



JURNAL HUKUM MAHASISWA

Volume 04, Nomor 01, (2024)

ISSN (Online): 2808-6864

FAKULTAS HUKUM UNMAS DENPASAR

Doi: <https://doi.org/10.36733/jhm.v1i2>, <https://e-journal.unmas.ac.id>

## **PERTANGGUNGJAWABAN PEMILIK USAHA TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT PEMASANGAN *EYELASH EXTENTION* DI BY YUKA EYELASH**

Ayu Nanda Putri Weda<sup>1)</sup>, Ni Komang Ratih Kumala Dewi<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup>Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: [ratih\\_kumala2001@unmas.ac.id](mailto:ratih_kumala2001@unmas.ac.id)

### *Abstract*

*Being beautiful is the desire of all women, having eyelash extensions can make it easier for women to shorten time when they are in a hurry, without having to use cosmetics to beautify and beautify their eyes so they become more confident. The large amount of interest in opening this business has made eyelash extension business actors compete fiercely to attract consumers, such as providing discount prices and providing friendly service. However, the use of eyelash extensions causes side effects so that consumers feel disadvantaged. This study was carried out to determine the position of the agreement regarding the installation of eyelash extensions at By Yuka Eyelash and legal protection for consumers as well as the liability of the salon. This research uses empirical research methods with a factual and sociological approach. Based on the results of this research, By Yuka Eyelash provides responsibility for losses experienced by consumers due to the installation of eyelash extensions in the form of re-installation, providing a guarantee, providing compensation in the form of a refund.*

**Keywords :** *Legal Protection, Eyelash Extension, Responsibility.*

### **Abstrak**

Menjadi cantik adalah keinginan seluruh wanita, adanya *eyelash extention* dapat memudahkan perempuan dalam mempersingkat waktu pada saat terburu-buru, tanpa harus memakai kosmetik untuk memperindah dan mempercantik mata sehingga menjadi lebih percaya diri. Banyaknya minat dalam membuka usaha ini, membuat pelaku usaha *eyelash extention* ini bersaing secara ketat untuk dapat menarik konsumen seperti memberikan harga diskon dan memberikan pelayanan ramah. Namun, penggunaan *eyelash extention* menimbulkan efek samping sehingga konsumen merasa dirugikan. Pengkajian ini dilakukan untuk mengetahui kedudukan kesepakatan dalam pemasangan *eyelash extention* di By Yuka Eyelash dan perlindungan hukum untuk konsumen serta pertanggungjawaban pihak salon. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Empiris dengan pendekatan fakta dan sosiologis. Adapun berdasarkan hasil penelitian ini By Yuka Eyelash memberikan pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami konsumen akibat pemasangan *eyelash extention* dalam bentuk melakukan pemasangan ulang, memberikan garansi, memberikan ganti kerugian berupa pengembalian dana.

**Kata Kunci** : Perlindungan Hukum, *Eyelash Extention*, Tanggung jawab

## A. Pendahuluan

Manusia merupakan makhluk sosial yang ditakdirkan untuk saling membutuhkan antar sesama manusia lainnya. Salah satu aktivitas yang membutuhkan orang lain dalam melakukannya adalah aktivitas ekonomi. Di dalam hidup manusia membutuhkan suatu barang dan jasa.

Manusia dalam kehidupannya memiliki berbagai macam kebutuhan, apabila melihat dari tingkatannya maka kebutuhan konsumen dibagi menjadi tiga yaitu kebutuhan primer, sekunder dan juga tertier.<sup>1</sup> Manusia adalah mahluk sosial yang memiliki kodrat hidup bermasyarakat, serta saling membutuhkan satu dengan yang lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka. Dalam kehidupan, manusia sebagai mahluk sosial tidak akan lepas dari aktifitas sosial, diantaranya adalah aktifitas ekonomi.

Aktifitas ekonomi sudah dilakukan manusia sejak mereka mulai lahir di muka bumi, walaupun model ekonominya terus berkembang dan mengalami perubahan pada setiap periode kehidupan.<sup>2</sup> Pembangunan dan perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi

barang atau jasa yang dapat dikonsumsi. Ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi kiranya memperluas ruang gerak arus transaksi barang atau jasa.

