

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN JASA
MAKEUP ARTIST BERDASARKAN UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM**

(Studi pada penyedia Jasa Makeup Artist Malang ‘Neng MUA’)

SKRIPSI

Oleh :

Ayuning Pambudi

NIM: 16220176



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2020

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN JASA
MAKEUP ARTIST BERDASARKAN UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM**

(Studi pada penyedia Jasa Makeup Artist Malang ‘Neng MUA’)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan S1 Hukum Ekonomi Syariah

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

OLEH:

AYUNING PAMBUDI

NIM : 16220176



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim,

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan,
Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN JASA MAKEUP ARTIST BERDASARKAN UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM

(Studi pada penyedia Jasa Makeup Artist Malang ‘Neng MUA’)

Benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindahkan data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. Jika dikemudian hari terbukti disusun orang lain, ada penjiplakan, duplikasi atau memindahkan data orang lain, baik secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang saya peroleh karenanya batal demi hukum.

Malang, 18 Juni 2021

Peneliti,



Ayuning Pambudi

NIM 16220176

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara/i Ayuning pambudi, NIM 16220176, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan Judul:

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN JASA MAKEUPARTIST BERDASARKAN UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM (Studi pada penyedia jasa Makeup Artist Malang "Neng MUA")

Telah dinyatakan lulus dengan nilai: A



Malang, 18 Juni 2021

Scan Untuk Verifikasi



HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Ayuning Pambudi, NIM 16220176, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan Judul:

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN JASA
MAKEUP ARTIST BERDASARKAN UU NO.8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM**

(Studi pada penyedia Jasa Makeup Artist Malang ‘Neng MUA’)

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui

Malang, 7 Desember 2020

Ketua Jurusan

Hukum Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing

Dr. Fakhruddin, M.H.I

Dr. Khoirul Hidayah, M.H

NIP: 19740819 200003 1 002

NIP: 19780524 200912 2 003

BUKTI KONSULTASI

Nama : Ayuning Pambudi
Nim : 16220176
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Dr. Khoirul Hidayah, M.H
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Jasa *Makeup Artist* berdasarkan UU. No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi pada penyedia Jasa Makeup Artist Malang 'Neng MUA')

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	Rabu, 11 Desember 2019	Proposal	1.
2.	Selasa, 13 Juli 2020	Bab I, II, III	2.
3.	Jum'at, 14 Agustus 2020	Revisi Bab I, II, III	3.
4.	Rabu, 15 September 2020	Revisi Bab I dan III	4.
5.	Rabu, 6 Oktober 2020	Bab I, II, III, IV, V	5.
6.	Jumat, 23 Oktober 2020	Revisi Bab III, IV. Dan V	6.
7.	Senin, 2 November 2020	Revisi Bab IV	7.
8.	Kamis, 12 November 2020	Bab IV, V, dan referensi	8.
9.	Selasa, 16 November 2020	Revisi Bab V dan penulisan	9.
10.	Minggu, 6 Desember 2020	Acc Bab I, II, III, IV, V	10.

Malang, 7 Desember
2020 Mengetahui
a.n Dekan Ketua
Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhrudin, M.H.I

NIP 19740819 200003 1
002

MOTTO

"خير الناس أنفعهم للناس"

"sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia lain"

(HR. Ath Thabrani, Al-Mu'jam Al- Awsath No. 5787)

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. UMUM

Transliterasi merupakan sistem penulisan lambing bunyi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud dengan Transliterasi adalah penyalinan dengan menggunakan huruf dari abjad ke abjad lain. Transliterasi yang dimaksud dalam penulisan skripsi ini adalah pemindah alihan tulisan arab kedalam tulisan Indonesia, bukan terjemahan bahasa Arab ke bahasa Indonesia.

Banyak ketentuan transliterasi yang digunakan, namun Fakultas Syariah menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan EYD plus dari Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1998 Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987 sebagaimana yang tercantum dalam buku pedoman Transliterasi Bahasa Arab (A Guide Arabic Tranliteration), INIS Fellow 1992.

B. KONSONAN

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam hurif latin dapat dilihat pada halaman berikut:

ا	= tidak dilambangkan	ض	= Dl
ب	= B	ط	= Th
ث	= T	ظ	= Dh
ث	= Ts	ع	= ‘ (koma menghadap keatas)

ج	= J	غ	= Gh
ح	= H	ف	= F
خ	= Kh	ق	= Q
د	= D	ك	= K
ذ	= Dz	ل	= L
ر	= R	م	= M
ز	= Z	ن	= N
س	= S	و	= W
ش	= Sh	هـ	= H
ص	= Sh	ي	= Y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (´) untuk mengganti lambang “ع”.

C. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u”. Sedangkan bacaan

panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang= ,misalnya قال menjadi qla

Vokal (i) panjang= ,misalnya قيل menjadi qila

Vokal (u) panjang= ,misalnya دون menjadi duna

Khusus untuk bacaan ya' nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan "i" melainkan tetap ditulis dengan "iy" agar dapat menggambarkan ya' nisbat akhirnya. Begitu juga dengan suara diftong, wawu dan ya' setelah *fathah* ditulis dengan "aw" dan "ay". Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw)= لو misalnya قول menjadi qawlun

Diftong (ay)= ئي misalnya خير menjadi khayrun

D. Ta' Marbutah (ة)

Ta' Marbutah (ة) ditransliterasikan dengan "t" jika berada di kalimat, tetapi apabila *ta' marbutah* tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "h" misalnya الرسالة المدرسة menjadi *alrisalati al-mudarrisah*, atau apabila berada ditengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "t" yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya في

رحمة الله menjadi *fi rahmatillah*.

E. Kata Sandang dan lafadh al-Jallah

Kata sandang berupa “al” () ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jallah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Contoh:

1. Al-Imam al-Bukhariy mengatakan.....
2. *Billah ‘azza wa jalla.*

F. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi.

Perhatikan contoh berikut:

“....Abdurrahman Wahid, mantan Presiden RI keempat, dan Amin Rais, mantan Presiden MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintensifan salat diberbagai kantor pemerintahan, namun....”

Perhatikan penulisan nama “Abdurrahman Wahid,” “Amin Rais” dan kata “salat” ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata-kata tersebut sekalipun berasal dari bahasa Arab, namun ia berupa nama dari orang Indonesia dan

terindonesiakan, untuk itu tidak ditulis dengan cara “Abd al-Rahman Wahid,”
“Amin Rais,” dan bukan ditulis dengan “shalat.”

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirohim, Alhamdulillah rabb al-Alamin, la hawl wala quwwata illa bi Allah al Aliyyil Adhim selalu terlimpahkan kepada yang maha kuasa *Allah hu rabbi*, yang tiada henti memberikan rahmat, hidayah, inayah dan ridho-Nya sehingga penulisan tugas akhir Skripsi dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN JASA MAKEUP ARTIST BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM (STUDI PADA PENYEDIA JASA MAKEUP ARTIST MALANG “NENG MUA)”** dapat terselesaikan dengan baik dan benar. Shalawat serta salam tentunya tak lupa terpanjatkan kepada junjungan kita Nabi Besar Nabi penerang kegelapan, Baginda Muhammad SAW, yang menuntun kita dari jaman jahiliyah kejaman terang benderang yakni dinul islam. Semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapat syafaat dari beliau di hari akhir kelak. Aamiin.

Dengan segala upaya dan bantuan dari beberapa pihak, bimbingan, pengarahan, diskusi dan motivasi dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Abd. Haris, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Saifullah, S.H, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

3. Dr. Fakhrudin, M.H.I. selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dr. Khoirul Hidayah, M.H. selaku Dosen pembimbing Penulis. Terimakasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan, atas segala bimbingan, dengan penuh pengertian, perhatian, dan kesabaran untuk bimbingannya.
5. Risma Nur Arifah M.H selaku dosen wali, yang selama penulis menempuh bangku perkuliahan telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan saran serta motivasi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan pembelajaran, mendidik, membimbing, serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas dan penuh kesabaran. Semoga ilmu yang dapatkan bermanfaat dan berguna bagi penulis untuk bekal selanjutnya.
7. Orang tua tersayang, Bapak Hari Subagio dan Ibu Ninik Andi Wihastuti yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tak pernah putus, sehingga saya dapat lebih semangat dan termotivasi untuk menuntut ilmu tanpa kendala yang berarti serta segera menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat belajar yang tinggi dan selalu memberikan motivasi kepada penulis baik moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Seluruh kawan, sahabat terdekat saya dan teman-teman Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2016 yang selama awal sampai akhir perkuliahan mampu menemani penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Semoga apa yang telah saya peroleh selama kuliah di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang ini dapat bermanfaat bagi saya khususnya dan pembaca. Terakhir, penulis disini hanyalah seorang manusia yang tak luput dari kesalahan dan dosa, menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 7 Desember 2020

Penulis

Ayuning Pambudi

NIM. 16220176

ABSTRAK

Ayuning Pambudi, 16220176, 2020. **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Jasa *Makeup Artist* berdasarkan UU. No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi pada penyedia Jasa *Makeup Artist* Malang ‘Neng MUA’)**Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing Dr. Khoirul Hidayah, M.H.

Kata Kunci: Jasa *Makeup Artist*, Perlindungan Konsumen, Hukum Islam.

Perkembangan di industri kecantikan sedang berkembang pesat. Berbagai tren kecantikan bermunculan seiring permintaan pasar yang meningkat. Karena itu banyak juga bermunculan *Makeup Artist* atau familiar disebut dengan perias. Salah satunya yaitu “Neng MUA” *Makeup Artist* yang menjual jasa merias wajah berdomisili di Malang. Namun perlu diingat bahwa dalam menjual Jasa juga dapat memunculkan resiko dan kerugian kepada konsumennya, karena menjadi *Makeup Artist* dibutuhkan pengetahuan dan juga siap bertanggung jawab jika terjadi masalah yang tidak diinginkan. Sehingga konsumen memerlukan perlindungan hukum agar merasa terjamin saat menggunakan suatu jasa,

Penelitian ini membahas tentang bagaimana perlindungan hukum dan bentuk tanggung jawabnya bagi konsumen “Neng MUA” *Makeup Artist* yang dirugikan. Penelitian ini termasuk jenis penelitian empiris dengan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan ialah data primer, sekunder, dan tersier dengan teknik pengumpulan data secara wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen di “Neng MUA” *Makeup Artist* belum sepenuhnya memenuhi ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8. Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Hal ini dibuktikan pada kejadian yang dialami Ani Islamiyah sebagai konsumen yang mengalami kerugian fisik akibat se usai menggunakan jasa *Makeup* “Neng MUA”. Namun setelah melakukan wawancara dan memberi sedikit penjelasan kepada Mia Mukarroah selaku pemilik “Neng MUA” *Makeup Artist*, bahwa pelaku usaha diwajibkan menjamin hak konsumennya sesuai aturan yang telah ditetapkan dalam UUPK maupun Hukum Islam. Sehingga unsur-unsur yang terkandung dalam Undang-Undang No.8 tahun 1999 dapat terpenuhi dan juga dapat sesuai dengan Hukum Islam, termasuk Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Dimana Ani Islamiyah sebagai pihak yang dirugikan akan tidak merasa keberatan dan dengan senang hati apabila pelaku usaha akan bertanggung jawab. Dan pihak “Neng MUA” akan memberikan atau membayar kerugian yang dialami Ani sesuai aturan dalam UUPK Pasal 19 ayat 2. Hal ini dikarenakan Mia Mukarromah sebagai pelaku usaha memberikan jaminan kepada konsumennya sebagai bentuk kepastian dan perlindungan hukum.

ABSTRACT

Ayuning Pambudi, 16220176, 2020. **Responsibilities of Business Actors to Consumers of Makeup Artist Services based on Law. No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Islamic Law (Study at Malang Makeup Artist Service provider "Neng MUA")** Thesis, Sharia Economic Law Study Program, State Islamic University (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Advisor Dr. Khoirul Hidayah, M.H.

Keywords: Makeup Artist Services, Consumer Protection, Islamic Law.

The development in the beauty industry is growing rapidly. Various beauty trends have sprung up as market demand has increased. Because of that, many Makeup Artists have also emerged or are known as make-up. One of them is "Neng MUA" Makeup Artist who sells make-up services domiciled in Malang. But keep in mind that selling services can also bring risks and losses to consumers, because becoming a Makeup Artist requires knowledge and is also ready to take responsibility if an unwanted problem occurs. So that consumers need legal protection in order to feel secure when using a service,

This research discusses how legal protection and forms of responsibility for consumers "Neng MUA" Makeup Artist who is harmed. This research is an empirical research with a qualitative descriptive research approach. Sources of data used are primary, secondary and tertiary data with data collection techniques through interviews and documentation.

The results of this study indicate that consumer protection at "Neng MUA" Makeup Artist has not fully met the provisions in Law Number 8. Year 1999 concerning consumer protection. This is evidenced in the incident experienced by Ani Islamiyah as a consumer who experienced physical losses as a result of using "Neng MUA" Makeup service. However, after conducting an interview and giving a little explanation to Mia Mukarroah as the owner of "Neng MUA" Makeup Artist, that business actors are required to guarantee the rights of their consumers according to the rules stipulated in the UUPK and Islamic Law. So that the elements contained in Law No.8 of 1999 can be fulfilled and can also be in accordance with Islamic Law, including the Compilation of Sharia Economic Law. Where Ani Islamiyah as the aggrieved party will have no objection and will be happy if the business actor will be responsible. And the "Neng MUA" party will give or pay for losses suffered by Ani according to the rules in Article 19 paragraph 2. This is because Mia Mukarromah as a business actor provides guarantees to consumers as a form of legal certainty and protection.

