

## **BAB II**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Tinjauan Pelaku Usaha Jasa Kecantikan di Bidang *Eyelash extention***

##### **1. Pengertian Pelaku Usaha**

Pelaku usaha merupakan subjek yang memegang peran penting dalam kegiatan transaksi jual beli baik terhadap barang maupun jasa berskala nasional maupun internasional. Keberadaan pelaku usaha dianggap penting, sehingga adanya pengaturan mengenai pelaku usaha sendiri yang dimuat dalam UUPK. Dalam ketentuan Pasal 1 angka 3, 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. Berdasarkan dari pengertian Pasal 1 angka 3 UUPK, maka dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha tidak hanya berupa usaha orang perseorangan saja tetapi juga dapat berbentuk badan usaha baik usaha berbentuk badan hukum ataupun, usaha bukan badan hukum termasuk koperasi yang menyelenggarakan kegiatan perekonomiannya di wilayah Republik Indonesia. Pengertian pelaku usaha yang dimaksud dalam UUPK sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Belanda,

karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Pengertian pelaku usaha yang luas tersebut akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian, konsumen yang dirugikan tidakkesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan akan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat.<sup>17</sup>

Pelaku usaha berkedudukan sebagai subjek yang penting dalam kegiatan perekonomian, tentunya memiliki hak-hak serta kewajiban yang harus di penuhi. Apabila hak- hak serta kewajibannya tercapai maka tidak ada pihak yang harus mengalami kerugian. Transaksi antara pelaku usaha dan konsumen terhadap barang dan /atau jasa ini ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa yang diperuntukkan bagi orang lain (diluar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cetakan ke-7, Rajawali Pers, Jakarta, hlm 9

<sup>18</sup>Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Penerbit PT Grasindo, Jakarta, hlm.9.

## 2. Pengertian Jasa Kecantikan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Jasa adalah perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain; layanan; servis; aktivitas, kemudahan, manfaat, dan sebagainya yang dapat dijual kepada orang lain (konsumen) yang menggunakan atau menikmatinya.<sup>19</sup> Sedangkan dalam UUPK sendiri Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>20</sup> Kecantikan pun memiliki arti tersendiri yaitu berupa Kecantikan berasal dari kata dasar cantik. Kecantikan memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga kecantikan dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan.<sup>21</sup> Dengan demikian dapat disimpulkan pengertian dari Jasa kecantikan merupakan tempat layanan perawatan yang di tujukan untuk merawat keindahan tubuh, wajah, dan kulit konsumennya. Biasanya sasaran para pelaku jasa kecantikan ini adalah para wanita yang tidak memiliki waktu banyak untuk perawatan sendiri di rumah. Jasa kecantikan pun tidak menutup kesempatan untuk para kaum pria untuk melakukan perawatan

---

<sup>19</sup> <https://kbbi.web.id/jasa>

<sup>20</sup>Dr. Zulham, S.H.I., M.Hum. *Op. Cit.*, hlm 176

<sup>21</sup><https://www.apaarti.com/kecantikan.html>

pada jaman modern ini banyak juga jasa-jasa perawatan di buka untuk kaum pria.

Ada beberapa jenis layanan yang ditawarkan oleh pemilik jasa kecantikan dalam hal perawatan rambut konsumen dapat melakukan *treatment* atau perawatan *creambath*, *hair mask* dll, untuk perawatan kulit konsumen dapat melakukan perawatan *body scrub*, lulur badan dll dan perawatan wajah konsumen dapat melakukan *facial*, *eyelash extention*, dll.

### **3. Pengertian *Eyelash extention***

*Eyelash extention* merupakan suatu perawatan yang ditujukan untuk membuat bulu mata menjadi lebih panjang, lebih tebal dan lebih lentik dengan menggunakan metode *extension* (menyambung). Pada prosesnya bulu mata buatan tersebut akan ditempelkan satu per satu pada bulu mata asli menggunakan lem khusus *extension* bulu mata. Dengan teknik ini, bulu mata akan terlihat lebih lentik dan natural. *Eyelash extention* dapat di masukan dalam kategori kosmetika. *Eyelash extention* merupakan salah satu alat kosmetik yang tidak dapat dipisahkan dari penggunaannya. *Eyelash extention* membuat penampilan penggunanya menjadi lebih maksimal dan tidak perlu membuang waktu lebih lama. Oleh karena itu, *eyelash extention* menjadi salah satu pelengkap untuk mempercantik diri dari penggunanya. *Eyelash extention* dapat di masukan dalam kategori kosmetika. Kosmetika adalah bahan

atau sediaan yang dimaksudkan untuk digunakan pada bagian luar tubuh manusia (epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ genital bagian luar), atau gigi dan membran mukosa mulut, terutama untuk membersihkan, mewangikan, mengubah penampilan, dan/atau memperbaiki bau badan atau melindungi atau memelihara tubuh pada kondisi baik.<sup>22</sup> Maka tidak diherankan lagi banyak kaum wanita yang menggunakan *eyelash extention*.

