

**ASPEK HUKUM PELAYANAN USAHA JASA SALON  
TERHADAP KONSUMEN (STUDI DI DIANA SPA MATARAM)**

*LEGAL ASPECT OF SALON BUSINESS SERVICE TO THE  
CONSUMER (STUDY AT DIANA SPA MATARAM)*

**Ni Nyoman Putri Ayudiana, Eduardus Bayo Sili, I Gusti Agung Wisudawan**

Fakultas Hukum Universitas Mataram

Corresponding e-mail : [p.ayudiana@gmail.com](mailto:p.ayudiana@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum dalam pelayanan usaha jasa salon kecantikan, dan untuk mengetahui serta menganalisis bentuk tanggungjawab salon kecantikan apabila terjadi kerugian terhadap konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normative empiris. Penelitian ini disimpulkan bahwa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen Diana SPA Mataram yaitu perlindungan hukum preventif dan represif.. Sedangkan bentuk tanggung jawab hukum bagi salon kecantikan apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen (Diana SPA Mataram) apabila pelaku usaha jasa salon melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**Kata Kunci : Aspek Hukum, Jasa Salon, Konsumen.**

**Abstract**

*This research aims are to know and to analyze of legal protection in beauty salon business and to analyze form of beauty salon responsibilities if there is a loss in their consumer. This research was empirical legal research. From this research, it can be concluded that form of legal protection for consumer in Diana Spa are preventive and repressive protections. However, responsibilities of beauty salon in the matter of there is a loss in the consumer (Diana Spa mataram), only if the salon break the regulation in Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection.*

**Keywords: Legal aspect, salon service, consumer**

**A. PENDAHULUAN**

Diana SPA Mataram didirikan dari bulan April Tahun 2019 di dirikan oleh Nyoman Putri Ayu Diana dengan nomer izin usaha 1284000620134. Salon kecantikan ini didirikan atas dasar Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Pemberdayaan, Pengembangan, dan Perlindungan Koprasi dan Usaha Kecil. Diana SPA Mataram berdiri berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Pemberdayaan, Pengembangan, dan Perlindungan Koprasi dan Usaha Kecil terdapat dalam Bab V Pemberdayaan Usaha Kecil Bagian Satu Pemberdayaan Usaha Kecil Pasal 11 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3).

Hubungan hukum pengusaha jasa salon dengan konsumen melakukan perjanjian yang telah disetujui kedua belah pihak, artinya baik pengusaha jasa salon maupun konsumen telah menyepakati pelayanan jasa atau bisa dikatakan telah menyepakati aspek perjanjian. Aspek hukum pelayanan jasa salon adalah :

1. Aspek Perjanjian

2. Aspek Perbuatan Melanggar Hukum

3. Aspek Perlindungan Konsumen

Di dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menyatakan bahwa semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Bunyi Pasal 1338 memberikan makna baik perjanjian secara lisan maupun perjanjian secara tertulis memiliki kekuatan hukum yang sama.

Perjanjian lisan adalah perjanjian yang dibuat para pihak dengan kesepakatan cukup secara lisan saja, sedangkan perjanjian tertulis dibuat dalam bentuk tertulis (kontrak) baik berupa akta otentik atau akta dibawah tangan. Kekuatan hukum kedua jenis perjanjian ini sama sesungguhnya hanya berbeda dalam bentuknya yaitu apakah tertulis ataupun secara lisan, karena KUH Perdata dalam Pasal 1320 mengatur bahwa sahnya perjanjian harus memenuhi empat unsur yaitu kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.<sup>1</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas, Penyusun merumuskan masalah yaitu perlindungan hukum bagi konsumen dalam pelayanan usaha jasa salon kecantikan Diana SPA Mataram dan bentuk tanggung jawab hukum bagi salon kecantikan apa bila terjadi kerugian yang dialami konsumen Diana SPA Mataram. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum dalam pelayanan usaha jasa salon kecantikan. Serta untuk mengetahui dan menganalisis bentuk tanggungjawab salon kecantikan apa bila terjadi kerugian terhadap konsumen.

