

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan zaman dalam perkembangan kehidupan masyarakat masa ini, khususnya bagi wanita yang sangat peduli dengan penampilan pastinya ingin terlihatan baik dan lebih prima di hadapan rekan kerja maupun pertemanannya. Hal tersebut merupakan suatu yang wajar, maka dari itu banyak wanita yang rela menghabiskan waktu dan uang mereka untuk melakukan suatu treatment kecantikan yang lagi *booming* yaitu memasang bulu mata palsu atau istilahnya *eyelash extention* sejak dua tahun lalu.

Penggunaan *eyelash extention* amat diminati kaum wanita karena dianggap praktis tanpa harus menggunakan maskara ataupun bulumata palsu lepas pasang, mengingat tuntutan penampilan yang seolah-olah memiliki *standart* yang tidak tertulis sehingga secara tidak langsung hampir setiap wanita menggunakan *eyelash extention*. Hal ini menjadi kesempatan bagi para pelaku usaha untuk membuka usaha kecantikan di bidang *eyelash extention*. Karena semakin banyak yang minat membuka usaha ini, para pemilik jasa layanan *eyelash extention* bersaing secara ketat demi memikat hati para konsumen yang tak lain adalah para wanita. Hal terbukti dari banyaknya tempat jasa pelayanan *eyelash extention* terutama di kota-kota besar. Para pelaku usahabiasanya meyakinkan para calon pelanggannya dengan cara memberikan penawaran semenarik mungkin kepada konsumen seperti halnya

dengan memberikan potongan harga di akhir bulan, berdua lebih hemat dan memberikan layanan *home service*. Hal itu merupakan daya tarik untuk memikat konsumen, sehingga calon pelanggan pun tanpa harus berpikir panjang lagi untuk melakukan pemasangan *eyelash extention* di tempat jasa pelayanan *eyelash extention* tersebut.

Pada umumnya pelaku usaha melakukan pendekatan kepada calon pelanggannya agar mendapatkan kepercayaan, pendekatan tersebut meliputi :

1. Kualitas dari produk

Merupakan salah satu pertimbangan terpenting bagi konsumen dalam menggunakan produk. Mutu yang baik bisa dalam bentuk produk yang di gunakan, peralatan, serta pelayanan.

2. Promosi

Merupakan salah satu kegiatan pemasaran tidak hanya dalam mengenalkan produk tentunya juga menyampaikan kelebihan dari produk yang dimiliki, serta memberikan pengetahuan kepada konsumen.

3. Sampel produk

Biasanya pelaku usaha menunjukkan wujud fisik dari produk baik dalam bentuk fisik asli (menunjukkan kualitas *eyelash*).

4. Testimoni

Testimoni diberikan dengan tujuan untuk memberikan pengalaman yang nyata dari konsumen yang telah menggunakan *eyelash* terlebih

dahulu. Biasanya testimoni yang diberikan dimuat dalam akun media sosial yang mereka miliki.<sup>1</sup>

Hal ini yang di lakukan oleh pelaku usaha *eyelash extention* untuk membuat konsumennya tergiur dantapa harus berpikir panjang apa saja efek sampingnya.

Penyalahgunaan kepercayaan yang konsumen berikan semakin marak terjadi, terbukti dengan adanya keluhan dari beberapa konsumen yang mengalami pembengkakan pada matanya dikarenakan iritasi akibat tidak cocok dengan produk yang digunakan berupa lem untuk merekatkan bulu mata palsu dengan bulu mata asli atau dari teknik pemasangan yang salah sehingga menyebabkan mata iritasi. Hal ini di karenakan ketidak sesuaian antara promosi dengan fakta dilapangan. Seperti kasus yang terjadi terhadap seorang wanita di Surabaya yang mengalami ketidaksesuaian hasil dalam proses pemasangan *eyelash extension* sebagai salah satu dari produk kecantikan. Akibat dari proses pemasangan *eyelash extention* pada bulu mata tersebut mengakibatkan iritasi. Saat pemasangan ia sudah merasa matanya perih, namun hal tersebut dianggap wajar oleh karyawan klinik kecantikan tersebut, kemudian konsumen tersebut meneteskan obat mata hingga pagi harinya ia bangun dengan mata yang sangat merah dan berair. Ternyata mata konsumen tersebut mengalami iritasi berat yang dapat berakibat kebutaan pada matanya. Hal ini dinyatakan secara langsung oleh dokter spesialis mata tempat konsumen tersebut

