

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keinginan para wanita untuk tampil ideal di hadapan masyarakat umum sering kali mendominasi isi pikiran mereka, sehingga tak sedikit orang yang melakukan berbagai upaya untuk tampil ideal dan menarik dari ujung kepala hingga ujung kaki. Banyak pelaku usaha yang memanfaatkan situasi ini dengan berbagai cara, salah satunya yaitu mendirikan salon kecantikan. Salon kecantikan adalah tempat usaha yang bergerak di bidang jasa kecantikan yang berhubungan dengan perawatan kecantikan untuk pria dan wanita.

Pada Pasal 22 Ayat (1) huruf i Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 5 Tahun 2011 tentang Tanda Daftar Usaha Pariwisata menjelaskan bahwa salon kecantikan termasuk bidang usaha pariwisata jenis usaha penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi.

Eyelash extension 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.

Dalam mempercantik diri dengan menggunakan pemasangan bulu mata palsu ini juga harus memperhatikan beberapa hal penting agar tidak berdampak buruk terhadap konsumen contohnya dapat membuat iritasi pada mata yang mampu menimbulkan ruam di kelopak mata. Tidak hanya iritasi pada mata, risiko lain yang dapat ditimbulkan dari *eyelash extension* juga yaitu membuat kerontokan pada bulu mata asli, luka pada mata yang disebabkan oleh adanya kuman yang ada pada *eyelash extension*, sehingga mata mengalami peradangan, dan mata menjadi bengkak dan perih. Akan tetapi tidak semua *eyelash extension* dapat menimbulkan risiko seperti kasus ini jika karyawan dari perawatan kecantikan *eyelash extension* memperhatikan kebersihan dan kelayakan dari bahan dan alat yang akan digunakan seperti yang telah diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tentang kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa. Hukum dapat diartikan “sebagai suatu himpunan peraturan-peraturan hidup yang bersifat memaksa, berisikan suatu perintah, larangan atau izin untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu”.¹

Adanya suatu perlindungan hukum muncul dari musyawarah yang bertujuan mengatur pola hubungan antara manusia dengan manusia dalam suatu kelompok masyarakat, ataupun manusia dengan pemerintah.² Perlindungan hukum merupakan suatu upaya untuk memberikan perlindungan oleh aparat penegak hukum kepada masyarakat agar dapat menikmati segala hak-hak yang dimiliki. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK yang menjelaskan bahwa “Konsumen adalah

¹ Soerojo Wignjodipoero, 1985, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Gunung Agung, hlm. 17.

² Satjipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 69.

setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pengaturan tentang perlindungan bagi Konsumen di Indonesia diatur dalam Pasal 1 angka 1 UUPK 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. Adapun hak-hak Konsumen yang telah diatur dalam Pasal 4 huruf a UUPK yakni hak konsumen untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi maupun menggunakan barang dan/atau jasa, khususnya dalam menggunakan jasa *eyelash extension*.

Dengan adanya UUPK maka terdapat aturan yang melindungi tentang hak-hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha atas pelayanan jasa pemasangan *eyelash extension* terhadap konsumen apabila menimbulkan kerugian. Dalam kegiatan berbisnis harus terdapat proporsi perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha. Hal ini disebabkan karena masyarakat tidak mengetahui hak-hak yang mereka miliki sebagai konsumen.

Perlindungan hukum yang tidak seimbang kepada konsumen yang tertarik dengan *eyelash extension* dengan harga yang murah menjadikan peluang bagi pelaku usaha untuk berbuat sewenang-wenang dengan cara tidak memperhatikan hak-hak konsumen sehingga merugikan konsumen seperti kesehatan konsumen. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai alasan oleh pihak konsumen untuk menindaklanjuti perbuatan merugikan oleh pihak pelaku usaha dengan cara penyelesaian sengketa.³ Untuk mengatasi proses pengadilan yang lama dan formal UUPK memberikan jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase.⁴

Banyak masyarakat yang masih kurang mengetahui perlindungan hukum bagi mereka yang menggunakan *eyelash extension* yang dirugikan yang membuat matanya menjadi rusak. Salah satu hal penting yang terkadang dilupakan dalam kaitannya dengan hak konsumen untuk memperoleh keamanan yaitu penyediaan alat yang wajib memenuhi persyaratan. Berdasarkan hasil pra penelitian penulis menemukan bahwa terdapat konsumen yang dirugikan seperti pemakaian *eyelash extension* 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 extension* untuk mendapatkan keuntungan yang besar tanpa memperhatikan kesehatan terhadap korban yang menggunakan jasanya.