Manfaat penelitian ini adalah secara akademik dan teoritis, Selain untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam penyelesaian studi strata satu (S1) program studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Mataram. Hasil penelitian juga diharapkan sebagai upaya pengembangan Ilmu Hukum dalam bidang Hukum Bisnis yang berkenaan dengan perlindungan konsumen dalam Pelayanan usaha jasa. Secara perkatis penelitian hasil penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan yang jelas kepada masyarakat tentang bagaimana aspek hukum dari pelayanan usaha jasa.

## **B. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu Penelitian Hukum Normatif Empiris dengan jenis Pendekatan Undang-undang, Pendekatan Konseptual, dan Pendekatan Sosiologis. Sumber data dalam penelitian ini bersumber dari penelitian lapangan dan kepustakaan. Serta Jenis data terdiri dari data primer, data sekunder, dan data tersier. Teknik pengumpulan data menggunakan data kepustakaan dan data lapangan.

## **C. PEMBAHASAN**

### **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Usaha Jasa Salon Kecantikan Diana SPA Mataram**

Dalam kaitannya dengan pelaku usaha jasa salon dengan konsumen tentunya didasarkan dari perjanjian yang diperjanjikan oleh kedua belah pihak, baik itu bentuk

<sup>1</sup> Husna, <http://www.msplawfirm.co.id/kekuatan-hukum-perjanjian-lisan>, diakses pada 10 Desember 2021, Pukul 18.00 WITA.

perjanjian secara lisan maupun tertulis. Berdasarkan pada Pasal 1338 KUH Perdata “Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Kaitannya dengan hubungan pelaku usaha jasa salon dengan konsumen didasarkan dengan adanya suatu perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak, biasanya dalam bentuk usaha jasa salon suatu perjanjian yang disepakati berbentuk perjanjian secara lisan antara pelaku usaha jasa salon dengan konsumen.

Perjanjian lisan adalah perjanjian yang dibuat para pihak dengan kesepakatan cukup secara lisan saja antara kedua belah pihak. Kaitannya dengan kekuatan hukum perjanjian secara lisan dalam hal ini terdapat dalam ketentuan Pasal 1233 KUH Perdata mengenai perikatan yang menjelaskan bahwa perikatan lahir dari suatu perjanjian atau karena Undang-Undang. Kemudian lebih lanjut dijelaskan kembali dalam Pasal 1313 KUH Perdata menyebutkan bahwa :“Perjanjian adalah suatu perbuatan diaman satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap orang lain atau lebih”.Berdasarkan ketentuan Pasal 1313 tersebut dapat dilihat bahwa KUH Perdata sendiri tidak menyebutkan secara tegas mengenai “perjanjian secara tertulis”. KUH Perdata hanya mendefinisikan perjanjian sebagai perbuatan seseorang atau lebih yang mengikatkan diri terhadap orang lain. Kekuatan hukum perjanjian secara lisan sesungguhnya tidak terletak pada bentuknya apakah berbentuk tertulis atau lisan, karena KUH Perdata dalam Pasal 1320 mengatur bahwa sahnya suatu perjanjian harus memenuhi empat unsur yaitu kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.

Dalam kaitannya dengan pelaku usaha jasa salon dengan konsumen tentunya didasarkan dari perjanjian yang diperjanjikan oleh kedua belah pihak, baik itu bentuk perjanjian secara lisan maupun tertulis. Berdasarkan pada Pasal 1338 KUH Perdata “Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.Kaitanya dengan bunyi Pasal 1338 KUH Perdata memberikan pemahaman bahwa baik itu perjanjian lisan maupun perjanjian tertulis memiliki kekuatan hukum yang sama. Namun dalam hal pembuktian perjanjian lisan bentuk pembuktiannya tidak sempurna, namun dalam perjanjian tertulis bentuk pembuktiannya sempurna. Dalam segi kekuatan hukumnya baik lisan maupun tertulis kekuatan hukumnya tetap sama.

