

## LEGAL PROTECTION AGAINST LOSSES SUFFERED BY MAKEUP SERVICE PROVIDERS DUE TO CONSUMER DEFAULT

Aidila Safitri<sup>1</sup>, Ida Friatna<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Email: ida.friatna@ar-raniry.ac.id

### Abstract

The Developments in the beauty industry are growing rapidly and various beauty trends are emerging as market demand increases. This article aims to examine the legal protection of business actors due to defaults committed by consumers. This type of research is a qualitative descriptive approach through case studies. Primary data was obtained from interviews with a number of makeup artists in Pidie Regency, Indonesia. While secondary data is obtained from a number of articles related to this research. The results show that legal protection of business actors is not going well, especially due to consumers who do not have good faith to pay for orders that have been ordered. For example, in the case experienced by Yolanda make up where she was supposed to get a payment of Rp. 600,000 for the engagement event according to the price list, but only received a payment of Rp. 300,000, meaning that the rest was not paid by the consumer because the reason was not as expected. In this case, normally, consumer protection has been established based on Law No.8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK), but in law enforcement, disputes like this must be resolved personally by the parties, which often does not get an agreement.

**Keywords:** Customer, Indonesia Law, Legal Protection, Make-Up, and Pidie

### Abstrak

Perkembangan di industri kecantikan sedang berkembang pesat dan erbagai trend kecantikan bermunculan seiring permintaan pasar yang meningkat. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji perlindungan hukum terhadap pelaku usaha karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen. Jenis penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui studi kasus. Data utama diperoleh dari hasil wawancara dengan sejumlah pelaku usaha rias di Kabupaten Pidie, Indonesia. Sedangkan data sekunder diperoleh dari sejumlah artikel yang terkait dengan penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap pelaku usaha tidak berjalan dengan baik, terutama akibat adanya konsumen yang tidak beritikad baik untuk membayar terhadap pesanan yang sudah dipesan. Misalnya Pada kasus yang dialami Yolanda *make up* dimana seharusnya mendapatkan pembayaran Rp. 600.000 untuk acara tunangan sesuai dengan *price list*, tetapi hanya menerima pembayaran sebanyak Rp. 300.000, artinya sisanya tidak dibayarkan oleh konsumen karena alasannya tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dalam kasus ini secara norma, perlindungan konsumen telah ditetapkan berdasar UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), namun dalam penegakan hukum, sengketa seperti ini harus diselesaikan secara personal oleh para pihak, yang sering kali tidak mendapatkan kesepakatan.

**Katakunci:** Hukum Indonesia, Konsumen, Make-Up, Perlindungan Hukum, dan Pidie

### PENDAHULUAN

Sebagai makhluk sosial, interaksi sesama masyarakat dalam upaya memenuhi kebutuhannya menjadi suatu keniscayaan.<sup>1</sup> Dalam hal ini diperlukan interaksi antara pelaku usaha dibidang kecantikan dengan konsumen yang membutuhkan jasa usaha tersebut. Interaksi ini tidak jarang kemudian menimbulkan sengketa diantara para pihak ketika adanya ketidakpuasan atau kerugian disalah satu pihak.<sup>2</sup>

Kerugian ini disebabkan karena adanya salah satu pihak melakukan wanprestasi, atau tidak memenuhi kewajibannya. Dalam konteks ini, Indonesia telah mempunya ketentuan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen, yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

---

<sup>1</sup> Fathurrahman Djamil, *Hukum Ekonomi Islam: Sejarah, Teori, dan Konsep* (Jakarta: Sinar Grafika, 2023).

<sup>2</sup> Mary George and Mufadhal, 'ADVOCATE HONORARIUM IN AN IJĀRAH BIL 'AMĀL CONTRACT: Research Study at Law Firm Banda Aceh', *JURISTA: Jurnal Hukum Dan Keadilan* 6, no. 2 (20 December 2022): 132-53, <https://doi.org/10.1234/jurista.v6i2.63>.

Perlindungan Konsumen atau disebut dengan UUPK. UU ini bertujuan untuk melindungi hak dan kepentingan baik kepentingan dan hak konsumen, maupun perlindungan bagi pelaku usaha.<sup>3</sup> Pada prinsipnya pelaku usaha dan konsumen saling membutuhkan dalam berbagai kegiatan bisnis yang dilakukan baik dalam transaksi jual beli secara langsung maupun secara online. Pelaku usaha dapat memperoleh keuntungan atau laba dari transaksi bisnis yang dilakukan dengan konsumen. Akan tetapi, konsumen memperoleh kepuasan terhadap barang atau jasa yang diperoleh dari pelaku usaha.

