

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Mulai zaman dahulu, manusia dikenal sebagai makhluk sosial yang ditakdirkan untuk saling membutuhkan satu sama lain. Salah satu kegiatan yang membutuhkan orang lain dalam melakukannya adalah kegiatan ekonomi. Kegiatan ekonomi telah dilakukan manusia sejak mereka mulai lahir di muka bumi, meskipun model ekonominya terus berkembang dan berubah setiap periode kehidupan.² Di era modernisasi ini, banyak sekali kegiatan ekonomi dari segala bidang yang berlomba-lomba mencari inovasi baru untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat yang semakin beragam. Globalisasi ekonomi menjadi salah satu faktor penyebab berkembangnya perekonomian menjadi industrialisasi.³ Salah satu kegiatan ekonomi yang menerapkan hal itu adalah kegiatan ekonomi di bidang kecantikan. Kecantikan adalah hal yang tidak asing lagi bagi wanita dan sudah menjadi kodrat seorang wanita untuk mempercantik diri. Oleh karena itu, tempat yang sering dikunjungi oleh wanita adalah salon.

Salon merupakan tempat dimana para wanita dimanjakan dengan berbagai jenis layanan yang diberikan, mulai dari ujung rambut hingga

² Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2002), hal. 79

³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2008), hal. 3

ujung kaki. Segala jenis perawatan rambut hingga kaki ditawarkan oleh salon dengan berbagai produk dan layanan seperti perawatan rambut, perawatan kulit, perawatan wajah, perawatan tangan, perawatan kaki hingga perawatan mata. Semuanya ditawarkan untuk memenuhi keinginan konsumen yang semakin hari semakin beragam. Salah satunya yang saat ini sedang populer dan diminati oleh para wanita adalah *eyelash extension* atau penyambungan bulu mata. Faktor-faktor yang menyebabkan wanita menggunakan *eyelash extension* adalah karena dirasa natural, praktis, terlihat cantik setiap saat, menghemat waktu dan biaya. Oleh karena itu, para pelaku usaha salon menemukan inovasi baru yaitu *eyelash extension* untuk mengatasi masalah tersebut.

Pemasangan *eyelash extension* dilakukan untuk membuat bulu mata terlihat lebih tebal, lentik dan panjang. Teknik yang digunakan juga khusus, yaitu dengan menyambungkan helai demi helai bulu mata palsu dengan bulu mata asli menggunakan perekat khusus. Pemasangan *eyelash extension* membutuhkan waktu sekitar 1 hingga 2 jam. Teknik khusus ini dilakukan agar hasil yang didapatkan maksimal sehingga *eyelash extension* dapat bertahan selama 1 bulan hingga 3 bulan tergantung dari kualitas lem dan cara merawat *eyelash extension* tersebut. Namun *eyelash extension* tidak selamanya memberikan dampak yang baik tetapi dapat memberikan dampak yang buruk bagi penggunaannya. Hal ini terbukti pada 2 (dua) Salon Kecantikan VMA yang berlokasi di Kecamatan Karangrejo dan (KY) yang berlokasi di

Kecamatan Kedungwaru yang mendapat keluhan dari beberapa konsumen yang berjumlah 10 orang.

Berikut beberapa keluhan berdasarkan pengamatan, seperti mengalami kerontokan bulu mata asli, gatal, perih, kemerahan, dan iritasi pada mata akibat kualitas lem yang kurang baik, teknik pemasangan yang kurang tepat dan bisa juga terjadi karena jenis mata konsumen itu sendiri matanya sensitif atau tidak. Kesalahan dalam teknik pemasangan *eyelash extension* dan penggunaan produk yang kurang berkualitas nantinya dapat berakibat fatal yaitu kebutaan pada mata. Kemudian di Salon Kecantikan VMA dan KY tidak memiliki SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), namun pemiliknya sudah memiliki sertifikat pemasangan *eyelash extension*.

