

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kebutuhan masyarakat urban akan jasa pelayanan kecantikan selalu meningkat, terlihat dari menjamurnya salon-salon kecantikan yang ada di masyarakat menawarkan jasa kecantikan dengan varian yang berbeda-beda. Layanan jasa sulam wajah dapat dikatakan bisnis yang berpotensi mendatangkan keuntungan, karena biayanya tergolong cukup mahal. Untuk sekali melakukan sulam alis saja konsumen dikenakan tarif berkisar 3 - 6 juta rupiah.¹ Pelaku usaha pun berlomba-lomba menawarkan jasa pelayanan sulam wajah dengan banyaknya ditemui iklan promosi salon dan klinik kecantikan melalui media online, *instagram*, *twitter* dan lain-lain. Diantara banyaknya penyedia jasa sulam wajah tersebut ada klinik kecantikan eksklusif yang dimiliki dan diselenggarakan langsung oleh dokter spesialis kulit, disamping itu tidak sedikit pula terdapat salon-salon kecantikan yang hanya dioperasikan oleh para *beautician* (terapis tata kecantikan kulit) saja.

¹ Agnez Oryza, "Sulam alis by Brow Studio"
<http://thecurlygirljournal.blogspot.com/2013/05/sulam-alis-by-brow-studio.html>
diunduh pada 11 April 2015 pukul 12.41 WIB

Riasan permanen (*permanent makeup*) adalah teknik kosmetik yang menggunakan tato (pigmentasi permanen dermis) sebagai sarana menghasilkan desain yang menyerupai makeup, seperti *eyelining* dan warna permanen lainnya pada kulit wajah, bibir, dan kelopak mata. Hal ini juga digunakan untuk menghasilkan alis buatan, terutama pada orang yang telah kehilangan alisnya sebagai konsekuensi dari usia tua, penyakit (seperti *alopecia totalis*), kemoterapi atau gangguan genetik.²

Permanent makeup juga dikenal dengan tato kosmetik, dalam bidang medis disebut *micropigmentation*. Seiring perkembangan zaman, *micropigmentation* yang awalnya digunakan untuk kepentingan medis mulai berkembang ke dunia kecantikan. Akhir-akhir ini muncul fenomena baru di bidang kecantikan teknik sulam alis dan sulam bibir, konsumennya adalah mereka yang ingin menutupi kekurangan wajahnya tanpa repot menambahkan make up.

Sulam alis (*eyebrow embroidery*) menurut Susan Aujla, CEO New Serenity Kosmetik & Estetika di Burnaby, British Columbia: “sulam alis adalah riasan semi-permanen dengan menambahkan pigmen berwarna

²Wikipedia, “Permanent Makeup”, http://en.wikipedia.org/wiki/Permanent_makeup, diunduh pada 17 Maret 2015 pukul 22.50 WIB

pada kulit. Teknik ini mengisi tempat kosong pada alis seseorang untuk memberi tampilan penuh dan sempurna, juga berguna untuk menebalkan alis dan membuat alis tampak lebih jelas.”³

Melihat proses pembuatan sulam wajah yang menggunakan mesin khusus berupa jarum kecil yang diolesi tinta kemudian diaplikasikan ke kulit, juga penggunaan salep anastesi untuk menghilangkan rasa sakit pada kulit yang disulam,⁴ pemberian jasa sulam wajah sudah seharusnya menjadi kewenangan dokter spesialis kulit dan kelamin (SpKK) yang memiliki keahlian khusus di bidang estetik, karena diperlukan kompetensi khusus untuk memberikan pelayanan jasa yang menggunakan peralatan medis seperti jarum suntik dan obat bius (anastesi). Hal tersebut dibenarkan oleh Ketua Perhimpunan Dokter Estetika Indonesia (Perdesti), dr Teguh Tanuwidjaja M Biomed (AAM): “sekarang banyak klinik kecantikan yang tenaga medisnya bukan berasal dari kalangan dokter. Secara medis, hal itu tidak diperbolehkan. Peralatnya sesuai peraturan,

³ Maria Barillaro, “Is the Eyebrow Embroidery Beauty Trend Safe?”, <http://www.besthealthmag.ca/best-looks/beauty/is-the-eyebrow-embroidery-beauty-trend-safe#HwIBc1V2u7DtVX5x.97> diunduh pada 18 Maret 2015 pukul 00.08 WIB

⁴ Dr Oz Indonesia- Bahaya Sulam Alis dan Bibir, YouTube https://www.youtube.com/watch?v=2jOKX_Gd0r0 diunduh pada 8 April 2015 pukul 14.30 WIB

pihak yang diizinkan melakukan operasi kulit hanya dokter spesialis estetika.”⁵

Permasalahan yang mungkin timbul dari menjamurnya salon kecantikan di tengah-tengah masyarakat adalah tidak terjaminnya hak konsumen terutama hak atas informasi dan hak atas keselamatan. Sebab konsumen tidak mempunyai pengetahuan yang cukup tentang apa yang menjadi kewenangan dari salon kecantikan. Selain itu tidak diketahui apa kompetensi yang harus dimiliki oleh *beautician* (terapis tata kecantikan kulit) dari penyedia jasa salon kecantikan tersebut.

