

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Usaha *barbershop* merupakan bisnis yang menjanjikan, karena kebutuhan akan jasa pangkas rambut atau *barbershop* semakin meningkat. Usaha *barbershop* di Indonesia memiliki peluang yang sangat baik, terbukti dengan berdirinya puluhan atau bahkan ratusan *barbershop* yang tersebar di seluruh penjuru tanah air. Potong rambut merupakan kebutuhan orang setiap bulannya, tak terkecuali bagi pria, dalam memenuhi kebutuhan tersebut bermunculan jasa potong rambut yang menawarkan layanan potong rambut hingga perawatan rambut khusus pria. Para *owner* bersaing untuk dapat mencapai kepuasan konsumen yang akhirnya dapat berimbas pada terbentuknya *word-of-mouth* pada usaha mereka sendiri.

Dengan adanya persaingan yang ketat tersebut maka pemilik usaha dituntut untuk dapat memberikan pelayanan, fasilitas, maupun harga yang sesuai untuk pelayanan yang diberikan nantinya. Selain meningkatkan kualitas pelayanan, bagi usaha *barbershop* dapat melakukan upaya lain seperti dalam sarana misalnya penataan ruangan interior maupun kelengkapan peralatan cukur. Dalam hal pelayanan pun, *barbershop* berbeda dengan pangkas rambut biasa dari proses cukur rambut, cuci rambut, pijat kepala, sampai proses *hairstyling* atau penataan rambut ditawarkan oleh *barbershop* yang tentunya tidak dijumpai pada pangkas rambut biasa. Pasti dengan

adanya perbedaan tersebut para pelaku usaha *barbershop* berani menawarkan harga yang berbeda dengan harga yang ditawarkan oleh pangkas rambut, tak heran jika *barbershop* merupakan pilihan utama para pria yang memiliki status sosial menengah keatas.

Kualitas pelayanan yang tinggi adalah salah satu kunci keberhasilan dalam persaingan bisnis, karena kualitas pelayanan yang bagus menunjukkan produktifitas dan kemampuan menghasilkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya pengertian kualitas pelayanan merupakan penilaian antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Perusahaan akan sangat beruntung apabila dapat mengetahui apa yang diinginkan konsumen atas produknya. Hal tersebut merupakan informasi yang sangat berharga yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap perusahaannya. Selain itu juga berguna bagi perusahaan untuk memahami dan kemudian berusaha untuk memenuhi semua semua keinginan konsumen. Diharapkan juga pihak perusahaan dapat menentukan kebijakan-kebijakan dalam strategi memasarkan produknya dan untuk menghadapi para pesaingnya. Seiring pertumbuhan zaman dan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka gaya hidup masyarakat pun akan semakin berkembang. Hal ini membuat masyarakat semakin peduli dengan penampilan dan berlomba-lomba untuk memperbaiki penampilan mereka baik dari segi penampilan maupun gaya rambut yang mengikuti tren.

Umumnya, hanya kaum perempuan yang dikenal suka mengganti gaya rambut, namun sekarang kaum laki-laki pun juga peduli dengan gaya rambut. Dahulu, laki-laki hanya perlu ke tukang cukur dibawah pohon atau dipinggir

jalan untuk memangkas rambut yang sering disebut dengan “potong rambut Madura”. Kini, tukang cukur dibawah pohon dan dipinggir jalan menjadi lebih modern dengan sebutan *Barbershop*, namun dengan kualitas yang jauh lebih baik dari tukang cukur yang dipinggir jalan. *Barbershop* umumnya menampilkan nuansa maskulin yang kental, mulai dari sumber daya manusianya yang sangat ahli pada bidangnya dan mampu membuat konsumennya lebih percaya diri dengan diri mereka.

Kualitas pelayanan yang diberikan harus dijaga agar mampu bertahan dalam persaingan yang ketat. Salah satu bisnis atau bisnis yang juga harus menerapkan SOP dalam pelayanan pelanggannya adalah bisnis pangkas rambut atau yang sekarang lebih populer dengan sebutan *barbershop*. Responden yang dipilih adalah pemilik dan juga karyawan *barbershop* “Harry Sae”. Pembuatan SOP dalam usaha *barbershop* meliputi unsur efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, pemecahan masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, batasan pertahanan.