Dalam penelitian ini, penulis mengkaji studi kasus yang terjadi di pelaku usaha bidang kecantikan yang menawarkan berbagai jasa hias dan menjual sejumlah kosmetik. Jasa hias atau *make-up* saat ini telah menjadi bagian dari rutinitas kehidupan masyarakat modern khususnya bagi kaum wanita. Wanita yang sejak dulu sudah sadar akan perlunya berhias pada acara-acara tertentu, menjadikan *make up* menjadi suatu kebutuhan untuk mempercantik diri, menunjukkan jati diri dan kepribadian, serta untuk mengikuti perkembangan mode. *Make up* merupakan wujud suatu seni merias wajah yang mengandung unsur keindahan yang membuat wajah menjadi lebih berseri, tampak istimewa dengan tetap mempertahankan kecantikan alami yang bersifat personal. Kecantikan merupakan sesuatu yang sangat melekat bagi kaum wanita, cantik itu sendiri didefinisikan sebagai sesuatu yang indah dan menarik. Mendapatkan hasil riasan yang menarik dan cantik dengan menggunakan berbagai kosmetik dan alat untuk pengaplikasian kosmetik. Selain penggunaan kosmetik dan alat-alat yang digunakan untuk merias (*make up*) sebagai yang menentukan hasil riasan juga teknik pengaplikasiannya dan pengkoreksian bentuk wajah dan bagian-bagian wajah seperti pengkoreksi bentuk alis, bentuk mata, hidung dan bibir. Untuk mendapatkan hasil riasan yang cantik perlu pengetahuan dan keterampilan dalam merias.

Tetapi adakala semua tidak sesuai harapan, dalam kegiatan bisnis perhiasan ini, pada awalnya bertujuan untuk memudahkan dalam memenuhi kebutuhan para konsumen. Namun dalam realitas sering terjadi peristiwa dimana salah satu pihak merasa dirugikan. Perbuatan melawan hukum yang menyebabkan kerugian dapat dialami baik oleh konsumen maupun oleh pelaku usaha. Perbuatan merugikan ini terjadi bukan hanya sekali dan bukan hanya pada satu pelaku usaha jasa *make up*, tetapi sudah banyak keluhan dari beberapa pelaku usaha jasa *make up*. Hal ini seperti yang di alami oleh pelaku usaha Yolanda *Make up*, Vania *Make*

---

<sup>3</sup> Romi Asmara and Laila M. Rasyid, 'PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP ANAK PEREMPUAN KORBAN KEJAHATAN KESUSILAAN DI KOTA LHOKSEUMAWA', *Jurnal Ilmu Hukum* 4, no. 2 (16 January 2013): 197-215, <https://doi.org/10.30652/jih.v3i2.1818>.

*up*, *Sariars Make up*, dan *Dek Ag Make up* dan beberapa jasa *make up* lainnya yang sudah beberapa kali mengalami kerugian yang disebabkan oleh konsumennya.<sup>4</sup>

Pelaku jasa *make up* menyediakan beragam jasa untuk berbagai acara. Seperti acara pernikahan, resepsi, engagement (pertunangan), wisuda, *Bridesmaid*, acara formal baik non formal lainnya. *price list* (daftar harga) sangat bervariasi, hal ini tergantung pada jasa *make up* untuk acara yang dibutuhkan oleh konsumen. Artinya tidak semua acara memiliki harga yang sama. Permasalahan dimulai ketika konsumen kerap kali tidak jujur. Seperti konsumen pada jasa *make up* Yolanda, awalnya konsumen menghubungi team jasa *Make up* untuk meminta *price list* (daftar harga) melalui aplikasi *whatsapp* untuk pemesanan jasa. Setelah konsumen sepakat memilih jasa *make up* untuk acara *bridesmaid* dan melakukan pembayaran sesuai dengan *price list* (daftar harga) yang diberikan oleh pelaku usaha jasa *make up* Yolanda. Pada hari yang telah ditentukan konsumen, pelaku usaha jasa *make up* melakukan tugas nya. Tetapi ada konsumen yang bertindak beritikad tidak baik, dimana ternyata konsumen ini *make up* untuk acara *engagement* (pertunangan). Permasalahan ini diketahui oleh pihak jasa *make up* melalui postingan *instagram* konsumen. Para pelaku usaha jasa *make up* mengaku mengalami kerugian atas tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Dimana seharusnya pelaku usaha menerima bayaran sesuai dengan *price list* (daftar harga) untuk setiap acara.

