

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Perlindungan konsumen merupakan suatu masalah yang sangat sering ditemui di kehidupan bermasyarakat, yang notabene tidak pernah lepas dari kegiatan konsumsi barang dan/atau jasa. Perlindungan konsumen sangat dibutuhkan oleh masyarakat dimanapun ia berada, oleh sebab itu perlindungan konsumen sangat perlu diwujudkan dalam suatu kegiatan ekonomi yang berkaitan dengan kepentingan konsumen dan pelaku usaha dan/atau jasa itu sendiri. Mewujudkan perlindungan konsumen bukanlah suatu hal yang mudah, diperlukan adanya sinergi yang memiliki keterkaitan dan ketergantungan satu sama lain antara konsumen, pengusaha, dan pemerintah.

Dilihat dari sejarahnya perlindungan konsumen di Indonesia baru benar-benar terdengar dan populer pada tahun 1970-an, dengan berdirinya lembaga swadaya masyarakat Indonesia (*nongovernmental organization*) yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (selanjutnya disebut YLKI) pada bulan Mei 1973 (Zulham, 2013:34). Setelah YLKI, kemudian muncul beberapa organisasi serupa, antara lain Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang yang berdiri sejak Februari 1988 yang merupakan anggota *Consumers International* (CI). Selain kedua lembaga tersebut, saat ini cukup banyak lembaga swadaya masyarakat serupa yang berorientasi pada kepentingan pelayanan konsumen, seperti Yayasan Lembaga Bina Konsumen Indonesia (YLBKI) di Bandung.

Keberadaan YLKI sangat membantu dalam upaya peningkatan kesadaran atas hak-hak konsumen. Lembaga ini tidak sekedar melakukan penelitian atau pengujian, penerbitan dan menerima pengaduan, tetapi sekaligus juga mempunyai upaya advokasi langsung melalui jalur pengadilan. YLKI sebagai organisasi yang memprakarsai diajukannya naskah akademik terhadap Peraturan Perundang-Undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen di Indonesia. Pada akhirnya, tanggal 20 April 1999 naskah akademik tersebut disetujui dan diperlakukan sebagai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK).

Meskipun sudah terdapat Undang-Undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen, namun pihak pelaku usaha dan/atau penyedia jasa layanan masih saja melakukan pelanggaran-pelanggaran akan hak konsumen. Pelaku usaha dan/atau penyedia jasa layanan seringkali lebih mementingkan keuntungan yang akan diperolehnya daripada kesehatan dan hak-hak para konsumennya. Faktor utama yang menjadikan kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih sangat rendah. Hal ini disebabkan oleh rendahnya pendidikan dan tingkat pengetahuan konsumen tentang UUPK. Seperti yang terjadi belakangan ini mengenai penyedia jasa layanan tato di Kota Negara (khususnya di Desa TegalBadeng Barat dan Desa Lelateng), Kabupaten Jembrana.

Saat ini, tato merupakan sebuah seni yang sangat digemari oleh kalangan anak muda. Tato yang awalnya merupakan wujud jati diri beralih menjadi pelengkap gaya hidup yang secara tidak langsung mengubah pandangan masyarakat bahwa memiliki tato bukan lagi suatu hal yang dianggap negatif. Fenomena ini juga dirasakan dan menjadi tren kaum milenial masyarakat pulau Bali, khususnya di

Kota Negara, Kabupaten Jembrana. Tingginya minat masyarakat di kedua Desa (Desa TegalBadeng Barat dan Desa Baluk) kota Negara untuk membuat rajah pada tubuhnya atau yang biasa kita sebut tato mengakibatkan banyak orang yang menyediakan jasa tato di Kota Negara, Kabupaten Jembrana, Bali. Mulai dari penyedia jasa tato yang sudah profesional serta mengantongi ijin dari pemerintah, hingga penyedia jasa tato yang baru menggeluti seni tato dan bermodalkan keberanian menggunakan orang lain sebagai objek belajar pembuatan tato. Namun, pada kenyataannya para pelaku usaha jasa tato yang tidak profesional didalam melayani konsumennya memberikan keterangan sedemikian rupa seolah-olah jasa tato yang sediakan sudah memenuhi standar operasional. Pelaku penyedia layanan jasa tato sering kali menjajikan suatu yang sangat pasti tanpa menyampaikan adanya kemungkinan suatu kekeliruan atau kesalahan. Hal ini mendorong konsumen untuk mentato tubuhnya berdasarkan keterangan pelaku usaha karena pada umumnya konsumen tidak mengetahui bahaya dan dampak dari tato yang dibuat. Pada awalnya, hal ini disambut dengan baik dikalangan anak muda di Kota Negara. Mereka cenderung memilih pelaku usaha jasa tato yang masih amatir atau jasa tato rumahan karena mematok tarif harga yang lebih murah dibandingkan pelaku usaha penyedia jasa layanan tato yang sudah profesional serta memiliki lisensi atau ijin operasional dan memiliki studio tato khusus.

