosedur yang dapat merugikan konsumen dapat diminimalisir. Selain itu, sosialisasi tentang hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha juga perlu ditingkatkan agar tercipta keseimbangan dalam hubungan antara kedua pihak.

Dalam UUPK terdapat pula kewajiban pelaku usaha sebagai bagian dari perlindungan konsumen. Kewajiban pelaku usaha tersebut diatur dalam Pasal 7 UUPK yang menyatakan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan adanya aturan yang mengatur terkait kewajiban pelaku usaha maka memberikan perlindungan terhadap konsumen agar pelaku usaha tidak sewenang-wenang. Salah satu kewajiban pelaku usaha dalam Pasal tersebut beriktikad baik dalam melakukan kegiatan, dalam UUPK iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang atau di produksi sampai pada tahap purna penjualan.³⁶ Beriktikad baik merupakan hal yang sangat penting dimiliki oleh pelaku usaha, apabila terdapat kerugian pada konsumen yang diakibatkan karena kesalahan pemasangan *eyelash extension* maka dalam hal ini sangat dibutuhkan iktikad baik dari pelaku usaha sebagai bentuk pertanggung jawaban atas kerugian yang telah ditimbulkan.

Salah satu hal yang terpenting dalam perlindungan konsumen, yaitu adanya tanggung jawab dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 UUPK yang menyatakan bahwa :

(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran,

³⁶ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, 54.

dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK tersebut pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Setiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian orang lain, maka pihak yang berbuat salah itu harus memberikan ganti kerugian, baik berupa biaya (*kosten*), kerugian (*shade*) atau bunga (*interesten*).³⁷ Apabila dalam kasus *eyelash extension* terjadi kerugian yang diakibatkan oleh pihak salon maka pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberi ganti kerugian yang dalam hal ini dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan sesuai yang diatur dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK. Berdasarkan Pasal 23 UUPK telah mengatur bahwa bagi pelaku usaha yang menolak atau tidak mau memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan sebagaimana yang dimaksud dalam ketentuan Pasal 19 UUPK, maka konsumen tersebut dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat tinggal atau kedudukan konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi sehingga tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. BPSK mempunyai tugas dan wewenang yang diatur dalam Pasal 52 UUPK yang menyatakan bahwa tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang itu;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan

³⁷ Gunagera, *Hukum Pidana Agraria: Logika Hukum Pemberian Hak atas Tanah dan Ancaman Hukum Pidana* (Yogyakarta: Buku Pintar, 2012), 174.

Undang-undang ini.

BPSK memiliki peran dalam melaksanakan proses dan penuntasan konflik konsumen melalui cara mediasi, arbitrase atau konsiliasi dengan kesempatan yang diberikan mulai dari konsultasi perlindungan konsumen, pengawasan dalam penerapan perjanjian, membuat laporan ke penyidik apabila ada indikasi pelanggaran hukum, menerima pengaduan, melakukan kajian dan analisis konflik yang terjadi, memanggil para pihak, saksi maupun setiap individu yang mengetahui sebuah peristiwa pelanggaran hukum. Apabila Panggilan BPSK tidak dipenuhi, maka meminta bantuan aparat berwenang untuk menghadirkan para pihak termasuk pihak yang dianggap mengetahui adanya peristiwa pelanggaran hukum. Memberikan putusan dan penetapan terhadap yang disengketakan perihal ada ataupun tidaknya kerugian yang dialami oleh para pihak. Apabila Pelaku usaha telah diputuskan telah menimbulkan kerugian bagi konsumen maka pelaku usaha akan dijatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang. Dalam proses penyelesaian sengketa yang sedang bergulir, maka dibentuk majelis untuk memeriksa dan memberi putusan dimana majelisnya wajib ganjil dan minimal 3 (tiga) orang terdiri dari seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, dan seorang anggota. Majelis yang dibentuk memuat komponen eksekutif, konsumen dan pelaku usaha serta dibantu oleh seorang panitera. Konflik antara konsumen dan pelaku usaha dimaksudkan adalah untuk menuntut kerugian yang dialami oleh para pihak baik kerugian secara materil maupun kerugian immateril.³⁸

Dengan adanya aturan terkait penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang mengalami kerugian. Penyelesaian sengketa konsumen yang diatur dalam Pasal 45 UUPK dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Untuk kasus *eyelash extension* dalam penelitian ini tidak sampai ke BPSK karena permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha sudah terselesaikan.