#### **4. Pelayanan Kesehatan Konsumen**

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.<sup>23</sup> Kesehatan juga merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia agar dapat melakukan segala macam kegiatan untuk mencukupi kebutuhan hidupnya baik secara jasmani maupun rohani, tanpa hidup yang sehat, hidup manusia menjadi tanpa arti, sebab dalam keadaan sakit manusia tidak mungkin dapat melakukan segala macam aktivitas dengan baik. Selain itu orang yang sedang sakit (pasien) yang tidak dapat menyembuhkan penyakitnya

---

Pasal 1 angka 1 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.<sup>22</sup>

<sup>23</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

sendiri, tidak ada pilihan lain selain meminta pertolongan dari tenaga kesehatan yang dapat menyembuhkan penyakitnya dan tenaga kesehatan tersebut akan melakukan apa yang dikenal dengan upaya kesehatan dengan cara memberikan pelayanan kesehatan. Ada beberapa upaya kesehatan menurut Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, yaitu:

1) Pelayanan kesehatan promotif

Adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi atau meningkatkan kesehatan.<sup>24</sup>

2) Pelayanan kesehatan preventif

Adalah suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.<sup>25</sup>

3) Pelayanan kesehatan kuratif

Adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.<sup>26</sup>

4) Pelayanan kesehatan rehabilitatif

---

<sup>24</sup>ibid. Pasal 1 angka 12

<sup>25</sup>ibid. Pasal 1 angka 13

<sup>26</sup> ibid. Pasal 1 angka 14

Adalah kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuannya.<sup>27</sup>

Ketentuan Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan mendefinisikan upaya kesehatan adalah setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat.<sup>28</sup>

Menurut Levey dan Loomba pelayanan kesehatan merupakan usaha untuk melangsungkan sendiri maupun secara berbarengan dalam suatu penataan kesehatan untuk menghindari dan mengembangkan kesehatan, menjaga dan mengobati penyakit ditiap masyarakat ataupun rakyat. Menurut Levey dan Loomba pelayanan kesehatan merupakan usaha untuk melangsungkan sendiri maupun secara berbarengan dalam suatu penataan kesehatan untuk menghindari dan mengembangkan kesehatan, menjaga dan mengobati penyakit ditiap masyarakat ataupun rakyat. Jadi pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang

---

<sup>27</sup> Ibid Pasal 1 angka 15

<sup>28</sup> *Pasal 1 angka 11 UU Kesehatan*

tujuan utamanya adalah promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (penyembuhan), dan rehabilitasi (pemulihan) kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat dan lingkungan<sup>29</sup>. Yang dimaksud sub sistem disini adalah sub sistem dalam pelayanan kesehatan adalah input, proses, output, dampak, umpan balik. Adapula pengertian pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan RI (DEPKES RI) ialah usaha yang melangsungkan individu atau berbarengan dalam komposisi untuk menghindari dan mengembangkan kesehatan, menjaga serta mengobati penyakit dan juga mengobati kesehatan setiap masyarakat. Sedangkan menurut menurut Prof.Dr. Soekidjo Notoatmojo pelayanan kesehatan adalah subsistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.<sup>30</sup>

Menurut Leavel dan Clark (1953) pelayanan kesehatan dibagi menjadi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat:

- 1) Pelayanan kesehatan perseorangan ditujukan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga.

---

<sup>29</sup>Sri Siswati, 2015, *Etika dan Hukum Kesehatan dalam Perspektif Undang-Undan Kesehatan*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm 54

<sup>30</sup><https://www.slideshare.net/csiimpil/pelayanan-kesehatan>



2) Pelayanan kesehatan masyarakat ditujukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit suatu kelompok dan masyarakat.

Dengan demikian pelayanan kesehatan merupakan pelayanan untuk masyarakat yang memerlukan penyembuhan, pencegahan dan peningkatan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bersifat terpadu, menyeluruh dan berkesinambungan agar dapat terwujud.