³ Febry Chrisdanty, 2020, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)*, Volume 11 Nomor 2, Jurnal Magister Hukum Perspektif Universitas Wisnuwardhana Malang, Malang, hlm. 55.

⁴ Susanti Agung, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana, hlm. 13.

Berdasarkan hasil pra penelitian penulis melalui wawancara, terdapat beberapa konsumen yang melakukan *eyelash extension* dan mengalami kesalahan prosedur sehingga menimbulkan kerugian berupa permasalahan pada mata.⁵ Salah satu contoh konsumen yang mengalami kesalahan prosedur, yaitu Keysha Amanda yang telah melakukan pemasangan *eyelash extension* di salon “L” yang beralamat di jalan Ratulangi, Kecamatan Mamajang, namun setelah pemasangan *eyelash extension* mata Keysha Amanda terasa gatal dan tidak nyaman. Keysha Amanda kemudian menghubungi pihak salon L untuk menyampaikan keluhan pada matanya. Pihak salon meminta maaf kepada Keysha Amanda karena pada saat pengaplikasian primer karyawan salon tidak menggunakan alat khusus yang seharusnya digunakan ketika pengaplikasian primer.⁶ Hal ini bertentangan dengan Pasal 4 UUPK, bahwa konsumen tidak mendapatkan hak atas jasa yang diterimanya, yaitu hak kenyamanan, hak keamanan, hak keselamatan serta hak untuk dilayani secara benar dan jujur. Pada Pasal 7 UUPK pelaku usaha memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Selain itu kasus serupa juga dialami oleh beberapa konsumen, diantaranya Raika Azahra Utami, Anisya Bahri, Fatimah Nur Pasagi, Tirsia Eunike, Frikelsia Sampe dan Andin Oktavia pada salon kecantikan *eyelash extension*.⁷ Dalam kasus yang terjadi pada Raika konsumen telah mengajukan keluhan kepada salon kecantikan yang bersangkutan, namun menurut perspektif pihak salon keluhan Raika Azahra Utami tersebut bukan terjadi karena pemasangan *eyelash extension*. Pihak salon tidak memberikan ganti rugi kepada Raika Azahra Utami sebagai konsumen yang merasa dirugikan karena menurut pihak salon hal tersebut bukan merupakan kesalahan yang dilakukan oleh karyawan salon kecantikan tersebut.

Dalam Pasal 19 Ayat (1) dan Ayat (2) UUPK mengatur terkait pertanggung jawaban berupa pemberian ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen, ganti rugi tersebut berupa pengembalian uang, penggantian jasa, perawatan kesehatan, dan atau pemberian santunan.

Selain itu, pada Pasal 1367 *Burgerlijk Wetboek* (selanjutnya disingkat BW) mengatur tentang:

“Seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di pengawasannya.”

Pada Pasal 95 Ayat (1) huruf g Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan menyatakan pelanggaran yang dilakukan oleh pekerja karena kesengajaan atau kelalaiannya dapat dikenakan denda, sesuai

⁵ Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan konsumen melalui media sosial Instagram pada 25 Januari 2024, status Whatsapp pada 26 Januari 2024, dan video Tiktok pada 27 Januari 2024.

⁶ Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Keysha selaku konsumen pada tanggal 1 Oktober 2024.

⁷ Hasil wawancara dengan beberapa konsumen salon kecantikan.

dengan Pasal 88 Ayat (3) huruf g Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang menyatakan kebijakan pengupahan, meliputi denda dan potongan upah.