Hasil dari penelitian ini berupa SOP yaitu :

1. Pengunjung datang dan mengikuti antrian sesuai dengan konsumen yang datang terlebih dahulu atau antrian manual di karenakan *barbershop* “Harry Sae” masih menggunakan sistem antrian manual atau yang datang duluan yang akan dilayani.
2. Karyawan diharuskan mengikuti pola atau model yang telah ditentukan konsumen.
3. Bercukur dengan hati-hati.

4. Komunikasi adalah hal terpenting dalam bekerja sebagai kapster *Barbershop*.
5. Kemalangan pekerja dan konsumen menjadi tanggung jawab *Barbershop* “Harry Sae”.
6. Gunakan alat pemotong yang sesuai dan tempatkan kembali ke tempat asalnya.
7. *Briefing* setiap akhir bulan guna menjaga sistem yang telah di atur.

Dalam hal pelaku usaha yang menawarkan jasa pangkas rambut tentu terkadang terjadi hal yang tidak sesuai dengan harapan konsumen, misalnya kesalahan dalam memotong dan merapikan rambut serta adanya luka akibat kelalaian dari jasa pangkas rambut yang menimbulkan kerugian pada pelanggan atau konsumen. Keadaan tersebut memberikan pemahaman terhadap perlunya perlindungan konsumen sebagai pihak yang sering dirugikan. Perlindungan yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum telah dimuat dalam Undang-undang. Di Indonesia sekarang ini hak perlindungan konsumen dianggap hal yang serius dikarenakan sudah dimuat dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen adalah seperangkat aturan hukum yang dibuat untuk memberi perlindungan kepada konsumen, agar adanya keseimbangan antara pelaku usaha jasa dan konsumen. Upaya perlindungan konsumen memiliki tujuan berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diantaranya, yaitu,.

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

Pihak konsumen juga memiliki hak yang diatur di dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Pengertian Konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Ayat 2 yaitu :

“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”.

Tanggung jawab perdata adalah kewajiban hukum yang mengharuskan pihak untuk membayar ganti rugi atau mengikuti penegakan hukum pengadilan lainnya dalam gugatan hukum . Berbeda dengan tanggung jawab pidana , yang sering diajukan oleh Negara untuk memperbaiki kesalahan publik, tanggung jawab perdata biasanya diajukan oleh pihak

swasta untuk menuntut ganti rugi , putusan pengadilan, atau upaya hukum lainnya. Misalnya, dalam kasus kecelakaan mobil, pihak yang terluka dapat menuntut pengemudi dan meminta ganti rugi uang. Tanggung jawab perdata biasanya merupakan tanggung jawab kontraktual atau tanggung jawab perbuatan melawan hukum . Tergugat dalam tanggung jawab perdata bisa “bertanggung jawab” atau “tidak bertanggung jawab”. Jika tergugat bertanggung jawab, pengadilan akan memerintahkan tergugat untuk membayar atau mengikuti upaya hukum lain kepada penggugat, agar tidak menghadapi risiko penjara seperti dalam banyak kasus pidana. Standar beban pembuktian dalam kasus tanggung jawab perdata lebih rendah daripada dalam kasus tanggung jawab pidana. Sementara kasus pidana memerlukan pembuktian “ melampaui keraguan yang wajar ”, tanggung jawab perdata sering kali hanya memerlukan pembuktian dengan “ bukti yang lebih kuat ”.

Berdasarkan uraian diatas peneliti ingin mengangkat judul peneltian **“Tanggung Jawab Perdata *Barbershop* “Harry Sae” Dalam Melayani Konsumen : Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja bentuk tanggung jawab *barbershop* “Harry Sae” terhadap konsumen di Kota Jayapura?
2. Bagaimana implementasi hukum perlindungan konsumen terkait tanggung jawab tersebut di Kota Jayapura?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab *barbershop* “Harry Sae” terhadap konsumen di Kota Jayapura.
2. Untuk mengetahui implementasi hukum perlindungan konsumen terkait tanggung jawab tersebut di Kota Jayapura.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang ilmu hukum. Khususnya hukum pidana juga hukum perlindungan konsumen bagi penulis maupun masyarakat luas tentang bentuk bentuk tanggung jawab dalam melayani konsumen di *barbershop* “Harry Sae” di Kota Jayapura.