Pengaruh harga yang berbeda disebabkan oleh waktu, tenaga dan alat yang dibutuhkan. Tetapi masih ada konsumen yang tidak peduli dengan hal ini. Para jasa *make up* memiliki SOP masing masing sesuai dengan kebutuhan client, pekerjaan ini menjual visual yang dikemas kedalam riasan wajah. Setiap acara yang berbeda, para pelaku usaha jasa *make up* memakai produk dan alat yang berbeda sehingga hasil dari riasanpun akan berbeda setiap acaranya. Ketika permasalahan yang kerap terjadi di kalangan jasa *make up* ini di lihat adanya ketidak sesuain antara hasil *make up* dan harga *make up* oleh masyarakat lainnya, maka akan berpengaruh pada usaha jasa *make up*. Dimana nama usaha yang sudah dibangun oleh para pelaku usaha ini akan mudah hancur ketika ada konsumen yang tidak beritikad baik.<sup>5</sup>

Perbedaan harga juga berpengaruh karena para pelaku usaha jasa *make up* harus mengeluarkan modal yang sangat besar untuk mendapatkan ilmu untuk jasa *make up*, karena tidak semua pelaku usaha bisa belajar *make up* secara *otodidak* (belajar sendiri). Mereka harus mengeluarkan uang, waktu dan tenaga untuk

---

<sup>4</sup> Gita Aulia Utami and Imsar Imsar, 'Analisis Kinerja PT. Jasa Raharja Dalam Penyelesaian Klaim Kecelakaan Lalu Lintas Pada Era Society 5.0', *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 8, no. 1 (31 March 2023), <https://doi.org/10.30651/jms.v8i1.18133>.

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan pelaku usaha jasa *Make Up* sariars, pada tanggal 16 Desember 2023

belajar agar menghasilkan karya yang bagus.<sup>6</sup> Pelaku usaha jasa make up mengaku kecewa dan dirugikan oleh sikap konsumen. Pada kasus yang dialami Yolanda make up dimana seharusnya mendapatkan pembayaran Rp.600.000 untuk acara tunangan sesuai dengan *price list*, tetapi hanya menerima pembayaran sebanyak Rp.300.000 karena tindakan konsumen yang beritikad tidak baik saat melakukan *pebookingan* yang tidak sesuai.<sup>7</sup>

Oleh sebab itu dibutuhkan perlindungan terhadap pelaku usaha disetiap hal kejahatan para konsumen. Hal yang harus perlu diingat adalah bagaimana bentuk pertanggung jawaban hukum itu sendiri kepada para pelaku usaha. Pada dasarnya konsumen memang merupakan pihak yang mempunyai peranan penting dalam muamalah, konsumen memiliki hubungan kontraktual pribadi dengan produsen atau penjual. Konsumen tidak hanya sebagai pembeli saja, tetapi yang mengkonsumsi barang atau jasa tersebut.<sup>8</sup> Konsumen juga memiliki resiko yang lebih besar dari pada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan.<sup>9</sup>

Tetapi bukan berarti pelaku usaha bisa diabaikan. Perlindungan hukum bagi pelaku usaha menjadi sangat penting, Pelaku usaha mengeluhkan terkait kerugian yang mereka alami, namun pelaku usaha juga terbingungkan harus melapor kemana jika dirinya dirugikan karena belum ada lembaga dan kekuatan hukum yang kuat untuk melindunginya, untuk sekarang hanya ada lembaga yang menaungi perlindungan konsumen, dalam UUPK disebutkan tiga jenis lembaga konsumen yakni Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sedangkan untuk lembaga yang menaungi perlindungan pelaku usaha belum ada. Penting adanya lembaga yang menaungi perlindungan pelaku usaha dan payung hukum yang dapat melindungi pelaku usaha, agar konsumen yang beritikad tidak baik.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengkaji tentang perlindungan hukum bagi pelaku usaha dibidang usaha yang menawarkan jasa dibidang kecantikan. Hal ini penting agar pelaku usaha memahami dan mengetahui bahwa ada hak-hak secara hukum yang dapat dijadikan sebagai instrumen untuk

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan pelaku usaha jasa *Make Up* vania, pada tanggal 20 Desember 2023

<sup>7</sup> Chairul Fahmi et al., 'The Role of Local Government in Maintaining Coffee Prices Volatility in Gayo Highland of Indonesia', *PETITA: Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Syariah (PJKIHdS)* 8 (2023): 40, <https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/petita8&id=48&div=&collection=>.

<sup>8</sup> Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Hukum Perlindungan konsumen*, (Yogyakarta: CV Budiutama, 2019). hlm. 40.

