



## Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Tukang Cukur Rambut ditinjau Perspektif Hak Asasi Manusia

**Edo Frenديو Rudiyo**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, edofr06@gmail.com

**Abraham Ferry Rosando**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, ferry@untag-sby.ac.id

### **Abstract**

*Fulfillment of the rights of service users for services provided by service providers is an obligation that must be accepted considering that service users have provided fees or costs. Service providers must provide appropriate and appropriate services to service users and must minimize negligence which can result in legal consequences in the form of sanctions and fines. Failure to fulfill the performance of this service user constitutes a default in accordance with Article 1365 of the Civil Code. Compensation for losses experienced by consumers by business actors can take the form of material compensation and better service considering that it is the business actor's obligation to guarantee the fulfillment of achievements to its consumers, so they must be prepared if their achievements are not met, they must be obliged to provide compensation. This research uses normative legal research methods which are carried out by searching and researching library materials or secondary data, finding legal principles which are then analyzed to provide answers to the issues being researched. Fulfillment of the rights and obligations of compensation by business actors is stated in the Consumer Protection Law. Thus, the principle of consumer protection which includes the right to obtain compensation for losses experienced is very important in maintaining balance and justice between consumers and business actors. Clear and firm regulations regarding rights and obligations in this case provide protection for consumers and encourage responsible business practices and strengthen public trust in the products and services offered by business actors.*

*Keywords: Consumer protection; Service Users; Businessmen.*

### **Abstrak**

Pemenuhan hak dari pengguna jasa atas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa merupakan keharusan yang wajib diterima mengingat pengguna jasa telah memberikan biaya atau ongkos. Penyedia jasa harus memberikan pelayanan yang sesuai dan tepat kepada pengguna jasa dan harus meminimalisir kelalaian yang dapat memberikan akibat hukum berupa saknsi dan denda. Tidak terpenuhnya prestasi dari pengguna jasa ini merupakan Wanprestasi yang sesuai dengan pasal 1365 KUH Perdata. Ganti kerugian yang dialami konsumen oleh pelaku usaha dapat berupa ganti materi dan pelayanan yang lebih baik mengingat kewajiban pelaku usaha untuk menjamin pemenuhan prestasi kepada konsumennya jadi harus siap apabila prestasinya tidak terpenuhi maka harus berkewajiban memberikan ganti rugi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang dilakukan dengan cara mencari dan meneliti bahan pustaka atau data sekunder, menemukan prinsip-prinsip hukum yang kemudian dianalisis untuk memberikan jawaban atas isu yang diteliti. Pemenuhan hak dan kewajiban ganti rugi oleh pelaku usaha telah tertuang di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, prinsip perlindungan konsumen yang mencakup hak untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dialami sangat penting dalam menjaga keseimbangan dan keadilan antara konsumen dan pelaku usaha. Regulasi yang jelas dan tegas mengenai hak dan kewajiban dalam hal ini memberikan perlindungan bagi konsumen dan mendorong praktik bisnis yang bertanggung jawab serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap produk dan layanan yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen; Pengguna Jasa; Pelaku Usaha



## Pendahuluan

Pertumbuhan ekonomi di bidang industri dan perdagangan global telah menghasilkan beragam komoditas dan/atau jasa yang dapat diakses oleh semua orang. Ini penting bagi konsumen meningkatkan kemudahan dalam memuaskan keinginan akan suatu produk dan/atau jasa dan sejauh mana konsumen dapat memilih dari berbagai pilihan berkualitas tinggi yang paling sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Tetapi tetap saja karena konsumen diperlakukan sebagai objek untuk meraup keuntungan agar pelaku usaha dapat memaksimalkan keuntungan melalui jasa, taktik penjualan, dan perjanjian yang berdampak negatif terhadap konsumen, maka kondisi tersebut juga memberikan dampak yang tidak seimbang terhadap posisi pelaku usaha dan konsumen. Kebutuhan masyarakat semakin bervariasi seiring berjalannya waktu Hanya konsumen yang benar-benar memanfaatkan dan menggunakan berbagai barang dan jasa yang ditawarkan pelaku usaha setiap hari[1].