Menurut Undang-undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut dengan UUPK) pelaku usaha berkewajiban menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.⁶ Pelayanan jasa tato kosmetik yang dilakukan oleh terapis kecantikan yang tidak mempunyai kompetensi sebagaimana ditentukan oleh peraturan yang mengatur, dikhawatirkan akan menimbulkan kerugian pada kesehatan konsumen seperti risiko infeksi termasuk HIV/ AIDS, hepatitis, dan

⁵ Koran Jakarta, “Tampil Cantik Tanpa Resiko”, <http://www.koran-jakarta.com/?26214-tampil%20cantik%20tanpa%20risiko> diunduh pada 18 Maret 2015 pukul 01.53 WIB

⁶ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Pasal 7 huruf d

radang akibat penggunaan jarum yang tak steril. Ada pula keluhan alergi terhadap bahan pewarna yang digunakan.⁷

UUPK menegaskan bahwa konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa harus dijamin haknya atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan.⁸ Artinya, konsumen harus terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) yang mengancam keselamatannya yang dalam hal ini kesehatan diri konsumen. Sebaliknya pelaku usaha bertanggung jawab menjamin jasa yang diberikannya sesuai dengan standar mutu yang berlaku⁹ dan sesuai dengan kompetensinya.

Hingga saat ini jika berbicara mengenai salon kecantikan, belum ada peraturan yang mengatur secara rinci mengenai batasan-batasan kewenangan salon kecantikan. Beberapa Peraturan Walikota mencoba menggambarkan pengertian salon kecantikan namun hanya sebatas mengatur mengenai izin pendirian salon. Masyarakat memerlukan kepastian hukum tentang kedudukan salon kecantikan, terkait kewenangan

⁷ The New York Times, "Tattoos as Makeup? Read the Fine Print", http://www.nytimes.com/2011/02/24/fashion/24SKIN.html?_r=1 diunduh pada 18 Maret 2015 pukul 18.55 WIB

⁸UUPK, Pasal 4 huruf a

⁹ UUPK, Pasal 7 huruf d

dan kompetensi penyelenggaraan untuk memberikan layanan jasa tato kosmetik kepada konsumen.

Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha yang menawarkan pelayanan jasa bisa terdiri dari badan usaha atau profesional. Salon kecantikan adalah pelaku usaha yang menawarkan produk berupa jasa yang dilakukan oleh tenaga profesional yaitu terapis kecantikan, sehingga berlaku tanggung jawab profesional (*professional liability*). Karena tidak semua pemilik salon adalah pelaksana pelayanan pada salon yang dimilikinya melainkan diserahkan kepada terapis (*beautician*) yang bekerja untuknya, maka timbul pertanyaan siapakah yang akan bertanggung jawab apabila terjadi kerugian yang diderita oleh konsumen akibat memanfaatkan layanan jasa tato kosmetik oleh terapis salon kecantikan.

Berdasarkan paparan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai aspek-aspek hukum terkait pelayanan jasa tato kosmetik oleh salon kecantikan dalam hukum positif Indonesia, dengan judul skripsi:

**Perlindungan Konsumen atas Pelayanan Jasa Tato Kosmetik
yang dilakukan oleh Salon Kecantikan ditinjau dari Undang-undang
No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimanakah kewenangan salon kecantikan yang memberikan jasa tato kosmetik ditinjau dari hukum perlindungan konsumen?
2. Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha salon atas kerugian konsumen karena pelayanan yang dilakukan oleh terapis kecantikan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan umum dilakukannya penelitian ini adalah agar konsumen menyadari hak yang dimilikinya dan terhindar dari perbuatan pelaku usaha yang merugikan konsumen.

Tujuan khususnya adalah:

1. Mendapat gambaran dan informasi mengenai kewenangan salon kecantikan dalam memberikan jasa tato kosmetik ditinjau dari hukum perlindungan konsumen.

2. Mengetahui pihak yang bertanggung jawab atas kerugian konsumen karena pelayanan yang dilakukan oleh terapis kecantikan yang tidak mempunyai kompetensi.

D. Kegunaan Penelitian

a. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan akan berguna bagi pengembangan dan penemuan peraturan dalam hukum ilmu hukum khususnya hukum perlindungan konsumen.

b. Secara praktis

Sebagai pedoman untuk menyelesaikan kasus sengketa konsumen antara pelaku usaha salon dengan konsumen.