Menjadi cantik tentu keinginan semua perempuan. kecantikan adalah sesuatu yang sangat diinginkan. Betapa bahagianya seorang perempuan memiliki alis berbukit, bulu mata lentik, hidung mancung, muka tirus, bibir merekah dan tubuh yang mempesona. Di dalam perkembangan globalisasi yang semakin pesat saat ini khususnya bagi perempuan yang begitu memperhatikan penampilan agar tetap terlihat menarik dan cantik, maka manusia khususnya perempuan untuk mendapatkan itu semua mereka rela pergi kedokter maupun salon kecantikan manapun untuk menjalankan operasi plastik dan rela merogoh kocek yang sangat besar.

Cantik pada umumnya merupakan kesan pertama yang terlihat pada penampilan setiap orang. Salah satunya adalah di bidang kecantikan, ada alasan objektif yang mengingatkan pada perkembangan zaman di era modernisasi ini begitu pesat maka semakin berkembangnya dunia modernisasi sangat berpengaruh pada pola gaya hidup wanita masa kini, terutama dalam hal kecantikan. Sekarang ini banyak perempuan yang menggunakan jasa eyelash extention atau penyambungan bulumata palsu.

---

<sup>1</sup> Purnadi Purbacaraka dan Soerjono Soekanto, 1989, *Sendi-Sendi Ilmu Hukum dan Tata Hukum*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, h.43.

<sup>2</sup> Subekti, 2002, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Intermasa, h. 79.

Adanya *eyelash extention* dapat memudahkan perempuan dalam mempersingkat waktu pada saat terburu-buru, tanpa harus memakai kosmetik untuk memperindah mata atau bulu mata palsu sekali pakai. Banyaknya minat dalam membuka usaha ini, membuat pelaku usaha *eyelash extention* ini bersaing secara ketat untuk dapat menarik konsumen seperti memberikan harga diskon dan memberikan pelayanan ramah. Keamanan dari pemasangan *eyelash extention*. *Eyelash extention* sangat penting dan diperhatikan bagi para konsumen dengan harga yang terjangkau untuk memenuhi kelayakan.<sup>3</sup>

Komunikasi yang baik antara pelaku bisnis dan konsumen dalam kesepakatan antara memberi dan menerima jasa. *Eyelash Extention* atau pemasangan bulu mata palsu merupakan metode yang dilakukan untuk menyambungkan bulu mata buatan pada bulu mata asli beserta bantuan lem khusus supaya bulu mata asli terlihat tebal, panjang dan lentik.<sup>4</sup>

Pengawasan yang ketat bagi para pelaku usaha sangat diperlukan agar tidak menimbulkan kecurangan terhadap barang atau jasa yang di dagangkan atau

ditawarkan.<sup>5</sup> Sering kali konsumen menjadi korban atas kecurangan dan keserakahan para penjual jasa. Sebelum melakukan *eyelash extention* sebaiknya konsumen terlebih dahulu mengetahui kelebihan maupun kekurangan yang ditimbulkan dari pemasangan *eyelash extention*.

Az. Nasution berpendapat bahwa konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.<sup>6</sup> Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, memberikan asas dan tujuan pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan, lain dari pada itu pada pasal 2, konsumen merasakan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Pasal 19 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur 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

---

<sup>3</sup> A. A Gde Agung Brahmanta, 2016, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali*, Acta Comitatus Jurnal Hukum Kenotariatan, Badung, Vol. 1, No. 02, h. 211.

<sup>4</sup> Cintya Firnanda Agustine, dkk., 2019, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sambung Bulu Mata, Sulam Alis dan Sulam Bibir*, Jurnal Ilmiah Hukum Keluarga Islam, Malang, Vol. 1 No. 2, h. 68.

---

<sup>5</sup> I Made Kresnaya, 2018, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terhadap Cairan Rokok Elektrik Yang Tidak Mencantumkan Tanggal Kadaluarsa*, Kerta Semaya, Journal Ilmu Hukum, Vol. 5, No. 1, h.7.