الملخص

فنان خدمات كيميستهل تجاه الأعمال ممثلي مسؤوليات. 2020، 16220176، Ayuning Pambudi، دراسة) الإسلامية والشريعة الامس تهلك حماية ب شأن 1999 ل سنة 8 رقم ل لقانون وفقاً الماكياج دراسة برنامج، ماجستير رسالة، ("Neng MUA" Makeup Artist Provider Malang في مالانج إبراهيم مالك مولانا (UIN) الحكومية الإسلامية الجامعة، ل لشريعة الاق تصادي لقانون M.H.، هداية حوارول الامس تشار،

الإسلامية الشريعة، الامس تهلك حماية، التجميل فنان خدمات: الامف تادية الكلمات

الطلب زيادة مع المذلفة الجمالات جاهلت ظهرت ب سرعة ي نمو التجميل صناعة في التطور هو منهم واحد ب الماكياج رف واط أو التجميل خ براء من العديد ظهر، ذلك وبسبب السوق في اع تبرك في ضعل كن مالانج في الماكياج خدمات ي بيع الذي الماكياج فنان "Neng MUA" Makeup في فنائنا كوندك لأن، ل لمستهلكين وخصائر مخاطر أيضاً جلب أن يمكن الخدمات ب بيع أن فيها مرغوب يرغ مشكله حدوث حالة في المسؤول ية ل تحمل أيضاً ومستعداً المعرفة ي تطلب، الخدمة اس تخدام عندب الأمان ل يشعروا القانونة الحماية إلى الامس تهلكون ي ح تاج ب حيث

"Neng" ل لمستهلكين المسؤول ية وأشكال القانونة الحماية ك ي فية ال بحث هذا ي ناقش. نوعي وصد في بحث منهج نوت جري بي بحث هو ال بحث هذا الامتضر الماكياج فنان "MUA" جمع تقنيات مع وال ثالية والثانوية الأولى ال بيانات هي الامس تخدمه نانت ال بيا مصادر وال توثيق المقابلات خلال من ال بيانات

تستوف لم "Neng MUA" Makeup Artist في الامس تهلك حماية أن إلى الدراسة هذه نتائج تشير الذي الحادث في هذا ي تضح الامس تهلك حماية ب شأن 1999 ل عام 8 رقم القانون أحكام بال كامل خدمة لاس تخدام نتيجة جسدية لخصائر تعرض كمس تهلك الإسلامية العاني له تعرض مكاروه لم ياب سيط شرح وإعطاء مقابلة إجراء بعد، ذلك ومع "Neng MUA" الماكياج حقوق ضمان التجاري بين الممثلة من يُطلب، "Neng MUA" Makeup Artist صادبة بصدفها يمكن ب حيث. الإسلامية والشريعة UUPK في عليها المنصوص قواعداً وفقاً عملانهم مع متوافقة تكون أيضاً ويمكن 1999 ل سنة 8 رقم القانون في الواردة العناصراستيدفاء العاني أن حيث. الشرعي الاق تصادي القانون تجمبع ذلك في بما، الإسلامية الشريعة كان إذا وسيسعد اع تراضات أي ديميل ي كون ل ن الامتضر الطرف بصدفته الإسلامية التي الخصائر عن يدفع أو "Neng MUA" حزب وسيدقم. مسؤول بين التجاريون ال فاعلون Mia Mukarromah لأن وذلك 2. ال فقرة 19 المادة في الواردة ل قواعد وفقاً Ani تك بدها ونزيالقان ال يقين أشكال من ك شكل ل لمستهلكين ضمانات توفر تجارياً فاعلاً بصدفها وال حماية

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
BUKTI KONSULTASI	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xiii
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
المخلص	xviii
DAFTAR ISI	xix
BAB I: PENDAHULUAN	22
A. Latar Belakang	22
B. Rumusan Masalah	25
C. Tujuan Penelitian	26
D. Manfaat Penelitian	26
E. Definisi Operasional	27
F. Sistematika Pembahasan	28
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	30
A. Penelitian Terdahulu	30

B. Kajian Pustaka	34
1. Pengertian Konsumen	34
2. Hak-Hak Konsumen.....	38
a. Hak untuk mendapatkan keamanan	38
b. Hak untuk mendapatkan Informasi	38
c. Hak untuk memilih	39
3. Hak dan Kewajiban pelaku usaha	40
4. Pengertian Tanggung Jawab	41
5. Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam	46
6. Tujuan Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam	49
7. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	49
8. Pengertian Makeup dan Kosmetik	51
9. Peraturan tentang Kosmetik	53
BAB III: METODE PENELITIAN	53
A. Jenis Penelitian	54
B. Pendekatan Penelitian	54
C. Lokasi Penelitian.....	54
D. Metode Penentuan Subjek	55
E. Jenis dan Sumber Data	56
F. Metode Pengumpulan Data	57
G. Metode Pengolahan Data	60
BAB IV: HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	62
A. Gambaran Umum “Neng MUA” Makeup Artist.....	62
B. Prosedur Jasa Makeup Artist “Neng MUA”	63
C. Tanggung jawab penyedia jasa Makeup Artist “Neng MUA” pada konsumen yang dirugikan berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	65
D. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan ditinjau dalam Perspektif Hukum Islam	78
BAB V: PENUTUP	85

1. Kesimpulan.....	85
2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, dalam kehidupan masyarakat saat ini khususnya wanita dewasa mempunyai keinginan untuk tampil cantik dan menarik. Tata rias wajah atau yang biasa dikenal dengan sebutan *makeup* sekarang ini telah menjadi bagian dari rutinitas kehidupan masyarakat modern khususnya bagi kaum wanita. Berhias dan mempercantik diri merupakan suatu fitrah kaum wanita. Bahkan pada beberapa keadaan akan menjadikan pahala, seperti berhiasnya seorang istri untuk suaminya.

Penggunaan tata rias wajah sendiri telah berkembang menjadi suatu kebutuhan untuk mempercantik diri, menunjukkan jati diri dan kepribadian, serta untuk mengikuti perkembangan mode terutama di dunia *entertainment*. Ini membuat wanita rela menyempatkan waktu untuk pergi ke salon atau membeli kosmetik untuk memoles wajahnya agar terlihat cantik.¹ Atau bahkan rela menyisihkan uang untuk menyewa jasa *Makeup Artist*.

¹ Arliwaman, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Kosmetik yang memiliki kode izin edar palsu (Fiktif) ditinjau dari Undang-Undang Nomor.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", *Skripsi*, Lampung: (Universitas Lampung, 2019), 1.

Saat ini di Indonesia khususnya di kota Malang sudah banyak berkembang penyedia jasa *Makeup artist* untuk memenuhi kebutuhan setiap wanita akan ketergantungannya terhadap tata rias wajah atau *makeup*.

Namun, tidak sedikit dampak buruk *Makeup* terhadap kesehatan kulit wajah. Berbagai reaksi negatif atau dampak negatif yang disebabkan oleh kosmetik yang tidak aman pada kulit maupun system tubuh, antara lain: iritasi, alergi, fotosentisasi, jerawat, intoksikasi, penyumbatan fisik.²

Berdasarkan tren masyarakat saat ini, profesi *Makeup Artist* saat ini memang sedang naik daun. Namun, menjadi *Makeup Artist* juga harus jeli memperhatikan komposisi yang terkandung didalam suatu produk kosmetik yang beredar di pasaran terutama kosmetik yang diperjual belikan dengan harga yang murah.

Cara penggunaan tata rias wajah memiliki tahapan tertentu yang tidak boleh disepelekan. Penggunaan tata rias wajah dengan memperhatikan tahapan yang benar akan membantu mendapatkan hasil kecantikan yang optimal, tanpa merusak kulit wajah penggunanya.³ Karena itu sangatlah penting untuk

² Lita Donna Elianti, “*Makna Penggunaan Make Up sebagai Identitas diri*”, Jurnal Pendidikan Sosiologi, hlm 15.
http://eprints.uny.ac.id/53700/8/Lita%20Donna%20Elianti_13413244007_Jurnal%20Pendidikan%20Sosiologi.pdf

³ Lita Donna Elianti, “*Makna Penggunaan Make Up sebagai Identitas diri*”, Jurnal Pendidikan Sosiologi, hlm 16.

menggunakan produk dan peralatan kosmetik yang keamanan dan kenyamanannya terjamin untuk calon konsumen.

Menurut syariat islam-pun tidak diperbolehkan menggunakan kosmetik yang tidak diperkenankan oleh syariat. Misalnya, kosmetik yang terbuat dari bahan yang haram atau dapat memberikan mudarat bagi kulit. Sebab, *Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam* bersabda:

“Tidak boleh memudaratkan (orang lain) dan tidak boleh saling memudaratkan.”⁴

Seperti yang pernah terjadi pada Ani (nama samaran), ia melakukan pemesanan jasa *Makeup artist* di Malang bernama “neng_mua”. Dan saat setelah selesai dirias, setelah menghapus dan membersihkan *Makeup*-nya Ani merasa kulitnya Iritasi, gatal-gatal dan langsung kemerahan berjerawat. Ani mengkhawatirkan keamanan dan Kebersihan alat dan produk *Makeup* yang digunakan oleh penyedia Jasa.

Hal ini telah merugikan Ani dan juga meresahkan konsumen yang lain, dan dalam hal ini kemudian perlindungan hukum terhadap konsumen dianggap penting dan perlu. Dan apa saja tanggung jawab yang dapat penyedia Jasa berikan jika konsumen merasa dirugikan. Didalam UU Perlindungan Konsumen, hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk

⁴ HR. Ibnu Majah, dinyatakan shahih dalam ash-Shahihah no.205, al-Irwa' no.896)

menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian fisik maupun psikis apabila mengonsumsi suatu produk.⁵

Hukum Islam juga memberikan perlindungan terhadap konsumen untuk mewujudkan kemaslahatan bagi umat manusia, dalam memberikan perlindungan kepada konsumen hukum Islam dan UUPK memiliki banyak kesamaan sekalipun dalam masalah-masalah prinsip terdapat perbedaan, karena hukum Islam dalam melindungi konsumen lebih menampakkan nilai-nilai social kemanusiaan.

Maka penulis kali ini akan meneliti tentang Kasus yang dialami Ani dan 8 konsumen lain, dengan merujuk pada UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan menganalisis cara pertanggung jawaban kepada konsumen menurut Hukum Islam.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab yang diberikan Penyedia jasa *makeup artist* @neng_mua pada konsumen yang telah dirugikan ditinjau berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

⁵ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm 1

2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan ditinjau dalam perspektif hukum Islam?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tanggung jawab apa saja yang bisa diberikan oleh penyedia jasa Makeup Artist @neng_mua pada konsumen yang dirugikan berdasarkan analisis UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui pandangan hukum Islam mengenai tanggung jawab penyedia jasa kepada konsumen yang telah dirugikan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi masyarakat dan pembacanya.

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk para Penyedia jasa Makeup Artist dalam upaya memberikan keamanan dan kenyamanan kepada Konsumennya sesuai dengan Pedoman Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat umum, khususnya kepada calon konsumen Makeup artist untuk

lebih berhati hati dalam melakukan pemesanan jasa dan juga diharapkan dapat memberikan informasi mengenai hak dan perlindungan hukum yang didapatkan saat merasa dirugikan oleh Penyedia Jasa yang mengabaikan keamanan dan kenyamanan konsumen.

E. Definisi Operasional

Penelitian ini berjudul “Tanggung Jawab Hukum terhadap Konsumen pengguna jasa Makeup Artist ditinjau dari Undang-Undang no.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (Studi kasus pada penyedia Jasa Makeup Artist Malang ‘neng_mua’). Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai pengertian judul proposal ini, maka penulis tegaskan beberapa istilah-istilah sebagai berikut:

1. Tanggung jawab hukum: Terjadi karena adanya kewajiban yang tidak dipenuhi oleh salah satu pihak yang melakukan perjanjian, hal tersebut juga membuat pihak yang lain mengalami kerugian akibat haknya tidak dipenuhi oleh salah satu pihak tersebut.

2. Konsumen: 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. (UUPK)

3. Jasa: Jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak

menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik.

4. Makeup Artist atau Perias: Adalah seniman yang menggunakan kulit, terutama wajah sebagai medium karyanya dan produk *makeup* sebagai alatnya.

5. Hukum Islam atau Syariat Islam: Yakni system kaidah-kaidah yang didasarkan pada wahyu Allah SWT dan Sunnah Rasul mengenai tingkah laku mukalaf (orang yang sudah dibebani kewajiban) yang diakui dan diyakini, yang mengikat bagi semua pemeluknya.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika pembahasan sebagai acuan dalam berpikir secara sistematis, sebagaimana berikut:

Pada bab I berisi tentang latar belakang masalah yang erat kaitannya dengan permasalahan sesuai dengan topik masalah. Selanjutnya rumusan masalah menjadi salah satu focus peneliti untuk mempertajam masalah, tujuan dari penelitian ini dan manfaat yang diberikan oleh peneliti untuk dapat dipahami. Selanjutnya penelitian terdahulu digunakan untuk membandingkan perbedaan masalah sebelum dan sesudahnya guna menghindari adanya duplikasi dan sistematika pembahasan laporan penelitian tersebut.

Bab II berisi tentang kajian pustaka yang relevan dan terkait dengan tema skripsi. Pada bab ini akan diuraikan teori yang digunakan untuk mengkaji data atau digunakan sebagai dasar untuk menjawab masalah penelitian.

Bab III berisi rincian metode penelitian yang digunakan penulis beserta alasannya, jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi, pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan pengolahan data.

Bab IV berisi analisa hasil penelitian penulis yang terkait dengan tema penelitian dengan cara menelusuri titik temu antara teori di Bab I dan Bab II. Pada bab ini akan memaparkan secara detail tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen *Makeup Artist* berdasarkan UU perlindungan konsumen dan Hukum islam sehingga akan menjawab semua rumusan masalahnya.

Pada Bab V terakhir berisi kesimpulan, saran-saran atau rekomendasi. Kesimpulan menyajikan secara ringkas seluruh penelitian yang berhubungan dengan masalah penelitian. Kesimpulan didapat berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

Saran-saran dirumuskan berdasarkan hasil penelitian, berisi uraian mengenai langkah-langkah apa yang perlu diambil oleh pihak-pihak terkait dengan hasil penelitian yang bersangkutan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Bahasan mengenai Perlindungan Konsumen telah banyak ditemui dalam berbagai buku, jurnal, maupun hasil penelitian. Akan tetapi sampai saat ini masih belum ada yang membahas secara detail mengenai Tanggung jawab hukum oleh Penyedia jasa Makeup Artist perspektif UU Perlindungan Konsumen. Beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya diantaranya:

Skripsi oleh Septa Diansari, Program Studi Hukum Perdata, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Indralaya, 2018 dengan judul “Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha terhadap Peredaran Produk Kosmetik Yang Tidak Terdaftar pada Badan Pengawasan Obat dan Makanan”. Dalam skripsi ini penulis menjelaskan tentang beredarnya produk kosmetik yang tidak memiliki izin edar. Dan pelaku usaha dapat dikenakan sanksi administratif dan sanksi pidana berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Kesehatan.

