

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

##### 1. Pengertian Tanggung Jawab

Tanggung jawab ialah suatu kewajiban yang harus dilakukan yang sudah mengikat dalam suatu kegiatan tertentu.<sup>1</sup> Tanggung jawab sendiri tidak mempersoalkan kesalahan, akan tetapi mengenai kewajiban atau tanggungan yang timbul akibat kerugian yang terjadi apabila barang atau jasa yang diberikan atau diperdagangkan tidak sesuai dengan aslinya.

##### 2. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam pasal 1 ayat 3 Undang Undang tentang Perlindungan Konsumen memberikan penjelasan bagi setiap orang atau badan usaha yang berbadan hukum maupun tidak yang didirikan untuk melakukan suatu kegiatan.<sup>2</sup> Disebut pelaku usaha disini tidak hanya industri-industri besar, akan tetapi usaha-usaha menengah ke bawah itu juga termasuk sebagai pelaku usaha.

Pelaku usaha tidak hanya bergerak di bidang industri saja, akan tetapi pelaku usaha yang berupa jasa itu juga disebut

---

<sup>1</sup> Abuyazid Bustomi, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen*, (Palembang: Universitas Palembang, 2018) 162

<sup>2</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007)4

pelaku usaha, artinya yang dijual bukan barang melainkan jasa. Biasanya yang banyak orang ketahui bahwa pelaku usaha hanya bergerak dibidang makanan, pakaian, peralatan rumah tangga.

## **B. Pengertian Bulu Mata Palsu**

Bulu mata palsu ialah proses penyambungan bulu mata asli dengan palsu direkatkan dengan lem khusus sehingga bisa menempel dan menghasilkan bulu mata baru yang lentik, tebal dan panjang.<sup>3</sup> Bulu mata sendiri banyak macamnya, ada yang sintetis dan ada yang asli bulu manusia tergantung dengan salon menggunakan jenis yang seperti apa. Dengan macam bulu mata seperti itu, ada tarif harga yang berbeda pula, biasanya para salon membandrol dengan harga Rp. 50.000-, hingga mencapai Rp. 100.000-.,.

Dalam pemasangan bulu mata palsu ini membutuhkan sekitar satu hingga dua jam lamanya, tergantung pula dari pelaku usaha dalam mengerjakannya.

### **1. Jenis-jenis Bulu Mata Palsu**

Terdapat 3 (tiga) macam bulu mata palsu berdasarkan kualitasnya, yakni: <sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>Devina Ellora, *Menggunakan Eyelash Extension Bisa Membuat Mata Anda Lebih Awet Muda* di kutip dari <https://journal/sociolla.com/bjglossary/eyelash/extension/.html> diakses pada tanggal 18/12/2022 14.00 WIB

<sup>4</sup> Ferinna, *Bulu Mata Asli Dapat Rontok* <https://www.alodokter.com/bulu/mataasli/dapat/rontok/akibat/bulu/mata/palsu/html> di akses pada tanggal 17/12/2022 pukul 15.00 WIB

a). Bulu mata palsu sementara

Bentuk dari bulu mata palsu ini seperti strip yang bisa ditempelkan di kelopak mata dengan menggunakan lem khusus. Bulu mata palsu ini bisa dilepas dengan alat penghilang dari *make up*.

b). Bulu mata palsu semi permanen

Bulu mata palsu ini biasanya berbentuk ikatan kecil yang satu ikat terdiri dari 4 (empat) helai bulu mata palsu. Ikatan bulu mata palsu ini akan ditempelkan ke akar bulu mata asli dengan menggunakan lem yang semi permanen. Bulu mata palsu ini juga dapat dilepas dengan menggunakan lem penghilang yang khusus setelah beberapa hari pemasangan.

c). Bulu mata palsu permanen

Satu persatu helai ditempelkan disetiap helai bulu mata asli dengan menggunakan lem khusus yang fleksibel, bulu mata palsu ini juga lumayan bertahan lama dengan kurang lebih selama 2 (dua) sampai 4 (empat) minggu dan harus dilepas oleh pihak salon.