Namun, terkadang terdapat kesalahan yang dilakukan pelaku usaha dalam penyediaan layanan. Jika layanan diberikan dan terjadi kesalahan (menyimpang), pelanggan akan menderita kerugian yang mungkin besar atau tidak signifikan. Efek yang dimiliki setiap kerugian ini terdiri dari pelanggan yang terluka, kekecewaan, ketidakbahagiaan, dan sebagainya. Jasa cukur rambut (*barbershop*) merupakan salah satu contoh jasa tersebut. Pelaku usaha terkadang melakukan kelalaian yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna jasa. Persoalan ini timbul karena perbedaan cara pelaksanaan perjanjian lisan yang dibuat sebelumnya. Perjanjian lisan tercipta karena adanya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen jasa, yang terjadi setelah pelaku usaha dan konsumen jasa mengadakan perjanjian[1].

Dapat kita simpulkan bahwa telah terjadi kesepakatan dan para pihak telah menyatakan keinginannya dari interaksi tersebut. Perjanjian ini diatur dalam Buku Ketiga, Pasal 1601 KUH Perdata. Dalam perjanjian lisan, perjanjian tersebut membentuk kontrak antara pelaku usaha pangkas rambut dengan pelanggan untuk memanfaatkan jasa khususnya keterampilan potong rambut. Perjanjian lisan ini merujuk pada Pasal 1338 KUHPerdata ayat (1) yang menyatakan bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak, sah berlaku layaknya undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Ketika pelaku usaha dan konsumen sepakat untuk terikat dalam perjanjian, jika salah satu pihak tidak memenuhi kesepakatan tersebut, maka pihak tersebut dianggap telah lalai, yang dapat menyebabkan kerugian bagi pihak lainnya[2].

Industri jasa cukur rambut merupakan sektor usaha yang berkembang pesat di masyarakat. Jasa cukur rambut tidak hanya dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan estetika, namun juga untuk menjaga kesehatan dan kebersihan rambut. Seiring dengan meningkatnya permintaan, muncul pula berbagai jenis layanan cukur rambut dengan variasi gaya dan harga yang beragam. Konsekuensi dari hubungan hukum antara penyedia layanan dan konsumen jasa adalah terciptanya perjanjian lisan, yang muncul setelah tercapainya kesepakatan di antara keduanya. Perjanjian ini ditandai dengan dimulainya pelaku usaha menggunakan keahliannya untuk memotong rambut. Dari perjanjian tersebut, jelas bahwa kedua belah pihak telah menyatakan keinginan para pihak. Kewajiban pelaku usaha adalah menggunakan keahliannya untuk memotong rambut, sementara konsumen jasa wajib membayar atas layanan yang diterima. Hak yang diperoleh pelaku usaha yaitu menerima upah, sedangkan hak konsumen jasa adalah menikmati keahlian pelaku usaha.[3].

Namun, perjanjian tersebut dapat menghasilkan pengaruh positif maupun negatif. pengaruh positifnya antara lain meningkatnya kepercayaan diri, sedangkan pengaruh negatifnya



bisa berupa rasa minder terhadap pandangan orang lain. Pengaruh ini tergantung pada hasil jasa yang diberikan oleh pelaku usaha, apakah sesuai dengan kehendak konsumen jasa atau tidak. Dalam praktiknya, terkadang ditemukan adanya penyimpangan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang menyebabkan kerugian bagi konsumen. Kerugian ini cenderung bersifat immaterial, seperti rasa tidak percaya diri, hingga ketidakpuasan. Hal ini terjadi akibat ketidaksesuaian dalam menjalankan perjanjian lisan yang sudah disetujui. [4].

Namun, di balik pesatnya industri ini, tak jarang terjadi kasus konsumen yang dirugikan akibat kesalahan atau kelalaian tukang cukur. Kasus-kasus seperti luka akibat pisau cukur yang tidak steril, alergi akibat produk yang digunakan, hingga hasil potongan rambut yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen, kerap kali terjadi.

