

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di zaman modern saat ini banyak aktivitas ekonomi berdasarkan berbagai bidang menemukan penemuan baru.¹ Globalisasi merupakan pengaruh ekonomi dan penyebab berkembangnya perekonomian. Salah satunya di bidang kecantikan. Kecantikan ialah hal yang tidak asing lagi dan sudah menjadi kodrat dari seorang perempuan. Segala macam perawatan ditawarkan oleh pihak salon untuk mempercantik konsumen.² Mulai dari perawatan rambut hingga ujung kaki ditawarkan oleh pihak salon.³

Salah satu yang paling diminati oleh para wanita saat ini ialah *eyelash extansion* (pemasangan bulu mata). Pemasangan bulu mata dilakukan karena para wanita kesulitan jika hendak memakai pelentik bulu mata (mascara) ketika keluar rumah. Oleh karena itu, pengusaha salon kecantikan menemukan penemuan baru yakni pemasangan bulu mata palsu (*eyelash extansion*) untuk menjadi jawaban tersebut. Pemasangan *eyelash extansion* menciptakan penampilan baru untuk wanita sebagai pengguna pemasangan bulu mata panjang, tebal dan lentik pula jika tidak memakai mascara.

¹ Subekti, *Hukum Perjanjian, Cet. Ke-19*(Jakarta:Intermasa, 2002) 79

² Syeikh Kamil Muhammad, *Uwaidah Al-Jami' Fiqh An-Nisa' (Fiqh Wanita) terj M.Abdul Ghoffar E.M.* (Cet. VII: Jakarta Pustaka Al Kausar, 2012) 697

³ Sukmo Pinuji, *Dari Alam Untuk Kecantikan Sempurna*, (Yogyakarta: Tugu Publisher, 2012) 93

Usaha salon terhadap jasa pemasangan bulu mata palsu berada di Desa Sumbercangkring Kecamatan Gurah Kabupaten terdiri yang bernama Salon Zahra Behel.. Salon Zahra Behel sendiri sudah terkenal dikalangan anak muda hingga dewasa. Dari segi harga pun juga lumayan miring dibandingkan salon lainnya, akan tetapi tingkat ketidakcocokan pada bulu mata asli konsumen juga tinggi, banyak konsumen yang berdatangan ke Salon Zahra Behel untuk melakukan komplain. Di salon Zahra Behel sendiri dikelola oleh seorang wanita muda dan dibantu ibu nya, mereka saling bergantian untuk menangani pemasangan bulu mata palsu terhadap konsumen.

Di Salon Zahra Behel ini berbeda dengan salon kecantikan lainnya, di salon-salon lain menyediakan pewarnaan rambut, potong rambut hingga perawatan rambut. Sedangkan di Salon Zahra Behel hanya menyediakan pemasangan bulu mata palsu, selain menyediakan pemasangan bulu mata palsu juga menyediakan jasa pemasangan diamond pada gigi. Alasan mengapa peneliti melakukan penelitian di Salon Zahra karena di Salon Zahra Behel tingkat ketidakcocokan pemasangan bulu mata asli dengan bulu palsu banyak, dibandingkan dengan salon-salon lainnya yang ada di Desa Sumbercangkring Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri. Berdasarkan wawancara dengan Zahra, pemilik Salon Zahra pada tanggal 22 Desember 2022.

“seminggu ada yang berdatangan 4 orang untuk komplain mengenai kerontokan pada bulu mata palsu”

Maka dari itu, memberikan ketertarikan peneliti untuk meneliti Salon Zahra Behel dengan masalah terhadap konsumen yang melakukan komplain terhadap pelaku usaha jika ada ketidakcocokan dalam pemasangan bulu mata palsu dikarenakan kesalahan dari pelaku usaha, kualitas bulu mata yang digunakan atau memang dari konsumen sendiri yang tidak cocok dengan pemasangan bulu mata palsu.