## **B. Tinjauan Umum Hubungan Pelaku Usaha Jasa Kecantikan Di Bidang *Eyelash extention* Dengan Konsumen.**

### **Pengertian Hubungan Hukum**

Hubungan hukum adalah segala macam hubungan yang terjadi di dalam pergaulan masyarakat yang diatur oleh ketentuan hukum dan dalam hubungan tersebut terdapat dua atau lebih subyek hukum.<sup>31</sup> Dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban yang lain.<sup>32</sup> Pada dasarnya hubungan hukum tidak terjadi dengan sendirinya, melainkan dari hasil suatu proses yang berupa perbuatan hukum yang dilakukan oleh lebih

---

<sup>31</sup>M. Zen Abdullah, 2009, *Intisari Hukum Perdata Material*, Penerbit Hasta Cipta Mandiri, Yogyakarta, hlm. 5

R. Soeroso, 2005, *Pengantar Ilmu Hukum*, Cet. VII, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.<sup>32</sup>

dari satu subjek hukum yaitu, antara pelaku usaha dan konsumen diawali dengan adanya suatu perjanjian. Perjanjian yang terjadi antara pelaku usaha *Eyelash extention* dengan konsumen merupakan perjanjian jual-beli dan perjanjian jasa, dikatakan perjanjian jual-beli karena pihak pelaku usaha menyerahkan sesuatu barang/ benda berupa bulu mata sambungan/palsu (*eyelash extention*) dan pihak dari konsumennya membayar harga yang telah dijanjikan, dan dikatakan sebagai perjanjian jasa dikarenakan pihak pelaku usaha memberikan keahliannya untuk memasang *eyelash extention* sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumennya dan untuk mencapai tujuan sesuai dengan keinginan dari konsumennya. Maka perjanjian ini disebut dengan perjanjian campuran, dikarenakan ada percampuran antara perjanjian jual-beli dengan perjanjian jasa. Sehingga melahirkan sebuah perikatan dan memberikan suatu akibat, yaitu berupa hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha maupun konsumen.

Agar supaya perjanjian tersebut dapat terlaksana dengan baik dan memenuhi masing-masing kepentingan subjek terkait, maka semestinya Pasal 1320 tidak dapat dihindarkan. Dengan di penuhi perjanjian tersebut maka akan berlaku undang-undang bagi para subjek perjanjian (Pasal 1338(1) KUHPerdara). Menurut ketentuan Pasal 1338 (3) KUHPerdara “Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik,

dengan demikian maka, perjanjian antara pelaku usaha *Eyelash extention* dan konsumennya harus mengindahkan ketentuan tersebut.

Pasal 1320 KUHPerdara secara tegas mengatur dan mendefinisikan perjanjian atau kontrak sebagai hubungan hukum. Dalam Pasal 1320 KUHPerdara pada dasarnya mengatur tentang syarat sahnya perjanjian yang didalamnya terdapat syarat subjektif dan syarat objektif. Syarat subjektif ini terdiri atas dua hal, yaitu kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya dan kecakapan untuk membuat suatu perikatan.<sup>33</sup> Sementara itu syarat objektif berupa perjanjian yang dibuat antara pelaku usaha dengan konsumen dan objeknya harus tertentu. Untuk memenuhi unsure 1320 isi dari perjanjian tidak boleh bertentangan dengan Undang- Undang. Dengan demikian, maka adanya pernyataan kehendak dari para pihak yang telah menjadi subyek dalam perjanjian sehingga menimbulkan hubungan hukum para pihak dengan adanya hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan.

Hubungan hukum bukanlah sesuatu yang terjadi dengan sendirinya, melainkan merupakan hasil dari suatu proses yang berupa perbuatan hukum yang dilakukan oleh lebih dari satu subyek hukum.<sup>34</sup>

Pada saat terjadinya persesuaian pernyataan kehendak para pihak yang

---

<sup>33</sup> F.X. Suhardana, 2009, *Contract Drafting*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta

<sup>34</sup> *Ibid* hlm.42

menjadi subyek dalam kontrak atau perjanjian, maka pada saat itulah dikatakan lahirnya suatu perjanjian yang merupakan hubungan hukum bagi para pihak yang membuatnya. Dan bentuk dari perjanjian yang mereka buat adalah perjanjian lisan.

Para subyek hukum dikatakan sepakat apabila, para pihak tersebut telah melakukan persetujuan, yang berarti orang memang menghendaki perbuatan hukum dan akibat hukum yang timbul dari perbuatan hukumnya.<sup>35</sup> Dengan adanya kesepakatan merupakan terjadinya pertemuan dua pernyataan kehendak dimana pernyataan kehendak orang tertentu saling mengisi dengan apa yang dikehendaki oleh orang lain. Dan menimbulkan perikatan antara pelaku usaha dengan konsumen sesuai dengan yang mereka setujui.

### **C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Eyelash extention***

#### **1. Pengertian Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tanggung jawab merupakan keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya)<sup>36</sup>. Tanggung jawab pelaku usaha merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap pelaku usaha dalam kegiatan bisnis. Kewajiban

---

<sup>35</sup> F.X. Suhardana, Op.cit.,2009, hlm 43.