Skripsi oleh Lensa Sylviani Prasetyo, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus, 2013 dengan judul “Tanggung Jawab Pemilik Jasa Cuci Pakaian (Laundry) Terhadap kerugian yang dialami Pengguna Jasa (Laundry) di Kabupaten Pati”. Dalam skripsi ini penulis secara umum memberikan penjelasan tentang tanggung jawab pemilik usaha laundry terhadap banyaknya kesalahan atau kelalaian yang dilakukan para pekerjanya yang berdampak pada kepercayaan dan kepuasan konsumen itu sendiri.

Skripsi oleh Sari Dewi, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, 2011 dengan judul “Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Secure Parking di Surabaya”. Dalam skripsi ini penulis menjelaskan tentang Perlindungan hukum untuk pengguna Jasa Secure Parking di Surabaya dimana yang telah dituangkan dalam Pasal 6 Peraturan Daerah Kota Surabaya No.1 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Parkir dan Retribusi parker yang menyebutkan tentang kewajiban pengelola parkir *Secure parking* merupakan bentuk pelanggaran terhadap terhadap pasal 18 huruf a Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu pengalihan tanggung jawab atas kehilangan sebagian atau keseluruhan kendaraan dan/atau aksesoris kepada konsumen.

Table 1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian terdahulu.

No.	Nama/PT/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Septa Diansari/	Perlindungan	Dalam hal ini yang	Perbedaannya terletak

	Universitas Sriwijaya Indralaya/2018	Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Peredaran Produk Kosmetik yang tidak terdaftar pada Badan Pengawasan Obat dan Makanan.	menjadi persamaannya adalah: <ul style="list-style-type: none"> • Sama sama membahas tentang perlindungan hukum untuk konsumen yang dirugikan. • sama sama membahas tentang Tanggung jawab hukum pelaku usaha 	pada pembahasannya yang membahas tentang Peredaran Produk Kosmetik yang tidak terdaftar pada Badan Pengawasan Obat dan Makanan. Sedang penulis membahas tentang Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengguna Jasa <i>Makeup Artist.</i>
2.	Lensa Sylviani Prasetyo/ Universitas Muria Kudus/2013	Tanggung Jawab Pemilik Jasa Cuci Pakaian (Laundry) Terhadap kerugian	Dalam hal ini persamaannya adalah: Sama-sama membahas	Perbedaannya yaitu : Lensa Sylviani membahas

		yang dialami Pengguna Jasa (Laundry) di Kabupaten Pati	tentang Tanggung Jawab penyedia suatu Jasa	tentang tanggung jawab pemilik Jasa cuci pakaian (laundry) sedangkan penulis membahas tentang Tanggung Jawab penyedia <i>Jasa Makeup Artist</i> (Perias) terhadap Konsumen yang dirugikan oleh penyedia jasa tersebut.
3.	Sari Dewi/ Universitas Airlangga/2011	Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Secure Parking di Surabaya	Dalam hal ini Persamaannya adalah: Sama sama meneliti tentang Perlindungan	Perbedaannya terletak pada objek penelitiannya, Sari Dewi membahas tentang Perlindungan

			Konsumen	Konsumen bagi Pengguna jasa secure Parking di Surabaya, sedangkan Penulis membahas tentang “Jasa <i>Makeup Artist</i> ”
--	--	--	----------	---

Kerangka teori dalam penelitian sangatlah penting guna untuk memperjelas nilai-nilai hukum, maka dari itu, penulis memberikan uraian mengenai teori Perlindungan Konsumen yang akan digunakan untuk acuan analisis dalam penelitian ini.

B. Kajian Pustaka

1. Pengertian Konsumen

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK Menyatakan, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sebelum

muncul UUPK yang diberlakukan pemerintah mulai 20 April 2000, hanya sedikit pengertian normatif yang tegas tentang konsumen dalam hukum positif di Indonesia.⁶

Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa.

Pasal 1 Angka 1 “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK) tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Meskipun Undang-Undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen(UUPK) namun bukan berarti kepentingan pelaku

⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta:PT Grasindo,2006) hlm 2.

usaha tidak ikut menjadi perhatian, istimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.⁷

Kesewenang-wenangan dapat mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan atas kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen, baik dalam bidang hukum privat (perdata) maupun bidang hukum Publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara).

Keterlibatan sebagai disiplin ilmu sebagaimana dikemukakan diatas, memperjelas kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kajian Hukum Ekonomi.

Pasal 1 Angka 2 “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”⁸

Pasal 2 “Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

⁷ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 1

⁸ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm 4

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan , dan
3. Asas kepastian hukum.

Asas keseimbangan yang dikelompokkan kedalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Kepentingan pemerintah dalam hubungan ini tidak dapat dilihat dalam hubungan transaksi dagang secara langsung menyertai pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pemerintah dalam rangka mewakili kepentingan public yang kehadirannya tidak secara langsung diantara para pihak tetapi melalui berbagai pembatasan dalam bentuk kebijakan yang dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan.

Keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen tidak terlepas dari adanya pengaturan tentang hubungan-hubungan hukum yang terjadi antara para pihak. Apabila dalam prinsip atau asas kebebasan yang menonjol adalah hak, maka didalam prinsip atau asas solidaritas yang menonjol adalah kewajiban, dan seakan akan setiap individu sepakat untuk

tetap mempertahankan kehidupan bermasyarakat yang merupakan modus survival bagi manusia. Melalui prinsip atau asas solidaritas dikembangkan kemungkinan Negara mencampuri urusan yang sebenarnya privat dengan alasan tetap terpeliharanya kehidupan bersama. Dalam hubungan inilah kepentingan pemerintah sebagaimana dimaksudkan dalam asas keseimbangan diatas, yang sekaligus sebagai karakteristik dari apa yang dikenal dalam kajian hukum ekonomi.

2. Hak-Hak Konsumen

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu:

a) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani. Hak untuk memperoleh keamanan ini penting ditempatkan pada kedudukan utama karena selama berabad-abad berkembang suatu falsafah berpikir bahwa konsumen (terutama pembeli) adalah pihak yang wajib berhati-hati, bukan pelaku usaha! Maka pemerintah selayaknya mengadakan pengawasan secara ketat.⁹

b) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT Grasindo, 2006) hlm 22

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti secara lisan kepada konsumen, melalui iklan diberbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Jika dikaitkan dengan hak konsumen atas keamanan, maka setiap produk yang mengandung resiko terhadap keamanan konsumen, wajib disertai dengan informasi berupa petunjuk pemakaian yang jelas.

Hukum perlindungan konsumen memberikan hak konsumen atas informasi yang benar, yang didalamnya tercakup juga hak atas informasi yang proporsional dan diberikan secara tidak diskriminatif.

c) Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Dalam mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Ia tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar sehingga ia tidak lagi bebas untuk membeli atau tidak membeli. Seandainya ia jadi membeli, ia juga bebas menentukan mana yang akan dibeli.

d) Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan informasi yang diberikan pihak yang

berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu, konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

3. Hak dan kewajiban pelaku usaha

Pelaku usaha adalah tiap orang-porseorangan ataupun badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum yang didirikan dan memiliki kedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik itu sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁰

Semua pelaku usaha didalam melakukan usahanya tentu saja mempunyai suatu tujuan yang pastinya untuk memperoleh suatu keuntungan dari hasil transaksi suatu produk yang ia tawarkan kepada para konsumen, baik berupa barang dan/atau jasa. Dalam hubungannya dengan konsumen dalam aktivitas jual beli, produsen atau pelaku usaha tentu saja mempunyai hak-hak dan juga kewajiban yang pastinya harus dilakukan dan juga ditaati oleh masing-masing pihak. Terkait hak-hak pelaku usaha itu sendiri, Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengaturnya, sebagaimana yang telah diuraikan dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimana hak pelaku usaha adalah:¹¹

¹⁰ Pasal 1 Nomor 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

¹¹ Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

- 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 didalam 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.

4. Pengertian Tanggung Jawab

Tanggung Jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya).¹². Istilah yang berkaitan dengan pertanggung jawaban dalam kamus hukum, yaitu liability, yang merupakan istilah hukum yang luas yang menunjuk hampir semua karakter hak dan kewajiban secara actual seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang, responsibility, yang berarti hal yang dapat dipertanggung jawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan dan kecakapan meliputi juga kewajiban bertanggung atas undang-undang yang dilaksanakan.¹³

¹² *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989). hlm. 889

¹³ Muthia Sakti, Dwi Aryanti R, Yuliana Yuli W, "Perlindungan Konsumen terhadap beredarnya Makanan yang Tidak Bersertifikat Halal", *Jurnal Yuridis* Vol.2 No.1, hlm.5.

Pada dasarnya tanggung jawab timbul melalui dua hal yaitu perjanjian dan karena hukum baik berupa perbuatan melanggar hukum maupun perbuatan yang sesuai hukum. Hal ini disebabkan perjanjian pada dasarnya diadakan untuk saling memberikan keuntungan kepada para pihak. Dengan demikian, adanya tanggung jawab dalam perjanjian bukan semata-mata disebabkan oleh adanya kerugian tetapi dari perjanjian menimbulkan harapan akan mendapat keuntungan bagi para pihak yang mengadakan perjanjian. Oleh karena itu, faktor mendapat keuntungan ini, walaupun baru merupakan harapan bagi pihak yang mengadakan perjanjian, merupakan kata kunci untuk menentukan ada atau tidak adanya tanggung jawab dalam suatu hubungan hukum yang berupa perjanjian.

Sementara itu, dalam perbuatan melawan hukum, adanya tanggung jawab dikarenakan adanya kerugian yang menimpa bagi pihak yang terkena perbuatan melanggar hukum tersebut. Kerugian ini dapat berupa kerugian yang dapat dihitung dengan uang maupun yang tidak dapat dihitung dengan uang.

Dalam pengertian dan penggunaan praktis, istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggung jawaban politik. Secara teoritik, dalam Undang-Undang

Perlindungan Konsumen diatur beberapa macam tanggung jawab (*liability*) sebagai berikut:¹⁴

1. *Contractual Liability*

Dalam hal terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha (barang dan jasa) dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *Contractual Liability* (Pertanggung jawaban Kontraktual), yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha, atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Selain berlaku UUPK, khususnya ketentuan pencantuman klausul baku sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UUPK, maka tanggung jawab atas dasar perjanjian dari pelaku usaha, diberlakukan juga hukum perjanjian sebagaimana termuat didalam Buku III KUHPerdata.

2. *Product Liability*

Dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no pricity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *Product Liability* (Pertanggungjawaban Produk), yaitu tanggung jawab perdata secara langsung (*Strict Liability*) dan pelaku usaha atas

¹⁴ Harjono, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menderita Kerugian dalam Transaksi Properti menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Yustisia*, Edisi Nomor 68, Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, hlm. 4.

kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang yang dihasilkannya.¹⁵

3. *Professional Liability*

Dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, tetapi prestasi pemberi jasa tersebut tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar (*inspanningsverbintenis*), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *Professional Liability*, yang menggunakan tanggung jawab perdata secara langsung (*Strict Liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya. Sebaliknya, dalam hal terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, dan prestasi pemberi jasa tersebut terukur sehingga merupakan perjanjian hasil (*resultaants verbintennis*), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *Professional Liability*, yang menggunakan tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian (*Contractual Liability*), dan pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya.¹⁶

4. *Criminal Liability*

Dalam hal hubungan pelaku usaha dengan Negara dalam memelihara keselamatan dan keamanan masyarakat atau konsumen, maka tanggung jawab

¹⁵ Muthia Sakti, Dwi Aryanti R, Yuliana Yuli W, “Perlindungan Konsumen terhadap beredarnya Makanan yang Tidak Bersertifikat Halal”, Jurnal Yuridis Vol.2 No.1, hlm.6

¹⁶ Muthia Sakti, Dwi Aryanti R, Yuliana Yuli W, “Perlindungan Konsumen terhadap beredarnya Makanan yang Tidak Bersertifikat Halal”, Jurnal Yuridis Vol.2 No.1, hlm.6

pelaku usaha didasarkan pada *Criminal Liability* (pertanggungjawaban), yaitu tanggung jawab pidana dari pelaku usaha atas terganggunya keselamatan dan keamanan masyarakat (konsumen).¹⁷

Dari berbagai pengertian tersebut, tanggung jawab adalah sebuah akibat dari kegiatan yang timbul akibat sebuah kesalahan dari seorang atau sekelompok orang akibat pelanggaran hukum yang dilakukannya.

Dengan demikian, ada dua kemungkinan pokok yang dapat dituntut oleh pihak yang dirugikan, yaitu pembatalan atau pemenuhan kontrak. Namun, dua kemungkinan pokok tersebut dapat diuraikan dalam empat kemungkinan:¹⁸

1. Pembatalan kontrak saja;
2. Pembatalan kontrak disertai tuntutan ganti rugi;
3. Pemenuhan kontrak saja;
4. Pemenuhan kontrak disertai tuntutan ganti kerugian.

Berbicara mengenai ganti rugi, KUHPdata telah menjelaskan ketentuan ganti rugi secara detail yang dapat ditemukan mulai pasal 1365 hingga 1380. Pasal 1365 “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seseorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Yang dimaksud

¹⁷ Muthia Sakti, Dwi Aryanti R, Yuliana Yuli W, “Perlindungan Konsumen terhadap beredarnya Makanan yang Tidak Bersertifikat Halal”, Jurnal Yuridis Vol.2 No.1, hlm.7.

¹⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, (Jakarta: Citra Aditya Bakti, 2010) hlm. 96

dengan perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang dilakukan oleh seseorang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain.¹⁹

5. Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam

Untuk melindungi kepentingan para pihak didalam lalu lintas perdagangan/berbisnis, hukum islam menetapkan beberapa asas yang dijadikan pedoman dalam melakukan transaksi, yaitu *at-tauhid*, *istiklaf*, *al-ihsan*, *al-amanah*, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyar*, *at-ta'wun*, keamanan dan keselamatan, dan *at-taradhin*. Didalam UUPK asas perlindungan konsumen diatur pada Pasal 2 yang menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.²⁰ Asas pokok atau pondasi dari seluruh kegiatan bisnis didalam hukum Islam di tempatkan pada asas tertinggi, yaitu *tauhid* (mengesakan Allah SWT). Dari asas ini kemudian lahir asas *istikhlaf*, yang menyatakan bahwa apa yang dimiliki manusia hakekatnya adalah titipan dari Allah SWT, manusia hanyalah sebagai pemegang amanah yang diberikan kepadanya.