Kaitannya dengan hubungan pelaku usaha jasa salon dengan konsumen didasarkan dengan adanya suatu perjanjian yang disepakati oleh kedua belah pihak, biasanya dalam bentuk usaha jasa salon suatu perjanjian yang disepakati berbentuk perjanjian secara lisan antara pelaku usaha jasa salon dengan konsumen.Perjanjian lisan adalah perjanjian yang dibuat para pihak dengan kesepakatan cukup secara lisan saja antara kedua belah pihak. Kaitannya dengan kekuatan hukum perjanjian secara lisan dalam hal ini terdapat dalam ketentuan Pasal 1233 KUH Perdata mengenai perikatan yang menjelaskan bahwa perikatan lahir dari suatu perjanjian atau karena Undang-Undang. Kemudian lebih lanjut dijelaskan kembali dalam Pasal 1313 KUH Perdata menyebutkan bahwa :“Perjanjian adalah suatu perbuatan diaman satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap orang lain atau lebih”.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1313 tersebut dapat dilihat bahwa KUH Perdata sendiri tidak menyebutkan secara tegas mengenai “perjanjian secara tertulis”. KUH Perdata hanya mendefinisikan perjanjian sebagai perbuatan seseorang atau lebih yang mengikatkan diri terhadap orang lain. Kekuatan hukum perjanjian secara lisan sesungguhnya tidak terletak pada bentuknya apakah berbentuk tertulis atau lisan, karena KUH Perdata dalam Pasal 1320 mengatur bahwa sahnyanya suatu perjanjian harus memenuhi empat unsur yaitu kesepakatan, kecakapan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.

### **Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Usaha Jasa Salon Kecantikan Diana SPA Mataram**

Perlindungan konsumen dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan perlindungan konsumen juga harus bersifat tidak berat sebelah dan harus adil. Sebagai landasan penetapan hukum, asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan penjelasan sebagai berikut “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum, yaitu :

#### **1) Sarana Perlindungan Hukum Preventif**

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif. Upaya hukum Preventif yaitu usaha untuk menghindari atau mencegah perbuatan-perbuatan pelanggaran moral. Dalam hal ini pelaku usaha jasa salon adalah pihak yang paling berperan dalam mengupayakan perlindungan terhadap konsumen sebagai tindakan pencegahan pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Upaya pencegahan yang dilakukan oleh pemilik usaha jasa salon Diana SPA Mataram antara lain :

1. Melakukan pendaftaran terhadap usaha jasa salon yang dijalankan, hal ini bertujuan untuk mendapatkan kepastian hukum;
2. Pelaku usaha mengontrol usahanya secara rutin agar terjamin mutu pelayanannya;
3. Pelaku usaha harus memahami Undang-Undang Perlindungan Konsumen;

4. Pelaku usaha harus mengerti mengenai perjanjian lisan yang dibuat antara pelaku usaha jasa salon dengan konsumen.

Sehingga dengan demikian upaya perlindungan hukum terhadap konsumen kaitannya dengan perlindungan hukum secara preventif sudah dilakukan dengan baik oleh usaha jasa salon Diana SPA Mataram, dimana pelaku usaha sudah berupaya semaksimal mungkin dalam mencegah sebelum terjadinya pelanggaran.

## 2) Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Dalam Upaya Hukum Represif dapat menggunakan dua cara penyelesaian sengketa yakni upaya non litigasi dan upaya litigasi, yaitu :

### a. Upaya non litigasi :

Jalur non litigasi berarti menyelesaikan masalah hukum di luar pengadilan. Jalur non litigasi ini biasanya dikenal dengan penyelesaian sengketa alternatif. Menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, alternatif penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Selanjutnya arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa.<sup>2</sup>

### b. Upaya litigasi :

Litigasi adalah persiapan dan presentasi dari setiap kasus, termasuk juga memberikan informasi secara menyeluruh sebagaimana proses dan kerjasama untuk mengidentifikasi permasalahan dan menghindari permasalahan yang tak terduga. Sedangkan jalur litigasi atau upaya litigasi adalah penyelesaian masalah hukum melalui jalur pengadilan<sup>3</sup>.