<sup>36</sup>kbbi

pelaku usaha itu sendiri telah jelas di tuangkan dalam Pasal 7 UUPK, yang berisikan :

- a. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- b. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- c. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- d. 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;
- e. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup>Pasal 7 UUPK

Pelaku Usaha memiliki peran yang sangat penting yaitu bertanggung jawab untuk menciptakan kegiatan ekonomi yang sehat dalam berusaha demi pembangunan nasional yang lebih baik lagi. Dalam kegiatan berusaha pastinya ada hal-hal yang dilarang seperti di sebutkan dalam ketentuan Pasal 15 UUPK Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen. Seperti halnya dalam pemasangan *eyelash extension*. Apabila seorang pemilik usaha atau seorang pegawai yang memasang *eyelash extension* kepada konsumennya menyimpang dari prosedur yang telah di tentukan, konsumen berhak untuk meminta ganti kerugian fisik (bengkak pada mata,kerontokan bulu mata) maupun kerugian psikis (rasa malu terhadap ruang lingkup sosial) yang ia dapatkan. Dalam kasus pelanggaran hak-hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh pertanggung jawaban dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.<sup>38</sup> Hendaknya setiap pelaku usaha dalam kegiatan berusaha dapat melaksanakan kewajiban-kewajibannya dengan sebaik mungkin agar tercapainya kegiatan ekonomi yang baik dan sehat dengan setiap konsumennya. Maka

---

<sup>38</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008,*Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm 92

apabila kedapatan ada pelaku usaha yang melakukan tindakan yang merugikan konsumennya hendaknya di berikan sanksi administratif maupun sanksi pidana.

## **2. Pengertian Pertanggung Jawaban Keperdataan.**

UUPK merumuskan pertanggung jawaban pelaku usaha, ditinjau melalui ketentuan yang mengatur mulai dari ketentuan Pasal 19 hingga Pasal 28 UUPK. Berdasarkan Pasal 19 UUPK menyebutkan bahwa jika konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karena mengkonsumsi produk yang diperdagangkan, produsen sebagai pelaku usaha wajib memberi penggantian kerugian, baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun dengan pemberian santunan.<sup>39</sup>

Setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberikan hak pada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha yang merugikannya, serta untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut.<sup>40</sup> Hal tersebut juga di atur dalam

---

<sup>39</sup>Ibid.hlm 96

<sup>40</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 59

ketentuan Pasal 26 UUPK menyatakan setiap pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang telah disepakati dan/atau yang diperjanjikan.<sup>41</sup>Prinsip tanggung jawab juga diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata yaitu bahwa tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Setiap pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap konsumen atas barang dan jasa yang diperjualbelikan.<sup>42</sup>

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

---

<sup>41</sup>DR. Zulham,S.H.I.,M.Hum,2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Prenadamedia Group, Jakarta.hlm188

<sup>42</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Op.Cit,2000.hlm 101



### 3. Hak dan Kewajiban Sebagai Konsumen Dan Pelaku Usaha

Konsumen, sebagai pemakai barang dan/atau jasa, memiliki sejumlah hak dan kewajiban yang perlu diketahui sehingga apabila hak-haknya dilanggar, konsumen yang kritis dan mandiri dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Selain itu, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban guna untuk menciptakan iklim berusaha yang sehat, baik, kenyamanan dalam kegiatan berusaha dan menciptakan hubungan yang selaras/seimbang antara pelaku usaha dan konsumen. dan bertanggung jawab untuk melindungi masyarakat konsumen, baik sendiri-sendiri maupun keseluruhan dari kemungkinan timbulnya kerugian terhadap diri konsumen maupun harta bendanya.<sup>43</sup>

Suatu hubungan hukum menimbulkan akibat berupa pemenuhan hak dan kepentingan bagi para pihak yang terikat dalam suatu perjanjian tersebut. UUPK mengatur secara khusus para pihak yang terlibat dalam entitas bisnis maupun hal-hal yang terkait dalam suatu perjanjian. Tujuannya yaitu untuk meningkatkan harkat dan

---

<sup>43</sup>Holijah ,2014, *Pengintegrasian Urgensi Dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembungu Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Di Era Globalisasi*, Jurnal Dinamika Hukum Vol. 14/ No. 1 /Januari 2014, Fakultas Syariah IAIN Raden Fatah Palembang

martabat konsumen serta menumbuh kembangkan sifat pelaku usaha yang bertanggung jawab. Perlindungan konsumen sendiri dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, dirumuskan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>44</sup> Perlindungan konsumen adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat, kegiatan bisnis yang sehat terdapat jika ada keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen atau produsen/pelaku usaha.<sup>45</sup> Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan oleh posisi konsumen yang lemah, sehingga kepentingan para pihak pun dapat terlaksana tanpa adanya hambatan dan kerugian.