Dari asas *at-tauhid* juga melahirkan asas *al-ihsan*(*benevolence*), artinya melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada

¹⁹ Aris Anwar Mutaqqin, *Sistem Transaksi Syariah Konsep Ganti Rugi dalam Hukum Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2015) hlm 12.

²⁰ Nurhalis, “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal IUS Vol III Nomor 9*, Lombok Timur: Desember 2015. hlm. 528.

orang lain tanpa ada kewajiban tertentu yang mengharuskannya untuk melaksanakan perbuatan tersebut. Dari ketiga asas diatas melahirkan asas *al-amanah*, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyar*, *at-ta'awun*, keamanan dan keselamatan, dan *at-taradhin*. Menurut asas *al-amanah* setiap pelaku usaha adalah pengemban *amanah* untuk masa depan dunia dengan segala isinya (*khofifah fi al-ardhi*), oleh karena itu apapun yang dilakukannya akan dipertanggung jawabkan dihadapan manusia dan dihadapan sang pencipta (Allah SWT). *Ash-Shiddiq* adalah perilaku jujur, yang paling utama di dalam berbisnis adalah kejujuran.²¹

Al-adl adalah keadilan, keseimbangan, dan kesetaraan yang menggambarkan dimensi horizontal dan berhubungan dengan harmonisasi segala sesuatu di alam semesta ini. *Al khiyar* adalah hak untuk memilih dalam transaksi bisnis, hukum Islam menetapkan asas ini untuk menjaga terjadinya perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen.²²

Ta'awun memiliki arti yang sangat penting dalam kehidupan ini karena tidak ada satupun manusia yang tidak membutuhkan bantuan dari orang lain, sehingga tolong menolong antara sesama manusia merupakan keniscayaan, terutama dalam upaya meningkatkan kebaikan dan ketakwaan kepada Allah SWT. Untuk itu, dalam hubungannya dengan transaksi antara konsumen dan

²¹ Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", Jurnal IUS Vol III Nomor 9, Lombok Timur: Desember 2015. hlm. 529.

²² Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", Jurnal IUS Vol III Nomor 9, Lombok Timur: Desember 2015. hlm. 529

produsen asas ini harus dijiwai oleh kedua belah pihak. Asas Keamanan dan Keselamatan, dalam hukum Islam ada lima hal yang wajib dijaga dan dipelihara (*al-dharuriyyat al khamsah*), yaitu (1) memelihara agama (*hifdh al-din*), (2) memelihara jiwa (*hifdh al-nafs*), (3) memelihara akal (*hifdh al aql*), (4) memelihara keturunan (*hifdh nasl*), dan memelihara harta (*hifdh al-maal*).

Asas *at-taradhi* (kerelaan). Salah satu syarat sahnya jual beli didalam Islam adalah *aqad* atau transaksi. *Aqad* atau transaksi tidak pernah akan terjadi kecuali dengan *shighat (ijab-qabul)*, yaitu segala hal yang menunjukkan kerelaan atau kesepakatan kedua belah pihak (penjual dan pembeli). Dari pembahasan diatas dapat diuraikan bahwa asas-asas perlindungan konsumen dalam hukum Islam lebih luas dan komprehensif daripada asas-asas perlindungan konsumen didalam UUPK, yang mana didalam hukum Islam tidak hanya mengatur hubungan horizontal yaitu pelaku usaha dengan konsumen atau pelaku usaha dengan pelaku usaha lainnya (*hablum minannas*), tetapi hukum Islam juga mengatur hubungan manusia secara vertikal (*hablum minallah*) yaitu hubungan antara manusia (pelaku usaha dan konsumen) dengan Allah SWT selaku pemilik alam semesta ini beserta isinya. Sedangkan UUPK hanya mengatur hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen saja sebagaimana diatur dalam pasal 2.²³

²³ Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", Jurnal IUS Vol III Nomor 9, Lombok Timur: Desember 2015. hlm. 530-542.

6. Tujuan Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam dan UUPK

Tujuan perlindungan konsumen dalam hukum Islam adalah untuk mewujudkan *maslahah* (kemaslahatan) bagi umat manusia. Sedangkan tujuan perlindungan konsumen didalam UUPK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif, pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi, serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produk barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Jika memperhatikan tujuan perlindungan konsumen yang terdapat pada Pasal 3 UUPK tersebut diatas sesuai dengan hukum Islam dan *maqashid al-*

syari'ah (tujuan disyariatkannya hukum) yaitu untuk kemaslahatan bagi manusia.²⁴

7. Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam Islam, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku/produsen harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (*dhaman*) dapat dibedakan menjadi lima, yaitu:

1. Ganti rugi karena perusakan (*Dhaman Itlaf*)
2. Ganti rugi karena transaksi (*Dhaman 'Aqdin*)
3. Ganti rugi karena perbuatan (*Dhaman Wadh'u Yadin*)
4. Ganti rugi karena penahanan (*Dhaman al-Hailulah*)
5. Ganti rugi karena tipu daya (*Dhaman al-Maghrur*)

Dhaman Itlaf adalah ganti rugi akibat dari perusakan barang. Ganti rugi *Itlaf* tidak hanya berhubungan dengan kerusakan harta benda saja, tetapi juga menyangkut jiwa dan anggota tubuh manusia.

Dhaman 'aqdin adalah terjadinya suatu *aqad* atau transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab. Ganti rugi *wadh'u yadin* adalah ganti

²⁴ Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", Jurnal IUS Vol III Nomor 9, Lombok Timur: Desember 2015. hlm. 531.

rugi akibat dari kerusakan barang yang masih berada ditangan penjual apabila barang belum diserahkan dalam sebuah *aqad* yang sah dan ganti rugi karena perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin.²⁵

Dhaman al-hailulah adalah ganti rugi pada jasa penitipan barang (*al wadi*) jika terjadi kerusakan atau hilang, baik kerusakan atau hilangnya itu disebabkan karena kelalaian atau kesengajaan orang yang dititipi.

Dhaman al-maghrur adalah ganti rugi akibat tipu daya. *Dhaman al-maghrur* sangat efektif diterapkan dalam perlindungan konsumen, karena segala bentuk perbuatan yang dapat merugikan orang lain pelakunya harus membayar ganti rugi sebagai akibat dari perbuatannya itu.

Salah satu hak konsumen dalam Islam adalah hak untuk memilih yang dikenal dengan istilah *khiyar*. Melalui hak *khiyar* ini, Islam memberikan ruang yang cukup luas bagi konsumen dan produsen untuk mempertahankan hak-hak mereka dalam perdagangan apakah melanjutkan *aqad*/transaksi bisnis atau tidak. Para ulama

8. Pengertian Makeup dan Kosmetik

²⁵ Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", Jurnal IUS Vol III Nomor 9, Lombok Timur: Desember 2015. hlm. 531.

Make-up adalah seni merias wajah atau mengubah bentuk bentuk asli dengan bantuan alat dan bahan kosmetik yang bertujuan untuk memperindah serta menutupi kekurangan sehingga wajah terlihat ideal.²⁶ *Makeup* sendiri hampir memiliki arti yang sama dengan berdandan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI,2005) kata dandan diartikan sebagai mengenakan pakaian dan hiasan serta alat-alat rias, memperbaiki, menjadikan baik (rapi).

Kosmetik berasal dari kata Yunani “kosmetikos” yang berarti keterampilan menghias, mengatur. Definisi kosmetik dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 445/MenKes/PermenKkes/1998 adalah sebagai berikut:

“Kosmetik adalah sediaan atau paduan bahan yang siap untuk digunakan pada bagian luar badan (epidemis, rambut, kuku, bibir, dan organ kelamin bagian luar) gigi, dan rongga mulut untuk membersihkan, menambah daya tarik, mengubah penampilan, melindungi supaya tetap dalam keadaan baik, memperbaiki bau badan tetapi tidak dimaksudkan untuk mengobati atau menyembuhkan suatu penyakit.”²⁷

Kosmetik merupakan bagian dari kebutuhan hidup manusia yang sudah ada dan semakin berkembang dari masa ke masa. Kosmetik juga memiliki peranan

²⁶ Lita Donna Elianti, “*Makna Penggunaan Make Up sebagai Identitas diri*”, Jurnal Pendidikan Sosiologi, hlm 4.
http://eprints.uny.ac.id/53700/8/Lita%20Donna%20Elianti_13413244007_Jurnal%20Pendidikan%20Sosiologi.pdf

²⁷ Retno Iswari Tranggono Fatma Latifah, *Buku Pegangan Pengetahuan Ilmu Kosmetik* (Gramedia Pustaka Utama,2007) 6.

penting untuk menunjang penampilan seseorang. Dalam masyarakat dengan gaya hidup sederhana, kosmetik berperan sebagai sarana untuk beribadah, sedangkan dalam masyarakat dengan gaya hidup yang lebih kompleks, kosmetik sudah menjadi kebutuhan pokok seperti halnya sandang dan pangan.

Kosmetik merupakan produk yang diformulasikan dari berbagai bahan aktif dan bahan-bahan kimia yang akan bereaksi ketika diaplikasikan pada jaringan kulit.²⁸ Dalam penggunaannya, konsumen harus memperhatikan legalitas dan juga komposisi bahan yang terkandung didalam suatu produk kosmetik, apakah produk tersebut memiliki nomor pendaftaran merek, serta mencantumkan hasil tes uji dermatologi dan masa kadaluarsa produk.

9. Peraturan Tentang Kosmetik

Bagi kaum hawa, kosmetik merupakan kebutuhan utama. Kebutuhan jenis kosmetik juga semakin beragam. Hal tersebut menjadi peluang bisnis yang cukup menggiurkan. Namun, membuat dan menjual produk kosmetik tidak bisa sembarangan.

Produk kosmetik harus memenuhi standar kelayakan serta memiliki izin edar yang dikeluarkan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). Jika tidak, produsen maupun penjual terancam sanksi pidana penjara dan denda yang

²⁸ Dewi Mulyawan dan neti suriana, *A-Z Tentang Kosmetik*, (Jakarta, PT Elex Media Komputindo, 2013), 123.

tidak sedikit. Hal itu diatur dalam Undang-Undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (UU Kesehatan).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris atau dengan kata lain penelitian lapangan, yaitu penelitian yang bertitik tolak dari data primer atau dasar, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama melalui penelitian lapangan, baik digunakan melalui pengamatan (*observase*), wawancara, atau penyebaran kuesioner.²⁹ Dengan kata lain penelitian yang dilakukan dalam keadaan sebenarnya atau keadaan nyata di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian diidentifikasi masalahnya yang akhirnya menemukan penyelesaian dalam masalah tersebut. Kajian hukum dalam penelitian ini bertitik tumpu pada

²⁹ Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Jakarta: Kencana: 2016), hlm 158

Undang-Undang No.. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan objeknya adalah Jasa Makeup Artist Malang “Neng_Mua”.

B. Pendekatan Penelitian

Berkaitan dengan penelitian hukum, dalam penulisan penelitian ini digunakan beberapa pendekatan yakni deskriptif kualitatif, dimana data yang diperoleh akan dijelaskan dengan cara diuraikan menggunakan kata-kata atau kalimat. Dalam penelitian ini, penulis melakukan studi empiris melalui analisa dengan permasalahan yang diteliti dan melakukan gambaran, meneliti kata-kata dan membuat laporan yang rinci mengenai pandangan ditempat penelitian, kemudian melakukan studi pada situasi tersebut. Dasar dari penelitian kualitatif sendiri adalah asumsi kepada kenyataan dan pengalaman social yang dikemukakan oleh setiap individu. Metode kualitatif merupakan metode analisis yang menghasilkan data deskriptif apa yang telah dinyatakan oleh responden secara tertulis maupun secara lisan dan juga perilaku nyata dari objek ditelitinya dan dipelajari sebagai sesuatu yang ada.³⁰

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat dimana penelitian ini dilakukan. Sesuai yang tertera didalam judul, maka penulis menentukan lokasinya bertempat di tempat tinggal (kost) Mia Mukarromah selama di Malang selaku pemilik “Neng

³⁰ Suryono Sukamto, *Penghantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Press Jakarta, 1986), 2.

MUA” *Makeup Artist* yang beralamatkan di Jl. MT. Haryono Gg. 17 Kota Malang, dan juga akan melakukan wawancara melalui media elektronik.

D. Metode Penentuan Subjek

Subjek penelitian merupakan responden atau orang yang akan diminta untuk memberikan keterangan atau penjelasan mengenai suatu fakta maupun pendapat dimana subjek tersebut merupakan sumber informasi yang dituju oleh peneliti yang akan digali untuk mengungkap sebuah fakta yang ada di lapangan. Penentuan subjek penelitian dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sample* yang artinya menentukan subjek atau sampel berdasarkan penilaian tertentu dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian atau pertimbangan sehingga subjek penelitian dinyatakan cocok dengan masalah penelitian yang akan dibahas oleh peneliti.

Subjek penelitian ditentukan menurut orang atau responden yang dirasa paling tahu mengenai informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, sehingga akan memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Disini yang menjadi subjek dalam penelitian adalah pelaku usaha yaitu penyedia jasa *Makeup Artist* “Neng MUA”.

E. Jenis dan Sumber Data

Adapun sumber data penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang didapatkan langsung dari pokok masalah/isu hukum itu sendiri dimana dalam hal ini telah dipertegas dengan menggunakan metode wawancara dan juga observasi atas objek pokok masalah.³¹ Yaitu data hasil wawancara dengan pihak pelaku usaha yaitu Mia Mukarromah dan 8 konsumen yang menggunakan jasa *Makeup Artist* “Neng MUA”.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari sumber kedua yang berfungsi sebagai pelengkap data primer. Data sekunder meliputi bahan kepustakaan yang dapat membantu proses analisis penelitian yang didapat dari beberapa artikel, buku, dokumen, ataupun jenis penelitian lainnya.³² Adapun sumber dalam penelitian ini adalah buku-buku, jurnal, dan tulisan lainnya yang berhubungan dengan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan. Selain itu berupa peraturan perundang-undangan dan buku lainnya sebagai berikut:

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

³¹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Syariah*, (Malang: UIN Press, 2015), 28

³² Soerjono Sukanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986). 12

3. Data tersier atau penunjang yang dapat memberi penjelasan terhadap data primer dan data sekunder, diperoleh dari kamus dan ensiklopedi.

F. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan kepada seseorang atau lebih dengan bertatap muka secara langsung maupun melalui media elektronik, sehingga peneliti dapat mendengar informasi dari informan.³³ Wawancara ini dilakukan dengan pihak Penyedia Jasa *Makeup Artist* “Neng MUA” secara langsung dengan mendatangi tempat tinggalnya selama di Malang, dan penulis juga mewawancarai 8 konsumen yang pernah menggunakan jasa *Makeupnya* melalui media elektronik.. Adapun narasumber yang akan diwawancarai oleh peneliti yaitu:

- a) Mia Mukarromah selaku pemilik jasa *Makeup Artist* “Neng MUA”
- b) Konsumen *Makeup Artist* “Neng MUA”, yaitu:
 - Ani Islamiyah
 - Finda Salimatun
 - Widianingsih
 - Neneng ayu afifudin
 - Afina S.

³³ Cholid Nakubo dan Abu Ahmad, *Metode Penelitian*, 70.

- Iis Fidayati A
- Ana saraswati
- Fairuza

Wawancara salah satu bagian terpenting dari setiap survai. Tanpa wawancara, peneliti akan kesulitan mendapat informasi jika tidak memberikan pertanyaan langsung pada responden. Data semacam itu merupakan tulang punggung suatu penelitian survai.³⁴

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan data berupa dokumen-dokumen yang bersangkutan dengan topic penelitian, misalnya hasil dari percakapan secara lisan dan tulisan yang nantinya akan dipaparkan sebagai hasil dan analisis dalam penelitian, juga dokumentasi data sekunder, seperti peraturan perundang-undangan No. 8 Tahun 1999, buku dan jurnal yang membahas mengenai Hukum Perlindungan Konsumen, . Studi dokumen adalah pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang tidak dipublikasikan secara umum, tetapi boleh diketahui oleh pihak tertentu.³⁵

Teknik dokumentasi merupakan pelengkap dalam metode wawancara, dan studi dokumen dalam penelitian. Dimana dokumentasi merupakan sumber

³⁴ Moh Kasiram, *Metode Penelitian Kuantitatif- Kualitatif*, (Malang: UIN Malang Press, 2008), 186

³⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 83.

data yang stabil, kaya, dan mendukung penelitian.³⁶ Dalam hal ini penulis menggunakan teknik dokumentasi yaitu mengumpulkan informasi melalui sumber tertulis seperti buku panduan, catatan, foto bukti wawancara, dan sebagainya. Dokumentasi yang digunakan yaitu:

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah
- 3) Hasil wawancara melalui media *online*
- 4) Alamat akun Instagram pelaku usaha @neng_mua

G. Metode Pengolahan Data

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai prosedur dan tata kerja pengolahan data dan analisis sesuai dengan pendekatan yang digunakan. Adapun pengolahan data dilakukan melalui beberapa tahap, yakni sebagai berikut:

1. Pemeriksaan data

Pada tahapan ini, data-data yang telah terkumpul akan diperiksa ulang untuk menentukan kesesuaian data dengan focus pembahasan yang diangkat oleh peneliti. Pada tahap ini, data-data yang dipaparkan dalam bahan hukum

³⁶ Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV.Jejak, 2018), hlm. 147

primer dan sekunder diseleksi lagi secara mendetail demi mendapatkan data yang sesuai dan fokus dengan topik yaitu mengenai tanggung jawab pelaku usaha (*Makeup Artist* “Neng MUA”) terhadap konsumen yang telah dirugikan.

2. Klasifikasi data

Klasifikasi dilakukan untuk memilih data mana yang memiliki korelasi dengan pembahasan penelitian. Pada tahapan ini data yang dikumpulkan di kelompokkan sesuai dengan kelas-kelasnya atau sub babnya. Adapun maksud dari klasifikasi ini adalah supaya pembaca dapat memahami isi pembahasan secara sistematis dari yang telah peneliti paparkan.

3. Verifikasi data

Dalam tahapan ini merupakan teknik peninjauan kembali terhadap data yang diperoleh untuk memastikan kebenarannya. Kegiatan verifikasi data ini dilakukan dengan cara menemui/mengkonfirmasi informan dengan memberikan hasil catatan wawancara untuk ditanggapi kebenarannya.

4. Analisis data

Data-data yang telah didapatkan akan dianalisis dengan mengacu pada UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan KHES Hukum Islam dengan seterang-terangnya secara keseluruhan berdasarkan perspektif yang digunakan serta diperkuat dengan argumentasi hukum yang sesuai dengan topik penelitian. Hasil dari analisis ini selain akan menjawab rumusan masalah, juga akan menjadi kesimpulan dari penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum “Neng Mua” *Makeup Artist*

Seperti yang sudah dipaparkan oleh Penulis didalam Kajian Teori mengenai *Makeup Artist*, *Makeup Artist* adalah seorang seniman yang menggunakan kulit, terutama wajah sebagai media karyanya, dan kosmetika sebagai alatnya. Akhir-akhir ini industri kecantikan sedang berkembang pesat. Berbagai tren kecantikan bermunculan seiring permintaan pasar yang meningkat. Kalau zaman dahulu baru mengenal makeup saat mereka menginjak usia dewasa, saat ini anak remaja pun sudah familiar dengan *makeup*. Karena itu banyak juga bermunculan *Makeup Artist* atau familiar disebut dengan perias.³⁷

³⁷ https://www.kompasiana.com/cath_ymt/5d09a5a9097f36344e4c2a23/make-up-bentuk-ekspresi-yang-layak-diapresiasi

Makeup artist “Neng MUA” merupakan salah satu perias yang menawarkan jasa merias wajah berdomisili di Malang. “Neng MUA” *Makeup Artist* menerima pesanan *Makeup* untuk berbagai acara mulai dari acara pesta, wisuda, pernikahan, ataupun keperluan pemotretan, panggung, dan peragaan. Meski berdomisili di Kota Malang, dia tidak hanya menerima *bookingan Makeup* dari wilayah Malang raya saja, tapi juga menerima pesanan *Makeup* dari Mojokerto karena sang Perias juga berasal dari Mojokerto.

Pemilik jasa *Makeup Artist* “Neng Mua” yaitu bernama Mia mukaromah, baru memulai usahanya pada tahun 2018 lalu hingga kini terhitung sekitar 2 tahun menjalani profesi sebagai *Makeup Artist*.

Salah satu faktor yang mempengaruhi berdirinya Jasa *Makeup artist* “Neng Mua” adalah karena semakin maraknya penyedia Jasa *Makeup* di kota Malang yang mematok harga yang sangat bervariasi, Mulai dari yang sangat mahal, sampai ke yang murah. Itu membuat Mia Mukaromah tertarik menggeluti bisnis di bidang jasa *Makeup Artist ini*.

“Awalnya saya iseng-iseng aja karena suka dandanin orang, jadi teman-teman sekitar suka kasih dukungan buat makeupin orang aja dengan harga yang masih terjangkau buat mahasiswa. Gitu. Trus saya juga udah mahasiswa akhir waktu itu, udah mulai longgar waktunya jadi saya cari sampingan buat cari uang. Dari situ saya mulai makeup-in orang.hehe”.³⁸

Para calon klien dapat melihat-lihat hasil portofolio *Makeup* dari “Neng Mua” melalui media sosial *Instagramnya* yaitu @neng_mua , karena saat ini aplikasi

³⁸ Mia Mukaromah, Wawancara (Malang, 19 Agustus 2020).

instagram sangat diminati oleh masyarakat sehingga memudahkan semua pemilik usaha untuk mempromosikan produk/jasanya.

B. Prosedur Jasa *Makeup Artist* “Neng MUA”³⁹

Bisnis jasa *Makeup Artist* ini adalah sebuah bisnis yang menyediakan jasa untuk merias wajah seseorang sesuai dengan kebutuhan orang tersebut.

Harga atau *pricelist* jasa yang ditawarkan oleh “Neng Mua” *Makeup artist* adalah sebagai berikut:

1. Wisuda : 200.000 - 250.000
2. Pemotretan : 150.000
3. Pernikahan/*Wedding* : 750.000 (hanya *makeup*, belum termasuk gaun)
4. Tunangan/*Engagement* : 350.000
5. *Bridesmaid* : 150.000
6. Kondangan : 120.00
7. Foto Ijazah : 100.000

Menurut Mia, harga tersebut diatas belum termasuk biaya transportasi. Dimana jika Mia dan timnya harus mendatangi klien ke tempat tinggalnya, maka klien harus membayar biaya tambahan untuk ongkos transportasi.

Biaya dihitung tergantung jarak yang ditempuh, sekitar 50.000-150.000 untuk biaya transport saja. Dengan harga yang masih sangat terjangkau untuk

³⁹ Mia Mukaromah, Wawancara (Malang, 19 Agustus 2020).

para Mahasiswa di kota Malang, Mia selalu mendapat *bookingan Makeup* setiap musim wisuda. Namun, saat terjadi pandemic seperti saat ini, Mia menuturkan bahwa sedang sepi pesanan *Makeup*.

Prosedur sistem kerja *Makeup Artist* “Neng MUA” sebagai berikut:

- a) Jika klien sudah fix akan melakukan booking/pemesanan *Makeup*, klien akan menemukan kontak Whatsapp Perias melalui akun Instagramnya.
- b) Biasanya klien akan menanyakan lebih dulu harga/*pricelist Makeup* untuk acara yang klien butuhkan.
- c) Setelah fix melakukan pemesanan dan menentukan tanggal untuk *Makeup*, Klien diminta untuk mengirim DP sekitar 50% dari harga dan mengirimkan bukti transfer untuk memesan pada tanggal itu.
- d) Minimal H-2 dilakukannya *Makeup*, Klien harus sudah melunasi sisa pembayaran.
- e) Saat hari H, Perias akan datang membawa berbagai perlengkapan mulai dari pewarna mata(*eyeshadow*), pewarna bibir (*Lipstick*), bedak, dan kosmetik lainnya yang dibutuhkan untuk merias.

Tata cara pemesanan setelah *Customer fix* melakukan *booking*, adalah mengisi format pemesanan agar memudahkan Perias untuk melakukan pencatatan yaitu yang pertama menuliskan nama, no. handphone, alamat tempat

untuk *Makeup*, menyebutkan jenis *Makeup* apa yang akan dibooking, dan tanggal *Makeup*.

C. Tanggung Jawab Penyedia Jasa Makeup Artist “Neng MUA” pada konsumen yang dirugikan berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sebagaimana yang telah dijelaskan secara garis besar mengenai Jasa *Makeup Artist* diatas, telah ditemukan suatu aduan terkait Klien *Makeup Artist* yang merasa dirugikan beberapa hari setelah menggunakan jasa “Neng MUA” *Makeup Artist*. Keluhan ini diketahui dari laman Media Sosial Instagram “Neng MUA”, dimana saat sang *Makeup Artist* memasang fitur *Question and Answer*.

Kemudian penulis berusaha untuk menghubungi klien ini yang bernama Ani Islamiyah melalui *Direct Message* untuk meninjau dan menanyakan terkait kerugian apa yang dia alami karena menggunakan Jasa *Makeup Artist* “Neng MUA”.

Berikut adalah rangkuman hasil wawancara dengan konsumen “Neng MUA” yang bernama Ani Islamiyah:

“Jadi waktu itu aku ada acara Kondangan, lalu aku cari-cari *Makeup Artist* di Instagram buat *makeup*-in aku. Nah salah satunya muncul *Makeup Artist* “Neng MUA” ini. Aku tertarik karna harganya emang ga mahal buat aku, masih terjangkau lah buat mahasiswa, trus portofolio hasil *makeup*nya juga lumayan bagus. Trus aku hubungi ownernya lewat *Whatsapp* karna kontaknya udah ada di Bio Instagramnya.”

“Pas udah fix dan hari H dirias, aku masih merasa baik-baik aja. Kulit aku emang agak sensitif kalo kena produk-produk yang mengandung bahan tertentu. Pas di *makeup*, kan periasnya bawa banyak banget alat-alat makeup. Aku liat beberapa itu alatnya agak kotor, kayak bekas ngerias sebelumnya enggak dicuci dulu. Dan produk *makeup*-nya juga aku gak pernah tau. Pokoknya setelah dirias itu 2 hari kemudian wajahku merah-merah, jerawat meradang banyak banget sekitar jidat sama pipi. Itu rasanya perih banget. Mungkin karna kulitku emang sensitif”⁴⁰

Dari pemaparan Ani, menunjukkan bahwa konsumen merasa dirugikan dan tidak puas dengan hasil jasa *makeup* dari “Neng MUA”, hal ini membuat konsumen merasa dirugikan tapi disisi lain juga tidak mengerti ini kesalahan dari pihak “Neng MUA” atau kesalahannya sendiri. Kemudian penulis juga menanyakan perihal penyedia jasa yang memberikan informasi produknya secara detail atau tidak. Berikut jawaban Ani:

“*Makeup Artist* nya gak ada kasih info apa apa kak sebelumnya, saya juga gak kasih tau terkait kulit saya yang sensitif. Kalau hasil makeupnya saya gak ada masalah. Saya suka karena sesuai dengan ekspektasi saya.”⁴¹

Mendengar reaksi dari Ani, dia menunjukkan bahwa Ani tidak menyadari bahwa pihak pelaku usaha telah melakukan tindakan wanprestasi yang tentu saja merugikan sehingga konsumen tidak begitu mempermasalahkan hal tersebut selama hasil dari jasanya sesuai keinginannya. Seperti kelanjutan pemaparan Ani mengenai pendapatnya tentang tindakan yang biasa dilakukan pelaku usaha yang dapat merugikan konsumennya.

“saya kurang tau terkait hukumnya kak, tapi memang disini wajah saya nyata iritasi dan meradang setelah menggunakan *Makeup* dari “Neng MUA”,

⁴⁰ Ani Islamiyah, Wawancara melalui media elektronik (Malang, 22 Agustus 2020).

