

ASPEK HUKUM PELAYANAN JASA SALON TERHADAP KONSUMEN DI IIS SALON KABUPATEN JEMBER

Faisal Akbar Ibrahim¹, Yunita Reykasari²
akbaribrahi@gmail.com¹, yunita.reykasari@unmuh.ac.id²
Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Kasus yang terjadi di Iis Salon Kabupaten Jember, salon ini memiliki beberapa ketentuan untuk konsumennya, namun salah satu diantara ketentuan tersebut ternyata tidak seimbang antara kedudukan pelaku usaha dengan konsumen, karena pihak pelaku usaha membuat ketentuan yang melemahkan kedudukan konsumennya dengan mengalihkan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha. Tujuan penelitian ini adalah pertama, untuk mengetahui apakah ketentuan yang dibuat oleh Iis Salon dapat diklasifikasikan sebagai klausula eksonerasi atau tidak. Kedua, untuk mengetahui apa akibat hukum jika ketentuan tersebut merupakan klausula eksonerasi. Metode penelitian yang diterapkan ialah pendekatan yuridis normative dengan menganalisis peraturan perundang-undangan, konsep hukum, dan studi kasus. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu ketentuan yang ada di Iis Salon yang berbunyi "Tidak melayani permintaan ganti rugi dalam bentuk apapun, dan kerusakan rambut setelah treatment diluar tanggung jawab kami" termasuk kedalam pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Kesimpulan dari penelitian ini ialah salah satu ketentuan yang ada di Iis Salon tersebut termasuk ke dalam klausula eksonerasi dan akibat hukumnya ialah ketentuan tersebut dikatakan batal demi hukum.

Kata Kunci: Salon, Perlindungan Konsumen, Klausula Eksonerasi.

ABSTRACT

The case that occurred at Iis Salon, Jember Regency, this salon has several provisions for its consumers, but one of these provisions turns out to be unequal between the positions of business actors and consumers, because the business actors make provisions that weaken the position of consumers by transferring their responsibilities as business actors. The aim of this research is first, to find out whether the provisions made by Iis Salon can be classified as exoneration clauses or not. Second, to find out what the legal consequences are if the provision is an exoneration clause. The research method applied is a normative juridical approach by analyzing statutory regulations, legal concepts and case studies. The findings from this research show that one of the provisions in Iis Salon which states "We do not accept requests for compensation in any form, and hair damage after treatment is beyond our responsibility" is included in the transfer of responsibility of business actors. The conclusion from this research is that one of the provisions in Iis Salon is included in the exoneration clause and the legal consequence is that this provision is said to be null and void.

Keywords: Salon, Consumer Protection, Exoneration Clause.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya manusia membutuhkan barang dan jasa dalam kehidupan sehari-hari. Hal tu 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. (Bona2021, hal.2-3)

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/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.

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”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan primer dan sekunder digunakan sebagai sumber. Metode pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan studi pustaka yaitu mengumpulkan bahan hukum dengan melakukan pengumpulan data yang sumbernya dari bahan-bahan hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Ketentuan Yang Diberikan Oleh Iis Salon Dapat Diklasifikasikan Sebagai Klausula Eksonerasi

Salon kecantikan adalah bentuk usaha yang berkaitan dengan perawatan kosmetika, wajah, dan rambut, baik untuk laki-laki maupun perempuan. Salon kecantikan adalah wadah untuk memperindah dan mempercantik bagian tubuh tertentu dengan adanya perawatan yang berhubungan dengan perawatan mulai dari ujung rambut hingga ujung kaki. Iis salon merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa perawatan kecantikan rambut yang bertempat di Desa Rambipuji, Kecamatan Rambipuji, Kabupaten Jember.