Sesuai dengan ketentuan Pasal 4 UUPK disebutkan bahwa konsumen memiliki hak selaku sebagai pembeli, atau pemakai barang dan/atau jasa yang harus di penuhi oleh pelaku usaha, antara lain :

Hak konsumen adalah:

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

---

<sup>44</sup>Mashudi, 2017, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Pro Hukum, Vol VI/ No 2/Desember 2017, hlm.60

<sup>45</sup>*ibid*

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;

Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>46</sup>

Selain mempunyai hak, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhinya sebelum mendapatkan hak-haknya tersebut,

---

<sup>46</sup>*Pasal 4 UUPK*

sebagaimana yang diatur dalam ketentuan Pasal 5 UUPK, antara lain sebagai berikut:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Sebagai salah satu subjek dalam perlindungan konsumen yang sesuai dengan UUPK, pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban. Berdasarkan ketentuan Pasal 6 UUPK<sup>47</sup>, ada 5 (lima) hak dari pelaku usaha. Hak-hak tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

---

<sup>47</sup>Ibid.Pasal 5 UUPK

- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya<sup>48</sup>

Disamping itu, selain hak-hak yang harus di terima oleh konsumen, Pasal 7 UUPK yang mengatur tentang kewajiban yang harus di laksanakan oleh pelaku usaha untuk melindungi hak konsumen dengan kewajiban yang ditetapkan terhadap pelaku usaha. Menurut Pasal 7 UUPK kewajiban pelaku usaha antara lain:

- a. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- b. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- c. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

---

<sup>48</sup>Ibid.Pasal 6 UUPK

- d. 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;
- e. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>49</sup>

#### **4. Penerapan Prinsip Tanggung jawab Mutlak Bagi Konsumen**

Dengan diundangkannya UUPK, maka tercipta pula suatu kepastian hukum yang diberikan secara khusus kepada konsumen. Segala permasalahan yang dialami konsumen telah diatur dalam Undang-Undang terkait (UUPK). Prinsip Tanggung Jawab Mutlak perlindungan hukum yang dapat dijadikan acuan bagi konsumen. Secara umum hubungan hukum yang terjadi antara produsen dengan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Karena keduanya memiliki tingkat ketergantungan

---

<sup>49</sup>*Pasal 7 UUPK*

yang cukup tinggi.<sup>50</sup> Tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen sangat penting, didasarkan empat alasan :

1. Tanggung jawab mutlak merupakan instrument hukum yang relative masih baru untuk memperjuangkan hak konsumen memperoleh ganti kerugian.
2. Tanggung jawab mutlak merupakan bagian dan hasil dari perubahan hukum di bidang ekonomi. Dalam prakteknya sering menampakan kesenjangan antara yang ditetapkan di negara yang satu dengan negara lainnya, dan antar kebutuhan keadilan masyarakat dengan standar perlindungan konsumen dalam hukum positif.
3. Penerapan prinsip tanggung jawab mutlak merupakan melahirkan masalah baru bagi produsen, yaitu bagaimana produsen menangani risiko gugatan konsumen.
4. Indonesia merupakan contoh yang menggambarkan dua kesenjangan, yaitu antara standar norma dalam hukum positif dan kebutuhan perlindungan kepentingan dan hak-hak konsumen.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup>Dr. Zulham, S.H.I., M.Hum., 2013, *Opcit.* .hlm 95

<sup>51</sup>*Ibid* hlm.96

Pembentukan prinsip tanggung jawab mutlak merupakan hasil akhir dari perkembangan hukum yang terjadi secara bertahap dan prinsip ini merupakan sistem tanggung jawab yang tidak berdasarkan kesalahan produsen, yakni menerapkan tanggung jawab kepada penjual produk yang cacat tanpa ada beban bagi konsumen atau pihak yang diragukan untuk membuktikan kesalahan tersebut. Prinsip ini di juga dinilai lebih responsif terhadap kepentingan konsumen dibandingkan prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dan wanprestasi.<sup>52</sup>

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat para pelaku usaha, khususnya produsen. Tanggung jawab mutlak ini dilandasi juga kenyataan bahwa tanggung jawab yang berlandaskan perbuatan melanggar hukum atas kesalahan dalam penerapannya terjadi penyimpangan dengan memberlakukan prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan, dan juga adanya kecenderungan kuat dalam sejarah hukum yang sedang berkembang bahwa terhadap kasus-kasus di mana tidak ada suatu pihak yang dapat dipersalahkan, maka demi prinsip-prinsip keadilan sosial untuk menentukan pihak yang harus menanggung kerugian adalah dengan membebankan kepada pihak yang mungkin

---

<sup>52</sup>*Ibid* hlm.96



tidak mempunyai kesalahan. Pengadilan telah cenderung untuk menentukan kepada pelaku yang bertindak untuk kepentingannya sendiri dan mengharapkan keuntungan dari aktivitas tersebut.

