

BAB IV

ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PELAYANAN JASA TATO KOSMETIK OLEH SALON KECANTIKAN

A. Analisis Kewenangan Salon Kecantikan yang Memberikan Layanan Jasa Tato Kosmetik

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis terhadap 5 salon kecantikan di kota Bandung, diperoleh informasi ternyata proses pengerjaan tato kosmetik yang menggunakan jarum ini dapat dikategorikan sebagai tindakan operasi. Pengertian tindakan operasi adalah semua tindakan dengan atau tanpa benda tajam yang dapat menyebabkan lukanya jaringan kulit dan bawah kulit.⁷⁷ Memperhatikan keterangan yang diberikan oleh terapis di salon kecantikan kemudian didukung oleh fakta-fakta kerugian yang dialami oleh beberapa konsumen, diasumsikan bahwa pelaku usaha salon kecantikan telah melanggar beberapa kewenangannya seperti yang telah diatur di dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

⁷⁷⁷ Peraturan Walikota Kota Yogyakarta Nomor 70 Tahun 2009 tentang Izin Penyelenggaraan Salon Kecantikan, Pasal 1 angka 17

Analisis lebih lanjut berdasarkan beberapa peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait dengan kewenangan salon kecantikan yang memberikan layanan jasa tato kosmetik adalah sebagai berikut:

1. Kewenangan Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

a. Pasal 7 huruf d:

“Pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.”

Fakta yang terjadi di lapangan para terapis (*beautician*) di salon kecantikan hanya bisa menjamin bahwa tato kosmetik yang mereka kerjakan aman dan tidak beresiko, namun mereka tidak mampu menjelaskan mengenai efek samping yang mungkin timbul terhadap konsumen berikut cara penanganannya. Membuktikan bahwa para terapis (*beautician*) tersebut tidak memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai tato kosmetik sesuai dengan kompetensi yang diatur dalam ketentuan peraturan yang berlaku.

Hal tersebut juga bertentangan dengan asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dianut dalam UUPK, yang menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan tidak akan mengancam keselamatan jiwanya. Sedangkan tato kosmetik yang dilakukan oleh tenaga yang tidak memiliki kompetensi dikhawatirkan akan menimbulkan resiko seperti alergi, penularan HIV/AIDS dan hepatitis yang akan mengancam keselamatan kesehatan konsumen. Sehingga pemerintah hendaknya menindak tegas para pelaku usaha salon kecantikan yang mempekerjakan para terapis tanpa memiliki kompetensi untuk melakukan layanan tato kosmetik, agar tidak menimbulkan kerugian yang signifikan bagi konsumen.

b. Pasal 8 ayat (1) huruf a:

“Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang persyaratkan dan ketentuan perundang-undangan.”

Apabila pelaku usaha salon kecantikan tidak dapat menjamin bahwa para terapis (*beautician*) nya memiliki kompetensi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang

berlaku, maka seharusnya salon kecantikan dilarang untuk menawarkan layanan jasa tato kosmetik kepada konsumen.

2. 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. Kewenangan Salon Kecantikan Berdasarkan Klasifikasinya

Peraturan ini mengklasifikasikan salon kecantikan menjadi 3 tingkatan yaitu:

- 1) Tipe Pratama yang dikelola oleh Yuniior Beautician,
- 2) Tipe Madya yang dikelola oleh Beautician, dan
- 3) Tipe Utama yang dikelola oleh Senior Beautician.

Berdasarkan setiap tingkatan salon kecantikan tersebut, ternyata hanya salon kecantikan Tipe Utama lah yang memiliki kewenangan untuk melakukan perawatan kulit menggunakan teknologi, dengan syarat salon kecantikan tersebut harus memiliki dokter konsultan.

Namun bila melihat fakta yang ditemui di lapangan, banyak salon kecantikan yang tidak diketahui tingkat klasifikasinya. Hal tersebut diikuti oleh para terapis salon kecantikan yang enggan menjelaskan kepada konsumen mengenai standar kompetensi lulusan yang ia miliki. Sehingga sulit bagi konsumen untuk mengetahui kewenangan dari tiap salon kecantikan tersebut.

Hal tersebut telah bertentangan dengan asas kepastian hukum yang dianut oleh UUPK, ketidakjelasan konsumen terhadap klasifikasi tiap-tiap salon menimbulkan samarnya kepastian hukum. Apabila pemerintah tidak tegas dalam mengawasi kegiatan salon kecantikan yang tidak sesuai dengan klasifikasinya, dikhawatirkan akan menyebabkan masalah hukum baru di kemudian hari.

b. Kewenangan Berdasarkan Tata Cara Penyelenggaraan Salon Kecantikan

- 1) *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.*

Fakta yang ditemui, masih banyak salon kecantikan yang penyelenggaraannya tidak sesuai dengan tata cara penyelenggaraan yang diatur dalam peraturan yang berlaku. Sebab masih ditemukan terapis yang tidak dapat menjelaskan secara detail mengenai pelayanan tato kosmetik yang diberikan, baik dari segi resiko yang mungkin terjadi maupun cara penanganan resiko. Para pelaku usaha salon kecantikan memerlukan perbaikan dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya, salah satunya adalah memberlakukan standar kompetensi bagi terapisnya untuk melakukan pelayanan jasa tato kosmetik.