<sup>6</sup> Az. Nasution, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Diadit Media, Jakarta, h. 29.

santunan.<sup>7</sup> Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka terdapat aturan yang melindungi tentang hak-hak konsumen dan tanggungjawab pelaku usaha atas pelayanan jasa pemasangan eyelash extention terhadap konsumen apabila menimbulkan kerugian.<sup>8</sup>

Setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberikan hak pada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha yang merugikannya, serta untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan perangkat hukum lainnya, konsumen mempunyai hak dan kedudukan yang seimbang, dan juga dapat menggugat apabila ternyata haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.<sup>9</sup>

Sehingga kenyataan tersebut di atas menimbulkan kesenjangan antara *das sollen* (Normatif) dengan *das sein* (empiris) dalam implementasinya di lapangan. Pada kenyataannya terdapat beberapa komplain yang terjadi di Eyelash By Yuka, dimana konsumen yang melakukan eyelash extention mengalami seperti iritasi pada mata yang menimbulkan ruam di kelopak mata, membuat kerontokan pada bulu mata asli,

luka pada mata yang disebabkan oleh adanya kuman yang ada pada eyelash extention sehingga mata mengalami peradangan, dan mata menjadi bengkak dan perih. Hal ini bertentangan dengan pasal 4 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu dimana konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dan pelaku usaha jasa kecantikan eyelash extention berkewajiban memperhatikan kebersihan dan kelayakan dari bahan yang akan digunakan agar tidak menimbulkan dampak negatif.

Berdasarkan uraian di atas tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan merumuskan judul penelitian “Pertanggungjawaban Pemilik Usaha Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pemasangan *Eyelash Extention* Di By Yuka Eyelash”.

## B. Metode Penelitian

Makalah ini termasuk penelitian hukum empiris adalah penelitian yang menggunakan studi kasus hukum empiris berupa perilaku masyarakat. Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai perilaku nyata (*actual behavior*) sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan hidup bermasyarakat, sumber data penelitian hukum empiris tidak bertolak pada hukum positif, melainkan hasil observasi di lokasi penelitian. Menggunakan pendekatan fakta dan pendekatan sosiologis. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer melalui

<sup>7</sup> *Ibid*, h. 96

<sup>8</sup> Gita Saraswati, 2019, *Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Bagi Konsumen Yang Menggunakan Produk Kosmetik Ilegal dan Berbahaya*, Kertha Negara, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 7 No. 5, h.6.

<sup>9</sup> Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta, Visimedia, h.4.

pengamatan (observasi) dan wawancara, data sekunder yaitu perundang-undangan, buku-buku, kamus hukum, jurnal hukum terkait penelitian dan bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang membantu menunjang bahan hukum primer dan sekunder mencakup kamus, ensiklopedia. Yang seluruhnya dikumpulkan dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik studi dokumen yaitu dengan mencari bahan hukum untuk disusun dengan sistematis sesuai dengan bahasan dalam penelitian. Dianalisis secara kualitatif.

### C. Pembahasan

#### 1. Bentuk Kerugian Akibat Pemasangan *Eyelash Extention* Di By Yuka Eyelash

*Eyelash Extention* merupakan perawatan yang dapat membuat bulu mata menjadi lebih panjang, lebih tebal, dan lentik dengan menggunakan metode *extention* (menyambung). Bulu mata buatan akan ditempelkan satu per satu pada bulu mata asli menggunakan lem khusus *extention* bulu mata sehingga.<sup>10</sup>

By Yuka Eyelash merupakan salah satu jasa kecantikan yang juga menyediakan jasa sambung bulu mata atau *Eyelash Extention*, dengan harga yang ditawarkan cukup murah dibandingkan di tempat lain yaitu mulai dari Rp. 80.000,- sampai dengan Rp. 150.000,- saja. Banyak pelanggan yang datang mulai dari anak remaja, kuliah dan juga ibu-ibu yang juga tentunya

ingin tampil dengan bulu mata yang lentik dan indah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Yuka, beliau mengatakan bahwa setiap harinya ada 3 hingga 5 pelanggan yang datang untuk menggunakan *eyelash extention*, dan apalagi bila ada upacara agama hindu dari berbagai kalangan usia berbondong-bondong untuk merubah penampilan mempercantik dirinya dengan *eyelash extention*<sup>11</sup>.

Pemasangan *eyelash extention* berlangsung selama 30 hingga 40 menit untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Proses pemasangannya menggunakan lem khusus yang kemudian di tempelkan perhelai pada bulu mata asli. Diawali dengan melakukan pembersihan terlebih dahulu pada kelopak mata agar nantinya mempermudah proses pemasangannya. Kemudian, memasang *Eye Tape* atau skot mata yang ditempelkan pada bulu mata bawah untuk membedakan bulu mata atas dengan bulu mata bawah. Dilanjutkan dengan memberikan primer pada bulu mata agar lebih cepat kering, bulu mata akan dirapikan kembali menggunakan sisir khusus bulu mata. Hal ini bertujuan agar bulu mata tidak terpisah-pisah dan menggumpal. Selanjutnya memasang *extention* bulu mata dan apabila telah selesai maka bulu mata dirapikan<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Ibu Yuka selaku pemilik By Yuka Eyelash pada tanggal 05 Februari 2024 Pukul 12.00 Wita.