Pelaku usaha yang tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik juga dapat dikenakan sanksi, penyalahgunaan salon ini menggunakan sanksi administrasi yang terdapat di Pasal 34 dan Pasal 35 dari Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pariwisata. Perizinan salon masih masuk dalam ranah Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang selanjutnya disingkat TDUP yang mana adalah dokumen resmi yang diberikan kepada Pengusaha Pariwisata untuk dapat menyelenggarakan usaha pariwisata.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut perlindungan konsumen dengan menelaah tanggung jawab pelaku usaha *eyelash extension* jika terjadi kerugian pada konsumen dan menelaah perlindungan hukum konsumen atas perbuatan *eyelash extension* yang dilakukan oleh karyawan salon pelaku usaha.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, agar penelitian ini lebih terarah dan sistematis maka Penulis membatasi fokus penelitian ini dengan mengangkat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas perbuatan merugikan yang dilakukan oleh karyawan salon kecantikan dalam *eyelash extension*?
2. Bagaimana perlindungan hukum konsumen atas kesalahan pemasangan *eyelash extension* yang dilakukan oleh karyawan salon pelaku usaha?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang disebutkan, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menelaah tanggung jawab pelaku usaha *eyelash extension* jika terjadi kerugian pada konsumen.
2. Untuk menelaah perlindungan hukum konsumen atas kesalahan pemasangan *eyelash extension* yang dilakukan oleh karyawan salon pelaku usaha.

Berdasarkan pada tujuan penelitian diatas, maka penulis berharap penelitian ini dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoretis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap pelaku usaha dalam menyelenggarakan usahanya

sesuai dengan peraturan yang berlaku agar tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi kepada masyarakat dan para penegak hukum terkait penanganan perlindungan hukum bagi konsumen *eyelash extension* yang mengalami kerugian.

D. Orisinalitas Penelitian

Pada umumnya setiap penelitian memiliki kedudukan yang sangat penting agar tidak terjadi duplikasi atau plagiasi yang tidak dibolehkan untuk dilakukan dalam sebuah penelitian demi menjunjung tinggi etika dan moralitas. Oleh karena itu diperlukan adanya perbandingan penelitian saat ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan topik namun berbeda dari segi substansi penelitian. Adapun penelitian terdahulu, sebagai berikut:

1. Matriks Keaslian Penelitian Penulis

Nama Penulis	: Nirwana Suparjan	
Judul Tulisan	: Penggunaan <i>Eyelash Extension</i> Bagi Perempuan Muslimah Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Salon di Kota Makassar)	
Kategori	: Skripsi	
Tahun	: 2020	
Perguruan Tinggi	: Universitas Islam Negeri Makassar	
Uraian	Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	1. Bagaimana praktik penggunaan <i>Eyelash Extension</i> pada salon-salon di Kota Makassar? 2. Bagaimana faktor penyebab Perempuan Muslimah menggunakan <i>Eyelash Extension</i>? 3. Bagaimana perspektif hukum Islam terhadap penggunaan <i>Eyelash Extension</i>?	1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas perbuatan merugikan yang dilakukan oleh karyawan salon kecantikan dalam <i>eyelash extension</i>? 2. Bagaimana perlindungan hukum konsumen atas kesalahan pemasangan <i>eyelash extension</i> yang dilakukan oleh karyawan salon pelaku usaha?
Metode Penelitian	Empiris	Empiris

Hasil & Pembahasan	1. Praktik penggunaan <i>eyelash extension</i> menggunakan alat dan bahan tertentu. Proses pemasangannya menempelkan bulu mata helai perhelai ke kelopak mata menggunakan lem khusus. <i>Eyelash extension</i> berbeda dengan bulu mata palsu karena bulu mata palsu cara pemakaiannya tinggal pasang dan lepas saja, sedangkan <i>eyelash extension</i> bersifat semi. Faktor yang menyebabkan perempuan menggunakan <i>eyelash extension</i> adalah ingin terlihat cantik karena dengan menggunakan <i>eyelash extension</i> perempuan menjadi lebih percaya diri dengan tampilan permanen yang memiliki ketahanan 1 bulan atau lebih tergantung cara perawatan dari pelanggan itu sendiri. Tetapi melakukan <i>eyelash extension</i> dapat berisiko menyebabkan mata gatal, bulu mata asli rontok, iritasi bahkan alergi yang menyebar keseluruh bagian mata. 2. Faktor yang menyebabkan	1. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam penelitian ini yaitu berupa 2 konsumen mendapatkan pengambilan uang pemasangan <i>eyelash extension</i>, 1 orang konsumen mendapatkan pemasangan ulang <i>eyelash extension</i> tanpa biaya, 1 orang konsumen diberikan biaya untuk melakukan perawatan kesehatan ke dokter mata, dan 3 orang konsumen tidak mendapatkan pertanggungjawaban oleh pihak salon kecantikan. 2. Secara keseluruhan, perlindungan hukum bagi konsumen belum optimal, karena tidak semua konsumen memperoleh ganti rugi atas kerugian materiil dan immateriil akibat kelalaian dalam pemasangan <i>eyelash extension</i>.
-------------------------------	--	--

