

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI PERMASALAHAN DALAM TRANSAKSI PEMASANGAN EYELASH EXTENSION

(oleh: Febi Putri Rosa Fernanda, Dr. Moh. Zeinudin, S.H., S.H.I., M.Hum,
dan Moh. Anwar, S.H., M.M., M.H.)

Eyelash extension merupakan pemasangan bulu mata palsu terhadap bulu mata asli dengan bantuan lem khusus. Pada pasal 11 Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terjadi norma samar pada kata menyesatkan dan standar mutu dimana belum mengatur secara jelas terkait pemasangan *eyelash extension*. Dikatakan menyesatkan itu seperti apa bentuk-bentuknya dalam pemasangan *eyelash extension* dan mengenai standar mutu seperti apa bentuk kualitas minimum yang harus dimiliki *eyelash extension* yang akan dipasangkan pada bulu mata asli.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan, 1) Bagaimana hukum mengatur standar operasional prosedur pemasangan *eyelash extension*, 2) Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen jika terjadi permasalahan dalam transaksi pemasangan *eyelash extension*.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

Standarisasi tahapan pada jasa *eyelash extension* yaitu melakukan persiapan penambahan bulu mata, melakukan konsultasi dan menganalisis bentuk mata, melakukan penambahan bulu mata individual serta mengakhiri penambahan bulu mata. Dalam hal ini, seluruh penggunaan kosmetika untuk kepentingan pemasangan *eyelash extension* diharuskan memiliki keamanan dan kemanfaatan yang dibuktikan melalui hasil uji atau referensi empiris yang relevan. Tanggung jawab sebagai pelaku usaha yang memasang *eyelash extension* dengan kurang hati-hati serta terbukti mengakibatkan kerugian terhadap konsumen dapat dikenakan sanksi atas perbuatannya.

Kesimpulan dari penelitian ini pemilik usaha diharuskan memiliki beberapa peralatan dan perlengkapan yang harus disediakan untuk konsumen, norma dan standar yang harus dijalankan, pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, dan aspek kritis yang baik oleh pelaku usaha. Konsumen berhak memperoleh keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang/jasa dari pelaku usaha. Penggunaan *eyelash extension* sebenarnya tidak membahayakan konsumen apabila pelaku usaha memperhatikan kebersihan dan kelayakan dari bahan yang digunakan.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Eyelash Extension.

ABSTRACT**LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS WHO EXPERIENCE PROBLEMS
IN EYELASH EXTENSION INSTALLATION TRANSACTIONS****(by: Febi Putri Rosa Fernanda, Dr. Moh. Zeinudin, S.H., S.H.I., M.Hum, and
Moh. Anwar, S.H., M.M., M.H.)**

Eyelash extension is the installation of false eyelashes on real eyelashes with the help of special glue. In article 11 of Law Number 08 of 1999 concerning Consumer Protection, there is a vague norm in misleading words and quality standards which do not clearly regulate the installation of eyelash extensions. It is said that it is misleading what forms it takes to install eyelash extensions and regarding quality standards such as what form of minimum quality an eyelash extension must have to be attached to real eyelashes.

This study aims to analyze the problems, 1) How the law regulates standard operating procedures for installing eyelash extensions, 2) What is the accountability of business actors to consumers if problems occur in eyelash extension installation transactions.

This research uses a type of normative juridical research with a statutory approach (statue approach) and a conceptual approach (conceptual approach). This study uses primary, secondary and tertiary legal materials.

Standardization of stages in eyelash extension services, namely preparing for adding eyelashes, conducting consultations and analyzing the shape of the eyes, adding individual eyelashes and ending the addition of eyelashes. In this case, all use of cosmetics for the purpose of installing eyelash extensions is required to have safety and efficacy as evidenced by test results or relevant empirical references. The responsibility as a business actor who installs eyelash extensions inadvertently and is proven to cause harm to consumers can be subject to sanctions for their actions.

The conclusion from this study is that business owners are required to have several tools and equipment that must be provided to consumers, norms and standards that must be implemented, knowledge, skills, work attitudes, and critical aspects that are good for business actors. Consumers have the right to obtain security, comfort and safety in using goods/services from business actors. The use of eyelash extensions actually does not harm consumers if businesses pay attention to the cleanliness and feasibility of the materials used.

Keywords: *Legal Protection, Consumers, Eyelash Extension.*