Dalam transaksi yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen terdapat perjanjian. Untuk mendukung efektivitas dan efisiensi serta kepraktisan dalam bertransaksi serta memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha maupun konsumen, terdapat dokumen dan atau perjanjian baku standar. Perjanjian baku merupakan perwujudan dari kebebasan individu pengusaha untuk menatakan kehendak dalam menjalankan perusahaannya. Perjanjian baku untuk pelayanan konsumen salon adalah jenis perjanjian riil yang dibuat setelah layanan yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Seiring dengan diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perhatian terhadap hak-hak konsumen meningkat, termasuk hak atas informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa, serta hak untuk mendapatkan dukungan, perlindungan, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dalam perlindungan konsumen.(Putu, 2017, hal.18)

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menggunakan istilah “klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen” Meskipun ada beragam pendapat dan kritik mengenai penggunaan perjanjian baku, dalam era globalisasi saat ini, penggunaan perjanjian baku menjadi suatu hal yang tak dapat dihindari. Hal ini disebabkan oleh kepraktisan dan efisiensi dalam hal waktu, biaya, dan tenaga. Oleh karena itu, perjanjian baku telah menjadi model kesepakatan yang mencerminkan kebebasan individu, terutama pelaku usaha, untuk menyampaikan kesepakatan mereka dalam suatu perjanjian.

Pada kenyatannya pelaku usaha seringkali masih menggunakan perjanjian baku yang berisi klausula eksonerasi, dan mereka tidak bertanggung jawab atas kerugian yang mungkin dialami oleh konsumen. Pelaku usaha hanya akan mengakui tanggung jawab mereka jika konsumen mengajukan gugatan ke pengadilan. Ada contoh kasus di mana

pelaku usaha menggunakan perjanjian baku dengan klausula eksonerasi pada Iis salon. Iis salon menerapkan beberapa perjanjian baku dalam melayani konsumen antara lain, tidak melayani konsumen yang membawa obat rambut dari luar, tidak menerima hutang/bon, tidak melayani permintaan ganti rugi dalam bentuk apapun, kerusakan rambut setelah treatment diluar tanggung jawab pihak salon.

Pada dasarnya, pencantuman klausula baku terbagi dua yaitu klausula baku yang tidak dilarang dan klausula baku yang dilarang. Oleh karena itu dalam pasal 18 undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UU Perlindungan Konsumen) mengatur mengenai klausula baku yang dilarang yaitu, (UU Perlindungan Konsumen pasal 18)

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila :
 - a) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
 - b) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
 - c) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan Kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen secara angsuran.
 - d) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala Tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
 - e) Mengatur perisa pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
 - f) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa.
 - g) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
 - h) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai dan hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat(1) dan (2) dinyatakan batal demi hukum.
4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Simpulan ciri dari perjanjian baku pendapat para ahli yaitu: (David, 2007, hal.38)

1. Perjanjian baku bukanlah perjanjian murni karena pada saat dibuat hanya ada satu pihak yang mengetahuinya yaitu si pembuat itu sendiri/tidak ada negosiasi (perjanjian sepihak).
2. Perjanjian baku membuat syarat-syarat eksonerasi yang membuat pembatasan dan/atau pengalihan tanggung jawab dari si pembuat perjanjian (produsen).
3. Isi perjanjian sudah dibuat dan ditetapkan terlebih dahulu oleh satu pihak dan untuk diberlakukan secara berulang-ulang.
4. Perjanjian baku tersebut sudah dicetak dalam suatu kertas perjanjian dan tidak dapat

dilakukan perubahan lagi kecuali oleh yang membuat dan menetapkan/

5. Umumnya perjanjian baku harus dimintakan tanda tangan atau paraf dari pihak yang 'terpaksa' menerima saja isi perjanjian tersebut namun dalam praktek banyak perjanjian baku yang tidak diperlukan tanda tangan atau paraf melainkan hanya berupa ketentuan-ketentuan umum dalam satu produk seperti halnya karcis parkir kendaraan.

Syarat dalam perjanjian baku merupakan pernyataan kehendak ketentuan sendiri secara sepihak oleh pengusaha. terlihatnya kecenderungan menguntungkan pengusaha dari pada konsumen tergambar dalam klausula eksonerasi. Pada klausula eksonerasi ini berupa pembebasan tanggung jawab pengusaha, tanggung jawab tersebut menjadi beban konsumen. Inti isi perjanjian baku ialah syarat-syarat perjanjian yang mengatur kewajiban dan hak serta tanggung jawab para pihak. Sedangkan konsumen pada umumnya mempunyai kedudukan yang lemah dikarenakan pengetahuan yang rendah.