<sup>9</sup> Bagus M, I.G.N.P, *Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit And Run*, Kertha Semaya: *Jurnal Ilmu Hukum Volume 4 Nomor 3 Tahun 2016* di akses melalui Mandeley reference.com.

melindungi kepentingannya, serta instrumen untuk menuntut kerugian terhadap pihak-pihak yang telah menyebabkan kerugian pada usaha yang dijalankannya.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan normatif sosiologis yaitu penelitian yang mengkaji tentang implementasi dari suatu ketentuan hukum Islam secara empiris/sosiologis dengan jelas pada objeknya. Pada pendekatan penelitian ini merupakan penelitian hukum yang menggunakan data skunder sebagai data awal, kemudian dilanjutkan dengan data primer yang dilakukan dilapangan guna mendapatkan keefektifan suatu hukum dan penelitian yang akan dicari penyebab dan permasalahannya.<sup>10</sup> Pengumpulan data yang diperoleh melalui studi pustaka dan wawancara yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa *make up* akibat perilaku konsumen. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu pemecahan masalah dengan cara mengumpulkan, mengolah, melakukan analisis data dan mengambil kesimpulan secara sistematis dan objektif.<sup>11</sup> Adapun jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif yaitu suatu bentuk metode yang memiliki tujuan untuk menganalisa serta memecahkan masalah yang terjadi baik dilapangan maupun teori berdasarkan pengamatan dan observasi yang diperoleh berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha jasa *make up* akibat perilaku konsumen. Adapun Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari, Data primer yaitu jenis data yang diperoleh dan diteliti dari sumber utamanya (sumber asli) dan merupakan data murni yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan secara langsung yang masih membutuhkan pengolahan kembali oleh peneliti.<sup>12</sup>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen

Menurut Nasution perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap setiap perilaku oleh para pihak terhadap hak-hak mereka memuat asas-asas atau

---

<sup>10</sup> Muhammad Siddiq-Armia, *Penentuan Metode Dan Pendekatan Penelitian Hukum*, ed. Chairul Fahmi (Indonesia: Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia (LKKI), 2022).

<sup>11</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2021).

<sup>12</sup> Terry Hutchinson, 'Doctrinal Research: Researching the Jury', in *Research Methods in International Law: A Handbook*, ed. Deplano Rossana and Tsagourias Nicholas (UK: Edward Elgar Publishing, 2021).

kaidah-kaidah hukum.<sup>13</sup> Kaedah hukum merupakan aturan yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>14</sup>

Sedangkan konsumen merupakan istilah yang biasa digunakan masyarakat untuk orang yang mengonsumsi atau memanfaatkan suatu barang atau jasa. Selain itu sebagian orang juga memberi batasan pengertian konsumen yaitu orang yang memiliki hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen. Pengertian di atas dapat dibenarkan bahwa setiap orang yang menggunakan jasa atau mengonsumsi baik yang berhubungan langsung antara pelaku usaha dengan konsumen atau pun tidak memiliki hubungan langsung dan hanya mengonsumsi dapat dikatakan sebagai konsumen.<sup>15</sup>

Secara harfiah konsumen adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan suatu barang atau jasa. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi.<sup>16</sup> Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah “konsumen” yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah “konsumen” yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya. Beberapa peraturan undang-undang memberikan pengertian tentang konsumen. Misalnya, dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka (2), yaitu konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>17</sup>

Mengacu pada pengertian konsumen dalam UUPK terdapat batas bahwa barang atau jasa yang dikonsumsi tidak untuk diperdagangkan, sehingga setiap pedagang yang membeli lalu menjualnya kembali tidak dapat dikatakan sebagai konsumen. Selain itu cakupan konsumen dalam UUPK dianggap sempit, karena

---

<sup>13</sup> Abdul Manan, *Dinamika Politik Hukum Di Indonesia* (Kencana, 2018).

<sup>14</sup> Djamil, *Hukum Ekonomi Islam*.

<sup>15</sup> Yusnedi Achmad, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi* (Yogyakarta: Deepublish, 2015).

<sup>16</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 17.

<sup>17</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Bandung: Citra Umbara, 2007), hlm. 2.

konsumen sesungguhnya tidak hanya terbatas pada subjek hukum “orang”, akan tetapi masih ada subjek hukum lain yang juga sebagai konsumen akhir yaitu “badan hukum” yang mengonsumsi barang dan/atau jasa serta tidak untuk diperdagangkan. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.<sup>18</sup> Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Maka yang dimaksud dari pengertian konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir.<sup>19</sup>

Hak konsumen tidak hanya diatur dalam UUPK, Hak dasar konsumen tersebut antara lain:

- 1) Hak atas keamanan (*the right to safety*)
- 2) Hak untuk memilih (*the right to choose*)
- 3) Hak untuk didengar (*the right to be informed*)
- 4) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen (*the right to be heard*)

Hak konsumen di atas diperluas dalam UUPK menjadi sembilan hak dan hak-hak tersebut terdapat dalam Pasal 4 UUPK, hak-hak tersebut antara lain:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakannya.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.