2. Cara Pemasangan Bulu Mata Yang Sehat

Caranya dengan bulu mata palsu ditempelkan satu per satu ke bulu mata asli dengan menggunakan lem khusus bulu mata, proses pengerjaannya memakan waktu 1,5

hingga 2 (dua) jam. Dengan memakan waktu yang lama diharapkan akan mendapatkan hasil yang maksimal. Setelah pemasangan, perlu dibutuhkan waktu 2 (dua) hari agar lem benar-benar menempel dengan sempurna, hal ini dianjurkan bahwa untuk tidak dikenakan air sekitar mata, dan bulu mata palsu ini bertahan dengan lama 2 (dua) hingga 4 (empat) minggu.<sup>5</sup>

### 3. Dampak Pemasangan Bulu Mata Palsu Terhadap Kesehatan Pengguna Jasa

Sebelum melakukan pemasangan bulu mata palsu harusnya para konsumen sudah mengetahui bagaimana dampaknya, bulu mata palsu yang ditempelkan ke bulu mata asli beragam macamnya. Mulai dari bahan yang terbuat dari plastik yang dibentuk seperti bulu mata sungguhan hingga rambut asli manusia. Jika terjadi ketidakcocokan antara bulu mata asli dan bulu mata palsu tentu akan mengalami iritasi dan kerontokan pada bulu pada. Kerontokan tersebut biasanya dirasakan oleh para konsumen 1 (satu) minggu setelah pemasangan bulu mata palsu.

---

<sup>5</sup> Leoni Citra Unggulia, *Tinjauan Hukum Islam Tentang Sistem Pengupahan Tanam Bulu Mata*, (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018) 50

**C. Perlindungan Hukum Konsumen Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Penyelesaian Sengketa Jika Terjadi Sengketa Antara Pelaku Usaha dan Pengguna Jasa**

Perlindungan konsumen penting guna menjaga keseimbangan pelaku usaha dan konsumen. Berikut beberapa Undang-Undang dengan aturan mengenai hak dan kewajiban perlindungan konsumen :

- a. Dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki peran sebagai penjamin kepastian hukum konsumen.
- b. Dijelaskan pasal 1 ayat (2) bahwa konsumen sebagai pengguna barang atau jasa untuk kepentingan sendiri.
- c. Dijelaskan pasal 1 ayat (3) bahwa pelaku usaha akan memberikan kesadaran terhadap perlindungan konsumen.
- d. Dijelaskan pasal 1 ayat (4) bahwa salah satu hak konsumen ialah mendapat perlindungan dan mendapat ganti rugi ketika konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan barang atau jasa.

- e. Dijelaskan pasal 1 ayat (5) di jelaskan bahwa jasa merupakan layanan yang tersedia dalam masyarakat dan dapat dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>6</sup>

Adapun hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Bab III hak dan kewajiban Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ialah :

- a. Hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa.
- b. Hak untuk dapat mendapatkan dan memiliki barang atau jasa sesuai nilai tukar yang telah di janjika serta mengetahui kondisi barang.
- c. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi atau jaminan atas barang atau jasa.
- d. Hak untuk di dengar keluhannya ketika terjadi kerugian terhadap barang atau jasa yang digunakan.
- e. Hak agar mendapat perlindungan hukum dan advokasi ketika terjadi penyelesaian sengketa.
- f. Hak untuk mendapatkan pendidikan dan pembinaan konsumen.
- g. Hak untuk dilayani dan diperlakukan secara jujur dan benar.

---

<sup>6</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007) 4

- h. Hak untuk mendapatkan ganti rugi, kompensasi atau penggantian barang atau jasa ketika terjadi apa yang diterima tidak sesuai dengan apa yang didapatkan.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Ada pula kewajiban dari pada pelaku usaha seperti yang tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya tanpa adanya kebohongan.
- b. Memberikan informasi yang jujur, benar dan akurat terhadap konsumen dengan barang atau jasa yang diperdagangkan.
- c. Memberikan pelayanan konsumen secara benar dan jujur secara tidak membeda-bedakan.
- d. Memberikan jaminan terhadap kualitas barang atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji barang yang diperdagangkan.
- f. Memberikan ganti rugi atau kompensasi atas kerugian akibat penggunaan atau pemakaian barang atau jasa.

- g. Memberikan ganti rugi atau kompensasi apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>7</sup>
- a. Penyelesaian sengketa jika terjadi sengketa antara pelaku usaha dan pengguna jasa

Dalam Islam, jika terdapat kesepakatan kedua pihak dan sama-sama setuju maka terjadilah akad. Dalam suatu kesepakatan tidak selalu berjalan sesuai harapan. Terkadang sering terjadi masalah sengketa yang terjadi, sengketa bisa timbul karena adanya hubungan kurang baik antara pelaku usaha dengan konsumen. Di antara pelaku usaha dan konsumen harus melakukan kewajibannya masing-masing, apabila dari salah satu pihak tidak menjalankan kewajibannya maka terjadilah kelalaian dari pihak tersebut.<sup>8</sup>

Oleh karena itu, perlu adanya penyelesaian jika terjadi sengketa, salah satunya dengan cara ganti rugi. Ganti rugi dilakukan kepada para konsumen sebagai akibat dari kelalaian dari pelaku usaha, kualitas dari bahan yang digunakan atau memang adanya ketidakcocokannya dari konsumen tersebut. Ganti rugi dapat berupa uang, pengobatan medis (jika memang parah) dan ganti rugi berupa garansi dengan maksud tidak membayar saat ada kerusakan.