Berdasarkan wawancara dengan pemilik Salon Zahra Behel pada tanggal 22 Desember 2022, pemilik salon menjelaskan bahwa untuk kisaran harga dan jenis bulu mata palsu berbeda-beda. Untuk yang jenis natural dibandrol dengan harga Rp.50.000 hingga Rp.55.000, jenis medium dengan harga Rp.55.000 dan jenis tebal dengan harga Rp.60.000. Dengan harga yang tertera konsumen sudah bisa tampil cantik dengan mengikuti model tren saat ini. Akan tetapi tidak sedikit dari para konsumen juga merasakan iritasi atau ketidakcocokan dalam pemasangan bulu mata palsu yang mereka gunakan.⁴

Berdasarkan wawancara dengan salah satu konsumen Salon Zahra Behel yang bernama Diva. Konsumen ini menjelaskan bahwa melakukan pemasangan bulu mata palsu di Salon Zahra Behel, selang beberapa hari konsumen merasa gatal dan rontok pada bulu mata palsu nya, ternyata bulu mata palsu yang digunakan oleh konsumen terlalu tebal sehingga

⁴ Wawancara dengan Pemilik Salon Zahra, tanggal 22 Desember 2022.

tidak cocok dengan bulu mata asli konsumen, lalu konsumen mendatangi salon untuk melakukan komplain mengenai kerontokan pada bulu mata.⁵

Bukan hanya konsumen di atas saja yang tidak cocok dengan pemasangan bulu mata palsu, ternyata dari sekian banyak konsumen yang berdatangan ada pula yang melakukan komplain terhadap pemasangan bulu mata palsu tersebut. Para konsumen mengeluhkan gatal pada bulu mata, banyak sekali kerontokan pada bulu mata palsu yang baru saja ditempelkan, ada pula hingga bulu mata aslinya ikut rontok, dan ada yang bulu mata palsu nya ketika dipegang sangat kasar dan tebal sekali. Pelaku usaha sendiri pun menyebutkan bahwa komplain dari konsumen itu terjadi karena kesalahan dari konsumen itu sendiri dan sedikit kesalahan dari pelaku usaha dengan cara memberikan lem perekat yang terlalu banyak ke bulu mata palsu. Sehingga bulu mata palsu mempunyai hasil yang tebal dan terlihat kebanyakan lem perekatnya lalu menjadi gatal di bulu mata. Dari pelaku usaha sudah menyediakan jenis-jenis bulu mata beserta harganya lalu para konsumen memilih bulu mata palsu tersebut lalu ternyata tidak cocok dengan bulu mata yang asli saat ditempelkan. Akan tetapi pelaku usaha tidak menjelaskan bahwa ini cocok atau tidaknya dengan bulu mata asli konsumen saat dipasangkan nanti.

Berdasarkan wawancara dari pemilik salon pada tanggal 22 Desember 2022, tanggapan atau solusi dari pelaku usaha mengenai komplain yang diajukan oleh para konsumen dengan cara melepas bulu

⁵ Diva, Wawancara, Tanggal 28 Desember 2022.

mata palsu tersebut atau dengan mengganti bulu mata yang cocok dengan bulu mata aslinya tanpa membayar lagi.⁶ Dari sini, kehati-hatian pelaku usaha atau konsumen dalam pemasangan dan pemilihan bulu mata palsu harus diperhatikan. Cara pelaku usaha untuk merayu konsumen dengan pemasangan bulu mata juga harus lebih memikirkan efek sampingnya. Dengan adanya keluhan dari konsumen terhadap ketidakcocokan dalam pemasangan bulu mata maka harus lebih berhati-hati lagi meskipun banyak kesalahan yang dilakukan oleh para konsumen seperti halnya salah dalam memilih ukuran bulu mata yang tidak seharusnya cocok dengan bulu mata asli. Di sisi lain pelaku usaha juga harus lebih mengingatkan kepada para konsumen dalam pemilihan bulu mata palsu dengan ukuran bulu mata aslinya agar tidak terjadi masalah. Bukan hanya harganya yang lebih murah dari salon-salon lain tetapi cara pemasangannya harus lebih diutamakan agar konsumen tidak merasa dirugikan atau dikecewakan dengan pemasangan bulu mata palsu tersebut.

