

## BAB II

### PERLINDUNGAN KONSUMEN TATO KOSMETIK OLEH SALON KECANTIKAN

#### A. Pengertian Perlindungan Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam pasal 1 angka 1 UUPK dijelaskan bahwa pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>18</sup>

Az. Nasution memberikan batasan mengenai Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen. Menurut beliau, hukum konsumen adalah “keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat.” Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai bagian khusus dari hukum konsumen dengan penggambaran masalah yang telah diberikan di muka yaitu: “keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan

---

<sup>18</sup> UUPK, Pasal 1 ayat (1)

dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.”<sup>19</sup>

UUPK pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab dalam pasal 64 UUPK disebutkan, “segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini.”<sup>20</sup>

Sesuai asas *lex specialis derogate legi generali*, artinya ketentuan-ketentuan di luar UUPK tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dalam UUPK dan/atau tidak bertentangan dengan UUPK.<sup>21</sup>

### **B. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen**

Dalam setiap pembentukan Undang-undang selalu ada asas yang mendasari pembentukannya dan tujuan dari dibentuknya Undang-undang

---

<sup>19</sup> Az. Nasution (a), *loc. cit.*

<sup>20</sup> UUPK, Pasal 64

<sup>21</sup> Yusuf Shofie (a), *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, cet.1, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002, hlm. 28

tersebut. Berikut akan dijelaskan asas dan tujuan dari dibentuknya Undang-undang Perlindungan Konsumen.

### **1. Asas Hukum Perlindungan Konsumen**

Dalam setiap undang-undang yang dibuat oleh pembentuk undang-undang, biasanya dikenal sejumlah asas atau prinsip yang mendasari diterbitkannya undang-undang itu. Asas-asas hukum merupakan fondasi suatu undang-undang dan peraturan-peraturan pelaksanaannya. Bila asas-asas dikesampingkan, maka runtuhlah bangunan undang-undang itu dan segenap peraturan pelaksanaannya.<sup>22</sup>

Ada sejumlah asas yang terkandung di dalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, yang menurut Pasal 2 UUPK ini adalah:

1. Asas manfaat,
2. Asas keadilan,
3. Asas keseimbangan,
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, serta
5. Asas kepastian hukum.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Idem, hlm. 25

<sup>23</sup> UUPK, Pasal 2

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang.

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen.

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 akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentramana dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Karena itu, undang-undang ini membebankan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh produsen dalam memproduksi atau mengedarkan produknya.

Asas kepastian hukum dimaksudkan, agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya, undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung dalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.<sup>24</sup>

## **2. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen**

---

<sup>24</sup>Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 31-33

Tujuan yang ingin dicapai UUPK ini sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> UUPK, Pasal 3

## C. Pihak-pihak Terkait dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen

### 1. Konsumen

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada.<sup>26</sup>

Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah setiap orang yang menggunakan barang.<sup>27</sup> Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.<sup>28</sup>

Ada beberapa batasan tentang konsumen yang dicoba diuraikan oleh Az. Nasution adalah sebagai berikut:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen-antara, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).

---

<sup>26</sup> Az. Nasution (a), *op.cit.*, hlm. 21

<sup>27</sup> AS Homby (Gen. Ed), *Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English*, Oxford University Press, Oxford, 1987, hlm. 183

<sup>28</sup> Az. Nasution (a), *loc. cit.*

- c. Konsumen-akhir, adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

Menurut Pasal 1 angka 2 UUPK memuat 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.”<sup>29</sup>

UUPK tidak mengakui badan hukum (seperti yayasan dan perseroan terbatas) sebagai konsumen.<sup>30</sup> Sebab menurut Yusuf Shofie alasan tidak diakuinya badan hukum sebagai konsumen dalam UUPK dikarenakan jika badan hukum diakui sebagai konsumen maka esensi perlindungan hukum yang diberikan UUPK menjadi kabur.<sup>31</sup> Perlindungan hukum yang diberikan UUPK diperuntukan bagi individu konsumen akhir, bukan untuk konsumen antara (pengusaha/pelaku usaha yang berbentuk badan hukum).