---

<sup>18</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 9.

<sup>19</sup> Jarmanisa et al., ‘ANALYSIS OF RISK COVERAGE AGREEMENT BETWEEN PT. J&T AND AN INSURANCE COMPANY FOR DELIVERY OF CONSUMER GOODS IN THE CONTEXT OF KAFALAH CONTRACT’, *JURISTA: Jurnal Hukum Dan Keadilan* 5, no. 2 (1 October 2021): 1-20, <https://doi.org/10.1234/jurista.v5i2.11>.

- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun Kewajiban konsumen berdasarkan Pasal 5 UUPK, adalah :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>20</sup>

Istilah perilaku konsumen dapat diartikan sebagai perilaku yang diperlihatkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan, dapat memuaskan kebutuhannya. Perilaku konsumen mengacu kepada perilaku pembelian individu pembelian terakhir dan rumah tangga yang membeli barang atau jasa untuk konsumsi pribadi.<sup>21</sup>

Lebih lanjut, perilaku konsumen merupakan studi mengenai bagaimana individu, kelompok, dan organisasi dalam proses memilih, menggunakan, dan menghentikan produk, jasa, ide, dan pengalaman untuk memuaskan kebutuhannya dan dampaknya bagi masyarakat dan konsumen itu sendiri. Sejumlah peneliti menyatakan bahwa perilaku konsumen merupakan studi tentang unit pembelian dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi dan pembuangan barang dan jasa, pengalaman serta ide-ide. Solomon berpendapat bahwa perilaku konsumen mempelajari mengenai segala hal tentang bagaimana proses yang terjadi pada saat konsumen memilih, membeli, menggunakan atau membuang suatu produk jasa, ide, ataupun pengalaman

---

<sup>20</sup> Republik Indonesia, 'UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen [JDIH BPK RI]', 1999, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

<sup>21</sup> Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persangan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm.61.

untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen itu sendiri. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dari perilaku konsumen merupakan suatu proses bagaimana konsumen dalam memilih, membeli, menggunakan, kemudian mengevaluasi, dan menghabiskan produk untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Perilaku konsumen bersifat dinamis. Akan berubah seiring dengan perkembangan zaman, terlebih semenjak perkembangan teknologi yang sifatnya eksponensial. Perilaku konsumen menjadi sesuatu yang menarik untuk diteliti, dikarenakan perubahan sifat manusia dan lingkungan yang terkadang tidak dapat diperkirakan. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen tersebut tidak seluruhnya mampu dikendalikan oleh perusahaan. Perilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang ada di luar diri manusia (eksternal) dan faktor yang ada di dalam diri manusia (internal). Faktor eksternal yang utama adalah faktor kebudayaan dan sosial sedangkan faktor-faktor internal yang utama adalah faktor pribadi dan psikologis.

Menurut pengertian pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 Tahun 2021 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pelindungan Konsumen, dinyatakan bahwa Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Selain itu, pelaku usaha juga diartikan sebagai perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor dan lainnya.<sup>22</sup>

#### 1. Bentuk atau Wujud Pelaku Usaha

- a) Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.
- b) Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori, antara lain:
  - 1) Badan hukum, adalah badan usaha yang sudah mendaftarkan dirinya di notaris untuk mendapatkan akta pendirian yang sudah disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM seperti Perseroan Terbatas (PT).
  - 2) Bukan badan hukum, adalah badan usaha yang mendaftarkan dirinya di notaris yang hanya memiliki akta otentik dan tidak

---

<sup>22</sup> Chairul Fahmi, *HUKUM DAGANG INDONESIA* (Banda Aceh: Bandar Publishing, 2023), <https://bandarpublishing.com/hukum-dagang-indonesia/>.

memiliki akta pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM, seperti Firma

#### 1. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak Pelaku Usaha berdasarkan Pasal 6 UUPK, adalah:<sup>23</sup>

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 UUPK, adalah:<sup>24</sup>

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan 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 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 diperdagangkan
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

---

<sup>23</sup> Indonesia, 'UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen [JDIH BPK RI]'.

<sup>24</sup> Indonesia.