Meskipun demikian, seharusnya Salon Kecantikan VMA dan KY menjaga kepercayaan yang diberikan oleh konsumen, tidak hanya menghitung keuntungan yang didapat tetapi harus memperhatikan dan memberikan segala sesuatu yang menjadi hak konsumen. Hal ini membuat konsumen merasa gelisah, tidak nyaman serta kecewa, karena mereka mengharapkan matanya menjadi lebih indah dengan pemasangan *eyelash extension*, namun ternyata mendapatkan kerugian. Namun disisi lain ada sebagian dari konsumen sebelum pemasangan *eyelash extension* mereka sudah mencari tahu efek setelah pemasangan *eyelash extension* seperti apa dan mencari tahu atau bertanya langsung ke salon apakah salon tersebut sudah tersertifikasi dan terjamin

keamanannya tetapi memang kebanyakan konsumen sebelum pemasangan *eyelash extension* belum memahami dengan baik.

Maka dari itu sebelum memutuskan untuk menggunakan *eyelash extension*, sebaiknya konsumen memperhatikan beberapa hal yang dianggap penting agar nantinya tidak menimbulkan dampak buruk bagi kesehatannya sendiri. Hal-hal yang perlu diperhatikan seperti kualitas produk yang akan digunakan, sampel produk atau bentuk fisik produk, alat yang digunakan dalam proses pemasangan dan testimoni atau pendapat dari pengalaman nyata konsumen yang telah menggunakan *eyelash extension* terlebih dahulu. Kerugian yang dirasakan oleh konsumen menimbulkan kebutuhan untuk meminta hak-haknya sebagaimana Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 4 dan Pasal 19 yang menjadi tanggung jawab Salon Kecantikan VMA dan KY.⁴ Lalu juga melaksanakan kewajiban sebagai pelaku usaha sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.⁵ Kemudian Pasal 6 Ayat (a) dan (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bahwa pelaku usaha juga memiliki hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan serta

⁴ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 4 dan Pasal 19

⁵ Ibid, Pasal 7

mendapatkan hak untuk perlindungan hukum apabila konsumen beritikad tidak baik.⁶

Selanjutnya, status hukum pemasangan *eyelash extension* sendiri dalam islam adalah islam selalu mengajarkan umatnya untuk menjaga kebersihan dan menciptakan keindahan. Khususnya bagi kaum wanita, dianjurkan untuk melakukan perawatan dan merias diri untuk menciptakan kecantikan. Namun, dalam menciptakan kecantikan tersebut tentu ada batasannya, yaitu dengan tidak merubah kodrat manusia. Kemudian perlu kita ketahui bahwa tidak ada dalil khusus yang menyebutkan larangan menyambung bulu mata, melainkan hukumnya diselaraskan dengan hukum menyambung rambut, sebagaimana dalam hadits riwayat Al- Bukhari yang berbunyi :⁷

لَعَنَ اللَّهُ الْوَأَصِلَةَ وَالْمُسْتَوْصِلَةَ

artinya, “Allah melaknat orang yang menyambung rambutnya dan yang minta disambung rambutnya”. (HR Al-Bukhari).

Hadist tersebut telah dijelaskan bahwa bagi orang khususnya wanita yang menyambung rambut akan mendapatkan dosa besar yaitu dilaknat oleh Allah SWT. Namun dalil tersebut tidak menjelaskan bahan-bahan yang dilarang dan tidak diperbolehkan dalam menyambung rambut. Selain itu, terdapat firman Allah SWT yang menunjukkan bahwa merubah ciptaan Allah SWT adalah pekerjaan

⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasl 6 Ayat (a) dan (b)

⁷ Samidi, Fikih Kontemporer Bahasa Lokal (Studi Kitab al-Hikmah Karya KH. Ahmad Syakir Lasen), Jurnal, Vol 01, No. 02, Desember 2015

setan dan umat Islam dilarang mengikuti pekerjaan setan karena tidak sesuai dengan syariat Islam dalam Surat An-Nisa ayat 119 :⁸