---

<sup>29</sup> UUPK, Pasal 1 angka 2

<sup>30</sup> Annisa Dita Muliasari, *Analisis Yuridis terhadap Perlindungan Konsumen Jasa Layanan Short Message Service (SMS) ditinjau dari UU No. 8 1999*, FH UI, Depok, 2009, hlm. 18

<sup>31</sup> Yusuf Shofie (b), *Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut UUPK; Teori dan Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm.13



## 2. Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 UUPK dapat ditemukan rumusan pelaku usaha sebagai berikut:

“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.”<sup>32</sup>

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UUPK cukup luas, namun tidak mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena UUPK membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.<sup>33</sup>

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang

---

<sup>32</sup> UUPK, Pasal 1 angka 3

<sup>33</sup> Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, , *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. 9

dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat.<sup>34</sup>

### 3. Pemerintah

Dalam UUPK peran pemerintah terbagi menjadi 2 (dua) yaitu peran pembinaan dan peran pengawasan.

#### a. Peran Pembinaan

Peran pemerintah terhadap pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 29 ayat (1) UUPK yang berbunyi:

“pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen serta pelaku usaha.”<sup>35</sup>

Pemerintah memiliki 3 (tiga) tugas, terkait dengan pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen dan dilaksanakan oleh Menteri

---

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

<sup>35</sup> UUPK, Pasal 29 ayat (1)

dan/atau menteri teknis terkait sebagaimana telah ditentukan oleh Pasal 29 UUPK adalah sebagai berikut:

- (1) Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.
- (2) Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- (3) Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.<sup>36</sup>

#### **b. Peran Pengawasan**

Ada pula keterlibatan pemerintah terhadap pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 30 ayat (1) UUPK yang berbunyi:

“pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.”<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> UUPK, Pasal 29 ayat (4)

<sup>37</sup> UUPK, Pasal 30 ayat (1)

Pengawasan oleh pemerintah tersebut dilaksanakan oleh Menteri atau menteri teknis terkait.<sup>38</sup> Apabila hasil pengawasan menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, maka Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>39</sup>

#### **D. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha**

##### **1. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Dalam pengertian hukum, umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.<sup>40</sup>

Di dalam Pedoman Perlindungan Bagi Konsumen yang dikeluarkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (UN-Guidelines for Consumer Protection) melalui Resolusi PBB No. 39/248 pada Bagian II tentang Prinsip-prinsip Umum, No. 3 dikemukakan bahwa

---

<sup>38</sup> UUPK Pasal 30 ayat (2)

<sup>39</sup> UUPK Pasal 30 ayat (4)

<sup>40</sup> Sudikno Mertokusumo (a), *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1986, hlm. 40

kebutuhan-kebutuhan konsumen yang diharapkan dapat dilindungi oleh setiap negara-negara di dunia adalah:

1. Perlindungan dari barang-barang berbahaya bagi kesehatan dan keamanan konsumen;
2. Perlindungan kepentingan-kepentingan ekonomis konsumen;
3. Hak konsumen untuk mendapatkan informasi sehingga mereka dapat memilih sesuatu yang sesuai dengan kebutuhannya;
4. Pendidikan konsumen;
5. Tersedianya ganti rugi bagi konsumen;
6. Kebebasan dalam membentuk lembaga konsumen atau lembaga lain yang sejenis dan memberikan kesempatan bagi lembaga-lembaga tersebut untuk mengemukakan pandangan mereka dalam proses pengambilan keputusan.<sup>41</sup>

Sedangkan hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK adalah sebagai berikut:

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

---

<sup>41</sup> Anthony R. Patten, *The United Nation and Consumer Protection*, makalah pada *Seminar Perlindungan Konsumen Menuju Terwujudnya UUPK di Indonesia*, YLKI, 1988, hlm. 1

- 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 mendapatkan 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.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> UUPK, Pasal 4

Selain memiliki hak yang dilindungi, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus ditaati yang diatur dalam UUPK Pasal 5, bahwa konsumen berkewajiban:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>43</sup>

Adapun pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya. Dengan pengaturan kewajiban ini, memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab, jika konsumen