- 2) *Bila ditemukan kelainan akibat penggunaan kosmetik atau alat kecantikan seperti gatal, pembengkakan, luka dan sebagainya maka klien wajib dianjurkan berobat ke dokter.*

Fakta yang ditemukan berdasarkan kasus yang dialami oleh Saudari (Y), baik pihak salon kecantikan maupun terapisnya tidak ada yang menganjurkan Saudari (Y) untuk berkonsultasi ke dokter terkait dengan pembengkakan dan rasa gatal yang dialaminya. Menunjukkan kurangnya rasa

tanggung jawab pelaku usaha salon kecantikan terhadap keselamatan kesehatan konsumen.

Hal tersebut juga bertentangan dengan Pasal 4 huruf d UUPK yang menegaskan bahwa konsumen berhak untuk didengar keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan, kurangnya penegasan terhadap sanksi yang dikenakan menyebabkan ketentuan ini menjadi lemah dan perlu dipertegas.

- 3) *Untuk salon kecantikan tipe Utama, hal-hal yang terkait dengan masalah kesehatan klien wajib dikonsultasikan kepada dokter konsultan dari salon kecantikan tersebut.*

Berdasarkan observasi penulis terhadap 5 salon kecantikan, hanya ada 1 salon kecantikan yang memiliki dokter konsultan. Dari informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa masih banyak salon kecantikan lainnya yang memberikan pelayanan dengan menggunakan teknologi tanpa didampingi oleh dokter konsultan. Pemerintah harusnya lebih lebih tegas menindaklanjuti mengenai masalah minimnya dokter konsultan pada salon kecantikan yang menggunakan alat-alat teknologi dalam

penyelenggaraan kegiatannya, salah satunya dengan menjalankan peran pengawasan dan pemberian sanksi yang tegas.

c. Kewenangan Berdasarkan Larangan Kegiatan Salon Kecantikan

Berdasarkan observasi ke 5 salon kecantikan yang ada di Bandung beberapa salon kecantikan telah melanggar ketentuan atas larangan terhadap salon kecantikan sebagai berikut:

- 1) *Tidak dibenarkan menggunakan alat-alat kedokteran serta melakukan tindakan-tindakan pengobatan.*

Salon kecantikan tidak berwenang untuk menggunakan alat-alat kedokteran dalam memberikan pelayanan kecantikan kepada konsumen, namun faktanya banyak ditemui salon kecantikan menggunakan alat kedokteran dalam memberikan layanan tato kosmetik kepada konsumen, seperti jarum yang terdapat pada ujung alat aplikasi tato kosmetik (*embroidery machine*). Hal tersebut menunjukkan pelaku usaha salon kecantikan telah melanggar ketentuan dari peraturan ini dan juga lemahnya

peran pengawasan dari pemerintah khususnya mengenai masalah penyelenggaraan salon kecantikan.

2) *Tidak menggunakan dan memberikan obat-obatan.*

Salon kecantikan tidak berwenang untuk menggunakan dan memberikan obat-obatan kepada konsumen, namun pada faktanya para terapis salon kecantikan masih melakukan pemberian krim anestesi kepada konsumen saat sebelum pengaplikasian tato kosmetik, terapis juga mengoleskan obat anti inflamasi pada saat tindakan setelah proses tato kosmetik. Dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha salon jelas telah melanggar ketentuan ini, ditambah dengan kekurangtegasan atas sanksi yang dikenakan oleh pemerintah menyebabkan ketentuan ini tidak terlaksana sesuai dengan bunyinya.

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

Salon kecantikan tidak berwenang menggunakan alat kecantikan bila tidak mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang dibuktikan dengan sertifikat kompetensi,

namun faktanya masih terdapat beberapa terapis yang bekerja di salon kecantikan diduga tidak memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk melakukan layanan tato kosmetik. Hal tersebut dibuktikan dengan ketidakmampuan terapis untuk memperlihatkan sertifikat kompetensinya kepada konsumen dan menjelaskan mengenai kewenangan yang dimilikinya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa salon kecantikan yang mempekerjakan para terapis tersebut telah melakukan pelanggaran terhadap ketentuan peraturan ini. Apabila pemerintah tidak memberikan perhatian lebih lanjut mengenai pelanggaran ini dikhawatirkan akan menimbulkan masalah hukum baru di kemudian hari.