#### **5. Penerapan Asas Keamanan dan Keselamatan, dan kepastian hukum bagi konsumen jasa *Eyeshash extention*.**

Dalam Pasal 2 UUPK menjelaskan mengenai perlindungan hukum konsumen yang dilandasi asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Artinya perlindungan terhadap kepentingan konsumen harus dilandasi oleh nilai-nilai tersebut agar segala hak dan kewajiban baik konsumen maupun pelaku usaha dapat terpenuhi tanpa adanya kerugian. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama asas keamanan, keselamatan, dan kepastian hukum yang dimana asas ini dianggap relevan dalam pembangunan ekonomi nasional, yaitu :

- (1) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen pengguna jasa *eyelash*

*extention* akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaiknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya dari konsumen. Karena itu, undang-undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha *eyelash extention* dalam memasarkan produk beserta jasa yang ia perjual-belikan.

- (2) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha *eyelash extention* maupun konsumennya menaati aturan hukum dan memperoleh dapat keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung didalam UUPK ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh pengadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya. Setiap peraturan perundang-undangan yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen harus mengacu dan

mengikuti kelima asas tersebut, karena dijunjung tinggi dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.<sup>53</sup>

**D. Analisa 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)**

1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Eyelash extention*.

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan suatu kewajiban yang harus di penuhi oleh pelaku usha untuk memenuhi hak-hak konsumen yang mengalami kerugian setelah menggunakan barang dan/atau jasa yang telah ditawarkan. Pada tanggung jawab ini dapat di tujukan kepada siapa yang paling berhak untuk memberikan pertanggung jawaban atas kerugian yang dialami oleh konsumen,dan seberapa besar nilai pertanggung jawabannya.

Setiap orang yang menjadi pelaku usaha harus melakukan kewajiban-kewajibannya secara penuh agar ia mendapatkan hak-haknya yang didapatkan dari konsumen yang telah menyelesaikan kewajiban terhadap pelaku usaha dengan membayarkan sejumlah uang sesuai dengan kesepakatan. Hal ini telah jelas dituangkan dalam Pasal

---

<sup>53</sup>Janus Sibadalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, Bandung.. hlm 31

7 UUPK tentang kewajiban yang harus dipenuhi setiap pelaku usaha kepada konsumennya. Pasal 7 huruf f dan g yang benar-benar harus di soroti yaitu kewajiban pelaku usaha mengenai ganti rugi kepada konsumennya yang telah mengalami kerugian atas barang dan/jasa yang di terima. Disamping itu juga pelaku usaha harus menerapkan asas keamanan dan keselamatan serta kepastian hukum yang telah di paparkan dalam Pasal 2 UUPK dalam kegiatan usaha *eyelash extention*.

Pelaku usaha adalah setiap orang atau badan hukum yang memiliki peran penting dalam kegiatan perekonomian guna menciptakan ekonomi yang baik dan sehat. Pelaku usaha yang bergerak di bidang kecantikan tidak hanya membuka jasa salon perawatan wajah dan tubuh saja. Tetapi, pelaku usaha juga bisa membuka jasa kecantikan di bidang *eyelash extention*. Jasa *eyelash extention* itu sendiri adalah seorang pelaku usaha yang memiliki keahlian dalam pemasangan bulu mata sambungan/palsu yang di tempelkan di bulu mata asli kosumennya. Biasanya jasa *eyelash extention* ini sangat diminati oleh wanita-wanita yang ingin terlihat lebih cantik dari pada biasanya serta berdandan yang lebih praktis dan cepat tanpa perlu membuang waktu berlama-lama.

Seorang yang menjalankan usaha dibidang pelayanan kecantikan ini dapat dikatakan sebagai pelaku usaha, hal ini

disebabkan karena pelaku usaha dan konsumen *eyelash extention* terikat dalam hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Pelaku usaha jasa kecantikan ini mencari pendapatan dengan cara menjual keahliannya dalam *eyelash extention*, maka dapat disebut sebagai pelaku usaha. Adanya kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha memberikan jasa layanan yang tetap mengutamakan keamanan dan keselamatan pada konsumennya. Serta kewajiban seorang konsumen adalah membayarkan sejumlah nilai uang yang harus dibayarkan.