وَأَضَلَّاهُمْ وَلَا مَنِّيَّهُمْ وَلَا مَرْتَهُمْ فَلْيُبَيِّنَنَّ أَذَانَ الْأَنْعَامِ وَلَا مَرْتَهُمْ فَلْيَعْيِرَنَّ خَلْقَ اللَّهِ
وَمَنْ يَتَّخِذِ الشَّيْطَانَ وَلِيًّا مِّنْ دُونِ اللَّهِ فَقَدْ خَسِرَ خُسْرَانًا مُّبِينًا

artinya, “Dan aku (setan) benar-benar akan menyesatkan mereka, dan akan membangkitkan angan-angan kosong pada mereka dan menyuruh mereka (memotong telinga-telinga binatang ternak), lalu mereka benar-benar memotongnya, dan akan aku suruh mereka (mengubah ciptaan Allah), lalu benar-benar mereka mengubahnya. Barang siapa yang menjadikan setan menjadi pelindung selain Allah, maka sungguh ia mengalami kerugian yang nyata.” (QS. An-Nisa: 119)

Dari pemaparan di atas, penulis tertarik untuk meneliti atau mengkaji lebih dalam mengenai “Perlindungan Konsumen Terhadap Pemasangan *Eyelash Extension* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Salon Kecantikan VMA dan KY)” dengan alasan adanya keluhan dari beberapa konsumen ketika melakukan pemasangan *eyelash extension*, peneliti ingin melihat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang terjadi di Salon Kecantikan VMA dan KY mengenai hak-hak konsumen, kewajiban maupun pertanggungjawaban pelaku usaha, diperbolehkan atau tidaknya pemasangan *eyelash extension* dalam islam, serta ingin melihat etika bisnis islam terkait pemasangan *eyelash extension*.

⁸ Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemah: New Cordova, QS. An-Nisa (4), hal. 119

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana penerapan dalam pemasangan *eyelash extension* di Salon Kecantikan VMA dan KY?
2. Bagaimana tinjauan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap pemasangan *eyelash extension* pada Salon Kecantikan VMA dan KY?
3. Bagaimana tinjauan etika bisnis islam terhadap pemasangan *eyelash extension* di Salon Kecantikan VMA dan KY?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan terkait penerapan pemasangan *eyelash extension* di Salon Kecantikan VMA dan KY.
2. Untuk mendeskripsikan tinjauan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap pemasangan *eyelash extension* pada Salon Kecantikan VMA dan KY.
3. Untuk mendeskripsikan tinjauan etika bisnis islam terhadap pemasangan *eyelash extension* di Salon Kecantikan VMA dan KY.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai oleh penulis, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat bagi beberapa pihak, baik manfaat secara teoritis maupun manfaat secara praktis sebagai berikut:

a. Manfaat Secara Teoritis

Secara teoritis, manfaat dari penelitian ini yaitu untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum tentang pengetahuan terkait perlindungan hukum bagi konsumen khususnya dalam pemasangan *eyelash extension* menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan etika bisnis Islam.

b. Manfaat Secara Praktis

1. Bagi peneliti : penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman penelitian.
2. Bagi konsumen : penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pengetahuan konsumen dalam pemasangan *eyelash extension* dan perlindungan bagi konsumen yang menggunakan *eyelash extension*.
3. Bagi Salon sebagai pelaku usaha pemasangan *eyelash extension* : penelitian ini bisa digunakan untuk menyadarkan pelaku usaha bahwa betapa pentingnya menjalankan hak dan kewajiban maupun pertanggung jawaban sebagai pelaku usaha dan memberikan hak dan kewajiban yang seharusnya didapat oleh konsumen.
4. Bagi kampus : penelitian ini berguna untuk menambah wawasan keilmuan pengetahuan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dan sebagai bahan informasi ilmiah bagi peneliti berikutnya yang

meneliti masalah ini dari sudut pandang yang berbeda serta dapat dikembangkan lebih baik lagi dikemudian hari.

E. Penegasan Istilah

Penegasan istilah merupakan batasan definisi atau pengertian yang berkaitan dengan istilah-istilah atau variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian dan dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik dari variabel tersebut yang dapat diukur dan diamati. Sehingga penegasan istilah berfungsi untuk menghindari kesalahpahaman terhadap istilah atau variabel yang terdapat dalam penelitian, baik dari penguji maupun pembaca pada umumnya dan memberikan gambaran mengenai penulisan secara keseluruhan, yang akan menjadi dasar dalam upaya menjawab pertanyaan penelitian dan pengumpulan data. Berdasarkan fokus atau rumusan masalah penelitian, maka peneliti akan mendefinisikan istilah-istilah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penegasan Konseptual

a. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya perlindungan dan memastikan hak-hak konsumen dalam bertransaksi maupun menggunakan barang dan jasa. Lalu menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 1 tentang perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan

kepada konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal yang penting untuk menjaga keseimbangan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan bagi konsumen. Demikian juga untuk memudahkan pelaku usaha dan konsumen mengetahui hak dan kewajibannya.⁹ Sedangkan pengertian konsumen adalah seseorang yang membeli atau menggunakan barang, jasa, atau fasilitas yang disediakan oleh pelaku usaha..