Pada penelitian ini peneliti membandingkan dengan 3 penelitian terdahulu. Pertama penelitian oleh M Hutomo dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna Jasa Layanan Kesehatan Online" dalam penelitian ini membahas bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pasien pengguna jasa layanan kesehatan online.[5] Kedua, penelitian oleh Raka Wicaksono dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen" dalam penelitian ini membahas bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan jika ditinjau dari perspektid hukum perlindungan konsumen. [6] Ketiga, penelitian oleh Fellycia Lauwtania dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Perkeretaapian Terkait Dengan Pelecehan Seksual Yang Terjadi Di Atas Kereta Api Dikaji Oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Kereta Api Indonesia)" dalam penelitian ini membahas mengenai perlindungan terhadap penngguna jasa perkereta apian yang mengalami pelecehan seksual ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen. [7]

### **Metode**

Pada penelitian ini, menggunakan metode penelitian yuridis normati dengan menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan dengan menganalisis peraturan yang relevan dengan isu hukum yang dibahas dan pendekatan konseptual. Adapaun bahan hukum yang digunakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa buku, artikel ilmiah, dan doktrin-doktrin menurut para ahli hukum[8].

### **Hasil Dan Pembahasan**

#### **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Terluka Atas Kesalahan Tukang Cukur**

Perlindungan konsumen merupakan suatu upaya yang mencakup prinsip-prinsip, kaidah, atau aturan yang bertujuan guna melindungi serta menjamin hak-hak konsumen. Konsumen adalah individu atau perusahaan yang membeli barang atau menggunakan jasa tertentu. Hak konsumen yang dilindungi meliputi kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta memperoleh informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang atau jasa yang digunakan. Selain itu, konsumen berhak mendapatkan advokasi, pembinaan, dan perlakuan yang adil. Konsumen memiliki hak untuk menerima kompensasi atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan atau peraturan regulasi yang berlaku.

Penegakan hukum perlindungan konsumen adalah hal yang penting untuk membangun kepercayaan masyarakat. Perlindungan hukum ini bertujuan untuk memenuhi hak-hak konsumen dan memberikan rasa aman, baik melalui tindakan preventif maupun represif, secara lisan atau tertulis [9].



Pada umumnya, konsumen berada pada posisi hukum yang lemah ketika terjadi konflik kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen. Maka dari itu undang-undang perlindungan konsumen berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat, maka undang-undang tersebut memerlukan perhatian khusus. Di Indonesia, perlindungan konsumen kini dianggap sebagai hal yang serius, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK). Pasal 1 angka 1 undang-undang ini menyatakan bahwa perlindungan konsumen merupakan upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. UU PK secara tegas mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, dengan tujuan memberikan hak yang sama bagi kedua belah pihak.

Dalam rangka menyediakan lingkungan yang kondusif dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah mempunyai tanggung jawab berperan dalam mengatur, mengawasi, dan memerintah. Menurut Edmon Makarim, konsumen memerlukan perlindungan karena mereka lebih rentan dibandingkan pelaku usaha dengan kata lain, hak-hak konsumen sangat rentan. Posisi konsumen yang lemah dalam bernegosiasi menyebabkan hak-hak mereka menjadi sangat berbahaya.[10]

Perjanjian untuk melakukan jasa tertentu meliputi jasa yang diberikan oleh pelaku usaha tersebut. Maka dari itu, hubungan hukum antara konsumen dan penyedia jasa akan berkembang sebagai akibat adanya interaksi antara pelaku usaha cukur rambut dengan konsumen. Pengaturan hukum ini dapat disebut sebagai kemitraan kontrak. Mereka yang menggunakan keterampilan layanan potong rambut dapat disebut sebagai layanan konsumen. Kewajiban usaha pelaku adalah menerapkan bakat potong rambutnya; Sementara itu, pengguna jasa harus membayar atas pengetahuan yang diterimanya dan hak-haknya. Setelah itu, konsumen bisa memanfaatkan pengalaman pelaku usaha dalam memotong rambut, dan pelaku usaha mendapat upah dari konsumen.[11]

Namun kegiatan tersebut mungkin mempunyai dampak positif dan negatif. Rasa percaya diri menjadi salah satu dampak positif dikarenakan hasil cukur rambut yang sesuai harapan, dengan hasil yang sesuai bisa saja konsumen memberi upah lebih kepada pelaku usaha sehingga terjadi dampak positif untuk kedua pihak, Dampak negatif dalam hal ini dapat saja konsumen terluka akibat kelalaian pelaku usaha, hasil cukur rambut yang tidak sesuai akan berdampak pada rasa minder, kekecewaan dan ketidakpuasan. Efek ini terjadi berdasarkan seberapa baik kinerja jasa pelaku usaha.