Syarat-syarat perjanjian meliputi: (Abdulkasir, 1992, hal.10)

1. Kewajiban dan hak pihak-pihak
2. Wanprestasi
3. Akibat wanprestasi
4. Tanggung jawab dan eksonerasi
5. Penyelesaian sengketa

Menurut pendapat Mariam Darus Badruzaman ciri-ciri perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi, antara lain:

1. Pada umumnya isinya ditetapkan oleh pihak yang posisinya lebih kuat
2. Debitur atau konsumen tidak ikut menentukan isi perjanjian
3. Terdorong oleh kebutuhannya, debitur atau konsumen terpaksa menerima perjanjian tersebut
4. Bentuknya tertulis
5. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individu

Berdasarkan penjelasan diatas dalam pelaksanaan perjanjian eksonerasi, posisi kreditur atau pelaku usaha berada dalam posisi yang lebih kuat dari pada konsumen. Padahal, dalam kasus tertentu pelaku usaha tidak selamanya memiliki posisi yang lebih kuat dari pada konsumen. Sebaliknya, posisi konsumen justru lebih kuat dari pada pelaku usaha dan justru konsumen yang merancang perjanjian baku. (Mariam, 1980, hal.11)

Meskipun dalam hukum perjanjian diberikan kebebasan kepada pihak-pihak dalam perjanjian untuk menentukan isi perjanjian sesuai keinginan mereka, terdapat situasi di mana pihak-pihak tersebut tidak memiliki posisi yang seimbang. Ada situasi di mana satu pihak memiliki kekuatan lebih besar sementara pihak lainnya berada dalam posisi yang lebih lemah dan sangat membutuhkan perjanjian tersebut. Kelemahan pihak yang lebih lemah seringkali dimanfaatkan oleh pihak yang lebih kuat untuk mendapatkan keuntungan tanpa memperhatikan dampak kerugian yang mungkin timbul bagi pihak yang lebih lemah.

Dengan demikian ketentuan yang dibuat oleh di iis salon dapat diklasifikasikan sebagai klausula eksonerasi dikarenakan terdapat dua point ketentuan yang ada di Iis salon yang berbunyi "Tidak melayani permintaan ganti rugi dalam bentuk apapun, dan kerusakan rambut setelah treatment diluar tanggung jawab kami" hal ini dapat diklasifikasikan ke dalam klausula eksonerasi karena termasuk pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha dan ini dilarang oleh Undang-Undang berdasarkan pasal 18 ayat 1(a) No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang mengatur mengenai klausula baku yang dilarang, berbunyi "Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha".

2. Akibat Hukum Jika Ketentuan Iis Salon Merupakan Klausula Eksonerasi

Akibat hukum penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang terjadi pada Iis salon adalah terkait dengan keabsahan dari perjanjian yang telah dibuat, dalam hukum kontrak di Indonesia, keabsahan perjanjian baku dalam aturan layanan yang ada di Iis salon yang dibuat dalam bentuk perjanjian baku dapat dinilai berdasarkan peraturan perundang-undangan yaitu, KUHPerdara, Undang-Undang Perlindungan Konsumen.(Rinrani, hal.115)

Sejalan dengan ikatan kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen, dalam membuat perikatan atau kontrak baku terdapat asas hukum kontrak yaitu : (Salim, 2010, hal.9)

1. Asas Kebebasan Berkontrak

Dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang berbunyi “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, mengadakan perjanjian dengan siapa pun, menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya, menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.

2. Asas Konsensualisme

Asas konsualisme merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tetapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Yang dapat disimpulkan dalam pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata yang menentukan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian, yaitu adanya kesepakatan kedua belah pihak.

3. Asas Pacta Sunt Servanda

Yaitu asas kepastian hukum yang berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas pacta sunt serbanda merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak selayaknya sebuah undang-undang serta pihak ketiga tidak boleh melakukan intervensi terhadap kontrak yang telah dibuat. Asas ini disimpulkan berdasarkan pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang berbunyi “perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang.”