3. Lampiran XV Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2010 tentang Standar Kompetensi Lulusan Tata Kecantikan Kulit

Dalam Lampiran XV Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 47 Tahun 2010 telah mengatur mengenai Standar Kompetensi Lulusan Tata Kecantikan Kulit.

Ruang lingkup tata kecantikan kulit meliputi:

- a. Yunior Beautician;
- b. Beautician; dan
- c. Senior Beautician.

Setiap lulusan tata kecantikan kulit memiliki standar kompetensi yang berbeda. Bagi tingkat *junior beautician* standar kompetensinya adalah merawat wajah tidak bermasalah, merias wajah sehari-hari siang dan malam, juga merawat dan mewarnai kuku tangan dan kaki. Pada tingkat *beautician* standar kompetensinya adalah merawat wajah bermasalah secara manual,. Kemudian pada tingkat *senior beautician* standar kompetensinya adalah merawat wajah bermasalah dengan menggunakan teknologi.

Berdasarkan ketentuan dari standar kompetensi lulusan tata kecantikan kulit yang diatur oleh peraturan ini, maka yang memiliki wewenang untuk melakukan layanan jasa tato kosmetik adalah Senior Beautician. Melihat masih banyak salon-salon kecantikan yang melanggar ketentuan ini menandakan lemahnya peran serta masyarakat untuk memberikan jaminan hukum terhadap konsumen penggunaan layanan tato kosmetik.

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Salon atas Kerugian Konsumen yang Dilakukan Oleh Terapis Kecantikan

1. Analisis Terapis Tata Kecantikan Kulit (Beautician) sebagai Suatu Profesi

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.⁷⁸ Sedangkan profesional adalah predikat bagi seseorang yang ahli di dalam pekerjaan tetapnya.

Unsur-unsur yang harus ada di dalam suatu profesi menurut Soempomo Djojowadono 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

Bila dianalisis berdasarkan unsur-unsur profesi berdasarkan ketentuan diatas, dapat disimpulkan terapis tata kecantikan kulit

⁷⁸ Bartono, Novianto dan Jubilee Enterprise, *Today's Business Ethics*, Alex Media Komputindo, Jakarta, 2005, hlm. 88

(*beautician*) tidak dapat digolongkan sebagai suatu profesi. Sebab pekerjaan terapis (*beautician*) tidak melalui pendidikan formal tetapi melalui kursus⁷⁹, dan juga terapis (*beautician*) tidak mempunyai kode etik.

Sehingga dalam hubungan hukum antara terapis kecantikan dengan konsumen, tidak berlaku tanggung jawab profesional (*professional liability*).

2. Pihak yang Bertanggung Jawab atas Kerugian yang Dialami

Konsumen

Fakta yang terjadi berdasarkan kasus Saudari (Y), bahwa Saudari (Y) telah mengalami kerugian immateril atas kesehatannya berupa pembengkakan disertai rasa gatal yang ia rasakan setelah melakukan tato kosmetik yang dilakukan oleh terapis (X). Sehingga muncul dugaan bahwa kerugian tersebut berasal dari tindakan terapis (X) yang tidak melaksanakan tugasnya sesuai kompetensi yang dimilikinya.

Bila dianalisis berdasarkan hubungan hukum yang mengakibatkan timbulnya kerugian tersebut, antara Saudari (Y)

⁷⁹ Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 47 Tahun 2010 tentang Standar Kompetensi Lulusan Kursus

dan terapis (X) tidak ada suatu perikatan, sebab perjanjian hanya dilakukan Saudari (Y) dengan pihak salon kecantikan. Maka perbuatan terapis (X) tidak dapat digolongkan sebagai perbuatan wanprestasi, melainkan sebagai perbuatan melawan hukum dengan unsur-unsur sebagai berikut:

- a. adanya perbuatan melawan hukum;
- b. adanya kerugian;
- c. adanya hubungan kausalitas antara perbuatan melawan hukum dan kerugian;
- d. adanya kesalahan.

Namun dalam menuntut tanggung jawaban berdasarkan perbuatan melawan hukum ini membuat konsumen berada di pihak yang lemah. Sebab konsumen sebagai pihak yang dirugikan harus dapat membuktikan bahwa adanya suatu perbuatan yang sedemikian rupa bentuknya sehingga dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum, dan harus konsumen harus membuktikan bahwa perbuatan melawan hukum tersebut merupakan penyebab atas kerugian yang telah dideritanya.

