

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya manusia membutuhkan barang dan jasa dalam kehidupan sehari-hari. Hal itu dikarenakan manusia banyak membutuhkan untuk kelangsungan hidupnya. Kebutuhan manusia sangat beraneka ragam dan dapat dibedakan atas berbagai macam kebutuhan. Jika dilihat dari tingkatannya, maka kebutuhan konsumen dapat terbagi menjadi tiga yaitu kebutuhan primer, sekunder, dan tersier. Selain itu kebutuhan manusia juga dapat dibagi menjadi kebutuhan jasmani dan rohani. Adanya bermacam-macam dan berbagai jenis kebutuhan tersebut maka setiap manusia akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Kebutuhan masyarakat khususnya di Indonesia saat ini semakin berkembang. Mulai dari kebutuhan primer seperti sandang pangan, kebutuhan sekunder seperti elektronik dan hiburan, hingga kebutuhan tambahan yang ditujukan untuk meningkatkan status sosial dan kebutuhan hobi seperti perhiasan, kosmetik, dan perawatan rambut. Kebutuhan primer dan sekunder seseorang dalam hidup tentu didahulukan sebelum kebutuhan tersier. Namun, bagi seorang wanita kebutuhan umum seperti perawatan rambut merupakan kebutuhan primer. Pembangunan negara-negara di dunia termasuk Indonesia saat ini tidak terlepas dari pengaruh globalisasi. Salah satu dampak dari globalisasi adalah gaya hidup *life style* dan budaya, salah satunya baik perempuan atau laki-laki melakukan perawatan diri, hal ini

dengan membuka salon kecantikan.

Praktik salon terdapat adanya perikatan antara penyedia jasa dengan konsumen yang didasari pada perjanjian, sehingga dari hubungan perjanjian tersebut timbul adanya kewajiban dan hak di antara penyedia jasa (salon) dengan konsumen (pasien) sehingga disebut sebagai hubungan timbal balik. Akan tetapi, hubungan timbal balik antara konsumen dengan penyedia jasa terkadang tidak dapat memberikan kepuasan atau bahkan merugikan konsumen. Hubungan antara penyedia jasa/pelaku usaha dengan konsumen merupakan perbuatan hukum yang tidak lepas dari aspek hukum perlindungan konsumen.

Hubungan timbal balik antara penyedia jasa dengan konsumen tidak sedikit ditemukan adanya ketimpangan posisi/kedudukan, dikarenakan masih adanya konsumen yang tidak memahami hak mereka yang seharusnya dipenuhi oleh penyedia jasa, begitu juga dengan penyedia jasa masih terbatas memberikan perlindungan bagi konsumen mereka. Hukum perlindungan konsumen membuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Perlindungan konsumen dipandang semakin penting, mengingat ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung maupun tidak langsung

konsumen akan merasakan dampaknya.¹

Menurut UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pasal (7), Kewajiban pelaku usaha adalah ; a) beritikad baik dalam melakukan usahanya, b) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, c) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, d) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku, e) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan, f) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, g) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Bagi konsumen akhir, barang dan/atau jasa ialah barang dan/jasa yang biasanya memberikan kebutuhan perseorangan, keluarga dan rumah tangganya. Barang/jasa yang pada dasarnya dibutuhkan dalam rumah tangga. Dengan berjalannya waktu semakin banyak pula salon berdiri dikalangan masyarakat, dengan menawarkan berbagai macam harga ditawarkannya. Dan tidak luput pula terjadinya persaingan pasar para pelaku usaha salon. Keluhan sering dinyatakan konsumen yaitu tidak terlihat seperti gaya rambut di foto yang dibawa konsumen, tidak diberi tahu tentang biaya untuk layanan tambahan seperti pengondisian dalam perawatan rambut, saat mencatok terkena telinga, memotong rambut terlalu pendek. Kelalaian yang dilakukan pelaku usaha tersebut merupakan bentuk kesalahan dalam melakukan suatu pekerjaan.