	perempuan menggunakan <i>eyelash extension</i> ialah pertama, ingin terlihat cantik karena dengan menggunakan <i>eyelash extension</i> perempuan menjadi lebih percaya diri dengan tampilan matanya. Kedua, perempuan lebih menghemat waktu dan biaya karena tidak lagi membutuhkan waktu yang lama untuk mengurus riasan pada bagian mata dan bisa menghemat biaya untuk membeli alat riasan mata seperti eyeliner dan maskara karena bulu matanya sudah lentik dan tebal dengan <i>eyelash extension</i>. 3. Penggunaan <i>eyelash extension</i> hukumnya haram. Yang pertama <i>eyelash extension</i> termasuk dalam mengubah ciptaan Allah. Adanya larangan yang mana terbagi dua yaitu berkaitan dengan adanya rasa tidak bersyukur atas ciptaan Allah SWT yang kedua untuk hal-hal yang dipamerkan. Kedua <i>eyelash extension</i> dilarang karena termasuk dalam tabarruj karena berhias secara berlebihan dan dilihat	
--	---	--

	oleh bukan mahramnya. Kecuali berhiasnya ditujukan untuk suami atau mahramnya itu dibolehkan akan tetapi berhias tidak dengan berlebihan. <i>Eyelash extension</i> juga termasuk sesuatu yang bisa membahayakan diri.	
--	---	--

2. Matriks Keaslian Penulis

Nama Penulis	: Virta Yuli Anisa	
Judul Tulisan	: Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Praktik Klinik Kecantikan (Studi Pada <i>Hiskin Beauty Center</i> Jambi)	
Kategori	: Skripsi	
Tahun	: 2021	
Perguruan Tinggi	: Universitas Jambi	
Uraian	Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	1. Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat praktik klinik kecantikan pada <i>Hiskin Beauty Center</i> Jambi? 2. Bagaimana penyelesaian sengketa atas kerugian konsumen yang timbul akibat praktik klinik kecantikan pada <i>Hiskin Beauty Center</i> Jambi?	1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas perbuatan merugikan yang dilakukan oleh karyawan salon kecantikan dalam <i>eyelash extension</i>? 2. Bagaimana perlindungan hukum konsumen atas kesalahan pemasangan <i>eyelash extension</i> yang dilakukan oleh karyawan salon pelaku usaha?
Metode Penelitian	Empiris	Empiris
Hasil & Pembahasan	1. .Bahwa Tanggung Jawab yang diterapkan oleh Klinik Kecantikan	1. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam penelitian ini yaitu

	Hi Skin Jambi yakni tanggung jawab apabila terdapat kerugian yang diakibatkan oleh produk dan/atau obat-obatan yang dijual, dan tanggung jawab kerugian atas jasa pelayanan yang dilakukan oleh tenaga Bahwa upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Klinik Kecantikan Hi Skin Jambi terhadap kerugian konsumen pada praktiknya selama ini selalu mengedepankan penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi. medis (dokter) atau tenaga pelaksana (beautician), baik berupa wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Dalam praktiknya, tanggung jawab dalam 2 (dua) kasus dalam penelitian ini, tidak sesuai dengan kerugian yang diderita oleh konsumen dan tidak sesuai dengan apa yang diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. 2. Bahwa upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Klinik Kecantikan Hi Skin Jambi terhadap	berupa 2 konsumen mendapatkan pengambilan uang pemasangan <i>eyelash extension</i>, 1 orang konsumen mendapatkan pemasangan ulang <i>eyelash extension</i> tanpa biaya, 1 orang konsumen diberikan biaya untuk melakukan perawatan kesehatan ke dokter mata, dan 3 orang konsumen tidak mendapatkan pertanggungjawaban oleh pihak salon kecantikan. 2. Secara keseluruhan, perlindungan hukum bagi konsumen belum optimal, karena tidak semua konsumen memperoleh ganti rugi atas kerugian materiil dan immateriil akibat kelalaian dalam pemasangan <i>eyelash extension</i>.
--	--	--