---

<sup>1</sup><https://bisnisukm.com/kunci-sukses-membangun-kepercayaan-pelanggan.html>.

berobat.<sup>2</sup> Hal ini tentunya menjadi perhatian yang serius terhadap setiap klinik kecantikan layanan *eyelash extention*. Semata-mata tidak hanya memikirkan seberapa banyak keuntungan yang akan didapatkan, tetapi juga harus memperhatikan hak-hak konsumen dan dijamin sesuai dengan promosi yang telah diberikan, baik dari segi media atau bahan yang digunakan maupun keahlian pelayanan karyawan yang seharusnya mendukung kewajiban konsumen sebagai pengguna jasa *eyelash extention*.

Dalam kasus diatas konsumen tidak hanya mengalami kerugian secara immaterial saja tapi juga mengalami kerugian secara material, dari sisi secara immaterial konsumen harus menanggung rasa malu akibat bulu mata mengalami kebotakan dan dari sisi material konsumen harus mengeluarkan biaya lagi untuk mengobati mata yang iritasi tersebut. Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen. Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara para pihak tidak selamanya dapat berjalan mulus dalam arti masing-masing pihak puas, karena terkadang para pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya. Apabila pembeli, dalam hal ini konsumen tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan yang diperjanjikan, maka produsen dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi, sehingga konsumen mengalami kerugian.

---

<sup>2</sup><http://pekanbaru.tribunnews.com/2017/12/14/nyaris-wanita-ini-hampir-buta-gara-gara-eyelash-extension-hat-hati-buat-up-yang-suka-make-up?page=2>

Menurut pendapat dari Yahya Harahap: “Wanprestasi sebagai pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, sehingga menimbulkan keharusan bagi pihak debitur untuk memberikan atau membayar ganti rugi (*schadevergoeding*), atau dengan adanya wanprestasi oleh salah satu pihak, pihak yang lainnya dapat menuntut pembatalan perjanjian.<sup>3</sup>

Keberadaan perlindungan atas konsumen tersebut diperlukan karena pada umumnya kedudukan konsumen selalu pada pihak yang lemah atau yang dirugikan. Perlindungan konsumen itu sendiri dilaksanakan berdasarkan asas-asas sebagai mana yang telah diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dirumuskan sebagai berikut :

1. Asas Manfaat

Asas ini mengandung makna bahwa penerapan UUPK harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada pihak konsumen dan pelaku usaha. Sehingga tidak ada salah satu kedudukannya lebih tinggi dibandingkan dengan pihak lain. Kedua belah pihak sama-sama harus mendapatkan hak-haknya.

2. Asas Keadilan

Penerapan dari asas ini dilihat dari Pasal 4 – 7 UUPK yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Diharapkan

---

<sup>3</sup> M. Yahya Harahap, 1982. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Alumni. Bandung. hlm 60.

dari asas ini pelaku usaha dan konsumen mendapatkan hak dan menjalankan kewajibannya secara seimbang.

### 3. Asas Keseimbangan

Penerapan pada asas ini, diharapkan kepentingan pelaku usaha, konsumen serta pemerintah dapat diwujudkan secara seimbang, tidak ada pihak yang lebih dilindungi.

### 4. Asas Kepastian Hukum

Penerapan dari asas ini baik konsumen ataupun pelaku usaha menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

### 5. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Diharapkan penerapan UUPK akan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa dikonsumsi atau digunakan.<sup>4</sup>

Asas-asas tersebut merupakan suatu dasar baik dalam merumuskan suatu peraturan maupun mengatur berbagai kegiatan dalam hal yang berhubungan dengan perlindungan konsumen. Dalam kasus di atas konsumen jelas mengalami kerugian materil dan immaterial yang di akibatkan kelalaian dari pihak pelaku usaha. Dari kasus ini dapat dilihat bahwa tindakan pelaku usaha ini tidak sesuai dengan asas keamanan dan keselamatan konsumen karena telah mengakibatkan kerugian secara

---

<sup>4</sup>Wibowo Tunardy, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jurnal Hukum.

material dan immaterial pada konsumen. Tujuan adanya asas keamanan dan keselamatan itu sendiri memberikan adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.<sup>5</sup>

Sementara itu dalam Pasal 3 (UUPK) juga mengatur mengenai tujuan dari perlindungan konsumen antara lain :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang/jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;

---

<sup>5</sup><https://www.kajianpustaka.com/2018/05/pengertian-tujuan-asas-perlindungan-konsumen.html>

6. Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen..