<sup>12</sup> Wawancara dengan Ibu Yuka selaku pemilik By Yuka Eyelash pada tanggal 05 Februari 2024 Pukul 12.00 Wita.

---

<sup>10</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sophia, 2013, *Perilaku Konsumen*, Andi Offset, Yogyakarta, h. 42-45.

Namun, disamping dampak positifnya tentu pemasangan *eyelash extention* memberikan dampak negatif, berdasarkan wawancara dengan beberapa konsumen yang komplain setelah memasang *eyelash extention* karena mengalami kerugian. Adapun bentuk kerugian tersebut yaitu :

1. Saudari Luh Srik merupakan salah satu pelanggan By Yuka Eyelash yang berusia 22 tahun. Ia sudah berlangganan di By Yuka Eyelash untuk perawatan wajah dan juga pernah melakukan pemasangan *eyelash extention*, ia tertarik karena memiliki bulu mata yang panjang tetapi tidak lentik dan juga untuk mempercepat saat berias ketika jalan jalan dan ke kantor agar praktis dan tidak repot lagi memakai maskara . Namun, *eyelash extention* tersebut hanya bertahan 2 sampai 3 minggu saja dan ia menyadari bahwa berdampak pula pada bulu mata aslinya yang mengalami kerontokan. Bulu matanya menjadi selang seling atau tidak rata, tambah pendek dan saat ini malah menjadi gundul, hal ini terjadi karena bulu mata asli mengalami ketegangan akibat menahan beban berat yang berasal dari *extention* bulu mata palsu yang dipasang. Sehingga, ia memutuskan untuk berhenti menggunakan *eyelash extention* karena kerugian yang ia alami.<sup>13</sup>
2. Saudari Anak Agung Istri Yulita Saraswati merupakan pelanggan By Yuka Eyelash untuk pemasangan *eyelash extention* dan juga *Nail Art* terutama saat ada upacara agama. Ia biasanya menggunakan jenis Volume Lash dengan harga Rp.125.000,- dengan kepanjangan bulu mata 13 mm sehingga terlihat lebih panjang dan lentik. Ketahanan *eyelash* yang saudari Agung Saras pakai bertahan sampai 1 hingga 2 bulan. Ia juga merasakan kerugian dimana berdampak rontok pada bulu mata yang asli ia malah sudah sangat berlangganan bisa dibilang kecanduan dengan *eyelash* itu sendiri karna dari tahun lalu hingga sekarang ia masih tetap memakainya. Disamping itu, ia juga mengalami kerugian ketika pemasangan dimana ia merasa perih pada matanya hingga keluar air mata dan mata menjadi merah<sup>14</sup>.
3. Saudari Ni Putu Tia Elina Maha Putri merupakan pelanggan By Yuka Eyelash untuk perawatan wajah dan pemasangan *eyelash extention*. Ia sudah berlangganan sejak awal buka By Yuka Eyelash, ia sangat menyukai pemasangan *eyelash extention* di By Yuka Eyelash karena benar-benar terlihat alami dan mempercantik tampilan matanya. Namun, ia menjadi kecanduan menggunakan *eyelash extention*

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Saudari Luh Srik selaku pelanggan By Yuka Eyelash pada tanggal 05 Februari 2024 Pukul 13.20 Wita.

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Saudari Anak Agung Istri Yulita Saraswati selaku pelanggan By Yuka Eyelash pada tanggal 06 Februari 2024 Pukul 14.00 Wita.

sehingga merasa aneh apabila tidak memakainya, bulu mata aslinya juga mengalami kerontokan hingga menjadi gundul hal tersebut terjadi karena sering mengucek mata dengan keras dan terkadang menjadi gatal karena terasa tertusuk tusuk oleh bulu mata palsu tersebut.<sup>15</sup>

4. Saudari Ni Nyoman Dhinda Kusumasari, merupakan pelanggan By Yuka Eyelash untuk hampir semua jenis jasa kecantikan yang ditawarkan, mulai dari Nail Art, perawatan wajah dan juga pernah melakukan pemasangan *eyelash extention*. Awalnya ia sangat tertarik untuk pemasangan *eyelash extention* dan mencobanya, namun ternyata ia memiliki mata yang sensitif, sehingga ketika pemasangan terasa perih, iritasi dan alergi yang menyebabkan matanya sempat mengalami sedikit pembengkakan<sup>16</sup>.