---

<sup>43</sup> UUPK, Pasal 5

yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut.<sup>44</sup>

## **2. Hak dan Kewajiban serta Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha**

Dalam kegiatan menjalankan usaha, undang-undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larangan kepada pelaku usaha. Pengaturan tentang hak, kewajiban dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara produsen dan konsumennya, sekaligus menciptakan iklim berusaha yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian pada umumnya.<sup>45</sup>

Yang menjadi hak-hak dari pelaku usaha menurut Pasal 6 UUPK adalah sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

---

<sup>44</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op. cit.*, hlm. 48

<sup>45</sup> Janus Sidabalok, *op. cit.*, hlm. 83



- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 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 perundang-undangan lainnya.<sup>46</sup>

Sedangkan kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 UUPK adalah:

- a. Beritikad 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;

---

<sup>46</sup> UUPK, Pasal 6

- 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.<sup>47</sup>

Jika dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen sebagaimana diatur di dalam Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK ini (seperti yang sudah ditulis di sub-bab sebelumnya), tampak bahwa hak dan kewajiban produsen bertimbal-balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Artinya, apa yang menjadi hak dari konsumen merupakan kewajiban produsenlah untuk memenuhinya, dan sebaliknya apa yang menjadi hak produsen adalah kewajiban konsumen.<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> UUPK, Pasal 7

<sup>48</sup> *Idem.*, hlm. 85

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha salon kecantikan diatur dalam UUPK Pasal 8 huruf a sebagai berikut:

“Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.”<sup>49</sup>

#### **E. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

UUPK mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha dalam Pasal 19 sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi 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 dan setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

---

<sup>49</sup> UUPK, Pasal 8 huruf a

- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

#### **F. Kerugian Pada Konsumen**

Bentuk-bentuk kerugian dapat dibedakan atas 2 bentuk:

a. Kerugian materiil

Yaitu kerugian yang dapat dihitung dengan uang, mencakup kerugian yang diderita dan sudah nyata-nyata diderita oleh konsumen.

b. Kerugian immateriil

Yaitu kerugian yang tidak bisa dinilai dalam jumlah yang pasti. Misalnya kerugian dari segi kesehatan, cacat anggota tubuh, rasa takut dan lain-lain.

Suatu peristiwa kerugian pada konsumen dapat terjadi karena dua hal, yaitu akibat dari adanya hubungan kontraktual sehingga terjadi perbuatan wanprestasi atau kerugian tersebut merupakan suatu perbuatan melawan hukum.

#### **1. Perbuatan yang Merugikan Konsumen Sebagai Perbuatan Wanprestasi**

Untuk menentukan telah terjadinya perbuatan wanprestasi, maka terlebih dahulu pelaku usaha dan konsumen terikat dalam suatu perjanjian.

Wanprestasi adalah tidak dipenuhinya kewajiban atas prestasi dalam perikatan. Wujud dari tidak memenuhi perikatan itu ada 3 (tiga) macam yaitu<sup>50</sup>:

- a. Debitur sama sekali tidak memenuhi perikatan
- b. Debitur terlambat memenuhi perikatan
- c. Debitur keliru atau tidak pantas memenuhi perikatan

---

<sup>50</sup> Mariam Darus Badruzaman, *K.U.H Perdata Buku III Tentang Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, Alumni, Bandung, 2011, hlm. 23

Tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi adalah sebagai akibat penerapan klausula dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum yang harus dipatuhi oleh kedua belah pihak yang dikenal dengan asas *Pacta Sunt Servanda*<sup>51</sup>

## **2. Perbuatan yang Merugikan Konsumen sebagai Perbuatan Melawan Hukum**

Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, konsumen harus dapat membuktikan adanya suatu perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum. Adapun unsur-unsur perbuatan melawan hukum yang harus dipenuhi yaitu :

1. Adanya perbuatan melawan hukum;
2. Adanya kerugian;
3. Adanya hubungan kausalitas antara perbuatan melawan hukum dan kerugian;
4. Adanya kesalahan.<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> Lihat KUHPerdara Pasal 1338