Berdasarkan uraian diatas, maka tuntutan dapat dialihkan ke pelaku usaha salon kecantikan selaku pihak yang mempekerjakan

terapisnya dengan menggunakan prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan. Dimana dalam prinsip ini dikenal dengan doktrin *vicarious liability*, yang mengandung pengertian bahwa majikan bertanggung jawab atas kerugian pihak lain yang ditimbulkan oleh orang/karyawan yang berada di bawah pengawasannya.

Berdasarkan hubungan hukum yang timbul antara pelaku usaha salon kecantikan dan Saudari (Y) maka berlaku lah tanggung jawab produk (*product liability*). Dalam prinsip tanggung jawab ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan ini dapat dilakukan berdasarkan 3 hal yaitu:

- a. melanggar jaminan
- b. ada unsur kelalaian
- c. menerapkan tanggung jawab mutlak

Ketiga unsur tersebut telah dipenuhi berdasarkan kasus Saudari (Y), salon kecantikan diduga telah melanggar jaminan atas pelayanan tato kosmetik yang aman dan tanpa resiko, hal tersebut disebabkan oleh kelalaian terapisnya dalam melakukan layanan jasa tato kosmetik tanpa memiliki kompetensi, dan termasuk juga

kelalaian dari pelaku usaha salon kecantikan dalam mempekerjakan karyawannya. Oleh sebab itu maka berlaku tanggung jawab mutlak (strict liability) yang mewajibkan pelaku usaha bertanggung jawab secara mutlak sehingga tampak pembuktian beban terbalik. Dimana yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan ada di pihak pelaku usaha yang digugat, dengan demikian hal tersebut dapat menguntungkan konsumen dan tidak membuat konsumen berada di pihak yang lemah.

UUPK pun mengadopsi sistem pembuktian terbalik ini, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19, Pasal 22, Pasal 23 dan Pasal 28. Apabila layanan jasa tato kosmetik yang diberikan oleh salon kecantikan ternyata menimbulkan kerugian bagi konsumen, berdasarkan Pasal 19 ayat (1) pelaku usaha dalam hal ini salon kecantikan, bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.⁸⁰

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup

⁸⁰ UUPK, Pasal 19 ayat (1)

kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.⁸¹ Bagi pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi tuntutan ganti rugi konsumen dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.⁸²

Oleh karena itu pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dalam Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.⁸³

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

a. Tanggung Jawab Perdata

Pelaku usaha salon kecantikan yang terbukti melakukan pelanggaran atas kewenangannya memberikan layanan jasa tato kosmetik sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, bertanggung jawab untuk membeikan penggantian kerugian sebagaimana yang diatur dalam Pasal 19 ayat 1 (UUPK).

⁸¹ UUPK, Pasal 22

⁸² UUPK, Pasal 23

⁸³ UUPK, Pasal 28

Selanjutnya dalam ayat (2) dinyatakan bahwa ganti kerugian yang diberikan oleh pelaku usaha dapat berupa: berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Pasal 19 ayat (3) UUPK, bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

b. Tanggung Jawab Pidana

Pelaku usaha salon kecantikan juga dapat dibebankan tanggung jawab atas sanksi pidana terkait dengan ketentuan yang terdapat dalam UUPK. Pasal 19 ayat (4) UUPK mengatur bahwa pemberian ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Pasal 45 ayat (3) UUPK juga merumuskan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana.

Apabila dikaitkan dengan Pasal 62 UUPK mengenai ketentuan pidana, maka pelaku usaha salon kecantikan yang terbukti melanggar Pasal 8 UUPK dapat dikenakan tuntutan sanksi pidana sebagai berikut:

Pasal 62 ayat (1) UUPK:

“pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 (2), Pasal 15 dan Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).”

Selain sanksi pidana diatas, pelaku usaha juga dapat dikenakan hukuman tambahan sebagaimana diatur dalam Pasal 63 UUPK, berupa:

- a. Perampasan barang tertentu;
- b. Pengumuman keputusan hakim;
- c. Pembayaran ganti rugi;
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau

f. Pencabutan izin usaha.⁸⁴

c. **Sanksi Administratif**

Dalam Lampiran Peraturan Direktur Jenderal Bina Gizi dan Kesehatan Ibu dan Anak tentang Pedoman Penyelenggaraan Salon Kecantikan di Bidang Kesehatan juga mengatur mengenai sanksi administratif yang dapat diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota kepada salon kecantikan apabila ditemukan adanya pelanggaran dari peraturan yang berlaku.

Tindakan administrasi dapat berupa:

- a. Teguran lisan berlaku 30 hari;
- b. Teguran tertulis berlaku 60 hari;
- c. Pengehentian sementara kegiatan sampai masalahnya selesai;
- d. Pencabutan izin Salon Kecantikan.

⁸⁴ UUPK, Pasal 63