Berikut tabel jumlah kasus yang terjadi di By Yuka Eyelash.

Bentuk Kerugian	2021	2022	2023
Kerontokan Bulu Mata	12	9	6
Pembengkakan Kelopak Mata	7	5	3
Mata Merah	8	3	1
Total Kasus			54

<sup>15</sup> Wawancara dengan Saudari Ni Putu Tia Elina Maha Putri selaku pelanggan By Yuka Eyelash pada tanggal 06 Februari 2024 Pukul 14.30 Wita.

<sup>16</sup> Wawancara dengan Saudari Ni Nyoman Dhinda Kusumasari selaku pelanggan By Yuka Eyelash pada tanggal 06 Februari 2024 Pukul 15.30 Wita.

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa kerugian yang dialami konsumen dari tahun 2021 ke tahun 2023 di By Yuka Eyelash mengalami penurunan yang mana hal ini tentunya karena pelaku usaha selalu berusaha untuk memperbaiki kualitas baik dari produk maupun dari pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada para konsumen yang memakai *Eyelash Extention* dapat dipahami bahwa jawaban mereka cenderung tidak berbeda atau memiliki kesamaan persepsi atau responden yang satu dengan yang lainnya. Faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memakai *eyelash* memiliki kesamaan yaitu untuk mempercantik penampilan dan menawan itu termasuk gaya hidup dan kepribadian seseorang. Dari keempat konsumen yang dijadikan responden, ada dua konsumen yaitu saudari Agung Saras dan Ni Putu Tia Elina Maha Putri yang memakai *eyelash mereka* awalnya keinginan menjadi kebutuhan yang harus terpenuhi sampai saat ini. Perilaku konsumen yang awalnya bersifat irrasional menjadi bersifat rasional karena, mereka jika tidak memakai maka akan merasa tidak percaya diri. Hal tersebut termasuk perilaku yang konsumtif kepada suatu barang yang ia gunakan.

## 2. Bentuk Pertanggungjawaban By Yuka Eyelash Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pemasangan *Eyelash Extention*

Adanya kerugian yang terjadi pada beberapa konsumen akibat pemasangan

*eyelash extention*, maka perlindungan terhadap konsumen pada saat ini merupakan hal yang penting yang harus diperhatikan, dengan adanya Undang-Undang nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat menjawab persoalan yang ada. Pengaturan tentang perlindungan bagi Konsumen di Indonesia diatur dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni: “*Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*”. Berdasarkan ketentuan pasal tersebut, terdapat kepastian hukum kepada konsumen untuk melindungi hak-haknya. Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>17</sup> Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum dibagi menjadi 2, yaitu :<sup>18</sup>

- 1) Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum dimana rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat

bentuk yang definitif. Dengan demikian perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat penting bagi tindakan pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan perlindungan hukum tersebut, pemerintah didorong untuk bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan.

- 2) Perlindungan hukum represif, yaitu upaya perlindungan hukum yang dilakukan melalui badan peradilan, baik peradilan umum maupun peradilan administrasi negara. Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.

Perlindungan hukum secara preventif adalah upaya untuk mendorong masyarakat agar mematuhi ketentuan hukum yang berlaku dan tidak merugikan hak dan kepentingan orang lain. Instrumen panegakan hukum yang bersifat preventif terdiri dari upaya pembuatan aturan- aturan administratif yang bersifat tidak memberi sanksi, seperti aturan tentang prosedur, mekanisme, dan tata cara penyeleksian atau pengujian.<sup>19</sup>

Dalam pemasangan bulu mata palsu (*eyelash extention*) yang terdapat

---

<sup>17</sup> Lis Julianti dan Erma Septiovita, 2017, *Upaya Pemberian Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku USAha Akibat Tindakan Passing Off Terhadap Hak Merek Dagang Dalam Sistem Hukum Merek Di Indonesia*, Jurnal Advokasi, h.93.

<sup>18</sup> Philipus M. Hadjon, *Op. Cit*, h.39.