Sebagai contoh beberapa kasus yang dikutip dari Liputan 6, sumber dari internet, ada insiden di mana potongan rambut yang tidak bagus dan telinga yang terluka karena tergores gunting mengakibatkan seorang penata rambut mendapatkan hukuman. Menurut laporan dari petugas polisi di Amerika Serikat (AS), sebuah kasus yang dilaporkan oleh City of Madison Police Department di Wisconsin mengungkapkan bahwa mereka telah menangkap seorang penata rambut bernama Khaled A. Shabani (46 tahun). Ia diduga menggunting telinga seorang pelanggannya yang berusia 22 tahun pada Jumat, 22 Desember 2017. Di kutip oleh bacatulis.com yang merupakan sumber dari internet seorang pria di Singapura membayar sebesar 1 juta rupiah kepada pelaku usaha jasa potong rambut yang dikunjunginya, namun hasilnya sangat mengecewakan karena potongan rambut yang diterimanya bukanlah hasil yang bagus, melainkan membuat orang lain tertawa saat melihatnya. Berita di Kaskus menyatakan bahwa beberapa orang Warga Negara Indonesia (WNI) juga pernah mengalami kerugian serupa, yaitu hasil potongan rambut yang kurang memuaskan.



Dari kasus-kasus tersebut, konsumen yang menggunakan jasa potong rambut adalah pihak yang langsung terkena dampaknya. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK, konsumen adalah setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang ada di masyarakat, baik untuk keperluan pribadi, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya, dan bukan untuk tujuan komersial. Sementara itu, berdasarkan Pasal 1 angka 3 UUPK, pelaku usaha merupakan perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau tidak, yang menjalankan kegiatan usaha di wilayah hukum Indonesia dalam berbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha yang menyediakan jasa potong rambut dengan keahliannya dapat dianggap sebagai pelaku usaha, sedangkan individu yang menggunakan jasa potong rambut untuk kepentingan pribadinya dapat dianggap sebagai konsumen jasa. Hubungan hukum antara kedua belah pihak terbentuk karena adanya perjanjian yang melibatkan penyediaan jasa dan penggunaannya untuk kepentingan konsumen[9].

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) memuat definisi perlindungan konsumen dan konsumen sendiri, serta persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 asas yang relevan dalam pembangunan nasional. Dengan memperhatikan substansi Pasal 2 UUPK dan penjelasannya, nampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia. Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dengan demikian, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) memberikan perlindungan terhadap hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, serta memberikan perlindungan terhadap kepentingan diri sendiri, orang lain, makhluk hidup lain, lingkungan hidup, dan hukum.

Berdasarkan UUPK, konsumen memiliki bentuk perlindungan hukum yang jelas terhadap kelalaian pihak penyedia jasa. Pasal 4 huruf g UUPK menyebutkan bahwa konsumen berhak memperoleh kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan. Jika konsumen merasa bahwa kuantitas atau kualitas barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan nilai yang dibayarnya, ia berhak untuk memperoleh ganti kerugian yang adil, sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau berdasarkan kesepakatan antara kedua belah pihak. Selain itu, Pasal 7 huruf g UUPK juga mengatur bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat dengan konsumen. Dengan demikian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum yang kuat bagi konsumen untuk melindungi hak-haknya terhadap pihak penyedia jasa dalam hal terjadinya ketidaksesuaian atau kelalaian dalam pelayanan yang diberikan.