Berdasarkan Pasal 60 UUPK menjelaskan tentang jika pelaku usaha tidak bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian dapat dikatakan bahwa pelaku usaha telah melanggar Pasal 19, Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26 UUPK, maka BPSK dapat berwenang menjatuhkan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp.200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Adapun sanksi pidana yang dijatuhkan untuk pelaku usaha berdasarkan Pasal 62, yaitu pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 Ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 Ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, Ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Menurut penulis dengan adanya UUPK yang mengatur terkait hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, dan penyelesaian sengketa menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum terhadap perbuatan kesalahan pemasangan *eyelash extension*. Adanya bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis

³⁸ Arianto Hulu, A. A. Laksmi Sagung Dewi, dan Ni Made Sukaryati Karma, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus: Putusan BPSK Badung No. 01/Ap/BPSK/IV/2016)," *Jurnal Diktum* 1, no. 2 (2020): 31, <http://doi.org/10.22225/jph.v1i2.2338.28-32>.

setara nilainya, atau perawatan kesehatan ke dokter menurut penulis dapat dikatakan telah sesuai dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen karena dengan adanya bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha tersebut dapat memberikan hak kepada konsumen terkait dengan kerugian yang dialami dalam kesalahan pemasangan *eyelash extension*. Hal tersebut sesuai dengan definisi perlindungan hukum yang dimana menjamin masyarakat menikmati segala hak-hak yang dimilikinya dan telah sesuai dengan tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam UUPK. Selain itu, adanya UUPK menumbuhkan kesadaran bagi pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan usaha.

4. Penutup

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang terjadi pada konsumen akibat pemasangan *eyelash extension* yang dilakukan karyawan salon kecantikan atas perbuatan merugikan yang tidak sesuai prosedur yaitu berupa: 2 (dua) orang konsumen mendapatkan pengambilan uang pemasangan *eyelash extension*, 1 (satu) orang konsumen mendapatkan pemasangan ulang *eyelash extension* tanpa biaya, 1 (satu) orang konsumen diberikan biaya untuk melakukan perawatan kesehatan ke dokter mata, dan 3 (tiga) orang konsumen tidak mendapatkan pertanggungjawaban oleh pihak salon kecantikan. Secara keseluruhan, perlindungan hukum bagi konsumen belum optimal karena tidak semua konsumen memperoleh ganti rugi atas kerugian materiil dan immateriil akibat kelalaian dalam pemasangan *eyelash extension* oleh karyawan salon kecantikan. Pelaku usaha, dalam hal ini pemilik salon kecantikan tidak dikenakan sanksi administratif atau pidana karena tidak adanya gugatan yang diajukan oleh konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ataupun badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Referensi

Buku:

- Agung, Susanti. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Ashadie, Zaeni. *Hukum Kerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Atsar, Abdul, dan Rani. *Buku Ajar Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Djumadi. *Hukum Perburuhan Perjanjian Kerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Gunagera. *Hukum Pidana Agraria: Logika Hukum Pemberian Hak atas Tanah dan Ancaman Hukum Pidana*. Yogyakarta: Buku Pintar, 2012.
- Irwansyah. *Penelitian Hukum: Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*. Edisi revisi. Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2021.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Miru, Ahmadi, dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Edisi revisi. Depok: Raja Grafindo Persada, 2019.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2006.
- Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2018.
- Wignjodipoero, Soerojo. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Gunung Agung, 1985.