---

<sup>19</sup> I.B Nym Adhyka Crismantara dan Ni Komang Ratih Kumala Dewi, 2021, *Tinjauan Yuridis Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta Terhadap Karya Cipta Lagu Yang Diaransemen Ulang Tanpa Izin Pencipta*, Jurnal Hukum Mahasiswa, Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar, h. 528.

dalam By Yuka Eyelash dalam produk penjualan. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, untuk melindungi konsumen terdapat dalam Pasal 4 dan Pasal 7.<sup>20</sup> Seperti hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, mendapat perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen. Pelaku usaha berkewajiban melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, memberi kompensasi dan ganti rugi.

Dalam Pasal 4 huruf (c) yang menyebutkan hak atau informasi yang benar, jelas, mengenai kondisi dan jaminan atas barang dan jasa. Maksud dari pasal tersebut bisa diartikan bahwa keterbukaan informasi yang diberikan prosedur atau pelaku usaha kepada konsumen merupakan sebuah hak yang harus dimiliki konsumen. Sama halnya dengan ini, pelaku usaha juga harus memenuhi kewajiban untuk mengimplementasikan Pasal 4 huruf (c). Konsumen harus teliti mengenai informasi produk *eyelash extention* yang tidak sesuai dengan informasi yang tertera pada produk. Sehingga dari hal tersebut ini bisa disebut pelaku usaha masih belum memenuhi kewajiban dalam memberikan informasi yang benar.

Pasal 4 huruf (d) yang isinya hak untuk selalu didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang

digunakan. Setiap konsumen berhak atas jaminan jasa *eyelash extention* yang digunakan.

Salah satu hal penting yang terkadang dilupakan dalam kaitannya dengan hak konsumen untuk memperoleh keamanan yaitu penyediaan alat yang wajib memenuhi persyaratan. Pada kenyataannya pemakaian *eyelash extention* dapat mengakibatkan korban mengalami iritasi, bengkak, hingga terasa gatal pada mata yang diakibatkan pelaku usaha yang kurang memperhatikan kebersihan dan kelayakan bahan dalam pemasangan *eyelash extention* untuk mendapatkan keuntungan yang besar tanpa memperhatikan kesehatan terhadap korban yang menggunakan jasanya. Pasal 4 huruf (e) hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau pengantian. Apabila barang atau jasa tidak sesuai dengan keinginan konsumen atau tidak sesuai semestinya.

By Yuka Eyelash melakukan hal-hal berikut sebagai bentuk pertanggungjawaban akibat kerugian yang dialami konsumen dalam pemasangan *eyelash extention* :<sup>21</sup>

1. Memberikan ganti rugi yang merupakan hak korban yang mengalami kerugian pemasangan *eyelash extention* yang mana By Yuka Eyelash melakukan pengembalian uang dan memberikan perawatan kesehatan atas kerugian akibat kelalaian pelaku usaha

---

<sup>20</sup> Yusuf Shofie, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Adhya Bakti, Jakarta, h. 314 .

---

<sup>21</sup> Wawancara dengan Ibu Yuka selaku pelanggan By Yuka Eyelash pada tanggal 06 Februari 2024 Pukul 15.30 Wita.

setelah 7 hari dari tanggal transaksi. By Yuka Eyelash mengantar konsumen untuk melakukan pemeriksaan mata, membayar pengobatan mata konsumen, follow up mengenai kesembuhan mata konsumen. Dan memberikan biaya santunan sejumlah 500 ribu rupiah kepada konsumen.

Perawatan kesehatan telah diatur dalam ketentuan pasal 1 angka 1 Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Berdasarkan ketentuan pasal tersebut kesehatan merupakan kebutuhan pokok manusia supaya dapat melakukan kegiatan untuk melangsungkan kebutuhan hidup baik secara jasmani dan rohani. Sudah menjadi kewajiban pelaku usaha untuk melakukan tanggungjawab apabila terdapat kerugian. Apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk melakukan ganti rugi atau memberikan kompensasi terhadap korban *eyelash extention* maka pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 60 Undang Undang Perlindungan Konsumen, yang menentukan :”Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