⁴¹ Ani Islamiyah, Wawancara melalui media elektronik (Malang, 22 Agustus 2020)

tapi masalah hasil *Makeup*nya saya gak ada masalah karena sesuai dengan ekspektasi saya.”⁴²

Dalam pasal 1 angka 1 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada dijelaskan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang nantinya akan menjamin adanya suatu kepastian hukum untuk memberi perlindungan pada konsumen.⁴³ Selain itu juga dapat dilihat dari tujuan hukum perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan kedudukan dan kesadaran konsumen yang secara tidak langsung mendorong pelaku usaha untuk menjalankan usahanya dengan tanggung jawab.⁴⁴ Selain pemaparan yang diberikan oleh Ani Islamiyah terkait permasalahannya saat menggunakan jasa *Makeup* “Neng MUA”, penulis juga mendapat penjelasan pengalaman dari konsumen lain yang saat menggunakan jasa *Makeup* “Neng MUA” yaitu sebagai berikut:

“Finda Salimatun: Saya sejauh ini ga ada masalah sih, Cuma memang untuk alat-alat *Makeup*nya itu ga terlalu bersih, kayaknya wajar karna yang *dimakeup* juga banyak waktu itu dan muka saya gak kenapa-kenapa kok.”⁴⁵

“Neneng Ayu A: kalau permasalahan sih cuma ada di alat-alat kosmetiknya ya mbak karna gak bersih. tapi gak masalah sih menurut saya karna muka saya gak ada masalah.”⁴⁶

Berdasarkan pemaparan dari Finda dan Neneng diatas menunjukkan bahwa pemilik usaha kurang memenuhi hak-hak dari konsumen karena

⁴² Ani Islamiyah, Wawancara melalui media elektronik (Malang, 22 Agustus 2020)

⁴³ Erman Rajagukguk, Nurmardjito, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung:Mandar Maju, 2000) hlm.7

⁴⁴ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia,2008), hlm. 9

⁴⁵ Finda Salimatun, Wawancara melalui media elektronik, Tanggal 1 Desember 2020

⁴⁶ Neneng Ayu Afifudin, Wawancara melalui media elektronik, Tanggal 1 Desember 2020

membuat konsumen sedikit tidak nyaman menggunakan jasanya. Namun, mereka merasa tidak ada lagi yang perlu dipermasalahkan karena Finda dan Neneng tidak dirugikan dilihat dari tidak adanya kerugian fisik maupun materi saat menggunakan jasa *Makeup* “Neng MUA”

Dalam perlindungan terhadap konsumen ditegaskan bagaimana hak-hak yang dimiliki oleh konsumen tersebut dilaksanakan dengan baik oleh pelaku usaha sebagai suatu kewajiban. Hak-hak tersebut tercantum pada Pasal 4 huruf a hingga huruf I UU Perlindungan Konsumen yang pada intinya mencakup tentang:

- a. Konsumen berhak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa;
- b. Konsumen berhak untuk mendapatkan dan memilih barang dan/jasa yang sesuai dengan kondisi, nilai tukar, serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Konsumen berhak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi barang dan/jasa;
- d. Konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan;
- e. Konsumen berhak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Konsumen berhak untuk mendapatkan pendidikan dan pembinaan konsumen;
- g. Konsumen berhak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur tanpa diskriminatif;
- h. Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, penggantian apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian;
- i. Hak-hak lain yang diatur dalam peraturan lainn ya.

Namun demikian, berbeda dengan ketiga konsumen yang telah diwawancarai oleh penulis diatas, ada juga beberapa konsumen *Makeup Artist*

“Neng MUA” yang memberikan respon positif mengenai jual beli jasa tersebut yaitu konsumen bernama Widianingsih, Afina, Iis Fidayati, Ana Saraswati, dan Firuza yang mengatakan:

“Widianingsih: tidak ada permasalahan buat saya, saya suka sama hasil makeupnya dan pemiliknya ramah.”⁴⁷

“Iis Fidayati: pengalaman saya pakai jasa di “Neng MUA” ini belum pernah ada masalah mbak karna ya MUA nya *professional* dan tepat waktu pas waktunya *Makeup-in*.”⁴⁸

“Ana Saraswati: gak ada masalah, semua sesuai perjanjian diawal sih mbak.”⁴⁹

“Afina S: saya gak mengalami kerugian apapun mbak karna *makeup*-nya sesuai sama keinginan saya. setelah pake makeupnya jg saya ga ada masalah kulit apapun.”⁵⁰

“Fairuza: saya pakai jasa “Neng MUA” ini sudah 3 kali dan gak ada yang jadi masalah kak. Saya suka sama hasil *Makeup*-nya meskipun harganya murah tp kualitasnya ga kalah bagus sama yang lain.”⁵¹

Reaksi diatas menunjukkan bahwa konsumen pengguna jasa *Makeup Artist* “Neng MUA” ini menganggap bahwa jika tidak terjadi kerugian fisik dan materi pada mereka, maka tidak ada yang dipermasalahkan lagi. Mereka beranggapan bahwa ketika hasil *Makeup* telah sesuai dengan keinginan dari konsumen, maka tidak ada masalah meskipun sang pelaku usaha tidak sepenuhnya memenuhi hak-hak dari konsumen. Penyelenggaraan transaksi jual beli jasa yang ada di “Neng MUA” *Makeup Artist* ini tentunya harus memenuhi

⁴⁷ Widianingsih, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 1 Desember 2020

⁴⁸ Iis Fidayati A, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 1 Desember 2020

⁴⁹ Ana Saraswati, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 1 Desember 2020

⁵⁰ Afina S, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 1 Desember 2020

⁵¹ Fairuza, *Wawancara melalui media elektronik*, Tanggal 1 Desember 2020

hak-hak para konsumennya seperti yang sudah dijelaskan diatas terutama pada Pasal 4 huruf c:

“Konsumen berhak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi barang dan/jasa.”

Transaksi harus mengandung unsur itikad baik, kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan kewajiban. Tidak memberikan informasi yang jelas dan tidak menggunakan alat *Makeup* yang bersih dan aman merupakan bentuk ketidak hati-hatian “Neng MUA” *Makeup Artist*. Transparansi dan akuntabilitas tidak tercermin ketika melakukan perjanjian jual beli pelaku usaha dengan jelas menjelaskan mengenai informasi produk apa saja yang akan dipakai, apakah harga akan sesuai dengan kualitasnya, keamanan dan kenyamanan konsumen, hingga jaminan pengembalian uang jika konsumen mengalami kerugian.

Dengan adanya penjelasan ini dapat dilihat bahwa konsumen telah mendapatkan perlindungan hukum yang jelas. Ani yang mengalami kerugian akibat menggunakan jasa *makeup artist* “Neng MUA” tersebut, dapat menuntut hak ganti rugi diatur pada Pasal 4 huruf h UU Perlindungan Konsumen. Pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha yang menyebabkan kerugian bagi konsumen ini merupakan tanggung jawab pelaku usaha. Pelanggaran hak yang dilakukan oleh pelaku usaha, dalam hal ini adalah *Makeup artist*, yang menggunakan alat yang tidak steril/bersih saat merias kliennya.

Namun, baik hak maupun kewajiban dari penyedia jasa maupun klien, dapat dilihat bahwa penyedia jasa, yang dalam hal ini *Makeup Artist*, yang tidak menyadari bahwa menjaga kebersihan alat *make up* bisa saja merugikan beberapa konsumen yang memiliki kulit sensitif. Yang mana dalam UU tersebut telah diatur secara jelas tentang apa dan bagaimana yang harus dilakukan oleh penyedia jasa saat menjalankan usahanya dan memperlakukan kliennya, yang salah satunya adalah memberikan keamanan, kenyamanan serta keselamatan dalam mengkonsumsi jasanya dengan menguasai ilmu merias wajah seseorang yang pasti memiliki sensitifitas kulit yang berbeda agar tidak terjadi hal yang dapat merugikan konsumen.

Hak atas informasi yang jelas merupakan salah satu hak dari konsumen sehingga konsumen tidak ragu dalam membeli dan menggunakan jasa yang diperjual belikan oleh pelaku usaha.⁵² Dengan mengetahui informasi yang jujur, jelas, dan benar, konsumen akan merasa nyaman dan aman. *Makeup Artist* harus menggunakan alat *makeup* yang bersih dan aman sebagaimana diatur pada pasal 8 UU Perlindungan Konsumen.

Menurut Pasal 7 huruf b dan d, pelaku usaha diwajibkan untuk menjamin mutu jasa yang diperdagangkan serta kejujuran dan kejelasan serta kebenaran mengenai informasi kondisi dan jaminan barang yang digunakan

⁵² Husni Syawali, Neni Sri Imayati, Hukum Perlindungan Konsumen, (Bandung: Mandar Maju, 2000). hlm. 18

oleh pelaku usaha. Seperti yang dikatakan dalam sesi wawancara diatas oleh Mia Mukarromah sebagai pemilik dari “Neng MUA” *Makeup Artist*, bahwa pihaknya siap mengganti kerugian apabila barang atau jasa tidak sesuai dan menimbulkan hal-hal yang merugikan konsumen.

Berbicara mengenai ganti rugi, KUH Perdata telah menjelaskan ketentuan ganti rugi secara detail yang dapat ditemukan mulai pasal 1365 hingga 1380. Pasal 1365 “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seseorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Yang dimaksud dengan perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang dilakukan oleh seseorang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain.

Menurut Rajagukguk Erman, tidak adanya atau kurangnya kesadaran akan tanggung jawab sebagai pelaku usaha akan berakibat fatal dan menghadapi resiko bagi kelangsungan hidup atau kredibilitas usahanya. Disamping akan menghadapi kompensasi ganti rugi, akan berakibat juga pada produk tersebut akan kalah saing dalam merebut pasar.⁵³

Dalam praktik jual beli Jasa *Makeup* “Neng MUA” ini, pelaku usaha sangat memperhatikan kualitas jasa *Makeup*nya. Hal ini dibuktikan dalam sesi wawancara yang dilakukan penulis kepada pelaku usaha mengenai pemenuhan

⁵³ Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau dari Undang-Undang RI No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol.6, No.4, April 2019, hlm. 529

hak konsumen atas berhak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur tanpa diskriminatif. Berikut penjelasan dari Mia Mukarromah selaku pemilik “Neng MUA” *Makeup Artist*:

“pihak kami selalu mengutamakan kualitas saat menjual jasa kepada klien kami. Apa yang ada didalam portofolio kami, itu nyata dan tanpa dilebih-lebihkan. Kami berusaha membuat konsumen selalu merasa puas dengan hasil *Makeup* kami. Kemudian untuk pemenuhan hak tentang keamanan dan keselamatan konsumen, kita siap memberi jaminan pada saat perjanjian sehingga konsumen merasa percaya dan aman membeli jasa kami”⁵⁴

Kemudian untuk membenarkan ucapan dari pelaku usaha, penulis mengajukan pertanyaan lagi berupa tanggung jawab apa yang akan diberikan oleh pelaku usaha jika ada konsumen yang merasa telah dirugikan oleh jasanya.

Berikut jawaban dari Mia Mukarromah:

“kami memberi kesempatan kepada klien kami untuk memberi penjelasan terlebih dahulu jenis *Makeup* seperti apa yang mereka inginkan, untuk kemudian disesuaikan dengan jenis kulit wajah yang dimilikinya sehingga klien bisa puas dengan hasilnya. Kita akan tetap memperhatikan perlindungan untuk klien kami sendiri”⁵⁵

Pengaturan mengenai kewajiban pelaku usaha juga diatur di dalam UU Perlindungan Konsumen ini. Kewajiban dari pelaku usaha diatur dalam Pasal 7, yang pada intinya mencakup:

- a. Pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Pelaku usaha wajib memberi informasi yang jujur, jelas, dan benar mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa serta memberi penjelasan perbaikan, penggunaan, dan pemeliharaan.

⁵⁴ Mia Mukarromah, Wawancara (Malang, 19 Agustus 2020).

⁵⁵ Mia Mukarromah, Wawancara (Malang, 19 Agustus 2020).

- c. Pelaku usaha wajib melayani atau memperlakukan konsumen secara jujur dan benar serta tidak diskriminatif
- d. Pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan/jasa yang diperdagangkan dan/diproduksi berdasarkan ketentuan standar mutu dari suatu barang dan/jasa yang berlaku
- e. Pelaku usaha wajib memberi kesempatan kepada konsumen untuk mencoba, dan/menguji barang dan/jasa tertentu serta memberi garansi dan/jaminan atas barang yang dibuat dan/yang diperdagangkan
- f. Pelaku usaha wajib memberi ganti rugi, kompensasi, dan/penggantian atas kerugian akibat pemakaian, penggunaan, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang diperdagangkan
- g. Pelaku usaha wajib memberi ganti rugi, kompensasi dan/penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima dan/dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁵⁶

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam UU Perlindungan Konsumen pada Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, yang pada intinya berisi tentang:

- 1) Pelaku usaha wajib bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian, kerusakan kepada konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkan atau dihasilkan;
- 2) Ganti rugi yang dimaksud pada ayat (1) adalah penggantian atau pengembalian uang atau barang yang sejenis atau setara nilainya dan/pemberian santunan oleh pelaku usaha, yang sesuai dengan ketentuan pada peraturan perundang-undangan;
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal dilaksanakannya transaksi;
- 4) Pemberian ganti rugi yang dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menutup kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- 5) Ketentuan pada ayat (1) dan (2) tidak akan berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan kesalahan tersebut merupakan kesalahan dari konsumen.⁵⁷

Berdasarkan Pasal 19 angka 2 bentuk tanggung jawab yang bisa diberikan oleh pelaku usaha yakni memberikan ganti rugi berupa pengembalian

⁵⁶ Pasal 7 UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁵⁷ Pasal 19 UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

uang atau barang yang sejenis atau setara nilainya dan/pemberian santunan oleh pelaku usaha diatas, yang sesuai dengan ketentuan pada peraturan perundang-undangan. Kerugian dapat berupa kerugian materiil ataupun non-materiil. Masalah konsumen yang mengalami kerugian merupakan masalah bagi seluruh orang, sehingga permasalahan ini masuk pada masalah nasional yang harus diperhatikan oleh pemerintah.⁵⁸

Pada Pasal 19 Angka 2 UUPK mengatur mengenai bentuk ganti rugi yang diberikan pelaku usaha yaitu berupa penggantian barang yang setara nilainya, perawatan kesehatan dan pemberian santunan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sesuai ketentuan dari pasal tersebut, maka dalam kasus kerugian yang dialami Ani ini, ganti rugi yang dapat diterima yaitu dapat berupa biaya perawatan kesehatan karena konsumen mengalami kerugian fisik yaitu berupa alergi kulit wajah sehingga menyebabkan konsumen menurun kesehatan fisiknya.