Menurut informasi yang diberikan oleh konsumen yang bernama Egy Ade, beliau menyatakan bahwa tertarik untuk mentato tubuhnya dikarenakan iming-iming harga yang murah dari penyedia jasa layanan tato. Akan tetapi setelah dilakukan penatoan, ia merasa tidak puas karena kenyamanan dan penjelasan mengenai tato yang diberikan oleh penyedia jasa layanan tato tidaklah jelas. Mulai

dari bagaimana dampak tato, apa jenis tinta yang digunakan, serta bagaimana tanggung jawab penyedia jasa layanan jika terjadi kerugian yang diperoleh oleh konsumen seperti halnya yang dinyatakan oleh Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang Kewajiban pelaku usaha antara lain:

- a. *Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;*
- b. *Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member 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 member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;*
- f. *Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.*

Semua hal tadi itu tidak didapatkan oleh konsumen, padahal sebenarnya hal tersebut menjadi hak konsumen yang harus diberikan oleh penyedia jasa layanan tato sesuai dengan Pasal 4 UUPK tentang Hak Konsumen yang menyatakan:

- a. *hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;*
- b. *hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;*
- c. *hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur dan mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;*
- d. *hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya;*
- e. *hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;*
- f. *hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;*
- g. *hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif;*

- h. hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;*
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.*

Dari kesembilan butir hak konsumen diatas, bahwa masalah keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan dan utama dalam perlindungan konsumen (Widjaja & Yani, 2000 : 30). Hal ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang da/atau jasa (Miru & Yodo, 2008 : 30). Terlepas dari hal tersebut, hasil dari tato yang diharapkan oleh konsumen tidaklah sesuai dengan ekspektasi atau harapan, padahal tato ini bersifat permanen dan sangat sulit untuk dihilangkan. Hal ini dikarenakan kurangnya jam terbang dari penyedia jasa layanan tato.

Menurut hasil observasi awal yang diberikan oleh Bapak X (nama samaran) salah satu masyarakat di Desa TegalBadeng Barat, Kabupaten negara yang berprofesi sebagai penyedia jasa layanan tato. Mengatakan bahwa usaha jasa layanan tato yang ia jalankan selama ini masih belum mengantongi ijin operasional dari pemerintah setempat. Padahal bagi penyedia jasa layanan tato diharuskan untuk mempunyai ijin terlebih dahulu seperti; Izin gangguan, surat izin praktik dari Departemen Kesehatan atau minimal Surat Rekomendasi. Surat ini diperlukan untuk mencegah penularan AIDS dan hepatitis. Selain itu ada juga Surat Izin Tempat Usaha yang harus dimiliki dan diperhatikan. Sedangkan dari kualitas dan sterilisasi alat yang digunakan, Bapak X tidak berani menjamin kualitas tinta serta sterilisasi dari tempat pembuatan tato itu dilakukan, yang dimana pembuatan tato ini dilakukan bukan di tempat studio tato, melainkan rumah pribadinya.