<sup>52</sup> Berdasarkan KUHPerdara Pasal 1365

## G. Prinsip Tanggung Jawab

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

### 1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Di dalam KUHPerduta juga menegaskan, bahwa setiap orang yang melakukan perbuatan melawan hukum yang menyebabkan kerugian pada orang lain, maka ia wajib untuk melakukan ganti rugi akibat kesalahannya tersebut.<sup>53</sup> Berlaku pula untuk kerugian yang disebabkan oleh kelalaian atau kurang hati-hatinya seseorang.<sup>54</sup>

Dalam prinsip ini, terdapat doktrin hukum mengenai subjek pelaku kesalahan (lihat pasal 1367 KUHPerduta), dikenal asas:

- a. *vicarious liability*, yang mengandung pengertian majikan bertanggung jawab atas kerugian pihak lain yang ditimbulkan oleh orang-orang/karyawan yang berada di bawah pengawasannya (*captain of the ship doctrine*); dan

---

<sup>53</sup> KUHPerduta, Pasal 1365

<sup>54</sup> KUHPerduta, Pasal 1366

- b. *corporate liability*, menurut doktrin ini lembaga (korporasi) yang menaungi suatu kelompok pekerja mempunyai tanggung jawab terhadap tenaga-tenaga yang dipekerjakannya.

## **2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab**

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan, ia tidak bersalah. jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat.

## **3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab**

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya terjadi secara *common sense* dapat dibenarkan. Pihak yang dibebankan untuk membuktikan kesalahan ada pada konsumen.

## **4. Prinsip tanggung jawab mutlak**

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absoul (*absolute liability*).

- a. *Strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai factor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk



dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*.

- b. *Absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

Menurut R.C. Hoerber et. al., biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini ditetapkan karena:

- 1) Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi yang kompleks,
- 2) Diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya,
- 3) Asas ini memaksa konsumen untuk lebih berhati-hati.<sup>55</sup>

##### **5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan**

Prinsip ini disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak, pelaku

---

<sup>55</sup> R.C. Hoerber et al., *Contemporary Business Law, Principle and Cases*, McGraw-Hill Book Co, New York, 1986, hlm. 420

usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya.<sup>56</sup>

#### H. Tanggung Jawab Produk dan Tanggung Jawab Profesional

Dua prinsip penting dalam UUPK yang diakomodasi tanggung jawab produk dan tanggung jawab profesional. Tanggung jawab (product liability) produk menurut Agnes M. Toar adalah tanggung jawab para pelaku usaha untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.<sup>57</sup>

Dasar gugatan untuk tanggung jawab produk dapat dilakukan atas landasan adanya:

- a. Pelanggaran jaminan (*breach of warranty*);
- b. Kelalaian (*negligence*);
- c. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*).<sup>58</sup>

---

<sup>56</sup>Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 59-65

<sup>57</sup>*Ibid.*, hlm. 65

<sup>58</sup>*Idem.*

Sedangkan pengertian tanggung jawab professional menurut Komar Kantaatmadja, adalah tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungan dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien.<sup>59</sup>

Profesi adalah pekerjaan tetap seseorang yang ditandai dengan keahlian tertentu, dilaksanakan secara rutin dan si pemegang profesi menguasai sepenuhnya semua aspek yang ada di dalam profesi tersebut.<sup>60</sup>

Professional adalah predikat bagi seseorang yang ahli di dalam pekerjaan tetapnya. Menurut Soempomo Djojowadono unsur-unsur yang harus ada di dalam suatu profesi adalah sebagai berikut: adalah

- a. mempunyai sistem pengetahuan yang isoterik;
- b. memiliki pendidikan dan pelatihan formal;
- c. memiliki asosiasi perwakilan; dan
- d. memiliki kode etik yang mengarahkan perilaku anggotanya.<sup>61</sup>

Sumber persoalan dalam tanggung jawab professional ini timbul karena penyedia jasa profesional tidak memenuhi perjanjian yang mereka

---

<sup>59</sup> Komar Kantaatmadja, "Tanggung Jawab Profesional", Jurnal Era Hukum Tahun III No. 10, 1974, hlm. 4

<sup>60</sup> Bartono, Novianto dan Jubilee Enterprise, *Today's Business Ethics*, Alex Media Komputindo, Jakarta, 2005, hlm. 88

<sup>61</sup> Blog "Perbedaan Pengertian Profesi, Profesional, Profesionalisme", <http://mekowpunya.blogspot.com/2014/06/perbedaan-pengertian-profesi.html?m=1> diunduh pada 2 Agustus 2015 Pukul 15.00 WIB

sepakati dengan klien mereka atau akibat kelalaian penyedia jasa tersebut mengakibatkan terjadinya perbuatan melawan hukum.