Apabila pelaku usaha melanggar dari ketentuan Pasal 19 ayat (2) maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan menjatuhkan sanksi administratif pada pelaku usaha berupa ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) diatur pada pasal 60 UUPK. Undang-Undang Perlindungan konsumen juga melindungi konsumen dari pelaku usaha

⁵⁸ Jayus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), 4.

yang tidak mau memberikan ganti rugi dengan memberikan cara penyelesaian dengan tuntutan ganti rugi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut dengan BSK) atau dapat juga melalui Pengadilan.⁵⁹

Dalam hal ini, bentuk kerugian akibat Jasa *Makeup* “Neng MUA” ini yakni konsumen mengalami kerugian fisik berupa kulit iritasi dan berjerawat hingga meradang. Berikut pernyataan yang diberikan oleh Mia Mukarromah:

“kalau kondisi klien saya yang mengalami iritasi kulit dan berjerawat hingga meradang. Saya akan memberikan kompensasi uang untuk biaya perawatan klien saya karna bagaimanapun ini tanggung jawab saya sebagai pemilik usaha. Tergantung kesepakatan antara klien dan pihak kami. Kalau klien mau diberikan kompensasi itu, maka saya akan dengan senang hati melakukannya.”

Dari pernyataan itu, pelaku usaha sudah memiliki itikad baik untuk mau memberikan tanggung jawab kepada konsumen yang telah ia rugikan. Dalam hal ini yaitu memberikan tanggung jawab membiayai perawatan kliennya sampai sembuh. Pertanggung jawaban pelaku usaha merupakan tanggung jawab yang bukan berdasarkan kontrak, sehingga pertanggung jawaban didasarkan pada tanggung jawab produk yang dimana menggunakan tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*).

Pertanggung jawaban mutlak adalah tanggung jawab yang memiliki hubungan akibat perbuatan pelaku usaha dengan kerugian yang diderita oleh konsumen. Penggunaan prinsip tanggung jawab ini diupayakan untuk melindungi

⁵⁹ Pasal 60 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

konsumen dari pelaku usaha yang tidak menjalankan usahanya sesuai dengan peraturan yang berlaku.⁶⁰

D. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Ditinjau Dalam Perspektif Hukum Islam.

Dalam istilah fiqh, secara umum akad berarti sesuatu yang menjadi tekad seseorang untuk melaksanakan, baik yang muncul dari satu pihak, seperti wakaf, talak, sumpah maupun yang muncul dari dua pihak, seperti jual beli, sewa, *wakalah*, dan gadai.

Secara khusus akad berarti kesetaraan antara *ijab* (pernyataan penawaran atau pemindahan kepemilikan) dan *Kabul* (pernyataan penerimaan kepemilikan) dalam lingkup yang disyariatkan dan berpengaruh pada sesuatu. Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, yang dimaksud dengan akad adalah kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih dan tidak melakukan perbuatan hukum tertentu.⁶¹

Menurut syara' ijarah adalah suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian. Secara sederhana, Ijarah diartikan dengan “transaksi manfaat atau jasa dari suatu imbalan tertentu”. Jika menjadi objek transaksi adalah manfaat atau jasa dari suatu benda disebut dengan *ijarah al-‘ain* atau sewa menyewa seperti sewa menyewa rumah untuk ditinggali. Jika yang menjadi

⁶⁰ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 75.

⁶¹ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2012), 72.

objek transaksi adalah manfaat atau jasa dari tenaga seseorang disebut dengan *ijarah al-zimmah* atau upah mengupah seperti akad yang ada dalam Jasa Makeup Artist “Neng MUA” ini. Adapun mekanisme sewa-menyewa yaitu sewa-menyewa dengan perjanjian secara tertulis dan lisan, perjanjian tertulis adalah perjanjian dibuat oleh para pihak dalam bentuk tulisan, sedangkan perjanjian lisan adalah perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk lisan.⁶²

Di dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) pasal 36 dan 38 dijelaskan bahwa:

KHES Pasal 36: “Pihak dapat dianggap melakukan ingkar janji apabila karena kesalahannya:

1. Tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukannya;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikannya;
3. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat; atau
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.”⁶³

Pasal 38 KHES “Pihak dalam akad yang melakukan ingkar janji dapat dijatuhi sanksi:

- a) Membayar ganti rugi;
- b) Pembatalan akad
- c) Peralihan resiko;
- d) Denda; dan/atau
- e) Membayar biaya perkara⁶⁴

⁶² Joni Emirzon, Dasar-Dasar Teknik penyusunan Kontrak, (Inderalaya: Universitas Sriwijaya, 1998), 8-9.

⁶³ KHES, Pasal 36. 26

⁶⁴ KHES, Pasal 38. 26

Mengenai apa saja yang telah disepakati, masing-masing pihak harus saling menghormati terhadap apa yang telah mereka perjanjikan. Sebagaimana firman Allah yang terdapat dalam surat Al-Maidah ayat 1 yang berbunyi:

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.”⁶⁵

Itikad baik dalam berbisnis merupakan hakekat dari bisnis itu sendiri. Itikad baik akan menimbulkan hubungan baik dalam usaha. Dengan itikad baik pelaku usaha tidak akan melakukan usaha yang merugikan pihak lain.

Dalam Islam, itikad baik diwujudkan dalam dua bentuk yaitu itikad baik menuntut seseorang berbuat baik kepada orang lain, dan menuntut agar tidak berbuat jahat atau merugikan orang lain. Sebagaimana firman Allah dalam al-Qur'an:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً عَنْ
تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا.

(النساء : 29)

Artinya: Hai, orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang

⁶⁵ Al Quran terjemahan, QS. Al-Maidah(5): Departemen Agama RI tahun 2002, Jakarta.

berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu.⁶⁶

Kata **عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ** (suka sama suka diantara kamu) yang terdapat dalam ayat diatas, maksudnya adalah pedagang dan pembeli. Namun demikian, bukan hanya berlaku untuk pedagang dan pembeli saja. Tapi berlaku untuk semua jenis usaha yang melibatkan banyak orang. Karena pada hakikatnya setiap pekerja adalah pedagang.

Dalam Islam sebuah perjanjian pastinya terdapat akad dari dua pihak atau lebih yang bersangkutan dimana dalam Peraturan Mahkamah Agung No. 2 Tahun 2008 tentang Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah telah dijelaskan pada Pasal 20 buku II bahwa akad merupakan kesepakatan dalam sebuah perjanjian diantara dua pihak atau lebih untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perbuatan hukum tertentu.⁶⁷

Betapa pentingnya hubungan yang harmonis antara pelaku usaha dan konsumen, karena keduanya saling membutuhkan. Dibalik prinsip suka sama suka ini tersirat pula pengakuan atas hak asasi manusia dalam arti luas. Secara lebihsederhana, hak-hak konsumen harus mendapat perlindungan. Memang kompetisi dalam setiap kehidupan dan profesi diakui dalam Islam tetapi harus dengan cara yang sehat. Dalam arti tidak mengorbankan hak dan kepentingan

⁶⁶ Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Yayasan Penyelenggaraan Penterjemahan dan Tafsir Al-Qur'an, 1971, hlm. 122.

⁶⁷ Pasal 20 ayat 1 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

orang lain.⁶⁸ Dikatakan demikian karena konsumen yang menyewa jasa *Makeup* di “Neng MUA” belum mendapatkan haknya secara utuh karena salah satu konsumennya harus mengalami kerugian akibat sang perias yang belum paham mengenai hak-hak konsumen.

Untuk mengetahui sistem perjanjian penyewaan jasa *Makeup* “Neng MUA”, penulis telah melakukan wawancara dengan Pemilik “Neng MUA” *Makeup Artist* yaitu Mia Mukarromah. Berikut hasil wawancaranya:

“untuk sistem perjanjiannya sendiri kami biasanya melakukan perjanjian secara elektronik via chat Whatsapp atau via telepon. Untuk perjanjian awal saat akan membooking tanggal untuk *Makeup*, biasanya cuma masalah pembayaran saja. Nanti kita tentukan untuk pembayaran awal terus kirim bukti transfer. Setelah itu baru bisa konsultasi mengenai pesanan riasan apa yang diinginkan.”⁶⁹

Apabila dikaitkan dengan praktik sewa menyewa jasa *Makeup* “Neng MUA”, maka ketiga unsur tersebut telah terpenuhi. *Pertama*, pihak-pihak yang dimaksud disini berarti pihak pelaku usaha, pihak konsumen, dan pihak lain yang bersangkutan dalam perjanjian tersebut. Kejujuran dan kebenaran merupakan nilai yang penting. Sehubungan dengan hal tersebut penipuan, sikap mengeksploitasi orang lain yang tidak bersalah merupakan perbuatan yang dilarang. Aspek yang berkaitan erat dengan penipuan dan ketidakjujuran

⁶⁸ Firdaus Efendi, *Nilai dan Makna Kerja dalam Islam*, (Jakarta: Nuansa Madani, 1999), hlm. 103-104

⁶⁹ Mia Mukarromah, *Wawancara*, Malang, 19 Agustus 2020

merupakan hal-hal yang terdapat dalam system jual beli yang tidak menentu, yang akan menimbulkan kerugian salah satu pihak.⁷⁰

Ajaran Islam sangat menjunjung tinggi tanggung jawab seseorang. Tanggung jawab ada hubungannya dengan hak dan kewajiban. Sedangkan dalam kasus ini, *Makeup Artist* “Neng MUA” telah sangat jelas melanggar hak dari konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang aman, nyaman, dan tidak bertentangan dengan hukum Islam sehingga dapat mengakibatkan kerugian pada kliennya.

Perlindungan terhadap konsumen menurut hukum Positif dan hukum Islam adalah sama, yakni melindungi konsumen agar tidak ada yang merasa dirugikan. Tanggung jawab pengusaha muslim adalah menciptakan produk/jasa yang berkualitas sehingga tidak akan ada konsumen yang dirugikan nantinya, dan apabila konsumen merasa dirugikan, dapat mengajukan gugatan melalui lembaga peradilan ataupun non peradilan, sebagaimana yang telah diatur dan dijelaskan dalam UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Karakter penyewaan (jasa) seperti ini rawan terhadap tindakan yang kecerobohan penjual jasanya atau spekulasi untuk itu pendekatan terhadap perilaku para pihak dan objek harus dijelaskan untuk diketahui kedudukan masing-masing pihak, baik terhadap objek akad dengan resiko yang

⁷⁰ Muhammad Nejatullah Siddiqi, *The Economic Enterprise in Islam*, diterjemahkan Anas Sidik, “*Kegiatan Ekonomi dalam Islam*”, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hlm 58-59.

menghadang atau para pihak dengan tindakan yang mengarah kepada terjadinya kerugian kepada konsumen.⁷¹ Didalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), ganti kerugian merupakan awal dari sengketa para pihak, yang apabila tidak muncul kesadaran dari para pihak untuk menyelesaikan secara damai akan menjadi sengketa berkepanjangan.

Penyelesaian sengketa terdiri dari dua jalur yakni litigasi dan non litigasi. Pemilihan lembaga Peradilan Agama dalam menyelesaikan sengketa ekonomi syariah merupakan pilihan yang tepat dan bijaksana. Hal ini akan dicapai keselarasan antara hukum materiil yang berlandaskan prinsip-prinsip Islam dengan lembaga Peradilan Agama yang merupakan representasi lembaga Peradilan Islam, dan juga selaras dengan para aparat hukumnya yang beragam Islam serta telah menguasai hukum Islam.⁷²

⁷¹ Muhammad Syahrullah, "Konsep Murabahah dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Implikasinya di Peradilan Agama", *Jurnal Islamika*, Vol.1, No.2 (2018) : 48

⁷² Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2012), hlm 473.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan pembahasan hasil penelitian mengenai Tanggung Jawab Pelaku usaha terhadap Konsumen jasa *Makeup Artist* berdasarkan UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Konsumen berhak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi barang dan/jasa. Hak atas informasi yang merupakan hal penting yang harus didapatkan oleh konsumen dari pelaku usaha agar konsumen merasa aman dan nyaman. Selain itu, pelaku usaha (*Makeup Artist*) wajib menjamin mutu jasa yang diperdagangkan serta kejujuran dan

kejelasan serta kebenaran mengenai informasi kondisi dan jaminan barang yang digunakan oleh pelaku usaha. Selain perlindungan hukum melalui hak dan kewajiban, adanya perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dapat menjadi perlindungan bagi konsumen.

Dan konsumen berhak mendapatkan tanggung jawab yang merupakan kewajiban dari pelaku usaha, yang dalam hal ini *Makeup Artist* , yang harus dilaksanakan apabila konsumen telah merasa dirugikan oleh pelaku usaha.

Pelaku usaha dapat melakukan penggantian barang atau uang dalam rangka mempertanggung jawabkan perbuatannya.

2. Ajaran Islam sangat menjunjung tinggi tanggung jawab seseorang. Tanggung jawab ada hubungannya dengan hak dan kewajiban. *Makeup Artist* “Neng MUA” telah sangat jelas melanggar hak dari konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang aman, nyaman, dan tidak bertentangan dengan hukum Islam sehingga dapat mengakibatkan kerugian pada kliennya. Sedangkan setiap Pengusaha Muslim/pelaku usaha wajib memberikan tanggung jawab apabila produk/jasa yang dijual tidak memiliki kualitas yang baik sehingga dapat merugikan konsumen. Sehingga pelaku usaha wajib memberikan tanggung jawab sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam UUPK yang tidak bertentangan dengan Hukum Islam. Tanggung jawab yang dapat diberikan yakni

dalam bentuk pengembalian uang dan/atau memberikan pembayaran biaya berobat untuk konsumen yang dirugikan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tentang penelitian yang dikaji, maka penulis dapat mengajukan saran sebagai berikut:

1. Untuk Pelaku usaha, dalam hal ini adalah *Makeup Artist* hendaknya memiliki itikad baik dalam menjalankan usahanya seperti memberikan informasi yang jelas, jujur, dan benar kepada konsumen. Dan juga pelaku usaha wajib memberikan pelayanan yang aman, dan nyaman dalam memenuhi hak konsumen. Contohnya, memberikan informasi kepada konsumen sebelum menjual jasanya, membuat perjanjian dan memberikan jaminan di awal apabila nanti terjadi hal yang tidak diinginkan , mempersiapkan alat *Makeup* yang bersih dan tidak terkontaminasi dengan kulit orang lain agar saat mendapatkan klien yang kulitnya sensitif dapat menghandle dengan baik hingga tidak adanya kerugian pada klien.
2. Konsumen hendaknya cermat dan teliti saat memilih penjual jasa, dalam hal ini yaitu *Makeup Artist*. Jangan sampai hanya tergiur dengan harga yang murah hingga kualitas jasanya dapat menyebabkan kerugian. Konsumen juga membutuhkan peran dari pemerintah dalam pengawasan dan pembinaan agar hak-haknya terlindungi oleh Undang-Undang.