- g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>25</sup>

Jika disimak baik-baik, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang ditargetkan untuk menciptakan budaya tanggung jawab pada diri para pelaku usaha.<sup>26</sup>

## B. Jasa *Make Up Artist*

Jasa make up artist kemudian juga menjadi idola karena memberi kemudahan para wanita untuk tampil cantik. *Make up* artist merupakan seorang seniman profesional yang menggunakan kulit, terutama wajah sebagai medium karyanya, dan kosmetika sebagai alatnya. Para jasa *make up* memiliki Standard Operational Procedure (SOP) masing masing sesuai dengan kebutuhan client, pekerjaan ini menjual visual yang dikemas kedalam riasan wajah.<sup>27</sup>

Tata rias wajah atau sekarang lebih dikenal dengan make up adalah salah satu ilmu yang mempekajari tentang seni kecantikan diri sendiri atau orang lain dengan menggunakan kosmetik dengan menutupi wajah atau bagian wajah. *Make up artist* yaitu seseorang yang biasanya memoles wajah agar tampak lebih cantik, megoreksi wajah, dengan menonjolkan kelebihan dan menutupi kekurangan misalnya mengoreksi tulang pipi yang kurang menonjol melalui teknik shading, tin, dan highlight, serta make up artist memahami dan menerapkan prinsip higienis terhadap kosmetik yang dipakai.<sup>28</sup>

Tata rias atau *make up* telah digunakan lebih dari 5.000 tahun yang lalu dengan berbagai alasan yang berbeda-beda, baik untuk menunjukkan status sosial, jenis kelamin atau sekedar membuat pemakainya terlihat menarik. Perkembangan tata rias berjalan menjadi begitu cepat. Hal ini didasari akan pentingnya tata rias itu sendiri. Merias wajah adalah mempercantik diri sehingga membangkitkan rasa percaya diri, seni merias merupakan kombinasi dari dua unsur. Pertama, untuk mempercantik wajah dengan menonjolkan bagian-bagian dari wajah yang sudah indah. Dan yang kedua adalah menyamarkan atau menutupi kekurangan yang ditemukan pada wajah.

---

<sup>25</sup> Nando Mantulangi, 'KAJIAN HUKUM INVESTASI DAN PERLINDUNGAN TERHADAP KORBAN INVESTASI BODONG', *LEX ADMINISTRATUM* 5, no. 1 (20 February 2017), <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/administratum/article/view/15138>.

<sup>26</sup> Fahmi, *HUKUM DAGANG INDONESIA*.

<sup>27</sup> Fahmi.

<sup>28</sup> Fajar Nugroho Handayani, *Penggunaan klausula baku yang dilarang menurut hukum perlindungan konsumen* (Jakarta: Uwais inspirasi Indonesia, 2020).

*Make up* merupakan wujud suatu seni merias wajah yang mengandung unsur keindahan yang membuat wajah menjadi lebih berseri, tampak istimewa dengan tetap mempertahankan kecantikan alami yang bersifat personal. Kecantikan merupakan sesuatu yang sangat melekat bagi kaum wanita, cantik itu sendiri didefinisikan sebagai sesuatu yang indah dan menarik. Mendapatkan hasil riasan yang menarik dan cantik dengan menggunakan berbagai kosmetik dan alat untuk pengaplikasian kosmetik. Selain penggunaan kosmetik dan alat-alat yang digunakan untuk merias (*make up*) sebagai yang menentukan hasil riasan juga teknik pengaplikasiannya dan pengkoreksian bentuk wajah dan bagian-bagian wajah seperti pengkoreksi bentuk alis, bentuk mata, hidung dan bibir. Untuk mendapatkan hasil riasan yang cantik perlu pengetahuan dan keterampilan dalam merias.

### C. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan serangkaian upaya perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum melalui perangkat hukum yang tertulis seperti dalam undang-undang, peraturan, atau kebijakan resmi, dan tidak tertulis seperti norma-norma sosial yang dihormati oleh masyarakat yang bersifat pencegahan dengan mencegah terjadinya pelanggaran atau bersifat penindakan dengan memberikan sanksi terhadap pelanggaran yang telah terjadi dengan tujuan memberikan keamanan dan keadilan bagi individu atau kelompok dalam masyarakat. Listiawati berpendapat pada dasarnya persoalan perlindungan hukum ditinjau dari sumbernya yang terbagi menjadi dua jenis, yakni perlindungan hukum internal dan perlindungan hukum eksternal.<sup>29</sup>

Perlindungan internal yang dilakukan dengan adanya perjanjian antara kedua belah pihak harus dilaksanakan dengan adanya itikad baik. Menurut Ridwan Khairandy dalam jurnal yang ditulis oleh Asep Hakim Zaikiran, itikad baik merupakan sebuah doktrin atau asas dari ajaran bona fide dalam hukum Romawi. Fides artinya sumber yang bersifat keagamaan, artinya kepercayaan yang diberikan seseorang kepada orang lain, atau keyakinan akan kehormatan dan kejujuran seseorang kepada orang lain. Bona fides memerlukan itikad baik dalam perjanjian yang dibuat oleh bangsa Romawi. Itikad baik mengacu pada hubungan antar pihak yang menuntut untuk berperilaku tanpa adanya niat buruk, kecurangan, atau upaya untuk memanipulasi.