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa tujuan pembentukan Undang-Undang ini untuk melindungi kepentingan konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya secara pribadi, keluarga dan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan jaminan kepada konsumen. Oleh karena itu, sesuai dengan ketentuan Pasal 4 UUPK disebutkan bahwa konsumen memiliki hak-haknya selaku sebagai pembeli, atau pemakai barang dan/atau jasa.

Hak konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;



5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;<sup>6</sup>

Adapun hak-hak konsumen dinyatakan dalam Deklarasi Hak Konsumen yang mengatur hak-hak dasar konsumen, antara lain:

1. Hak untuk mendapatkan produk yang aman
2. Hak untuk mendapatkan informasi tentang produk yang digunakan
3. Hak untuk memilih barang dengan jelas dan teliti
4. Hak untuk didengar sebagai konsumen<sup>7</sup>

Selain itu, Resolusi Perserikatan Bangsa-bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*) juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yang meliputi:

---

<sup>6</sup>Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

<sup>7</sup><https://koranmakassarnews.com/2018/03/15/15-maret-1962-pidato-presiden-jf-kennedy-cikal-bakal-hari-hak-konsumen-sedunia/>

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanan;
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. Pendidikan konsumen;
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.<sup>8</sup>

Pada dasarnya untuk melindungi hak-hak konsumen khususnya konsumen jasa kecantikan di bidang *eyelash extentions* sudah seharusnya pelaku usaha menjaga hubungan dengan konsumennya dengan cara menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh konsumen. Apabila pelaku usaha kedapatan melakukan suatu hal yang dapat merugikan konsumennya maka harus mempertanggung jawabkan perbuatannya berupa ganti rugi dan apabila pelaku usaha tidak mengindahkan atas perbuatannya maka konsumen dapat menuntutnya ke jalur hukum. Sanksi tersebut diharapkan membuat pelaku usaha sadar, tidak berlaku curang terhadap konsumen,

---

<sup>8</sup>Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2000, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 27.

dan hak-hak konsumen lebih di perhatikan. Berdasarkan uraian di atas tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan merumuskan judul penelitian ini sebagai berikut : “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Kecantikan Di Bidang *Eyesh Extension* Untuk Memenuhi Hak-Hak Konsumen” dan penelitian ini akan dilakukan di kabupaten Sleman, Yogyakarta.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang disampaikan dalam latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha jasa kecantikan *eyesh extension* dalam memenuhi hak-hak konsumen ditinjau berdasarkan asas keselamatan dan keamanan serta kepastian hukum (studi kasus di Sleman) ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian hukum/skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh jasa layanan *eyesh extantio*.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi perkembangan Ilmu Hukum pada Umumnya dan Perkembangan bidang Hukum tertentu khususnya Ilmu Hukum Ekonomi dan Bisnis yaitu Hukum Perlindungan Konsumen, mengenai tanggung jawab pelaku usaha jasa kecantikan *eyelash extension* dalam memenuhi hak-hak konsumen ditinjau berdasarkan asas keselamatan dan keamanan serta kepastian hukum bagi konsumen yang dirugikan.
- b. Menambahkan referensi dan sumber hasil penelitian pada bidang hukum, khususnya mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan tanggung jawab pelaku usaha jasa kecantikan *eyelash extension* dalam memenuhi hak-hak konsumen ditinjau berdasarkan asas keselamatan dan keamanan serta kepastian hukum bagi konsumen yang dirugikan.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Pemerintah

Sebagai bahan masukan bagi pemerintah, guna meningkatkan profesionalisme dalam penegakan hukum.