Fenomena ini menyebabkan banyaknya konsumen tato di Kota Negara khususnya di 2 (dua) Desa tersebut, merasa tidak puas dengan hasil tato yang dibuatnya. Objek berupa gambar tato menjadi hal yang sangat sulit untuk dipecahkan. Perdebatan mengenai ketidak sesuaian terhadap hasil tato yang diharapkan oleh konsumen sangat sulit untuk dibuktikan karena setiap orang mempunyai penilaian visual yang berbeda-beda. Akan tetapi dari ketidak sesuaian tersebut terdapat kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen, mulai dari kerugian materi dan kerugian fisik. Terlebih lagi untuk konsumen tato yang baru pertama kali membuat tato dan tidak mengetahui konsekuensi dan dampak dari pembuatan tato itu sendiri. Risiko tato juga tidak terbatas dari pandangan negatif di masyarakat saja, tetapi juga risiko terjangkit virus pasca penatoan. Menato tubuh juga berarti melukai tubuh kita sendiri. Bibit penyakit dapat masuk kedalam tubuh melalui luka akibat tusukan jarum tato, dan berpotensi tinggi tertular virus hepatitis ataupun HIV.

Kondisi ini disebabkan oleh penyedia jasa layanan tato menggunakan alat yang tidak steril dan digunakan secara bergantian. Hepatitis menular melalui darah dan cairan tubuh manusia, sedangkan virus HIV juga hidup di dalam 4 (empat) cairan tubuh manusia yang meliputi cairan darah, cairan susu ibu, cairan sperma, dan cairan vagina. Bahkan kehadiran tato telah digunakan sebagai kriteria untuk penanguhan donor darah karena berpotensi menularkan penyakit. Risiko lainnya yang berpotensi dalam pembuatan tato adalah alergi atau iritasi pada kulit yang disebabkan oleh tinta pada tato. Tinta tato yang beredar di pasaran umumnya berasal dari bahan kimia yang dapat dikelompokkan kedalam unsur logam berat seperti arsenik, mercury, perak, emas, dan bismuth yang merupakan zat kimia yang

berbahaya untuk kesehatan. Selain berisiko terjangkit penyakit, tindak tubuh atau tato sangat berkaitan dengan pengambilan perilaku berisiko lainnya seperti gangguan perilaku makan (*eating disorder behavior*), penggunaan narkoba, obat keras, dan bunuh diri.

Dengan adanya kasus-kasus yang membahayakan konsumen, maka pembuatan tato tidak terlepas dari adanya perjanjian antar pihak konsumen dan penyedia jasa layanan. Pelaksanaan perjanjian pembuatan tato antara penyedia jasa layanan dengan konsumen terkadang tidak selalu berjalan dengan lancar. Menurut konsumen yang bernama Edy Suardana, beliau menyatakan telah membuat perjanjian secara lisan dengan penyedia layanan jasa tato yang dimana didalam perjanjian tersebut penyedia layanan jasa tato menjanjikan atau menjamin sebuah hasil tato atau karya tato yang sama dengan contoh atau gambar yang telah dipilihnya, namun hasil dari tato tersebut sangat tidak sama bahkan tidak mirip sedikitpun dari apa yang dijanjikan oleh penyedia layanan jasa kepada bapak Edy Suardana.

Apabila terjadi wanprestasi dalam pembuatan tato maka pihak penyedia jasa layanan harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen. Begitu pula dengan pihak pengguna jasa layanan berhak untuk menuntut ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 Butir 8 yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya. Sebagaimana pula diatur pada Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha

memiliki kewajiban dalam memberikan tanggung jawab terhadap konsumen apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen diatur pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun pada penerapannya pelaku usaha tidak memberikan ganti kerugian yang sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen. Kerap kali pelaku usaha melimpahkan kesalahan kepada konsumen itu sendiri atas kerusakan atau ketidaksesuaian hasil tato yang dibuat dengan alasan bahwa tato yang dibuat memang sesuai dengan harga yang dibayar oleh konsumen. Perilaku pelaku usaha yang enggan memberikan tanggung jawab dan melimpahkan kesalahan kepada konsumen inilah yang membuat konsumen berada pada posisi yang lemah.