Dalam pemberian upah juga harus diberikan sesuai dengan harganya agar tidak terjadi proses penyelewengan terhadap konsumen dan pelaku usaha. Dari pelaku usaha juga harus memberikan harga sesuai dengan standarnya. Kebanyakan pemasangan bulu mata palsu berdampak baik atau buruk disebabkan oleh pelaku usaha atau konsumen sendiri. Konsumen banyak merasa dirugikan akibat kecurangan oleh pelaku usaha, sehingga terbentuklah Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan muatan aturan bagi pelaku usaha dan konsumen. Terdapat dalam

⁶Zahra, Wawancara, Tanggal 22 Desember 2022.

Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan terhadap konsumen agar merasa aman dan terlindungi ketika konsumen merasa dirugikan oleh pihak pengusaha.

Ada pula hak dari konsumen yang perlu diperhatikan seperti hak untuk mendapatkan kenyamanan, informasi yang benar dan ganti rugi jika memang terjadi kerugian atas barang atau jasa.⁷ Dan ada juga hak dari pelaku usaha, dengan memberikan informasi yang jelas terhadap konsumen, memberikan ganti rugi ketika ada kerugian yang terjadi terhadap konsumen dan menjamin mutu terbaik terhadap barang atau jasanya. Di Salon Zahra Behel ini rupanya belum sepenuhnya melakukan hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha kepada konsumen, dengan masih adanya komplain dari konsumen dengan kerontokan pada bulu mata palsu setelah beberapa hari pemasangan, seharusnya dari awal sebelum pemasangan dari pihak salon memberikan pengarahan atau informasi bahwa jenis bulu mata ini cocok atau tidaknya ditempelkan pada bulu mata asli konsumen dan bagaimana nanti terhadap dampaknya. Di dalam Islam juga diajarkan bahwa sesuatu memang harus didahului dengan akad. Jika terjadi hal seperti ini hendak pelaku usaha melakukan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha.

Di samping itu, Islam mewajibkan seorang wanita untuk merawat dan berhias diri, akan tetapi secara tidak berlebihan dan tidak merubah ciptaan Allah SWT. Namun, wanita saat ini masih ada yang belum

⁷ Ahmad Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 4

mengerti mengenai pemasangan bulu mata diperbolehkan dalam Islam atau tidak.

Dengan ini, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan ingin mengetahui sejauh mana perlindungan konsumen di Salon Zahra Behel. Berdasarkan latar belakang di atas, mata peneliti akan melakukan penelitian skripsi dengan judul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Pemasangan Bulu Mata Palsu Perspektif Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi Kasus di Salon Zahra Behel Desa Sumbercangkring Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri”.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap pemasangan bulu mata di Salon Zahra Behel Desa Sumbercangkring Kecamatan Gurah?
2. Bagaimana tinjauan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 terhadap tanggung jawab pelaku usaha di Salon Zahra Behel Desa Sumbercangkring Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri?
3. Bagaimana tinjauan Hukum Islam tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen di Salon Zahra Behel Desa Sumbercangkring Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap pemasangan bulu mata di Salon Zahra Behel Desa Sumbercangkring Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri.

2. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan tanggung jawab pelaku usaha terhadap perlindungan hukum konsumen mengenai pemasangan bulu mata palsu di Salon Zahra Behel Desa Sumbercangkring Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri.

D. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen pemasangan bulu mata mata palsu yang melakukan komplain di Salon Zahra Behel Desa Sumbercangkring Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri .

E. Kegunaan Penelitian

Dengan disusunnya penelitian ini, penulis berharap agar penelitian ini memiliki nilai guna dan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis :

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi penulis, diharapkan agar dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang keilmuan, terutama yang berhubungan dengan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen.
- b. Bagi pembaca, diharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan informasi untuk menambah ilmu dan pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi konsumen dan pelaku usaha diharapkan agar penelitian ini dapat dipergunakan para pelaku usaha agar dapat mempertanggung jawabkan bagaimana jika terjadi komplain terhadap konsumen.