b. Eyelash Extension

Eyelash Extension merupakan proses penyambungan bulu mata palsu dengan bulu mata asli satu persatu dengan bantuan lem khusus yang dikhususkan untuk *eyelash extension* agar bulu mata terlihat lebih lentik, panjang, dan tebal. Bulu yang digunakan dalam pemasangan bulu mata itupun ada 2 (dua) jenis yaitu bulu asli manusia dan juga bulu sintetis atau buatan, tergantung dari pihak salon itu sendiri menggunakan bulu yang mana dan sesuai dengan harganya. Proses pengerjaannya biasanya memakan waktu sekitar 1,5 sampai 2 jam dan *eyelash extension* dapat bertahan selama 1-3 bulan.¹⁰

⁹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran)*, (Bandung: Nusa Media, 2008), hal. 18

¹⁰ Ade Rizal Yulita, "Usaha Jasa Pemasangan Eyelash Extension Perspektif Undang-Undang Nomo 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi Kasus Pada Salon Mithz Beauty Studio Di Klaten)", *Skripsi*, Institut Islam Negeri (IAIN) Surakarta, 2020, hal. 13

c. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Adalah keseluruhan aturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha atau produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan serta mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan konsumen.¹¹

d. Etika Bisnis Islam

Etika bisnis islam merupakan cara-cara atau akhlak dalam menjalankan bisnis yang sesuai dengan aturan islam dan mencakup semua aspek yang berkaitan dengan individu, perusahaan, industri, dan masyarakat.

2. Penegasan Operasional

Berdasarkan penegasan konseptual diatas, maka penegasan operasionalnya yang dimaksud “Perlindungan Konsumen Terhadap Pemasangan *Eyesh Extension* Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam di Salon Kecantikan VMA dan KY” adalah mengkaji mengenai penerapan pemasangan *eyesh extension* di Salon Kecantikan VMA dan KY Kabupaten Tulungagung menurut undang-undang perlindungan konsumen dan etika bisnis islam.

¹¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hal. 39

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah syarat untuk memahami suatu karya tulis ilmiah, supaya penelitian ini terarah dan sistematis mengenai pembahasan dalam skripsi. Maka perlu disusun sistematika penulisan antara lain :

Bab I Pendahuluan, pada bab ini berisi tentang konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Pustaka, dalam bab ini penulis akan memaparkan teori-teori yang berhubungan dengan kajian yang akan dibahas dalam penelitian ini dan hasil penelitian terdahulu.

Bab III merupakan Metode Penelitian. Pada bab ini membahas mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan kebasahan data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV adalah Hasil Penelitian. Dalam bab ini memiliki ketentuan yang berisi tentang paparan data dan temuan penelitian yang telah diperoleh dari penelitian dengan cara studi kasus yang berkenaan dengan judul penelitian ini. Setelah memaparkan data yang diperoleh pada penelitian dengan cara studi kasus, maka hal berikutnya yakni memaparkan temuan yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian dengan menganalisis data guna mendapatkan kesimpulan atas penelitian yang dilakukan.

Bab V adalah Pembahasan. Dalam bab ini peneliti akan membahas mengenai pembahasan atau analisis data yang akan digabung dalam bentuk analisis deskriptif untuk menjawab rumusan penelitian yang dibagi beberapa sub-bab yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen Terhadap Pemasangan *Eyesh Extension* Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan menurut etika bisnis islam

Bab VI merupakan Penutup. Dalam bab ini peneliti akan memaparkan kesimpulan dan saran yang disajikan secara ringkas hasil dari seluruh penemuan penelitian yang sesuai dengan masalah penelitian.