---

<sup>29</sup> Danty Listiawati, 'Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Standar dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen', *Privat Law*, no. 7 (2015): 26604, <https://www.neliti.com/publications/26604/>.

Ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan sejatinya ada untuk melindungi, mengayomi, serta memberikan kedisiplinan bagi seluruh lapisan masyarakat. Adapun peraturan perundang-undangan yang terlaksana di Indonesia yang mengatur perihal perlindungan konsumen pada Pasal 1 angka (1) dijelaskan bahwasanya keseluruhan bentuk usaha yang dijaminakan akan terdapat kepastian hukum guna menyediakan perlindungan bagi konsumen. Adanya upaya perlindungan hukum sendiri mempunyai keterlibatan satu sama lain antar 3 elemen penting yakni pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen.<sup>30</sup>

Perlindungan hukum terhadap konsumen telah diatur dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Hal tersebut diatur dalam UU Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada Pasal 1 angka 1 dijelaskan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang nantinya akan menjamin adanya suatu kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen.<sup>31</sup> Dalam acuan UUPK ini diperlukan penegasan juga terhadap perlindungan hukum kepada setiap pelaku usaha, karena bukan semata-mata hanya konsumen yang harus dilindungi, pelaku usaha juga wajib untuk dilindungi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Peraturan mengenai perlindungan hukum terhadap pelaku usaha belum cukup memadai untuk melindungi hak-hak pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat konsumen. Pelanggaran hak pelaku usaha oleh pelaku konsumen yang menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha jasa *make up artist* ini merupakan tanggung jawab dari konsumen. Pelanggaran hak yang dilakukan oleh konsumen, dalam hal ini adalah konsumen melakukan kebohongan yang tidak sesuai dengan perjanjian awal saat membooking *make up artist*, Pelaku usaha jasa *makeup* mengaku kecewa dan dirugikan oleh sikap konsumen. Pada kasus yang dialami Yolanda *make up* dimana seharusnya mendapatkan pembayaran Rp. 600.000 untuk acara tunangan sesuai dengan *price list*, tetapi hanya menerima pembayaran sebanyak Rp. 300.000 membooking untuk acara *bridesmaids* karena tindakan konsumen yang beritikad tidak baik saat melakukan pembookingan yang tidak sesuai dengan perjanjian awal. Ketika permasalahan yang kerap terjadi di kalangan jasa

---

<sup>30</sup> Santi Nurmaidar and Sri Walny Rahayu, 'PERLINDUNGAN HAK MORAL DAN HAK EKONOMI CIPTAAN LAGU DAN/ATAU MUSIK ASING DALAM UUHC TAHUN 2014', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan* 1, no. 2 (8 November 2017): 110-23, <https://jim.usk.ac.id/perdata/article/view/13072>.

<sup>31</sup> Indonesia, 'UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen [JDIH BPK RI]'.

*make up* ini di lihat adanya ketidak sesuain antara hasil *make up* dan harga *make up* oleh masyarakat lainnya, maka akan berpengaruh pada usaha jasa *make up*. Dimana nama usaha yang sudah dibangun oleh para pelaku usaha ini akan mudah hancur ketika ada konsumen yang tidak beritikad baik.<sup>32</sup>