Daftar Pustaka

Kitab

Al-Qur an Al-Kariim

Buku

Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Sukabumi: CV.Jejak, 2018.

Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Yayasan Penyelenggaraan Penterjemahan dan Tafsir Al-Qur'an,

Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, Bandung: CV. Diponegoro, 2005.

Dewi Muliawan & Neti Suriana, *A-Z Tentang Kosmetik*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013

Efendi Firdaus, *Nilai dan Makna Kerja dalam Islam*, Jakarta: Nuansa Madani, 1999.

Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.

Emirzon Joni, *Dasar-Dasar Teknik penyusunan Kontrak*, Inderalaya: Universitas Sriwijaya, 1998.

Husni Syawali, Neni Sri Imayati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000.

Iqlimatul Annisa, *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Peredaran Produk Kosmetik Ilegal yang mengandung Zat Aditif*, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Skripsi tidak diterbitkan, 2018.

Johnny Ibrahim & Jonaedi Efendi, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*

Jayus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014

Kasiram Moh, *Metode Penelitian Kuantitatif- Kualitatif*, Malang: UIN Malang Press, 2008.

Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2012

Manan Abdul, *Hukum Ekonomi Syariah Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2012.

Muhammad Abdulkadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004.

Nejatullah Siddiqi Muhammad, *The Economic Enterprise in Islam*, diterjemahkan Anas Sidik, "*Kegiatan Ekonomi dalam Islam*", Jakarta: Bumi Aksara, 1996

Rajagukguk Erman, Nurmardjito, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000.

Retno Iswari Tranggono Fatma Latifah, *Buku Pegangan Pengetahuan Ilmu Kosmetik*, Gramedia Pustaka Utama, 2007.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.

Sutarman Yodo & Ahmad Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.

Sutedi Adrian, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.

Tri Siwi Kristiyanti Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011.

Al Quran terjemahan, QS. Al-Maidah (5): Departemen Agama RI tahun 2002, Jakarta.

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Syariah*, Malang: UIN Press, 2015

Soerjono Sukanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1986

Jurnal dan Hasil Penelitian

Harjono, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Menderita Kerugian dalam Transaksi Properti menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Yustisia, Edisi Nomor 68, Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.

Syahrullah Muhammad, *Konsep Murabahah dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Implikasinya di Peradilan Agama*, Jurnal Islamika, Vol.1/No.2.2018

Saija Ronald, *Penyalahgunaan Keadaan Oleh Negara Dalam Praktik Perjanjian Pada Kajian Hukum Privat*, Kertha Patrika, Desember 2016, Vol.38, No. 03

Sakti Muthia, Aryanti R Dwi, Yuli W Yuliana, *Perlindungan Konsumen terhadap beredarnya Makanan yang Tidak Bersertifikat Halal*, Jurnal Yuridis Vol.2 No.1, Jakarta: Fakultas Hukum UPN “Veteran”.

Salindeho G. Regino, *Perlindungan hukum terhadap konsumen atas pengguna barang menurut Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lex Crimen Vol.V/No. 7 2016

Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau dari Undang-Undang RI No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol.6, No.4, 2019.

Lita Donna Elianti, *Makna Penggunaan Make Up sebagai Identitas diri*, Jurnal Pendidikan Sosiologi.

Nurhalis, *Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Jurnal IUS Vol III Nomor 9, Lombok Timur: Desember 2015.

Arliwaman, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Kosmetik yang memiliki kode izin edar palsu (Fiktif) ditinjau dari Undang-Undang Nomor.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung: Skripsi tidak diterbitkan, 2019.

Website

https://www.kompasiana.com/cath_ymt/5d09a5a9097f36344e4c2a23/make-up-bentuk-ekspresi-yang-layak-diapresiasi

http://eprints.uny.ac.id/53700/8/Lita%20Donna%20Elianti_13413244007_Jurnal%20Pendidikan%20Sosiologi.pdf

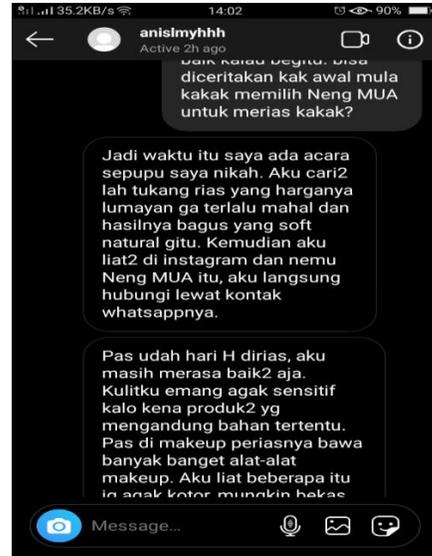
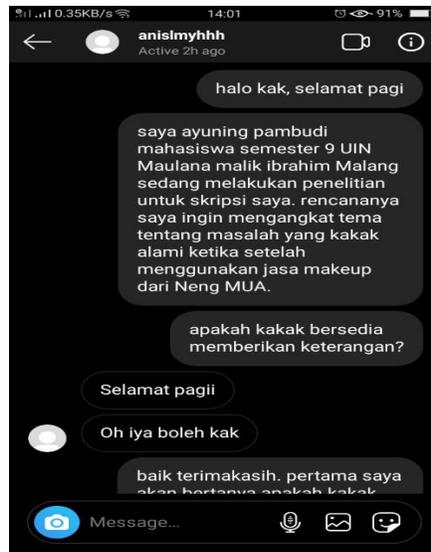
Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

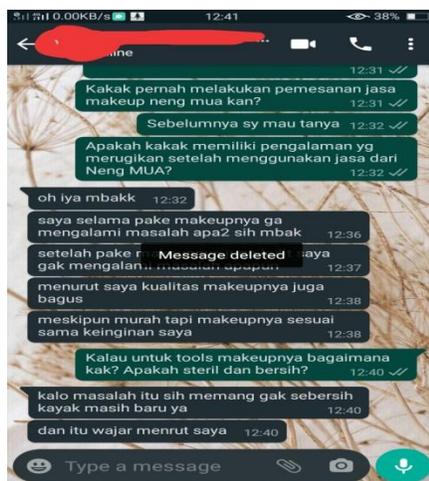
Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

LAMPIRAN- LAMPIRAN



Gambar 1 & 2. Wawancara dengan Konsumen

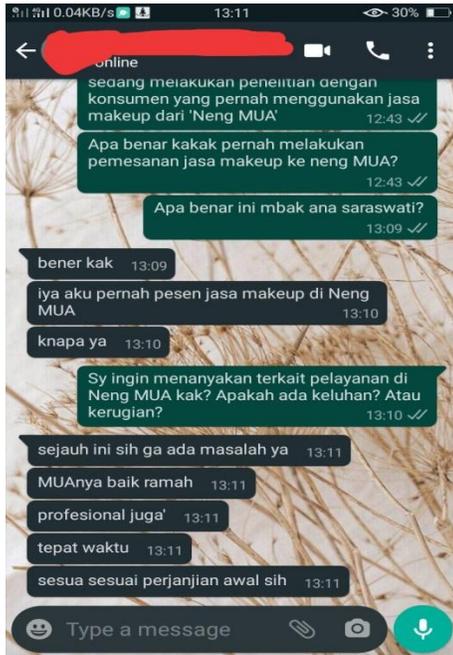
Ani Islamiyah



Gambar 3. Bukti chat dengan konsumen

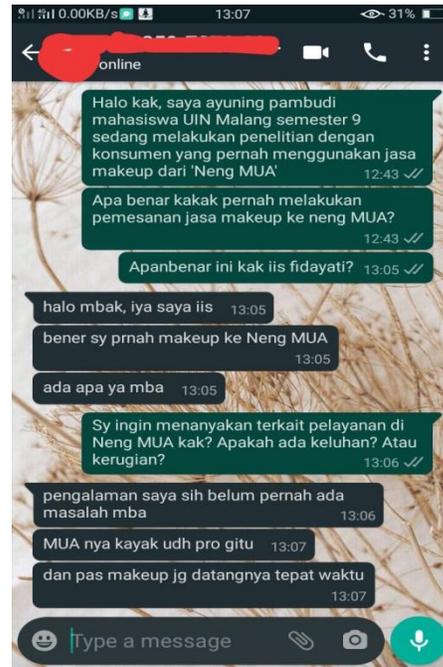
Gambar 4. Bukti chat dengan konsumen

(Finda Salimatun)

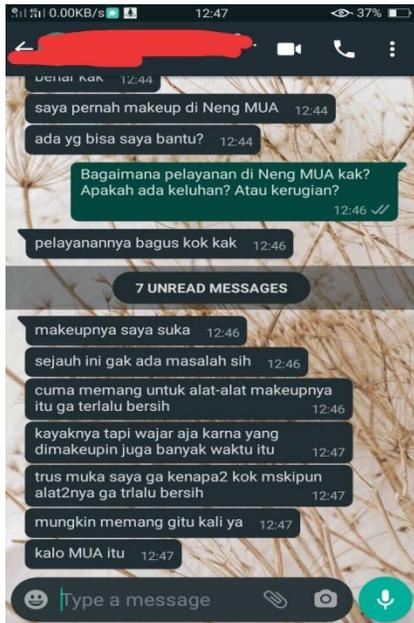


Gambar 5. Bukti chat dengan konsumen (Ana Saraswati)

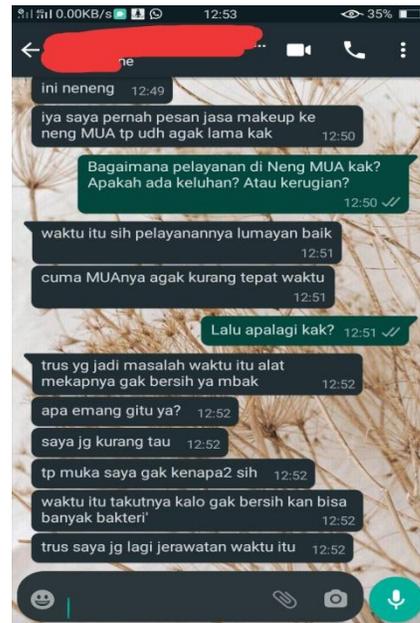
(Fairuza)



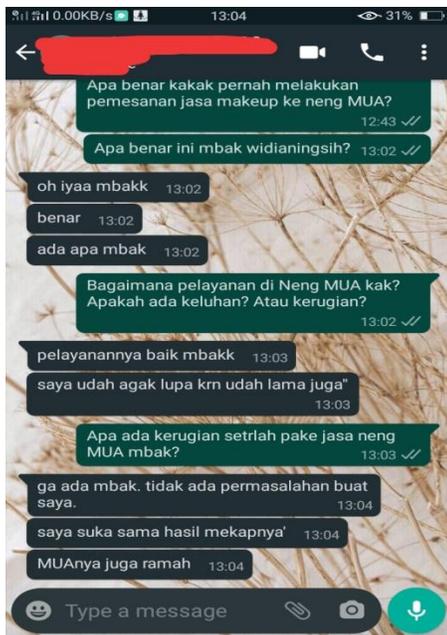
Gambar 6. Bukti chat dengan konsumen (Iis Fidayati)



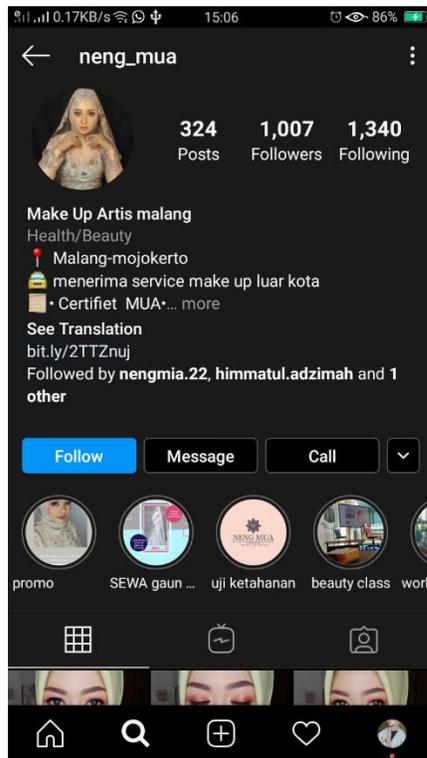
Gambar 7. Bukti chat dengan konsumen (Neneng Ayu Afifudin)



Gambar 8. Bukti chat dengan konsumen (Afina S)



Gambar 9. Bukti chat dengan konsumen (Widianingsih)



Gambar 10. Laman Instagram “Neng MUA” *Makeup Artist*.



Gambar 11 & 12. Wawancara langsung dengan narasumber Mia Mukarromah pemilik usaha jasa *Makeup Artist* “Neng MUA”

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



INFORMASI PRIBADI

Nama : Ayuning Pambudi

Tempat, Tanggal lahir : Bandung, 02 Desember 1996

Alamat : Dsn Krajan, Rt 002/ Rw 003, Desa Sidodadi Kec.
Tempurejo, Kab. Jember

Pekerjaan : Mahasiswa

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

No. HP : 081515708149

Email : ayuningpambudi@gmail.com

PENDIDIKAN

- TK Al-Qodiri Desa Sidodadi (2002-2003)
- SD Sidodadi 2 (2003-2009)

- SMP Negeri 1 Ambulu (2009-2012)
- MAN 1 Jember (2012-2015)
- UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (2016-2021)