4. Asas Iktikad Baik

Asas iktikad baik merupakan asas para pihak pelaku usaha dan konsumen melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak. Yang berdasarkan pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang berbunyi “Perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik.”

5. Asas Kepribadian

Merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Berdasarkan pasal 1315 KUHPerdara yang berbunyi “pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri.” Yang artinya seseorang yang mengadakan perjanjian hanya untuk kepentingan diri sendiri. Serta berdasarkan pasal 1340 KUHPerdara yang berbunyi “perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya.” Yang artinya perjanjian hanya berlaku bagi para pihak yang membuatnya.

Namun demikian, apabila dikaji lebih jauh bahwa perjanjian baku dalam bentuk ketentuan tertulis yang ada di Iis salon tetap menjadi perjanjian yang dapat mengikat diantara pihak pelaku usaha dengan pihak konsumen, hal ini sejalan dengan terpenuhinya ketentuan dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa syarat sahnya perjanjian adalah: a. Adanya kesepakatan di antara para pihak, b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian, c. Suatu hal tertentu, d. Suatu sebab yang halal.

Tidak terpenuhinya salah satu unsur dari keempat unsur tersebut menyebabkan cacat

dalam perjanjian, dan perjanjian tersebut diancam dengan kebatalan, baik dalam bentuk dapat dibatalkan (jika terdapat pelanggaran dalam unsur subjektif), maupun batal demi hukum (dalam hal tidak terpenuhinya unsur objektif), dengan pengertian bahwa perikatan yang lahir dari perjanjian tersebut tidak dapat dipaksakan pelaksanaannya. Ketentuan batal demi hukum terdapat pada Pasal 1320 ayat (4) KUHPerdara yang menyatakan bahwa suatu kontrak adalah batal demi hukum (null and void) apabila didasari oleh klausula yang tidak halal. Penjabaran dari klausula yang tidak halal tersebut dijelaskan dalam Pasal 1337 KUHPerdara yang menguraikan bahwa suatu klausa dari suatu perjanjian tersebut dinyatakan tidak halal apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan atau ketertiban umum. (Ricardo, 2011, hal.200)

Dengan demikian, maka akibat hukum dari ketentuan yang dibuat oleh iis salon yang berbunyi "Tidak melayani permintaan ganti rugi dalam bentuk apapun, dan kerusakan setelah treatment diluar tanggung jawab kami" dapat dikatakan batal demi hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang tercantum dalam pasal 18 ayat 3 yang berbunyi "Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum"

KESIMPULAN

Bahan berdasarkan hasil analisis pembahasan diatas maka dapat disimpulkan antara lain :

1. Ketentuan yang dibuat oleh iis salon dapat diklasifikasikan sebagai klausula eksonerasi dikarenakan terdapat dua point ketentuan yang ada di Iis salon yang berbunyi " Tidak melayani permintaan ganti rugi dalam bentuk apapun, dan kerusakan rambut setelah treatment diluar tanggung jawab kami" hal ini dapat diklasifikasikan ke dalam klausula eksonerasi karena termasuk pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha dan ini dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi : "Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila: a. "Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha".
2. Akibat hukum dari ketentuan yang dibuat oleh iis salon yang berbunyi "Tidak melayani permintaan ganti rugi dalam bentuk apapun, dan kerusakan setelah treatment diluar tanggung jawab kami" dapat dikatakan batal demi hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang tercantum dalam pasal 18 ayat 3 yang berbunyi "Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum".