Hubungan hukum yang timbul akibat perjanjian yang dilakukan oleh tenaga professional dengan kliennya dibedakan menjadi:

**1. Jasa yang diperjanjikan menghasilkan sesuatu (*resultaat verbintenis*)**

Pada *resultaat verbintenis*, perikatan itu bersifat timbal balik dalam menghasilkan suatu kepastian. Misalnya seorang dokter gigi yang bertugas untuk menambal gigi pasien, maka hasil kerjanya harus sebagus seperti semula diminta oleh sang pasien.<sup>62</sup>

**2. Jasa yang diperjanjikan mengupayakan sesuatu (*inspanningsverbintenis*).**

Pada *inspanningverbintenis*, perikatan didasarkan pada proses melakukan tugas yang diperjanjikan dengan sebaik-baiknya namun tidak dapat dituntut suatu kepastian dari hasilnya. Misalnya pada profesi advokat atau pengacara, yang secara etik dilarang untuk menjanjikan hasil “kemenangan” perkara kepada kliennya.

---

<sup>62</sup> Sidharta, *Op. cit.*, hlm. 67

<sup>63</sup>Tanggung jawab profesionalnya hanya mengupayakan agar kepentingan kliennya dapat dilindungi seoptimal mungkin.

Kedua jenis perjanjian ini memberikan konsekuensi berbeda dalam tanggung jawab profesional yang bersangkutan. Untuk menentukan apakah suatu tindakan menyalahi tanggung jawab profesional, perlu ada ukuran yang jelas. Indikator itu tidak ditetapkan dalam undang-undang melainkan oleh asosiasi profesi. Asosiasi inilah yang menetapkan standar pelayanan yang wajib diberikan kepada klien dari setiap tenaga profesional yang berkecimpung dalam suatu profesi.<sup>64</sup>

### **I. Tinjauan Mengenai Tato Kosmetik**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) definisi dari tato adalah gambar (lukisan) pada kulit tubuh. Sedangkan pengertian kosmetik yang terdapat di dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 445 Tahun 1998 adalah:

“kosmetika adalah sediaan atau paduan bahan yang siap untuk digunakan pada bagian luar badan (epidermis, rambut, kuku, bibir dan organ kelamin luar), gigi dan rongga mulut, untuk membersihkan,

---

<sup>63</sup> Sidharta, *Idem*.

<sup>64</sup> Sidharta, *Ibid.*, hlm. 68

menambah daya tarik, mengubah penampilan, melindungi supaya dalam keadaan baik, memperbaiki bau badan, tetapi tidak dimaksudkan untuk mengobati atau menyembuhkan penyakit.”<sup>65</sup>

Sebelum membahas mengenai tato kosmetik lebih lanjut, kita perlu mengetahui termasuk ke dalam bidang apakah tato kosmetik ini. Apakah merupakan upaya kesehatan atau murni hanya tindakan pelayanan jasa kecantikan, karena terdapat kategorisasi tindakan-tindakan apa saja yang dapat digolongkan sebagai upaya kesehatan tersebut. Yang dimaksud dengan upaya kesehatan menurut Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang 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>66</sup> Ruang lingkup praktek perawatan kesehatan masyarakat meliputi upaya-upaya peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan (preventif), perawatan

---

<sup>65</sup> Permenkes RI No. 445/Menkes/Per/V/1998 tentang Bahan, Zat Warna, Substratum, Zat Pengawet dan Tabir Surya pada Kosmetika Pasal 1

<sup>66</sup> Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Pasal 1 angka 11

kesehatan dan pengobatan (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif).<sup>67</sup>

Berdasarkan definisi kosmetika diatas jelas disebutkan bahwa kosmetika tidak digunakan untuk mengobati atau menyembuhkan penyakit. Berarti dapat dikatakan pelayanan jasa tato kosmetik ini bukan termasuk ke dalam upaya kesehatan melainkan murni hubungan pelayanan jasa kecantikan antara pelaku usaha dengan konsumen.