	kerugian konsumen pada praktiknya selama ini selalu mengedepankan penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi, berupa upaya damai yang menciptakan suatu keadaan musyawarah mufakat. Upaya penyelesaian sengketa secara damai mengalami pro kontra karena beberapa konsumen tidak terima upaya tersebut sebab tidak adanya efek jera kepada pelaku usaha Klinik Kecantikan dan menguntungkan sebelah pihak. Pada hal dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Jika jalur non litigasi dianggap tidak berhasil maka dapat ditempuh jalur litigasi oleh pihak yang bersengketa.	
--	---	--

E. Landasan Teori

1. Teori Tanggung Jawab

Teori tanggung jawab hukum merupakan teori yang menganalisis tentang tanggung jawab subjek hukum atau pelaku yang telah melakukan perbuatan melawan hukum atau perbuatan pidana untuk memikul biaya atau kerugian atau melaksanakan pidana atas kesalahannya maupun karena kealpaannya. Dalam Bahasa Indonesia, kata tanggung jawab berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Menanggung diartikan sebagai bersedia memikul biaya (mengurus, memelihara), menjamin, menyatakan keadaan kesediaan untuk melaksanakan kewajiban. Menurut, Hans Kelsen dalam

teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa: "seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan. Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa: "Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (*negligence*); dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan.⁸ Secara etimologis dapat diartikan sebagai kewajiban terhadap segala sesuatu atau fungsi untuk menerima pembebanan sebagai akibat dari tindakan sendiri maupun tindakan pihak lain. Dalam konteks ini, tanggung jawab mencakup konsep bahwa seseorang atau suatu pihak harus siap menanggung konsekuensi dari perbuatan yang dilakukan, baik oleh dirinya sendiri maupun oleh orang lain yang berada di bawah pengawasannya).⁹

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tanggung jawab diartikan sebagai suatu keadaan di mana seseorang wajib menanggung segala sesuatu yang menjadi konsekuensi dari tindakan atau perbuatannya. Artinya, jika terjadi suatu peristiwa atau kerugian, pihak yang bertanggung jawab dapat dituntut, dipersalahkan, atau diperkarakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Definisi ini menekankan bahwa tanggung jawab tidak hanya bersifat moral, tetapi juga memiliki dimensi hukum yang dapat mengakibatkan sanksi atau tuntutan jika kewajiban tersebut tidak dipenuhi.

Dalam konteks hukum, istilah tanggung jawab atau pertanggungjawaban memiliki dua istilah yang sering digunakan, yaitu *liability* dan *responsibility*. Berdasarkan kamus hukum, *liability* (*the state of being liable*) merujuk pada keadaan di mana seseorang atau suatu pihak secara hukum dapat dimintai pertanggungjawaban atas tindakan atau kelalaian yang dilakukan. Konsep ini lebih menekankan pada aspek hukum dan kewajiban untuk mengganti kerugian atau menerima sanksi jika terjadi pelanggaran. Sementara itu, *responsibility* (*the state or fact of being responsible*) lebih mengacu pada keadaan atau fakta di mana seseorang memiliki kewajiban moral, sosial, atau hukum untuk melakukan sesuatu atau bertindak dengan cara tertentu. *Responsibility* cenderung lebih luas cakupannya karena tidak hanya terbatas pada aspek hukum, tetapi juga mencakup tanggung jawab moral dan sosial.

Dengan demikian, tanggung jawab dalam konteks hukum tidak hanya sekadar kewajiban untuk menanggung akibat dari suatu tindakan, tetapi juga mencakup aspek moral dan sosial yang melekat pada individu atau pihak yang bertanggung jawab. Konsep ini menjadi penting dalam berbagai bidang hukum,

⁸ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, 2009, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis, Buku Kedua*, Jakarta : Rajawali Pres, hlm. 7.

⁹ *Ibid*, hlm. 8.

seperti hukum perdata, pidana, dan administrasi, di mana pertanggungjawaban menjadi dasar untuk menegakkan keadilan dan kepastian hukum.