Permasalahan yang dialami oleh para jasa *make up* di Kabupaten Pidie ini bagian dari penipuan, dimana penipuan dalam KUHP merupakan terminologi dalam hukum pidana yang diatur dalam buku ke II (tentang kejahatan ) dalam Bab XXV pasal 378 KUHP. Sehingga pelaku usaha dapat melaporkan konsumen yang tidak beritikad tidak baik dengan pasal tersebut agar konsumen yang tidak merugikan pihak pelaku usaha dapat dihukum sesuai dengan isi pasal pasal 378 KUHP dengan hukum penjara selama-lamanya empat tahun.”, maka dari itu perlu perlindungan hukum terkait pelaku usaha apabila mengalami kerugian serta dengan merujuk pada UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan tiga jenis lembaga konsumen yakni Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Manan. *Dinamika Politik Hukum Di Indonesia*. Kencana, 2018.
- Achmad, Yusnedi. *Aspek Hukum Dalam Ekonomi*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2021.
- Asmara, Romi, and Laila M. Rasyid. 'PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP ANAK PEREMPUAN KORBAN KEJAHATAN KESUSILAAN DI KOTA LHOKSEUMAWE'. *Jurnal Ilmu Hukum* 4, no. 2 (16 January 2013): 197–215. <https://doi.org/10.30652/jih.v3i2.1818>.
- Djamil, Fathurrahman. *Hukum Ekonomi Islam: Sejarah, Teori, dan Konsep*. Jakarta: Sinar Grafika, 2023.
- Fahmi, Chairul. *HUKUM DAGANG INDONESIA*. Banda Aceh: Bandar Publishing, 2023. <https://bandarpublishing.com/hukum-dagang-indonesia/>.
- — —. 'TRANSFORMASI FILSAFAT DALAM PENERAPAN SYARIAT ISLAM (Analisis Kritis Terhadap Penerapan Syari'at Islam Di Aceh)'. *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 6, no. 2 (2012): 167–76.
- Fahmi, Chairul, Rahmi Putri Febrani, Laila Muhammad Rasyid, and Ahmad Luqman Hakim. 'The Role of Local Government in Maintaining Coffee Prices Volatility in Gayo Highland of Indonesia'. *PETITA: Jurnal Kajian Ilmu*

---

<sup>32</sup> Chairul Fahmi, 'TRANSFORMASI FILSAFAT DALAM PENERAPAN SYARIAT ISLAM (Analisis Kritis Terhadap Penerapan Syari'at Islam Di Aceh)', *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 6, no. 2 (2012): 167–76.

- Hukum Dan Syariah (PJKIHdS)* 8 (2023): 40.  
<https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/petita8&id=48&div=&collection=>.
- George, Mary, and Mufadhal. 'ADVOCATE HONORARIUM IN AN IJĀRAH BIL 'AMĀL CONTRACT: Research Study at Law Firm Banda Aceh'. *JURISTA: Jurnal Hukum Dan Keadilan* 6, no. 2 (20 December 2022): 132–53.  
<https://doi.org/10.1234/jurista.v6i2.63>.
- Handayani, Fajar Nugroho. *Penggunaan klausula baku yang dilarang menurut hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Uwais inspirasi Indonesia, 2020.
- Hutchinson, Terry. 'Doctrinal Research: Researching the Jury'. In *Research Methods in International Law: A Handbook*, edited by Deplano Rossana and Tsagourias Nicholas. UK: Edward Elgar Publishing, 2021.
- Indonesia, Republik. 'UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen [JDIH BPK RI]', 1999.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.
- Jarmanisa, Siti Mawar, Chairul Fahmi, and Azka Amalia Jihad. 'ANALYSIS OF RISK COVERAGE AGREEMENT BETWEEN PT. J&T AND AN INSURANCE COMPANY FOR DELIVERY OF CONSUMER GOODS IN THE CONTEXT OF KAFALAH CONTRACT'. *JURISTA: Jurnal Hukum Dan Keadilan* 5, no. 2 (1 October 2021): 1–20.  
<https://doi.org/10.1234/jurista.v5i2.11>.
- Listiawati, Danty. 'Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Standar dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen'. *Privat Law*, no. 7 (2015): 26604.  
<https://www.neliti.com/publications/26604/>.
- Mantulangi, Nando. 'KAJIAN HUKUM INVESTASI DAN PERLINDUNGAN TERHADAP KORBAN INVESTASI BODONG'. *LEX ADMINISTRATUM* 5, no. 1 (20 February 2017).  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/administratum/article/view/15138>.
- Nurmaidar, Santi, and Sri Walny Rahayu. 'PERLINDUNGAN HAK MORAL DAN HAK EKONOMI CIPTAAN LAGU DAN/ATAU MUSIK ASING DALAM UHC TAHUN 2014'. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan* 1, no. 2 (8 November 2017): 110–23.  
<https://jim.usk.ac.id/perdata/article/view/13072>.
- Siddiq-Armiya, Muhammad. *Penentuan Metode Dan Pendekatan Penelitian Hukum*. Edited by Chairul Fahmi. Indonesia: Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia (LKKI), 2022.
- Utami, Gita Aulia, and Imsar Imsar. 'Analisis Kinerja PT. Jasa Raharja Dalam Penyelesaian Klaim Kecelakaan Lalu Lintas Pada Era Society 5.0'. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 8, no. 1 (31 March 2023). <https://doi.org/10.30651/jms.v8i1.18133>.