#### b. Bagi Konsumen

Sebagai masukan bagi masyarakat sebagai konsumen untuk mengetahui akan hak-haknya selaku sebagai konsumen dalam menggunakan atau

mengonsumsi barang dan/atau jasa sesuai dengan ketentuan yang terkait.

c. Bagi pelaku Usaha

Sebagai masukan bagi pelaku usaha untuk dapat menjalankan usahanya sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan

d. Bagi penulis

Penulis mengetahui bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha jasa kecantikan *eyelash extension* dalam memenuhi hak-hak konsumen ditinjau berdasarkan asas keselamatan dan keamanan serta kepastian hukum (studi kasus di Sleman) bagi penulis untuk memenuhi persyaratan kelulusan menjadi Strata 1 Hukum dari Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

### **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian dengan judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Kecantikan *Eyelash Extension* Dalam Memenuhi Hak-Hak Konsumen Ditinjau Berdasarkan Asas Keselamatan dan Keamanan Serta Kepastian Hukum (studi kasus di Sleman) merupakan hasil penelitian sendiri bukan hasil plagiasi. Memang ada beberapa hasil penelitian lain yang sedikit berkaitan dengan penulisan hukum ini, namun secara garis besar substansi penelitian berbeda. Berikut beberapa penelitian lain:

1. Leha Andriani, 110510568, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pengobatan Tradisional Di Bidang Kesehatan Untuk Memenuhi Hak-Hak Pasien Sebagai

**Konsumen, Rumusah Masalah :** Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha pengobatan tradisional terhadap konsumen jasa yang di rugikan? Hasil Penelitian : Tanggung jawab pelaku usaha pengobatan tradisional terhadap jasa yang di rugikan, konsumen jasa dapat menuntut tanggung jawab kepada pelaku usaha pengobatan tradisional dengan menggunakan Pasal 19 ayat (1),(2),(3) UUPK. Serta Pasal 58 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Akan tetapi bagi pihak konsumen tidak mudah dalam membuktikan kesalahan pihak pelaku usaha dengan mengingat posisi konsumen yang lemah.

2. Nurfajryanti Ramadhani, 10500112072, mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alaluddin Makasar, Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha, Rumusan Masalah :

- 1) Bagimanakah aturan hukum tentang penyelesaian sengketa konsumen?
- 2) Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen?

Hasil Penelitian :

1. Aturan hukum tentang penyelesaian sengketa konsumen sudah memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen melalui BPSK dan Pengadilan Negeri. BPSK dijadikan pertimbangan oleh hakim Pengadilan Negeri. Namun putusan BPSK tersebut tidak dijadikan dasar pertimbangan hakim.
2. Tanggung jawab terhadap konsumen jika wanprestasi dapat dilakukan dengan melanjutkan/membatalkan perjanjian dan

mengganti kerugian yang ditimbulkan akibat wanprestasi tersebut.

3. Dena Ardiansyah, E1A0005002, Mahasiswa Fakultas Hukum Jenderal Soedirman Purwokerto, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Konsumen Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Hotel Santosa Tasikmalaya), Rumusan Masalah : Bagaimanakah Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Perhotelan Terhadap Kerugian Yang Diderita Konsumen Atas Hilangnya Perlengkapan Mobil Yang DiParkir Di Lingkungan Hotel Ditinjau Dari Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Hotel Santosa Tasikmalaya?, Hasil Penelitian : Pada dasarnya Hotel Santosa dalam melaksanakan kegiatannya di bidang jasa perhotelan secara normatif belum sepenuhnya melaksanakan ketentuan yang diatur pada Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) UUPK, namun pada pelaksanaannya Hotel Santosa memberikan ganti rugi kepada konsumen yang menderita kerugian, hal ini dilakukan untuk menjaga kepercayaan konsumen jasa perhotelan, meskipun ganti rugi yang diberikan tidak selalu sesuai dengan besarnya kerugian yang diderita konsumen.