Seiring berjalannya waktu dan peminat tato semakin banyak, tidak dapat juga dipungkiri bahwa banyak pelaku usaha tato yang bertindak sudah tidak transparan mengenai sterilisasi alat yang digunakan untuk mentato, cara membuat tato, dan efek dari tato permanen itu sendiri sehingga banyak konsumen yang salah dan tidak paham bahaya tato permanen misalnya seperti gambar tato yang tidak sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen akan melekat semumur hidup dan sangat sulit untuk dihilangkan, serta dari segi tinta dan alat tato yang digunakan dan bahkan dapat menimbulkan penyakit seperti HIV dan cacat kulit yang permanen. Hal ini tentu sangat merugikan konsumen tato itu sendiri. Mereka yang merasa dirugikan tidak tau harus melakukan tindakan apa untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha tato. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen dibandingkan pelaku usaha barang atau jasa yang relatif lebih kuat, maka konsumen harus diberikan perlindungan hukum terkait permasalahan ini.

Maksud dari lemahnya kedudukan konsumen, yaitu misalnya dari segi ekonomi maupun pengetahuan terhadap karya seni tato, mengingat pelaku usaha lah yang mengerti akan pembuatan tato itu sendiri, sedangkan konsumen hanya memakai jasa yang telah ditawarkan oleh pelaku usaha, maka dari itu Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU No. 8 Tahun 1999) sangat diperlukan untuk melindungi hak dan kewajiban dari konsumen serta pelaku usaha. Hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah anatara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa dalam pergaulan hidup yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Menurut Pasal 1 Butir 1 UU No. 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Menurut penjelasan umum UU No. 8 Tahun 1999 faktor utama yang menjadi eksploitasi terhadap konsumen adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya. Tentunya hal tersebut berkaitan erat dengan rendahnya pendidikan dan pengetahuan konsumen. Oleh karena itu, UU No. 8 Tahun 1999 menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen (Susanto, 2008:3).

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh mengenai penerapan tanggungjawaban oleh penyedia jasa layanan tato dalam hal terjadi wanprestasi yang dituangkan dalam Proposal Skripsi berjudul “IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN HASIL TATO YANG DIBUAT OLEH PENYEDIA JASA LAYANAN TATO DI KOTA NEGARA.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah peneliti paparkan diatas, peneliti memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut:

1. Rendahnya pengetahuan dan kesadaran konsumen terhadap haknya.
2. Penyedia layanan jasa tato yang tidak bertanggung jawab.
3. Kurangnya penegakan hukum yang dilakukan oleh aparat penegak hukum.
4. Penilaian seseorang terhadap kemiripan dari karya tato yang berbeda-beda.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk membahas permasalahan diatas, maka peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti. Penelitian ini lebih memfokuskan kepada perlindungan hukum terhadap kerugian yang dialami oleh pengguna jasa layanan tato dan implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terkait pertanggungjawaban yang harus dilakukan penyedia layanan jasa tato di Kota Negara khususnya di Desa TegalBadeng Barat dan Lelateng.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya hukum terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen pengguna jasa layanan tato di Kota Negara ?

2. Bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terkait pertanggungjawaban yang harus dilakukan penyedia jasa layanan tato di Kota Negara?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan memberikan kontribusi pengetahuan kepada masyarakat, baik selaku penyedia layanan jasa maupun konsumen sebagai sarana untuk mengungkapkan pemikiran secara ilmiah melalui penelitian ini.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen pengguna layanan jasa tatto.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisa sejauhmana implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terkait pertanggungjawaban yang harus dilakukan penyedia layanan jasa tatto di Kota Negara.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi peneliti penelitian ini merupakan wahana latihan pengembangan ilmu pengetahuan dan keterampilan.
- b. Untuk meningkatkan wawasan penulis mengenai hukum perlindungan konsumen terkait tanggung jawab pelaku usaha dan perlindungan hukum bagi konsumen.
- c. Dapat menjadi kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan perlindungan hukum pelaku usaha jasa tato, dapat

dijadikan bahan studi kasus bagi mahasiswa lain, dan dapat menjadi bahan referensi bagi pihak perpustakaan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini memberikan informasi kepada masyarakat yang menggunakan jasa layanan tato mengenai perlindungan hukum terhadap dirinya sendiri dalam hal ini sebagai konsumen yang berhak menuntut tanggung jawab kepada penyedia jasa layanan tato apabila mengalami kerugian. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai sejauh mana pertanggungjawaban penyedia layanan jasa tatto jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