### **Tanggung Jawab Tukang Cukur Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Menuntut Hak Perlindungan Konsumen**

Pada dasarnya, pelaku usaha cukur rambut yang merugikan konsumen harus bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi. Hal ini perlu dilakukan dengan kesadaran penuh untuk menjaga hubungan hukum yang ada dan melindungi hak-hak konsumen jasa. Pelaksanaan pertanggungjawaban dari Pelaku usaha jasa potong rambut memberikan ganti kerugian adalah suatu tindakan yang seharusnya dilakukan dengan tepat oleh mereka. Hal ini bukan hanya karena merupakan kewajiban mutlak yang diatur dalam UUPK, khususnya dalam Pasal 7 huruf f yang mengatur mengenai kewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian. Selain





itu, dalam Pasal 19 UUPK, terdapat tuntutan untuk pelaksanaan tanggung jawab yang telah ditetapkan dengan jelas. Dalam konteks jasa potong rambut, ini berarti pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi apabila konsumen mengalami kerugian materiil maupun immateriil akibat dari layanan yang tidak memenuhi harapan atau standar yang dijanjikan. Inisiatif dari para pelaku usaha jasa potong rambut dalam memenuhi tanggung jawab mereka terhadap kerugian immateriil konsumen adalah langkah yang baik. Memberikan ganti kerugian immateriil seperti rasa tidak puas, kecewa, atau merasa tidak dihargai dapat membantu memperbaiki hubungan dengan konsumen dan membangun kepercayaan dalam jangka panjang. Hal ini juga sejalan dengan semangat perlindungan konsumen yang mengedepankan keadilan dan kualitas pelayanan yang baik [12].

Para pelaku usaha barbershop memang perlu melakukan ganti rugi sebagai bagian dari menjunjung tinggi profesionalitas kerja mereka. Konsumen jasa barbershop memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan usaha mereka melalui perjanjian jasa yang dilakukan. Dalam proses ini, pelaku usaha juga memperoleh hak dan kewajiban yang sesuai dengan perjanjian tersebut. Sikap saling menghargai antara kedua belah pihak sangat penting. Ketika pelaku usaha barbershop dapat memenuhi perjanjian jasa dengan baik dan memberikan hasil yang memuaskan, umumnya akan mendapatkan apresiasi positif dan membangun dari konsumen. Namun, jika hasilnya tidak memuaskan, sudah seharusnya pelaku usaha bertanggung jawab sesuai dengan kemampuan dan yang dapat diberikan kepada konsumen. Ini mencerminkan pentingnya integritas dan kepercayaan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Dengan memperlakukan konsumen dengan profesionalisme dan mengakui tanggung jawab atas kesalahan atau ketidakpuasan, pelaku usaha barbershop tidak hanya mempertahankan reputasi baik, tetapi juga memastikan kelangsungan dan keberlanjutan usaha mereka dalam jangka panjang [10].

Hak dan Kewajiban Konsumen:

#### 1. Hak Konsumen

- a. Hak untuk memperoleh informasi yang jelas dan akurat tentang barang dan/atau jasa yang akan dibeli (Pasal 3 UUPK).
- b. Hak untuk memperoleh perlindungan terhadap kepentingan diri sendiri dan orang lain (Pasal 3 UUPK).
- c. Hak untuk memperoleh perlindungan terhadap kepentingan makhluk hidup lain (Pasal 3 UUPK).
- d. Hak untuk memperoleh perlindungan terhadap kepentingan lingkungan hidup (Pasal 3 UUPK).
- e. Hak untuk memperoleh perlindungan terhadap kepentingan hukum (Pasal 3 UUPK).

#### 2. Kewajiban Konsumen

- a. Kewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan (Pasal 5 UUPK).
- b. Kewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa (Pasal 5 UUPK).
- c. Kewajiban untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati (Pasal 5 UUPK).
- d. Kewajiban untuk mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut (Pasal 5 UUPK).



## Kewajiban Pelaku Usaha

### 1. Kewajiban Pelaku Usaha

- a. Kewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya (Pasal 7 UUPK).
- b. Kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan (Pasal 7 UUPK).
- c. Kewajiban untuk memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif (Pasal 7 UUPK).
- d. Kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku (Pasal 7 UUPK).
- e. Kewajiban untuk 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 (Pasal 7 UUPK).

## Prosedur Penyelesaian Sengketa

### 1. Penyelesaian Sengketa Secara Litigasi

- a. Konsumen dapat mengajukan gugatan melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum (Pasal 45 ayat (1) UUPK).
- b. Penyelesaian sengketa melalui peradilan dilakukan dengan mengacu pada hukum acara perdata yang umumnya berlaku (Pasal 45 ayat (2) UUPK).