Tato kosmetik yang dibahas dalam penelitian ini adalah teknik sulam pada wajah khususnya di bagian alis dan bibir. Sulam alis adalah proses mengaplikasikan tinta ke lapisan kulit luar yang berupa serat-serat bulu alis dengan bentuk yang telah disesuaikan sebelum proses menggunakan mesin khusus (*embroidery machine*).<sup>68</sup> Kemudian sulam bibir adalah teknik kosmetika perona bibir dengan cara memulas sejenis cairan pewarna yang diberi alas plastik lalu ditekan dengan alat khusus di atas permukaan bibir.<sup>69</sup> Sulam alis dan bibir termasuk dalam tato

---

<sup>67</sup> Nasrul Effendy, *Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat Edisi Kedua*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta, 1997, hlm 17

<sup>68</sup> My Studio Website, <http://mystudiosulamalis.com/portfolio/pengertian-sulam-alis> diunduh pada 18 Maret 2015 pukul 00.10 WIB

<sup>69</sup> Website <http://creamherbal.com/2012/10/sulam-bibir-kosmetik-tanpa-lipstik/> diunduh pada 18 Maret 2015 pukul 00.52 WIB

kosmetik sebab keduanya sama-sama menggunakan jarum dan tinta sebagai media aplikasinya.

#### **J. Tinjauan Mengenai Salon Kecantikan berdasarkan Peraturan yang Terkait**

##### **1. Lampiran Peraturan Direktur Jenderal Bina Gizi dan Kesehatan Ibu dan Anak Nomor HK.01.01/BI.4/4051/2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Salon Kecantikan di Bidang Kesehatan**

###### **a. Definisi Salon Kecantikan**

Definisi salon kecantikan menurut peraturan ini adalah fasilitas pelayanan untuk memperbaiki penampilan melalui tata rias dan pemeliharaan kecantikan kulit dan rambut dengan menggunakan kosmetik secara manual preparatif aparatif dan dekoratif yang dilakukan oleh ahli kecantikan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.<sup>70</sup>

###### **b. Klasifikasi Salon Kecantikan beserta Penanggung**

###### **Jawabnya**

---

<sup>70</sup> Lampiran Peraturan Direktur Jenderal Bina Gizi dan Kesehatan Ibu dan Anak No. HK.01.01/BI.4/4051/2011, tentang Pedoman Penyelenggaraan Salon Kecantikan di Bidang Kesehatan.



Berdasarkan kewenangan yang dimiliki, salon kecantikan diklasifikasikan menjadi:

1) Salon kecantikan Tipe Pratama

Pengelola dan penanggung jawabnya adalah penata kecantikan kulit junior (*junior beautician*).

Kewenangannya:

Merawat wajah tidak bermasalah, merias wajah sehari-hari pagi dan malam, merawat tangan dan mewarnai kuku (*manicure*), dan merawat kaki dan mewarnai kuku (*pedicure*)

2) Salon Kecantikan Tipe Madya

Pengelola dan penanggung jawabnya adalah penata kecantikan kulit (*beautician*).

Kewenangannya:

Merawat wajah berkomedo, berpigmentasi, dan kering kasar secara manual, merias wajah panggung (*fashion make up*), merias wajah geriatrik, merias wajah sikatriks (cacat), menghilangkan bulu yang tidak dikehendaki (depilasi), dan penambahan bulu mata.

3) Salon Kecantikan Tipe Utama

Pengelola dan penanggung jawabnya adalah penata kecantikan kulit senior (*senior beautician*).

Kewenangannya:

Merawat wajah berkomedo, berpigmentasi, dehidrasi, dan menua dengan teknologi, merias wajah foto/TV/film bewarna/hitam putih, merias wajah karakter dan fantasi, merawat badan dengan teknologi dan secara tradisional.