---

<sup>7</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007) 5

<sup>8</sup> Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), 331

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan juga diterangkan dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) yang mana di atur dalam pasal 49 ayat (1). Dalam pasal 52 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga telah di atur tugas dan wewenang BPSK sebagai berikut:<sup>9</sup>

- 1). Memberikan konsultasi kepada konsumen.
- 2). Melakukan penanganan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, arbitrase maupun konsiliasi.
- 3). Menerima pengaduan secara tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen.
- 4). Melakukan pemeriksaan terhadap konsumen yang bersengketa.
- 5). Melaporkan kepada tim penyidik apabila terjadi pelanggaran atas Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
- 6). Memanggil pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran terhadap konsumen.
- 7). Mengadirkan saksi-saksi yang mengetahui pelanggaran tersebut.

---

<sup>9</sup> Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013) 157

- 8). Memberikan putusan terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran.
- 9). Meminta bantuan penyidik agar menghadirkan pelaku usaha dan saksi-saksi.
- 10). Menetapkan dan memutuskan adanya kerugian atau tidak dari pihak konsumen.

#### **D. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Hukum Islam**

Hukum konsumen menurut Islam harus sesuai dengan prinsip-prinsip dan aspek dari perlindungan konsumen dan dapat ditemukan dengan praktik-praktik yang dilakukan oleh Rasulullah SAW.<sup>10</sup> Perlindungan konsumen dalam Islam sendiri harus selalu memperhatikan bagaimana cara pelaku usaha memperlakukan atau memberikan pelayanan terhadap konsumen, mengingat banyak konsumen yang sering dirugikan akibat ulah dari pelaku usaha yang tidak sesuai dengan syara'. Tanggung jawab wajib dilakukan oleh pelaku usaha apabila ada konsumen yang komplain mengenai jasa yang dilakukan mengalami kerusakan dengan cara ganti rugi. Dan di atur dalam Al-Qur'an Surat An- Nisa : 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemah Kemenag 2019

---

<sup>10</sup> Jusmaliani, *Bisnis Berbasis Syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 49.

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

Azas-azas Perlindungan Konsumen menurut hukum Islam sebagai berikut :<sup>11</sup>

a. Azas Tauhid

Azas ini merupakan azas yang paling tinggi dalam perekonomian Islam. Azas yang mengesakan Allah SWT dan menempatkan-Nya pada posisi paling tinggi.

b. Azas Al-Amanah

Azas yang ditugaskan untuk menjaga amanah masa depan karena apapun yang dilakukan manusia akan dipertanggung jawabkan.

c. Azas Ass-Shidiq

Azas yang jujur paling utama dalam kegiatan berekonomi. Karena jika ada ketidakjujuran maka akan mengecewakan bagi konsumennya.

d. Azas Al-Ihsan

---

<sup>11</sup> Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta: Gema Insan Press, 1997), 180.

Azas yang memberikan manfaat kepada orang lain. Karena pada dasarnya manusia tidak boleh mengandung kemudharatan dengan manusia lain.

a. Tanggung jawab pelaku usaha dibagi menjadi 2 (dua) yaitu dimensi vertikal dan dimensi horizontal. Kedua dimensi ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :<sup>12</sup>

- 1). Adanya rasa tanggung jawab kepada Allah SWT
- 2). Adanya perilaku amanah bagi pelaku usaha dan konsumen
- 3). Sumber daya yang dilimpahkan di bumi ini harus digunakan dan disejahterakan untuk kesejahteraan manusia
- 4). Saling tolong menolong dan bekerja sama antara pelaku usaha dan konsumen
- 5). Bisnis yang dilakukan sebagai sumber ibadah bagi pelaku usaha
- 6). Memberikan ganti rugi

b. Dalam fatwa DSN MUI NO.43/DSN-MUI/VIII Tahun 2004 dijelaskan bahwa :<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Muslich, *Bisnis Syariah Perspektif Muamalah dan Manajemen*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN) 23

<sup>13</sup> *DSN MUI No.43/DSN-MUI/VIII.2004*

a). Ganti rugi (*ta'widh*) hanya diperbolehkan untuk pihak yang dengan sengaja melakukan kelalain sesuatu yang menyimpang dari ketentuan sehingga menimbulkan kerugian pada pihak lain.