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad, Hukum Perusahaan Indonesia, Citra Aditya Bakti, 2010
Abdulkadir Muhammad, Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992
Ahmad Mustanir, 2022, Pelayanan Publik, CV. Penerbit Qiara Media, Pasuruan
Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, PT. Raja grafindo perseda, Jakarta, 2013
Ampera Matippanne, 2019, Tanggug Jawab Hukum Pelayanan Medis Dalam Paktek Kedokteran, Uwais Inspirasi Indonesia, Sidoarjo
Bayu prio Wocaksono, "Perlindungan hukum terhadap pengguna skin care HN (Hetty Nugrahati)

yang tidak terdaftar BPOM” (Skripsi UNMUH Jember,2023)

Bona Santia Gandhi, ‘Perlindungan Konsumen Dalam Praktik Perawatan Kecantikan Oleh Klinik Kecantikan di Wilayah Kota Surakarta’ (Skripsi Universitas Atma Jaya Yogyakarta,2021)

Celina Tri Siwi, 2008, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta

David M.L Tobing, Parkir & Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT. Timpani Agung, 2007

David M.L. Tobing, Parkir & Perlindungan Konsumen, (Jakarta : PT. Timpani Agung,2007)

Djulaeka, 2019, Buku Ajar Metode Penelitian Hukum, Scopindo Media Pustaka, Surabaya

Eka Rahayu, “Etos Kerja Karyawan Pada Salon Wanita Vivi Spa Banda Aceh Menurut Prespektif Islam”, (Skripsi UIN Ar-Raniry Banda Aceh,2020)

Ela Oktavia Putri, “Perlindungan Konsumen Terhadap Peredara Produk Kosmetik Mengandung Bahan Berbahaya Yang Merugika Konsumen”, (Skripsi UNMUH Jember,2023)

Ester Masri, 2023, Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen, CV.Jakad Media Publishing, Surabaya

Freddy Rangkuti, 2006, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Happy Susanto, 2008, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Transmedia Pustaka, Jakarta

<https://bnetpwj.blogspot.com/2015/06/makalah-observasi-salon.html> diakses pada tanggal 7 Februari 2024

https://www.wikiwand.com/id/Salon_kecantikan diakses pada tanggal 2 Juni 2024 pukul 20

Irna Laila, “Pengaruh Tingkat Pelayanan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Yamaha Duta Kiat Motor Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam” (Skripsi UIN SUKA RIAU,2020)

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Mariam Darus Badruzaman, Aneka Hukum Bisnis, Bandung: Alumni, 1994

Mariam Darus Badruzaman, Perjanjian Baku: Perkembangannya di Indonesia, (Bandung: Alumni, 1980),

Merry Tjoanda, 2010, Wujud Ganti Rugi Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Jurnal Hukum

Mr. J.H. Nieuwenhuis, terjemahan Djasadin Saragih, 1985, Pokok-Pokok Hukum Perikatan, Surabaya, Airlangga University Press

Muhaimin, 2020, Metode Penelitian Hukum, Mataram University Press, Mataram

Ni Putu Januaryanti Pande, “Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor Yang Tidak Terdaftar Di BPOM Denpasar”. Jurnal Magister Hukum Udayana

Nursaimatussaddiya, 2022, Keputusan Pemilihan Jasa Berbasis Citra Merek Dan Promosi, PT Inovasi Pratama Internasional, Padang

Peter Mahmud Marzuki, 2010, Penelitian Hukum Edisi Revisi, Kencana Prenada Media Group, Jakarta

Purbacaraka, Perihal Kaedah Hukum, Bandung: Citra Aditya, 2010

Ricardo Simanjuntak, 2011, Hukum Kontrak Teknik Perancangan Kontrak Bisnis. Cetakan II . Edisi Revisi. Kontrak Publishing. Jakarta

Rinrani Patrisia, Pelaksanaan Perjanjian Antara Bank Penerbit Kartu Kredit (ISSUER) Dengan Pemegang Kartu Kredit (Car Holder) Dalam Penggunaan Kartu Kredit (Sudi pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Cabang Padang), ADIL: Jurnal Hukum

Rosmawati, 2018, Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Prenadamedia Group, Depok

Salim, 2010, Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak, Sinar Grafika, Jakarta

Suharmoko, Hukum Perjanjian Teori dan Analisis Kasus, Jakarta: Kencana, 2004

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen

Yuliana, “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aksindo Kabupaten Kampar”, (Skripsi UIN Sultan Syarif Kasim Riau,2009)

Zainuddin, 2009, Metode Penelitian Hukum, Sinar Grafika, Jakarta