### 2. Penyelesaian Sengketa Secara Non-Litigasi

- a. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besaran ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen (Pasal 45 ayat (2) UUPK).
- b. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada Pasal 45 ayat (2) UUPK dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa (Pasal 45 ayat (3) UUPK).

Pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha barbershop terhadap kerugian immaterial yang dialami konsumen harus dilakukan dengan hati-hati. Pelaku usaha barbershop perlu menganalisis penyebab dari kerugian immaterial yang dialami konsumen jasa barbershop. Dengan cara ini, mereka dapat menentukan ganti rugi yang sesuai dan tepat untuk mengatasi kerugian yang dialami konsumen. Tujuan dari pendekatan ini adalah agar hubungan antara pelaku usaha barbershop dan konsumen jasa barbershop dapat berjalan dengan kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan yang diinginkan oleh kedua belah pihak. Konsumen jasa barbershop merasakan dampak langsung dari kerugian immaterial yang mereka alami, sehingga penting bagi pelaku usaha untuk bertanggung jawab dengan cara yang memadai dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan konsumen. Dengan menganalisis penyebab kerugian immaterial secara cermat, pelaku usaha barbershop dapat memperbaiki proses layanan mereka dan memastikan bahwa kejadian serupa tidak terulang di masa depan. Hal ini juga dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan memperkuat reputasi bisnis mereka dalam komunitas barbershop.[13].



Pelaku usaha barbershop memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan kesepakatan yang telah dicapai sebelumnya, setelah konsumen memenuhi kewajibannya. Jika terjadi kelalaian yang merugikan konsumen, pelaku usaha barbershop wajib melaksanakan tanggung jawab ganti rugi. Proses pelaksanaan tanggung jawab ini dapat bervariasi antara satu pelaku usaha dengan pelaku usaha lainnya, terutama dalam cara penyampaiannya dan pelaksanaannya. Namun, sebelum memberikan ganti rugi, umumnya para pelaku usaha akan memberikan permohonan maaf kepada konsumen yang terkena dampaknya. Selanjutnya, mereka akan berinteraksi dengan konsumen untuk memahami alasan dan penyebab yang menyebabkan konsumen mengalami kerugian[14].

Pelaksanaan tanggung jawab penggantian kerugian ini sesuai dengan ketentuan yang ditawarkan oleh pelaku usaha kepada konsumen jasa. Tawaran tersebut mencakup garansi untuk penyesuaian potongan rambut dalam 24 jam jika kurang sesuai, potongan langsung oleh chapster yang juga pemilik barbershop untuk kunjungan berikutnya, penjelasan kepada konsumen tentang potongan rambut yang cocok dengan bentuk kepala dan jenis rambut mereka, serta pengembalian uang yang telah dibayarkan. Meskipun konsumen jasa barbershop umumnya menerima tawaran tersebut, jarang terjadi pelaksanaan pengembalian uang yang sudah dibayar kepada konsumen. [15].

### **Kesimpulan**

Bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen terhadap kelalaian dari pihak yang memberikan layanan potong rambut, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4 huruf g, menyatakan bahwa konsumen berhak untuk menerima kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang diterimanya tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi standar yang diharapkan. Jika konsumen merasa bahwa kuantitas atau kualitas barang atau jasa yang diterimanya tidak sebanding dengan nilai yang dibayarkan, ia berhak untuk mendapatkan ganti rugi yang sesuai, dengan jumlah yang ditentukan berdasarkan ketentuan yang berlaku atau kesepakatan antara kedua belah pihak. Pasal 7 huruf g UUPK juga menyatakan bahwa pelaku usaha seperti jasa pangkas rambut berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Tanggung jawab jasa pangkas rambut, Ini mencakup kompensasi untuk kerusakan, pencemaran, dan kerugian yang diderita oleh konsumen. Kealpaan dari layanan pangkas rambut yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen adalah faktor kunci yang menentukan apakah konsumen memiliki hak untuk mengajukan klaim ganti rugi terhadap pangkas rambut tersebut atas dasar perbuatan melawan hukum. Jika sengketa tersebut berakar dari wanprestasi, yaitu ketidakpatuhan terhadap janji, maka kelalaian bukanlah faktor penentu utama. Kewajiban penyedia jasa untuk memenuhi hak dari pengguna jasa harus dilakukan sesuai prosedur, apabila tidak dilakukan semestinya akan menimbulkan akibat hukum yang harus dibayarkan berupa pertanggungjawaban sesuai dengan UUPK berupa saknsi dan denda yang harus dibayarkan oleh penyedia jasa pangkas rambut untuk mengganti kerugian yang ditimbulkan akibat tidak terpenuhinya hak dari konsumen pangkas rambut.

### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

### **Daftar Pustaka**

[1] I. Latifah Astri, S. Sunaryo, B. Dwi, and W. Jatmiko, "PERLINDUNGAN HUKUM





- TERHADAP JUSTICE COLLABORATOR DALAM TINDAK PIDANA NARKOTIKA," *Indones. Law Reform J.*, vol. 1, no. 1, pp. 32-49, 2021.
- [2] R. Mahfiroh, "Perlindungan Hukum terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia," *J. Lex Renaiss.*, vol. 5, no. 1, pp. 235-249, 2020, doi: 10.20885/jlr.vol5.iss1.art15.
- [3] D. A. SAPUTRA, "PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS HAK INFORMASI LAYANAN JASA PERBAIKAN MOTOR (Studi pada Hen's Motor Sport di Kabupaten Bogor)," vol. 9, pp. 356-363, 2023.
- [4] I. J. Ndun, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Garansi Suku Cadang Sepeda Motor Honda," *Mimb. Keadilan*, pp. 1-17, 2018, doi: 10.30996/mk.v0i0.1603.
- [5] M. Hutomo and L. W. P. Suhartana, "Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Pengguna Jasa Layanan Kesehatan Online," *J. Educ. ...*, vol. 8, no. 3, pp. 967-975, 2020, [Online]. Available: <http://journal.ipts.ac.id/index.php/ED/article/view/2335>
- [6] R. Wicaksono, A. A. Nugroho, and R. D. Agustanti, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *J. Ilm. Penegakan Huk.*, vol. 8, no. 2, pp. 149-159, 2021, doi: 10.31289/jiph.v8i2.4793.
- [7] F. Lauwtania, "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Perkeretaapian Terkait Dengan Pelecehan Seksual yang Terjadi di Atas Kereta Api Dikaji Oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Kereta Api Indonesia)," *Binamulia Huk.*, vol. 10, no. 1, pp. 69-78, 2021, doi: 10.37893/jbh.v10i1.242.
- [8] Amiruddin and Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.
- [9] I. A. Pradnyaswari and I. K. Westra, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce," *Kertha Semaya*, vol. 8, no. 5, pp. 758-766, 2020.
- [10] J. Josephine, S. D. Rosadi, and S. Sudaryat, "Perlindungan Konsumen Daring Dan Tanggung Jawab Perusahaan Marketplace Atas Data Privasi Konsumen," *J. Suara Keadilan*, vol. 21, no. 1, pp. 97-112, 2020, doi: 10.24176/sk.v21i1.5686.
- [11] A. F. Rosando, "Rekonstruksi Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Untuk Mewujudkan Masyarakat Indonesia Yang Adil Dan Makmur," *J. Semin. Nas. Untag Indones.*, pp. 469-484, 2018.
- [12] A. Zahra Zain Auralia and A. Ferry Rosando, "PERLINDUNGAN HUKUM SEBAGAI UPAYA PENGEMBALIAN HAK KORBAN PENIPUAN UANG KRIPTO MELALUI RESTITUSI," *Bur. J. Indones. J. Law Soc. Gov.*, vol. 3, no. 2, p. 2023, doi: 10.53363/bureau.v3i2.236.
- [13] N. Damayanti Ariningsih *et al.*, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan," no. 08, pp. 487-496, 2023.
- [14] I. B. K. A. D. Putra, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Parkir dalam Hal Terjadi Kehilangan di Area Parkir Lapangan Renon Kota Denpasar," *J. Prefer. Huk.*, vol. 1, no. 1, pp. 184-188, 2020, doi: 10.22225/jph.1.1.2005.184-188.
- [15] D. Christian Arapenta, "KECELEKAAN PENUMPANG OJEK ONLINE DITINJAU DARI PERSEPEKTIF HUKUM ASURANSI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN," 2022.