- b. Bagi teman-teman khususnya mahasiswa IAIN Kediri, supaya bisa lebih mudah dalam melakukan pencarian referensi terkait hukum perlindungan konsumen.
- c. Bagi peneliti, diharapkan bisa menjadi tolak ukur bahan dan dasar hukum untuk menyikapi permasalahan yang sama.

F. Telaah Pustaka

1. Pada tahun 2020 terdapat Penelitian yang berjudul “Usaha Jasa Pemasangan Eyelash Extention Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam” oleh Ade Rizal Yunita dari Institut Agama Islam Negeri Surakarta. Pada penelitian ini menjelaskan bahwa pelaku usaha harus mengedepankan kewajibannya terhadap hak pelanggan, hak-hak tersebut meliputi hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan bagi pelanggan, yang mana hal ini sudah tertera dalam Pasal 7 huruf (a) mengenai pelaku usaha yang berkewajiban menjamin barang/jasa yang telah diproduksinya. dan yang kedua ialah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar dan jujur atas kondisi barang/jasa tersebut. Dan yang ketiga ialah hak untuk mendapat perlindungan konsumen secara patut, dalam penelitian yang sudah dilaksanakan ini pihak salon kurang memperdulikan adanya perlindungan konsumen dan mereka sering mengabaikan, bahkan ada yang sangat merugikan konsumen karena pihak salon sendiri menganggap itu sudah menjadi resiko konsumen. Dan yang terakhir, konsumen seharusnya berhak

mendapatkan ganti rugi dari pihak salon jika ada yang mengalami kerontokan pada bulu mata.⁸ Dalam hukum Islam hal tersebut juga dianggap telah menambah atau merubah ciptaan Allah SWT. Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti ialah mengedepankan konsumen dalam memberi informasi yang jujur dan benar. Sedangkan perbedaannya ialah dalam konteks penelitian dan studi kasus.

2. Penelitian yang berjudul “ Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Eyelash Extention” oleh Putri Permatasari Mbiliyora dari Universitas Udayana yang menerangkan bahwa perlindungan konsumen yang di muat dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang terdampak pada konsumen, ganti rugi tersebut dapat berupa barang atau uang dan pemberian ganti rugi harus segera dilakukan dalam waktu tenggang 7 (tujuh) hari. Karena sudah menjadi tanggung jawab pelaku usaha jika ada kerusakan terhadap barang atau jasa yang mereka perdagangkan.⁹ Persamaan pada penelitian ini ialah pelaku wajib memberi ganti rugi terhadap konsumen yang mengalami kerugian. Perbedaannya terletak pada proses ganti rugi yang diberikan selama 7 (tujuh) hari.
3. Penelitian yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Tentang Sistem Pengupahan Tanam Bulu Mata” pada Tahun 2018 oleh Leoni Citra

⁸ Ade Rizal Yulita, *Usaha Jasa Pemasangan Eyekash Extantion Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam*, (Surakarta : IAIN Surakarta, 2020) 97

⁹ Putri Permatasari Mbiliyora, *Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Eyelash Exetantion*, (Bali: Universitas Udayana, 2020) 7

Unggulia. Penelitian ini membahas mengenai sistem pengupahan tanam bulu mata dalam hukum Islam. Sedangkan disini peneliti akan membahas mengenai hukum perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen beserta hukum Islam nya penelitian ini menjelaskan bahwa pengupahan harus dilakukan sesuai dengan jasa yang dilakukan oleh pihak salon. Apabila ada penyelewengan dalam pengupahan akan bisa terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Persamaan dalam penelitian ini dan penelitian peneliti terletak pada sama-sama membahas tentang pemasangan bulu mata palsu yang jelas dilarang dan diharamkan oleh Islam. Perbedaannya ialah dalam penelitian ini membahas mengenai sistem pengupahannya, akan tetapi di sini peneliti tidak membahas mengenai sitem pengupahannya.¹⁰

¹⁰ Leoni Citra Unggulia, *Tinjauan Hukum Islam Tentang Sistem Pengupahan Tanam Bulu Mata*, (Lampung: UIN Raden Intan Lampung: 2018) 23