E. Kerangka Teori

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁰

Yang dimaksud dengan konsumen menurut Pasal 1 angka 2 UUPK adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam

¹⁰ UUPK, Pasal 1 angka 1

masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹¹

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.¹²

Ada sejumlah asas yang terkandung di dalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, yang menurut Pasal 2 UUPK ini adalah asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum.¹³

Kemudian tujuan yang ingin dicapai melalui Undang-undang Perlindungan Konsumen ini adalah meningkatkan kemampuan konsumen untuk melindungi diri dari eksese negatif pemakaian produk yang ditawarkan pelaku usaha, juga bertujuan menumbuhkan kesadaran pelaku

¹¹ UUPK, Pasal 1 angka 2

¹² UUPK, Pasal 1 angka 3

¹³ UUPK, Pasal 2

usaha untuk senantiasa bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Penelitian ini membahas mengenai pelaku usaha salon kecantikan yang menawarkan layanan jasa kecantikan berupa tato kosmetik kepada konsumen. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁴

Sedangkan definisi salon kecantikan adalah sarana pelayanan umum untuk pemeliharaan kecantikan khususnya memelihara dan merawat kesehatan kulit, wajah, badan, tangan dan kaki serta rambut, dengan menggunakan kosmetik secara manual, preparatif, aparatif dan dekoratif yang dilakukan oleh ahli kecantikan sesuai keahlian dan kewenangannya.¹⁵

Pelaku usaha dalam menawarkan jasanya kepada konsumen wajib memperhatikan dan memenuhi ketentuan yang mengatur tentang jaminan dan kualitas. Karena konsumen harus dijamin hak atas keselamatan,

¹⁴ UUPK, Pasal 1 angka 5

¹⁵ Peraturan Daerah Kota Depok No. 5 Tahun 2011 tentang Perizinan dan Sertifikasi Bidang Kesehatan, Pasal 1 angka 105

keamanan dan kenyamanannya¹⁶ dalam menggunakan jasa yang ditawarkan pelaku usaha sehingga terhindar dari kerugian yang disebabkan oleh kelalaian pelaku usaha.

Apabila terjadi kerugian terhadap konsumen, maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen akibat menggunakan jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha tersebut.¹⁷

F. Metode Penelitian

Cara memperoleh data yang digunakan sebagai bahan pembahasan untuk tujuan penelitian meliputi:

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan penelitian ini adalah metode yuridis normatif, karena penelitian ini berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait dengan salon kecantikan yang kemudian akan diuji berdasarkan fakta-fakta yang terjadi di masyarakat.

2. Spesifikasi Penelitian

¹⁶UUPK, Pasal 4 huruf a

¹⁷ UUPK Pasal 19 ayat (1)

Spesifikasi penelitian adalah penelitian deskriptif analitis. Yaitu menggambarkan secara keseluruhan mengenai kewenangan dan tanggung jawab salon kecantikan dalam memberikan layanan jasa tato kosmetik yang dilakukan oleh terapis kepada konsumen.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini berupa:

- a. Studi Kepustakaan; dan
- b. Wawancara.

4. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data sekunder (studi kepustakaan) yang didukung dengan data primer berupa fakta-fakta yang ditemukan di lapangan melalui wawancara. Penelitian yang dilakukan penulis terdiri dari dua tahap, yaitu:

a. Penelitian Kepustakaan

- 1) Bahan hukum primer, berupa peraturan perundang-undangan yaitu: Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen, dan Peraturan-peraturan Menteri yang berkaitan dengan salon kecantikan sebagai objek penelitian.

- 2) Bahan hukum sekunder yaitu buku-buku (*literature*), pendapat para ahli hukum, dan hasil karya ilmiah atau penelitian para sarjana hukum (skripsi).
- 3) Bahan hukum tersier seperti kamus, artikel, jurnal, dan data-data yang diperoleh dari internet.

b. Penelitian Lapangan

Melakukan wawancara dengan instansi terkait dengan masalah yang diteliti untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap, tepat dan akurat. Seperti Dinas Kesehatan Kota Bandung, beberapa salon kecantikan di Kota Bandung dan konsumen pengguna tato kosmetik.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data menggunakan metode analisis kualitatif. Yaitu hasil data yang diperoleh disusun secara sistematis dan lengkap, kemudian dianalisis sehingga akan membentuk suatu kesimpulan yang dituangkan dalam bentuk pernyataan atau tulisan, tidak menggunakan rumus atau angka-angka.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 5 bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab Pertama berisi mengenai pendahuluan yang membahas mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka teori, metode penelitian serta sistematika penelitian.

Bab Kedua berisi teori-teori mengenai pengertian, asas dan tujuan, pihak-pihak yang terkait dalam hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban serta perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, kerugian pada konsumen, serta prinsip tanggung jawab dan tanggung jawab produk ; tanggung jawab profesional. Dibahas pula mengenai tinjauan terhadap tato kosmetik dan tinjauan terhadap salon kecantikan berdasarkan peraturan-peraturan yang terkait.

Bab Ketiga berisi mengenai hasil penelitian melalui penelusuran fakta di lapangan tentang jasa pelayanan tato kosmetik, berdasarkan wawancara dengan pihak salon kecantikan, dokter spesialis kulit,

instansi pemerintah yaitu Dinas Kesehatan Kota Bandung dan juga wawancara dengan konsumen pemanfaat layanan jasa tato kosmetik.

Bab Keempat berisi pembahasan dari fakta-fakta yang diperoleh dalam Bab III untuk menjawab identifikasi masalah sebagaimana dinyatakan pada Bab I, menggunakan teori-teori di dalam Bab II

Bab Kelima berisi mengenai penutup yaitu kesimpulan-kesimpulan dan saran-saran dari identifikasi masalah yang diteliti.