¹ Bona Santia Gandhi, “*Perlindungan Konsumen Dalam Praktik Perawatan Kecantikan Oleh Klinik Kecantikan di Wilayah Kota Surakarta*” (Skripsi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2021), hal.2-3

Minimnya wawasan dan pandangan terhadap hak-hak sebagai konsumen menyebabkan konsumen menjadi lemah dan selalu dirugikan atas kelalaian pelaku usaha. Sehingga kedudukan dari konsumen terlihat rendah dari pelaku usaha. Berdasarkan permasalahan tersebut menurut penulis patut untuk di kaji dalam sebuah penelitian yang berjudul **“ASPEK HUKUM PELAYANAN JASA SALON TERHADAP KONSUMEN DI IIS SALON KABUPATEN JEMBER”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah ketentuan yang dibuat oleh Iis Salon dapat diklasifikasikan sebagai klausula eksonerasi?
2. Apa akibat hukum jika ketentuan tersebut merupakan klausula eksonerasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah ketentuan yang dibuat oleh Iis Salon dapat diklasifikasikan sebagai klausula eksonerasi atau tidak.
2. Untuk mengetahui apa akibat hukum jika ketentuan tersebut merupakan klausula eksonerasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah penelitian ini dapat berguna bagi pembaca sebagai sumbangan

pemikiran dan dijadikan sebagai bahan referensi sekaligus sebagai bahan wacana bagi semua pihak yang berkepentingan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan secara umum dan pengembangan hukum keperdataan secara khusus dalam bidang perlindungan konsumen.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat bagaimana upaya penyelesaian kerugian yang dialami oleh konsumen atas kelalaian pelaku usaha salon.

1.5 Metode Penelitian

Di dalam penelitian hukum memerlukan suatu metode untuk menganalisis suatu data atau fakta agar menghasilkan suatu kebenaran yang ilmiah, guna memperoleh suatu kebenaran yang ilmiah peneliti harus memiliki proses berpikir yang baik dan benar secara ilmiah yang dapat diterima diberbagai kalangan. Metode penelitian memiliki beberapa jenis penelitian dan sumber data yang akan digunakan oleh peneliti dalam menulis karya tulis atau sebuah riset.

1.5.1 Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan Perundang-undangan dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang ditangani.²

² Djulaeka, 2019, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, hal 32

2. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yaitu merujuk pada prinsip – prinsip hukum yang dapat ditemukan dalam pandangan – pandangan dan doktrin – doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum.³

1.5.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif (*legal research*). Jenis penelitian hukum normatif adalah salah satu jenis penelitian hukum yang memiliki cara kerja proses penelitian untuk meneliti dan mengkaji tentang hukum sebagai norma, aturan, asas hukum, prinsip hukum, doktrin hukum, teori hukum dan kepustakaan lainnya untuk menjawab permasalahan hukum yang diteliti.⁴

1.5.3 Bahan Penelitian Hukum

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

a) Bahan hukum primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai otoritas (*autoritatif*). a) Bahan Hukum tersebut terdiri atas Peraturan Perundang-undangan, b) Catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan suatu peraturan perundang-undangan, c) Putusan

³ Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hal 133 – 134

⁴ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, hal 45

hakim.⁵ Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah semua publikasi tentang hukum yang merupakan dokumentasi yang tidak resmi. Publikasi tersebut terdiri atas :

- 1) Buku-buku teks yang membicarakan suatu dan/atau beberapa permasalahan hukum, termasuk skripsi, tesis, dan disertai hukum
- 2) Kamus-kamus hukum
- 3) Jurnal-jurnal hukum, dan
- 4) Komentar-komentar atas putusan hakim⁶

1.5.4 Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Untuk mendapatkan sebuah bahan hukum dalam penelitian ini. yaitu penulis menggunakan metode – metode pengumpulan bahan hukum dengan studi pustaka, yaitu pengumpulan bahan hukum dengan melakukan pengumpulan data yang sumbernya dari

⁵ Zainuddin, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, Hal 47

⁶ *Ibid.*, hal.54.

bahan – bahan hukum yaitu berupa Peraturan Perundang – Undangan atau studi yang mengulas dari suatu karya tulis, baik dari jurnal – jurnal, buku – buku, atau dari surat kabar serta bahan lainnya yang berkaitan dengan penyelesaian hukum terhadap perlindungan konsumen.