b). Kerugian dapat dikenakan *ta'widh* seperti ayat 1 ialah mengenai kerugian rill yang dapat diperhitungkan dengan jelas.

c). Kerugian rill dalam ayat 2 ialah biaya-biaya yang dikeluarkan dalam penagihan hak yang harus dibayarkan.

d). Besarnya ganti rugi (*ta'widh*) dengan nilai kerugian yang dialami dalam transaksi tersebut bukan kerugian yang diperkirakan akan terjadi, melainkan adanya peluang yang hilang.

e). Ganti rugi hanya boleh dilakukan dalam transaksi utang piutang seperti salam, istisna' serta murabahah dan ijarah.

#### 1). Rukun dan syarat ganti rugi

Para ulama memperbolehkan melakukan ganti rugi apabila rukun dan syaratnya terpenuhi, yakni : <sup>14</sup>

a). Pihak yang menjamin dipastikan sudah baligh atau dewasa dan cakap mengenai hukum.

---

<sup>14</sup>Hengki Firmada, *Hakikat Ganti Rugi Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Perdata Indonesia* (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2017) 240

b). Orang yang berpiutang sebaiknya dikenal oleh *dhamim*(pihak yang menjamin).

c) Orang yang berutang atau orang yang dijamin.

d). Objek jaminan utang berupa uang, barang dan harus diketahui keberadaanya.

e). Pernyataan yang dilafalkan *dhamim* disyaratkan harus mengandung jaminan.

2). Sebab akibat terjadinya ganti rugi<sup>15</sup>

a). Seperti halnya dengan jual beli yang sudah ditentukan mengenai barang, pemesanan, dan sewa menyewa barang atau jasa (ijarah) kemudian terjadi hal yang tidak diinginkan yaitu barang atau jasa mengalami kerusakan atau hilang diwajibkan pelaku usaha melakukan tanggung jawab dengan cara memberikan kompensasi terhadap konsumen.

c. Dalam Fatwa DSN MUI No.112/DSN-MUI/IX/2017 tentang ijarah disebutkan bahwa :<sup>16</sup>

a). Akad Ijarah ialah akad sewa menyewa antara *mu'jir* dengan *musta'jir* oleh barang atau jasa.

---

<sup>15</sup> Abdul Hak, *Formasi Nalar Fiqh Telaah Kaidah Fiqh Konseptual*, (Surabaya: Khalista, 2006) 127-128

<sup>16</sup> *DSN MUI No. 112/DSN-MUI/IX/2017*

- b). *Mu'jir* ialah orang yang menyewakan barang atau jasa yang berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum.
- c). *Musta'jir* ialah orang yang menyewa barang atau jasa baik yang berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum.
- d). *Ajir* ialah pihak yang memberikan jasa dalam akad ijarah, baik berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum.
- e). *Manfa'ah* ialah manfaat dari sewa menyewa barang atau jasa.
- f). *Mahal al-manfa'ah* ialah barang atau jasa yang digunakan media untuk mewujudkan manfaat dalam akad ijarah.
- g). *Ijarah 'ala al-a'yan* ialah akad sewa atas manfaat barang.
- h). *Ijarah 'ala-al- asykhah* atau *ijarah 'ala al'a'mal* ialah akad sewa atas jasa atau pekerjaan orang lain.
- i). *Ijarah Muntahiyah ni al-tamlik* (IMBT) ialah akad ijarah yang disertai dengan perjanjian pemindahan hak milik setelah berakhirnya sewa barang atau jasa.

j). *Ijarah mauhufah fi al-dzinnah* (IMFD) ialah akad ijarah atas manfaat suatu barang atau jasa yang telah disebutkan spesifikasi kualitas barang atau jasa.

k). *Ijarah tasyghiliyyah* ialah akad ijarah yang tidak disertai dengan perjanjian pemindahan hak milik kepada penyewa.

l). *Pembiayaan multijasa* ialah pembayaran yang diperoleh atas manfaat suatu jasa.

m). *Wilayah ashliyyah* ialah kewenangan atau hak dari pemilik karena yang berkedudukan sebagai pemilik.

n). *Wilayah niyabiyyah* ialah kewenangan yang dimiliki karena bersangkutan dengan wakil pemilik.

Akan tetapi, dalam kegiatan perlindungan konsumen dalam Islam juga harus dilakukan, hukum Islam yang mengatur akan hal ini ialah ganti rugi (*ta'widh*) yang harus dilakukan oleh pelaku usaha jika menerima komplain dari konsumen, hal tersebut merupakan bentuk dari pertanggung jawaban.