**c. Tata Cara Penyelenggaraan Salon Kecantikan**

- 1) Penyelenggaraan salon kecantikan dapat berupa usaha perorangan milik Warga Negara Indonesia atau usaha yang berbadan hukum.
- 2) Salon kecantikan sekurang-kurangnya memiliki seorang penata kecantikan kulit bersertifikat dari lembaga yang diakui oleh pemerintah dan telah memiliki rekomendasi oleh Organisasi Ahli Kecantikan Indonesia.
- 3) Salon kecantikan boleh buka pukul 08.00-22.00 kecuali dengan perjanjian untuk keperluan khusus serta dengan memperhatikan ketentuan dan peraturan perburuhan yang berlaku.

- 4) Pelayanan yang dilakukan adalah pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh penata kecantikan kulit dan atau rambut yang memiliki sertifikat di bidang kecantikan.
- 5) Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kompetensi ahli kecantikan dan klasifikasi salon kecantikan tersebut diatas persetujuan klien setelah mendapat penjelasan tentang pelayanan yang akan diberikan.
- 6) Bila ditemukan kelainan akibat penggunaan kosmetik atau alat kecantikan seperti gatal, pembengkakan, luka dan sebagainya maka klien wajib dianjurkan berobat ke dokter.
- 7) Untuk salon kecantikan tipe Utama, hal-hal yang terkait dengan masalah kesehatan klien wajib dikonsultasikan kepada dokter konsultan dari salon kecantikan tersebut.

**d. Larangan Kegiatan Salon Kecantikan**

- 1) Ruang praktik salon kecantikan tidak dibenarkan untuk kegiatan lain yang tidak sesuai dengan fungsinya.
- 2) Tidak dibenarkan menggunakan alat-alat kedokteran serta melakukan tindakan-tindakan pengobatan.
- 3) Tidak diperbolehkan melakukan bedah plastik.
- 4) Tidak menggunakan dan memberikan obat-obatan.

- 5) Tidak diperbolehkan menggunakan alat kecantikan bila tidak mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang dibuktikan dengan sertifikat kompetensi di lingkup tersebut.

**e. Sanksi**

Dalam rangka pembinaan dan pengawasan, Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dapat memberikan tindakan administratif apabila ditemukan adanya pelanggaran dari peraturan yang berlaku.

Tindakan administrasi dapat berupa:

- 1) Teguran lisan berlaku 30 hari
- 2) Teguran tertulis berlaku 60 hari
- 3) Penghentian sementara kegiatan sampai masalahnya selesai
- 4) Pencabutan izin salon kecantikan.

**2. Lampiran XV Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 47 Tahun 2010 tentang Standar Kompetensi Lulusan Tata Kecantikan Kulit**

Peraturan ini memberikan standar kompetensi lulusan kursus tata kecantikan kulit dalam 3 (tiga) tingkatan yang digolongkan sebagai berikut:

a. Yuniior Beautician

Standar kompetensinya adalah merawat wajah tidak bermasalah, merias wajah sehari-hari pagi dan malam, merawat tangan dan mewarnai kuku (*menicure*), dan merawat kaki dan mewarnai kuku (*pedicure*).

b. Beautician

Standar kompetensinya adalah merawat wajah berkomedo secara manual, merawat wajah berpigmentasi secara manual, merawat wajah kering kasar secara manual, merias wajah panggung (*fashion make up*), merias wajah geriatri, merias wajah sikatri (cacat/luka), menghilangkan bulu yang tidak dikehendaki (depilasi), dan penambahan bulu mata.

c. Senior Beautician

Standar kompetensinya adalah merawat wajah berkomedo dengan teknologi, merawat wajah berpigmentasi dengan teknologi, merawat wajah dehidrasi dengan teknologi, merawat wajah menua dengan teknologi, merias wajah foto/TV/film

bewarna/hitam putih, merias wajah karakter, merias wajah fantasi, merawat badan dengan teknologi dan merawat badan secara tradisional.<sup>71</sup>



---

<sup>71</sup>Lampiran XV Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 47 Tahun 2010 tentang Standar Kompetensi Lulusan Kursus Tata Kecantikan Kulit