2. By Yuka Eyelash juga menyediakan layanan konsumen yang dapat menanggapi keluhan tersebut agar masyarakat tetap terpenuhi haknya atas setiap produk *eyelash extention* yang digunakan. Yang mana hal ini juga merupakan salah satu hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen.
3. Bentuk perlindungan konsumen ini didapatkan oleh konsumen yang mengalami bulu mata palsu rontok dan pemasangan yang tidak pas atau mengganjal di mata konsumen. Pemasangan ulang atau dikenal dengan istilah *retouch* diberikan secara gratis apabila masih dalam masa garansi. Jika sudah melewati masa garansi, konsumen akan dikenakan biaya *retouch* yang besarnya sesuai jenis *eyelash extention* yang digunakan oleh konsumen.
4. Kebanyakan konsumen, merasakan pedih di mata setelah pemasangan *eyelash extention*. Dan peneliti juga melihat sendiri waktu pemasangan tidak jarang konsumen mengeluarkan air mata hingga matanya menjadi merah setelah membuka mata, hal ini dianggap wajar. Karena menurutnya, lem yang bagus itu mengandung acid yang bersifat asam. Sedangkan asam sendiri jika terkena mata akan pedih. Jadi, kalau konsumen merasakan pedih di mata, itu adalah hal wajar. Untuk mengatasi masalah tersebut, bentuk perlindungannya atau

solusinya adalah pihak salon hanya akan memberikan angin menggunakan kipas angin kecil hingga konsumen tidak merasakan pedih lagi.

5. Menginformasikan dengan jelas terkait produk *eyelash extention* beserta kelebihan dan kekurangannya agar konsumen dapat mempertimbangkan penggunaan *eyelash extention* dengan baik.
6. Memberikan saran kepada konsumen yang mengalami kerontokan pada bulu matanya agar berhenti terlebih dahulu untuk menggunakan *eyelash* atau menggunakan *eyelash extention* dengan kualitas yang lebih baik dan natural agar bulu mata yang tersisa tidak ikut rontok serta memberikan serum bulu mata untuk mempercepat dan memperbaiki pertumbuhan bulu mata baru.
7. Memperbaiki dan mengembangkan kualitas *eyelash extention* untuk memberikan pelayanan yang baik dan mengurangi resiko kerugian yang dialami konsumen.

Terdapat beberapa tanggung jawab dalam hukum, yaitu: (1) Kesalahan (*liability based on fault*), (2) praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), (3) praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*), (4) tanggung jawab mutlak (*strict liability*),

dan (5) pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).<sup>22</sup>

Salah satu tanggung jawab pelaku usaha dalam pelayanan jasa *eyelash extention* adalah prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Berdasarkan prinsip tersebut dalam hukum perlindungan konsumen digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha agar bertanggungjawab kepada pengguna jasa yang dirugikan akibat pemakaian *eyelash extention* yang ada di salon-salon modern.<sup>23</sup> Terdapat sedikit variasi dalam penerapan tanggung jawab mutlak yaitu terletak pada *risk liability*. Dalam *risk liability*, kewajiban mengganti rugi dibebankan kepada pihak yang menimbulkan akibat adanya kerugian tersebut. Akan tetapi, pengguna *eyelash extention* juga diberikan beban pembuktian. Agar pelaku usaha dan konsumen mendapatkan kepastian hukum, kemanfaatan, dan keadilan.

Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan konsumen huruf f yang menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan jasa yang diperdagangkan, dalam permasalahan ini pelaku usaha wajib melakukan ganti rugi dan bertanggung jawab kepada konsumen sesuai dengan kerugian yang diderita oleh pemasangan *eyelash extention*.

---

<sup>22</sup> Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, h.74.

<sup>23</sup> Celina Tri Siwi Krisyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta, h. 97.

Konsumen yang mengalami kerugian akibat pemasangan eyelash extention, memperoleh perlindungan dan kepastian hukum melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha dan konsumen dalam hal ini sudah melakukan suatu perjanjian atau perikatan dengan berupa pembelian produk jasa kecantikan yaitu pemasangan eyelash extention dengan konsumen membayar sejumlah uang yang disepakati dan pelaku usaha memberikan jasa pemasangan eyelash extention dengan kualitas yang baik. Dalam hal adanya kerugian ini, maka sudah menjadi kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi yang semestinya sebagai bentuk tanggungjawab dari adanya perikatan tersebut.

#### D. Simpulan dan Saran

##### 1. Simpulan

Pertanggungjawaban pemilik usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pemasangan *eyelash extention* di By Yuka Eyelash sudah terlaksana sesuai dengan kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Yang mana pihak By Yuka Eyelash bertanggungjawab dalam bentuk memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang, memberikan perawatan kesehatan, menyediakan layanan konsumen yang dapat menanggapi keluhan, melakukan pemasangan ulang atau retouch, memperbaiki dan mengembangkan kualitas *eyelash extention* untuk

memberikan pelayanan yang baik dan mengurangi resiko kerugian yang dialami konsumen.