#### **F. Batasan Konsep**

Tanggung jawab pelaku usaha jasa kecantikan di bidang *eyelash extention* untuk memenuhi hak-hak konsumen :

1. Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya).<sup>9</sup>
2. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan 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.<sup>10</sup>
3. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen<sup>11</sup>.
4. Kecantikan adalah satu hal yang selalu di dambakan seorang perempuan<sup>12</sup>.
5. *Eyelash Extention* adalah proses penyambungan (*extension*) bulu mata buatan pada bulu mata asli satu persatu dengan bantuan lem khusus *extension* agar bulu mata tampak lebih panjang, tebal, dan lentik.<sup>13</sup>
6. Memenuhi adalah menunaikan atau menjalankan (kewajiban dan sebagainya)<sup>14</sup>

---

<sup>9</sup><https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/tanggung%20jawab>. Diakses tanggal 20 agustus 2018 pukul 22:33

<sup>10</sup>Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>11</sup>*ibid*

<sup>12</sup><https://www.kompasiana.com/wahyualfy/58ff6b4081afbdb73c5cec9b/kecantikan-perempuan>

<sup>13</sup><https://journal.sociolla.com/bjglossary/eyelash-extension/>

<sup>14</sup>*Ibid*



7. Hak-hak adalah kekuasaan untuk berbuat sesuatu (karena telah ditentukan oleh undang-undang, aturan, dan sebagainya)<sup>15</sup>
8. 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.

<sup>16</sup>

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian empiris. Fokus penelitian empiris ini berfokus pada fakta sosial merupakan data primer dan di dukung dengan data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

### **2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian skripsi ini meliputi:

#### **a. Data primer**

Dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan wawancara yang dilakukan secara langsung kepada responden dan narasumber yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian.

#### **b. Data sekunder**

---

<sup>15</sup>*Ibid*

<sup>16</sup>*Ibid*

Data sekunder yaitu data yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

1) Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang terdiri dari :

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. LN Tahun 1999, Nomor 42.
- c) Undang-undang No.36 tahun 2009 Tentang Kesehatan. LN Tahun 2009 nomor 144
- d) Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK. 03. 1. 23. 12. 11. 10052 Tahun 2011 tentang Pengawasan Produksi dan Peredaran Kosmetika, BN Tahun 2011, Nomor 924.

2) Bahan hukum sekunder berupa pendapat-pendapat hukum, literature, skripsi, jurnal ilmiah, dan internet yang berkaitan dengan penelitian ini.

### 3. Metode Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara:

1) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah cara pengumpulan data dengan membaca dan mempelajari buku-buku literature, perundang-undangan, jurnal,

media internet, dan sumber data lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## 2) Wawancara

Wawancara yaitu cara pengumpulan data dengan mengajukan secara langsung beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini terhadap responden, yaitu kepada pemilik jasa layanan kecantikan di bidang *eyelash extention* .

## 4. Lokasi Penelitian

1. Salon Kharisma, Jl. Nuri No.21a condong catur,Sleman, Yogyakarta
2. Salon Putri, Jl.Tombo, No. 45, Sleman, Yogyakarta
3. BL eyelash extention, Jl. Noyokerten, No.1, Sleman, Yogyakarta.

## 5. Responden

Responden dalam penelitian ini adalah para pihak pelaku usaha yang membuka jasa layanan kecantikan di bidang *eyelash extention*.

1. Kharisma Putri D, Pemilik salon Kharisma
2. R. Putri Kartika Sari, Pemilik Salon Putri
3. Cristina L , pemilik BL eyelash extention

## 6. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dan disimpulkan dari hasil penelitian di analisis dengan menggunakan metode analisis secara kualitatif, artinya analisis data berdasarkan

apa yang diperoleh dilapangan maupun kepustakaan baik secara lisan maupun tertulis, metode berfikir yang digunakan adalah metode berfikir induktif yaitu menarik kesimpulan dengan proses awal yang khusus (sebagai hasil pengamatan) dan berakhir pada suatu kesimpulan (pengetahuan baru) berupa asas umum.



#### **H. Sistematika Penulisan Hukum/Skripsi**

Penulisan Hukum / skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metode penelitian, dan sistematika.

## BAB II : PEMBAHASAN

Pembahasan ini akan memaparkan mengenai pengertian eyelash extention, Kegiatan usaha jasa layanan eyelash extention, Tinjauan terjadinya hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen, Tinjauan hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan baik dari pelaku usaha maupun konsumen, Tinjauan tanggung jawab atas kerugian yang didapatkan oleh konsumen dan hasil penelitian yang terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan dalam jasa pelayanan *Eyelash Extention*.

## BAB III : PENUTUP

Bab ini berisi Kesimpulan dan Saran dari hasil analisis data yang tercantum dalam bab-bab sebelumnya.