Jurnal:

- Agustine, Cintya Firnanda Ibnu Jazari, dan Dwi Ari Kurniawati. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sambung Bulu Mata, Sulam Alis dan Sulam Bibir." *Jurnal Ilmiah Hukum Keluarga Islam* 1, no. 2 (2019): 67-74. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jh/article/view/3347/3078>.
- Chrisdanty, Febry. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan dan Non Litigasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Magister Hukum Perspektif Universitas Wisnuwardhana Malang* 11, no. 2 (2020): 56-62. <https://doi.org/10.37303/magister.v11i2.9>.
- Hulu, Arianto, A. A. Laksmi Sagung Dewi, dan Ni Made Sukaryati Karma. "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus: Putusan BPSK Badung No. 01/Ap/BPSK/IV/2016)." *Ilmu Hukum Universitas Warmadewa* 1, no. 2 (2020): 28-32. <http://doi.org/10.22225/jph.v1i2.2338.28-32>.
- Marwah. "Relaksasi Kredit Perbankan di Daerah Wisata yang Tertimpa Bencana Alam." *Jurisprudentie* 6, no. 1 (2019): 125-134. <https://doi.org/10.24252/jurisprudentie.v6i1.8127>.
- Sinaga, Niru Anita, dan Tiberius Zaluchu. "Perlindungan Hukum Hak-Hak Pekerja dalam Hubungan Ketenagakerjaan di Indonesia." *Jurnal Teknologi Industri* 6 (2017). <https://doi.org/10.35968/jti.v6i0.754>.

Peraturan Perundang-Undangan:

Burgerlijk Wetboek

Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 5 Tahun 2011 tentang Tanda Daftar Usaha Pariwisata.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Wawancara:

Amanda, Keysha. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan yang Dilakukan oleh Karyawan Salon Kecantikan dalam *Eyelash Extension* terhadap Konsumen." Wawancara oleh Awalia Nova Rahmadhani, 1 Oktober 2024.

Bahri, Anisya. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan yang Dilakukan oleh Karyawan Salon Kecantikan dalam *Eyelash Extension* terhadap Konsumen." Wawancara oleh Awalia Nova Rahmadhani, 29 Januari 2024.

Ponipadang, EpafRAS Rante. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan yang Dilakukan oleh Karyawan Salon Kecantikan dalam *Eyelash Extension* terhadap Konsumen." Wawancara oleh Awalia Nova Rahmadhani, 22 Juli 2024.

Safaruddin. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan yang Dilakukan oleh Karyawan Salon Kecantikan dalam *Eyelash Extension* terhadap Konsumen." Wawancara oleh Awalia Nova Rahmadhani, 31 Juli 2024.

Salon D. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan yang Dilakukan oleh Karyawan Salon Kecantikan dalam *Eyelash Extension* terhadap Konsumen." Wawancara oleh Awalia Nova Rahmadhani, 15 Februari 2024.

Salon E. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan yang Dilakukan oleh Karyawan Salon Kecantikan dalam *Eyelash Extension* terhadap Konsumen." Wawancara oleh Awalia Nova Rahmadhani, 21 Juli 2024.

Salon L. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan yang Dilakukan oleh Karyawan Salon Kecantikan dalam *Eyelash Extension* terhadap Konsumen." Wawancara oleh Awalia Nova Rahmadhani, 3 Oktober 2024.

Tirsa. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Perbuatan Merugikan yang Dilakukan oleh Karyawan Salon Kecantikan dalam *Eyelash Extension* terhadap Konsumen." Wawancara oleh Awalia Nova Rahmadhani, 16 Juni 2024.

Skripsi

Fatimah, Ajeng Siti. *Tinjauan Hukum Islam terhadap Upah Tanam Bulu Mata (Eyelash Extension)*. Skripsi, Fakultas Hukum Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020.

Internet:

Everlash. "Tata Cara yang Perlu Diperhatikan Ketika Pasang Bulu Mata Extension di Salon." Diakses 7 Desember 2024. <https://www.everlash.id/post/tata-cara-yang-perlu-diperhatikan-ketika-pasang-bulu-mata-extension-di-salon>.