2. Teori Perlindungan Hukum

Kehadiran hukum dalam masyarakat berfungsi sebagai instrumen untuk mengintegritaskan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dengan menetapkan batasan serta melindungi kepentingan-kepentingan tersebut.¹⁰

Secara etimologis, istilah “perlindungan hukum” berasal dari bahasa Belanda, yaitu *theorie van de wettelijke bescherming*. Frasa ini menggambarkan konsep bahwa hukum bertujuan untuk melindungi sesuatu, dalam hal ini adalah kepentingan manusia.¹¹ Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum merupakan suatu upaya untuk menjaga hak asasi manusia yang telah dirugikan oleh pihak lain, sehingga masyarakat dapat memperoleh dan menikmati hak-hak yang dijamin oleh hukum.¹²

Teori perlindungan hukum mempelajari dan menganalisis bentuk, tujuan, serta manifestasi dari perlindungan hukum, termasuk subjek hukum yang menerima perlindungan dan objek yang dilindungi oleh hukum. Unsur-unsur yang terkandung dalam teori perlindungan hukum mencakup: (a) Bentuk atau tujuan perlindungan; (b) Subjek hukum; dan (c) Objek perlindungan hukum.¹³

Secara tersirat, perlindungan hukum di Indonesia dalam konteks hukum perdata tercermin dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) atau BW. BW merupakan salah satu produk hukum warisan kolonial Belanda yang hingga kini masih berlaku di Indonesia, meskipun dengan beberapa penyesuaian. Dalam konteks perlindungan hukum, BW mengatur mekanisme untuk melindungi hak-hak individu, terutama bagi korban atau pihak yang dirugikan akibat perbuatan melawan hukum. Salah satu bentuk perlindungan yang diberikan adalah melalui pemberian kompensasi berupa ganti rugi. Hal ini diatur secara tegas dalam Pasal 1365 BW, yang menyatakan bahwa setiap orang yang melakukan perbuatan melawan hukum dan menimbulkan kerugian bagi pihak lain wajib mengganti kerugian yang timbul akibat perbuatannya tersebut. Pasal ini menjadi dasar hukum bagi korban untuk menuntut ganti rugi dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik kerugian materiil maupun immateriil. Perbuatan melawan hukum dalam konteks ini tidak hanya terbatas pada pelanggaran terhadap undang-undang, tetapi juga mencakup tindakan yang bertentangan dengan kewajiban hukum, kepatutan, atau norma-norma yang berlaku dalam masyarakat.

¹⁰ Marwah, 2019, *Relaksasi Kredit Perbankan di Daerah Wisata yang Tertimpa Bencana Alam*, Jurisprudentie, Volume 6 Nomor 1, Universitas Hasanuddin, hlm. 127.

¹¹ Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Jala Permata Aksara, hlm. 48.

¹² Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 54.

¹³ Mery Christian Putri, 2020, *Perjanjian Era Digital Ekonomi (Tinjauan Yuridis dan Praktik)*, Depok: Rajawali Pers, hlm. 49.

Selain itu, perlindungan hukum dalam BW juga mencakup aspek preventif, yaitu mencegah terjadinya pelanggaran hak atau kerugian melalui pengaturan hak dan kewajiban para pihak dalam hubungan hukum. Misalnya, dalam hal perjanjian, BW mengatur prinsip-prinsip seperti itikad baik (*good faith*) dan kepatutan, yang bertujuan untuk melindungi kepentingan semua pihak yang terlibat dalam suatu perjanjian. Dengan demikian, BW tidak hanya berfungsi sebagai instrumen untuk memberikan ganti rugi setelah terjadinya kerugian, tetapi juga sebagai sarana untuk menciptakan keadilan dan keseimbangan dalam hubungan hukum antar individu. Melalui pengaturan yang komprehensif, BW mencerminkan upaya hukum perdata untuk melindungi hak-hak individu dan memastikan bahwa setiap pelanggaran hukum dapat dipertanggungjawabkan secara adil.