Berdasarkan dalam penelitian yang dilakukan, hasil wawancara dengan beberapa responden selaku pelaku usaha jasa layanan *eyelash extention* :

1. Salon Kharisma, Sleman

Dilakukan wawancara pada tanggal 1 november 2018. Didapatkan keterangan bahwa pelaku usaha salon telah melakuka usaha salon tersebut kurang lebih sudah 10 tahun dan pelaku usaha tertarik menambahkan pelayanan *eyelash extention* di salonnya. Karena pada saat ini *eyelash extention* banyak di pergunakan oleh para wanita dan pastinya memberikan keuntungan yang besar untuk pemasukan salonnya. Pada salon ini mengenakan tarif Rp.35.000 untuk pemasangan *eyelash extention* dengan durasi pemasangan 2-3 jam. Tetapi pelaku

usaha tidak memiliki sertifikasi untuk membuka jasa *eyelash extention* dan pelaku usaha belajar secara otodidak, hal tersebut jelas disayangkan karena pelaku usaha dapat dikatakan tidak berpengalaman atau dapat dikatakan tidak memiliki keahlian dibidang *eyelash extention* , tetapi pelaku usaha memiliki keberanian untuk tetap menyediakan layanan *eyelash extention* disalonnya tersebut.

Dari hasil penelitian ditemukan adanya kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha, yaitu konsumen menderita kerugian yang menyebabkan iritasi pada matanya. Serta mendapatkan keterangan dari salah satu konsumennya pelaku usaha ketika diminta pertanggung jawaban atas kerugian yang ia dapatkan pelaku usaha cenderung menghindar dan tidak mau menemui konsumen yang telah mengalami kerugian, rupanya ini bukan kali pertama pelaku usaha melakukan kelalaian yang berdampak merugikan konsumen.

## 2. Salon Putri, Sleman

Dilakukan wawancara pada tanggal 21 oktober 2018, melalui hasil wawancara mendapatkan keterangan bahwa pelaku usaha sudah menekuni usaha di bidang kecantikan kurang lebih empat tahun dan baru dua tahun ini menyediakan layanan jasa *eyelash extention* disalon tersebut. Salah satu pemilik usaha memiliki

sertifikasi keahlian di bidang *eyelash extention*. Salon ini pun memberikan tarif pemasangan *eyelash extention* Rp. 100.000 – Rp. 250.000 dalam sekali pemasangan, durasi pemasangan 1-2 jam. Ketika terjadi kelalaian( terjadi iritasi pada mata atau kerontokan bulu mata) dalam pemasangan *eyelash extention* pelaku usaha hanya sekedar memberikan solusi untuk cara mengatasi iritasi dan kebutakan bulumata dari konsumennya (tidak memberikan sejumlah uang untuk memberikan ganti rugi). Dari hasil penelitian, fasilitas yang diberikan oleh salon putri ini juga kurang memadai dari segi lingkungan yang kurang bersih ( terdapat bulumata yang berceceran dan ada beberapa bekas tumpahan lem di daerah pengerjaan), penggunaan alat bantu pemasangan bulumata tidak di sterilkan terlebih dahulu.

### 3. BL *eyelash extention*, Sleman

Dilakukan wawancara pada tanggal 18 november 2018

Melalui hasil wawancara mendapatkan keterangan pelaku usaha sudah menekuni jasa pelayanan kecantikan di bidang *eyelash extention* kurang lebih selama satu setengah tahun, sebelum membuka usaha ini pelaku usaha mengikuti kursus di beberapa tempat yang memiliki keahlian di bidang *eyelash extention*. Sebelum melakukan pemasangan *eyelash extention*, pelaku usaha terlebih dahulu memberikan edukasi, informasi selengkap

mungkin kepada konsumennya agar tidak terjadi suatu kesalahan dalam pemasangan dan menanyakan terlebih dahulu kepada konsumennya memiliki riwayat alergi terhadap cairan kimia atau tidak. Pelaku usaha juga menjaga kebersihan pada ruangan pemasangan *eyelash extention* guna menjaga kenyamanan dari konsumen. Biasanya pemasangan *eyelash extention* berdurasi 1-2 jam dan tarif yang dikenakan Rp.200.000 sampai dengan 450.000 tergantung dari permintaan konsumen. Pelaku usaha juga memberikan garansi kepada setiap konsumen yang datang dengan batas waktu tiga hari setelah pemasangan. Dari hasil penelitian di BL *eyelash extention* ini pelaku usaha sempat beberapa kali mendapatkan keluhan dari beberapa konsumennya yang mengalami iritasi pada mata, pelaku usaha memberikan obat atau mengajak konsultasi ke dokter. Hal ini merupakan bentuk dari tanggung jawab pelaku usaha yang ia berikan kepada konsumennya.