##### 2. Saran

Kepada pelaku usaha sebaiknya menggunakan form tertulis yang di tanda tangani kosumen, berisikan garansi dan ketentuan untuk klaim garansi apabila terjadi hal hal atau kerugian resiko yang timbul akibat *eyelash extention* sehingga memiliki bukti tertulis apabila terdapat konsumen yang berlaku curang.

#### Daftar Pustaka

##### Buku-Buku

- Kelsen, Hans, 2007, sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, General Theory Of law and State , Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik, BEE Media Indonesia, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2006, sebagaimana diterjemahkan oleh Raisul Mutaqien, Teori Hukum Murni, Nuansa & Nusa Media, Bandung.
- Khirandy, Ridwan, 2013, Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan, Bagian Pertama, FH UII Press, Yogyakarta.
- Krisyanti, Celina Tri Siwi, 2008, Hukum Perlindungan Konsumen. Sinar Grafika, Jakarta.
- Mahmud, Peter dan Philipus M. Hadjon, 1987, Perlindungan Hukum

- Bagi Rakyat Indonesia, Bina Ilmu, Surabaya.
- Muhammad, Abdulkadir, 1986, Hukum Perjanjian, Citra Aditya Bakti, Jakarta.
- Nasution, Az., 2007, Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar), Diadit Media, Jakarta.
- Subekti, 2002, Hukum Perjanjian, Intermedia, Jakarta.
- Susanto, Happy, 2008, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Visimedia, Jakarta.
- Shidarta, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT Grasindo, Jakarta.
- Tranggono, Retno Iswari dan Fatma Latifah, 2007, Pegangan Ilmu Pengetahuan Kosmetik, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Triwulan, Titik dan Shinta Febrian, 2010, Perlindungan Hukum bagi Pasien, Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Yusuf Shofie, 2018, Hukum Perlindungan Konsumen, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta.
- Jurnal**
- Agustine, Cintya Firnanda, dkk., 2019, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sambung Bulu Mata, Sulam Alis dan Sulam Bibir, Jurnal Ilmiah Hukum Keluarga Islam, 1 (2), Malang.
- Brahmanta, A. A Gde Agung, 2016, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali, Acta Comitatus Jurnal Hukum Kenotariatan, 1 (2) Badung.
- Crismantara, I.B Nym Adhyka dan Ni Komang Ratih Kumala Dewi, 2021, Tinjauan Yuridis Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta Terhadap Karya Cipta Lagu Yang Diaransemen Ulang Tanpa Izin Pencipta, Jurnal Hukum Mahasiswa, Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Julianti, Lis dan Erma Septiovita, 2017, Upaya Pemberian Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku USAha Akibat Tindakan Passing Off Terhadap Hak Merek Dagang Dalam Sistem Hukum Merek Di Indonesia, Jurnal Advokasi.
- Kresnaya, I Made, 2018, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terhadap Cairan Rokok Elektrik Yang Tidak Mencantumkan Tanggal Kadaluarsa, Kerta Semaya, Journal Ilmu Hukum, 5 (1).
- Saraswati, Gita, 2019, Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Bagi Konsumen Yang Menggunakan Produk Kosmetik Ilegal dan Berbahaya, Kertha Negara, Jurnal Ilmu Hukum, 7 (5).
- Putri, Kadek Krisnanda Pandi dan I Made Dedy Priyanto, 2022, Perlindungan Hukum Bagi

Konsumen Pengguna Eyelash  
Extension, Jurnal Kertha  
Negara, 10 (8).

**Kamus**

Depdikbud, 1989, Kamus Besar Bahasa  
Indonesia, Balai Pustaka  
Utama, Jakarta.

**Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Dasar Tahun 1945

Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 8 Tahun 1999 tentang  
Perlindungan Konsumen,  
Lembaran Negara Republik  
Indonesia Tahun 1999 Nomor  
22, Tambahan Lembaran  
Negara Republik Indonesia  
Nomor 3821.

Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 5 Tahun 1999 tentang  
Larangan Praktik Monopoli dan  
Persaingan Usaha Tidak Sehat.  
Lembaran Negara Republik  
Indonesia Tahun 1999 Nomor  
33 dan Tambahan Lembaran  
Negara Republik Indonesia  
Nomor 3817.

Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 36 Tahun 2009 tentang  
Kesehatan Lembaran Negara  
Republik Indonesia Tahun 2009  
Nomor 144, Tambahan  
Lembaran negara Republik  
Indonesia Nomor 5063.