F. Kerangka Pikir



BAB II METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan tipe penelitian empiris, yaitu suatu metode penelitian hukum yang berperan dapat mengamati hukum secara praktis atau nyata, mengkaji bagaimana implementasi hukum yang terjadi di lingkungan masyarakat.¹⁴ Penelitian empiris atau yang dengan istilah lain biasa disebut penelitian hukum sosiologis atau disebut pula dengan penelitian lapangan.¹⁵

B. Lokasi Penelitian

Penulis memilih lokasi penelitian di salon kecantikan Kota Makassar yang terdapat kerugian pada konsumen akibat pemasangan *eyelash extension*. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa terdapat kasus yang menimbulkan kerugian pada konsumen salon kecantikan yang melakukan pemasangan *eyelash extension*. Selain itu penulis juga melakukan penelitian di Dinas Pariwisata Kota Makassar dan Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Selaku pihak yang memberikan izin pendirian salon kecantikan.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan unit atau objek penelitian yang dapat berupa manusia, kelompok manusia, atau lembaga.¹⁶ Dalam penelitian ini populasi yang penulis tetapkan, yaitu salon kecantikan yang menyediakan jasa pelayanan pemasangan *eyelash extension* dan konsumen salon kecantikan di Kota Makassar. Data populasi salon kecantikan yang menyediakan jasa pelayanan pemasangan *eyelash extension* yang berada di Kota Makassar pada tahun 2024 berjumlah 22 (dua puluh dua) salon kecantikan, hal tersebut karena untuk melakukan pemasangan *eyelash extension* harus memiliki pelatihan khusus bagi pekerja salon. Dalam penelitian ini populasi yang penulis tetapkan, yaitu salon kecantikan yang menyediakan jasa pelayanan pemasangan *eyelash extension* dan konsumen salon kecantikan di Kota Makassar. Data populasi salon kecantikan yang menyediakan jasa pelayanan pemasangan *eyelash extension* yang berada di Kota Makassar pada tahun 2024 berjumlah 22 (dua puluh dua) salon kecantikan, hal tersebut karena untuk melakukan pemasangan *eyelash extension* harus memiliki pelatihan khusus bagi pekerja salon.

¹⁴ Irwansyah, 2021, *Penelitian Hukum, Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*. Edisi Revisi, Yogyakarta: Mirra Buana Media, hlm. 174.

¹⁵ Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, 2018, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Jakarta: Kencana, hlm. 149.

¹⁶ Irwansyah, *Op. Cit.*, hlm. 225.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti.¹⁷ Penetapan sampel memakai teknik *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan cara berdasarkan adanya pertimbangan tertentu, yaitu memenuhi kriteria sebagai salon yang melakukan kesalahan prosedur dalam pemasangan *eyelash extension* dan terdapat konsumen yang mengalami kerugian.¹⁸

Adapun sampel dalam penelitian ini, antara lain:

1. 7 salon kecantikan yang melakukan kegiatan pemasangan *eyelash extension*;
2. 7 konsumen yang mengalami kerugian akibat kesalahan prosedur dalam pemasangan *eyelash extension*;
3. Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar; dan
4. Dinas Pariwisata Kota Makassar.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.¹⁹ Data primer didapatkan secara langsung melalui penelitian lapangan atau biasa disebut observasi dan wawancara.²⁰ Observasi dilakukan dengan mengamati tindakan, perilaku yang dilakukan oleh salon kecantikan dalam melakukan pemasangan *eyelash extension*, sedangkan wawancara akan dilakukan secara langsung dengan pihak narasumber, yaitu konsumen yang mengalami kerugian, pihak Dinas Pariwisata Kota Makassar, dan pihak Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan melalui rangkaian studi kepustakaan yang meliputi membaca, mengutip buku, dan mempelajari peraturan perundang-undangan, dokumen, serta materi yang berkaitan dengan penelitian penulis.²¹

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.²²

¹⁷ Sugiyono, 2022, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, hlm. 216.

¹⁸ *Ibid*, hlm. 218.

¹⁹ *Ibid*., hlm. 225.

²⁰ Ishaq, 2017, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, Bandung: Alfabeta, hlm. 32.

²¹ *Ibid*, hlm. 115.

²² Sugiyono, *Loc.Cit*.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung pada objek kajian.
2. Wawancara adalah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian.
3. Studi Kepustakaan dengan meneliti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal serta sumber tertulis lainnya.

F. Analisis Data

Seluruh data yang telah diperoleh dari penelitian ini, baik data primer maupun data sekunder dianalisis dengan Teknik analisis kualitatif, yaitu dengan menggambarkan, menguraikan, menjelaskan secara sistematis dan menyeluruh dari hasil data berdasarkan informasi yang di dapat sesuai dengan pokok permasalahan dalam penelitian penulis.