Seharusnya para pelaku *eyelash extention* bisa mengambil contoh dengan yang dilakukan oleh pemilik usaha BL *eyelash extention*, yang benar-benar memperhatikan dan menjamin dari segi keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang di konsumsi atau digunakan. Serta pelaku usaha juga benar-benar



menjaga kepercayaan konsumen untuk kelancaran dalam usaha jasa eyelash extention yang ia buka.

Tanggung jawab pelaku usaha *eyelash extention* diperlukan untuk konsumen yang menggunakan jasanya. Namun Undang-undang No.36 Tahun 2009 tentang kesehatan belum mengatur secara jelas mengenai tanggung jawab usaha jasa kecantikan. Dalam UUPK dengan jelas telah mengatur tentang hak dan kewajiban serta asas keamanan dan keselamatan serta kepastian hukum dari sisi pelaku usaha maupun konsumen. Hal ini di tujukan sebagai bukti bahwa adanya kemajuan untuk melindungi baik dari pihak pelaku usaha maupun konsumen dalam kegiatan perekonomian yang baik dan sehat. Tanggung jawab pada umumnya memiliki prinsip yaitu tanggung jawab mutlak. Tanggungjawab pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang dapat merugikan konsumen dapat di ganti berupa barang dan/atau jasa yang sama dan dengan sejumlah uang yang telah ditentukan.

Pada pelanggaran hak-hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam hal menentukan siapa yang sebenarnya harus bertanggungjawab dan seberapa jauh pertanggungjawaban tersebut dapat dibebankan kepada pihak yang terkait. Agar pelaku usaha serta konsumen mendapatkan kepastian,kemanfaatan, dan keadilan secara hukum . Dalam lapangan kebanyakan konsumen menduduki posisi terendah dan mengalami kerugian.

Hal ini disebabkan posisi dari pelaku usaha lebih kuat dibandingkan dengan konsumen.

Penawaran serta kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam bidang *eyelash extention*, hal ini jelas menimbulkan perikatan yang melahirkan hak-hak serta kewajiban. Pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan barang dan/atau jasa yang di perdagangkan dan konsumen berhak menerima barang dan/ataupun jasa yang telah di perdagangkan. Serta pelaku usaha berhak menerima sejumlah uang yang telah di perjanjikan dan konsumen berkewajiban membayar sejumlah uang yang telah di perjanjikan. Ketika konsumen mengalami kerugian atas produk dan yang di perdagangkan, ia berhak mendapatkan dan menuntut atas kerugian yang ia alami. Cukup berupa perjanjian dalam bentuk lisan. Perjanjian yang terjadi antara pelaku usaha *eyelash extention* dengan konsumen jasa merupakan perjanjian jual-beli berupa barang yang di perjualkan oleh pelaku usaha kepada konsumennya dan perjanjian jasa berupa suatu keahlian yang dimiliki pelaku usaha dalam memasang *eyelash extention*. Maka perjajian tersebut dapat dikatakan sebagai perjanjian campuran, karena adanya percampuran antara perjanjian jual-beli dengan perjanjian jasa. Untuk itu ketika pelaku usaha jasa tidak memenuhi kewajibannya sesuai UUPK, yang berdampak merugikan konsumen secara finansial, fisik, maupun psikis dapat dimintai pertanggung jawaban. Dapat dilihat pada Pasal 19 ayat (1),(2),(3) tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen selau pengguna jasa dan Pasal 2 UUPK

dalam asas keamana dan keselamatan serta kepastian hukum. Konsumen juga dapat meminta pertanggungjawaban berdasarkan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum.

## 2. Perlindungan konsumen jasa *eyelash extention*

Perlindungan konsumen merupakan upaya untuk menjamin suatu kepastian hukum untuk konsumen dari pengguna jasa, dalam hal menjamin hak-hak dari konsumen. Perlindungan konsumen itu sendiri juga merupakan istilah dipakai untuk menggambarkan adanya perlindungan hukum bagi konsumen. Dalam perlindungan konsumen ada sejumlah larangan bagi pelaku usaha yang diatur pada Pasal 8 ayat (1) huruf a, “pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standart yang telah di syaratkan dan ketentuan perundang-undangan. Dalam hal kegiatan bisnis konsumen sendiri belum mendapatka kepastian dalam perlindungan hukum. Konsumen sendiri berada di posisi lemah sehingga diperlukan suatu aturan yang melindungi keberadaan konsumen. Lazimnya pelaku usaha yang hendak menawarkan barang dan/ ataupun jasa sudah seharusnya tidak bertentangan dengan perundang-undangan dan norma-norma yang ada dalam masyarakat. Dan menyadari bahwa kedudukan pelaku usaha dengan konsumen itu sejajar, karena kedua belah pihak sama-sama harus menaati hukum dan agar sama-sama memperoleh keadilan

dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, dan sama-sama mendapatkan kepastian hukum dari Negara.