## **Bentuk Tanggung Jawab Hukum Bagi Salon Kecantikan Apabila Terjadi Kerugian Yang Dialami Konsumen Diana SPA Mataram**

Tanggung jawab Diana SPA Mataram terhadap konsumen yang mengalami kerugian terjadi akibat adanya kesalahan (*fault liability atau liability based on fault*) yang merupakan prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata.

<sup>2</sup> Tri Jata Ayu Pramesti, *Litigasi dan Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt52897351a003f/litigasi-dan-alternatif-penyelesaian-sengketa-di-luar-pengadilan/>. Diakses pada Senin 20 September 2021 Pukul 00:35 WITA.

<sup>3</sup> Komisi Informasi, *Perbedaan Litigasi dan Non Litigasi*, <https://komisiinformasi.bantenprov.go.id/read/arsip-artikel/86/Perbedaan-Litigasi-Dan-Non-Litigasi.html#.YUdc244zbD4>. Diakses pada Minggu 19 September 2021 Pukul 23:59 WITA.

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintai pertanggung jawabannya secara hakum jika ada unsur kesalahan yang dilakukan. Hal ini mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dimana pelaku usaha (Diana SPA Mataram) memberikan ganti kerugian secara full terhadap konsumen yang telah merasa dirugikan, pemberian ganti kerugian juga dibarengi dengan pengembalian kembali sejumlah uang perawatan yang dikeluarkan konsumen. Bentuk tanggung jawab Diana SPA Mataram juga berbentuk pemberian fasilitas layanan kesehatan terhadap korban yang merasa dirugikan akibat penggunaan produk kecantikan. Pemberian fasilitas kesehatan ini juga diberikan sampai korban pulih. Sehingga dalam hal ini Diana SPA Mataram memegang teguh Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dijadikan sebagai acuan dalam membuka peluang bisnis jasa salon.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan penjelasan yang sudah penulis uraikan di atas tentang Aspek Hukum Pelayanan Usaha Jasa Salon Terhadap Konsumen (Studi Di Diana Spa Mataram), maka dapat disimpulkan sebagai berikut bahwa Perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan Jasa Salon Diana SPA Mataram berupa perlindungan secara preventif dan represif. Perlindungan hukum secara preventif merupakan perlindungan hukum sebelum terjadinya suatu pelanggaran, Diana SPA Mataram dalam memberikan perlindungan secara preventif melakukan hal-hal yaitu ; Melakukan pendaftaran terhadap usaha jasa salon yang dijalankan, hal ini bertujuan untuk mendapatkan kepastian hukum, Pelaku usaha mengontrol usahanya secara rutin agar terjamin mutu pelayanannya, Pelaku usaha harus memahami Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha mengerti mengenai perjanjian lisan yang dibuat antara pelaku usaha jasa salon dengan konsumen. Sedangkan perlindungan hukum secara represif merupakan perlindungan hukum akhir berupa pemberian sanksi seperti denda, penjara, dan tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran, Diana SPA Mataram dalam memberikan perlindungan secara represif melakukan penyelesaian konflik melalui dua cara yaitu melalui non litigasi dan litigasi. 2. Tanggung jawab Diana SPA Mataram terhadap konsumen yang mengalami kerugian dilakukan apabila pelaku usaha jasa salon melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (berupa ganti kerugian)

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil, 1998, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2005, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Janus Sibadalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Indonesia, Undang-undang No. 8 Tahun 1999, *Tentang Perlindungan Konsumen*

Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Indonesia, Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Pemberdayaan, Pengembangan, dan Perlindungan Koprasi dan Usaha Kecil, Tambahan Lembar Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 199.

Widodo. 2017. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Ojek Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Skripsi Universitas Jember, 31.

Stepani, *Perlindungan Hukum Pasien Klinik Kecantikan (Studi Kasus Konflik Dalam Klinik Kecantikan di Semarang)*, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Semarang, 2017.