2. Manfaat Praktis

Sebagai masukan dan dijadikan bahan kajian bagi pihak-pihak yang terkait dengan materi yang dibahas dalam penelitian penulisan hukum ini, yaitu dapat dijadikan pedoman bagi penelitian dalam kajian-kajian berikutnya. Serta dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis sendiri maupun pihak-pihak lain yang berhubungan, baik langsung maupun tidak langsung pada masalah yang diteliti.

E. Tinjauan Pustaka

Kajian pustaka merupakan pedoman yang berdasarkan teori sebagai titik permulaan penyajian atau pengukuran objek yang menjadi jawaban sementara yang akan dibuktikan kebenarannya dalam analisa. Philipus M Hardjon menyatakan bahwa ada dua bentuk perlindungan hukum dalam hukum itu sendiri, yakni : pertama, perlindungan hukum preventif, dan kedua, perlindungan hukum yang bersifat represif.¹

Perlindungan hukum yang bersifat preventif adalah bentuk perlindungan hukum yang merupakan pencegahan wujud konkret dari perlindungan tersebut berbentuk pengaturan dan mekanisme hukum yang diberlakukan atas dasar objek yang diatur, sedangkan perlindungan hukum yang bersifat represif adalah bentuk perlindungan hukum yang merupakan tindakan. Artinya perlindungan hukum tersebut dinyatakan dalam wujud penyelesaian hukum melalui berbagai peradilan.

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan ini mencakup hak-hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha, dan bertujuan untuk menciptakan sistem perdagangan yang adil dan transparan.

Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan tentang barang/jasa yang ditawarkan, serta

¹Philipus M. Hardjon, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 3.

bertanggung jawab atas produk yang dipasarkan. Mereka juga harus memastikan bahwa produk yang dijual aman bagi konsumen dan tidak merugikan secara finansial maupun fisik.

F. Metode Penelitian

a. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif adalah lebih berusaha mendekatkan masalah yang diteliti dengan melihat sifat hukum yang normatif yaitu melihat aturan-aturan yang normatif tentang perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan dan juga melihat aturan-aturan dan norma-norma yang ada.

Selain itu digunakan pendekatan yuridis empiris untuk mendekati masalah yang diteliti dengan melihat sifat-sifat hukum yang nyata sesuai dengan kenyataan hidup dalam masyarakat atau melihat kenyataan-kenyataan empiris dalam masyarakat berkaitan dengan aturan-aturan normatif maupun aturan-aturan atau norma-norma.

b. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang akan diteliti adalah di *Barbershop* “Harry Sae” Cabang Jalan SPG Waena Kota Jayapura.

c. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pemilik *Barbershop* "Harry Sae, karyawan *Barbershop* "Harry Sae", dan konsumen.

2. Sampel

Adapun sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang dianggap representatif mewakili populasi penelitian. Dalam hal ini sampel diambil dengan menggunakan metode random sampling yaitu metode pengambilan sampel yang ditentukan sendiri oleh peneliti atas pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut :

- 1) Responden dianggap mempunyai pengetahuan dan atau pengalaman luas tentang masalah yang diteliti.
- 2) Responden dianggap mampu memberikan gambaran dan jawaban guna memberikan kesimpulan yang jelas tentang yang diteliti.
- 3) Mengingat keterbatasan waktu, biaya dan tenaga.

Dengan pertimbangan-pertimbangan tersebut, maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pemilik *Barbershop*"Harry Sae" 1 orang, karyawan *Barbershop*"Harry Sae" 4 orang, dan konsumen 4 orang.

d. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu mempelajari literatur-literatur yang ada hubungannya dengan objek yang sedang diteliti, untuk mendapatkan dasar-dasar teori dan data sekunder lainnya yang sesuai dengan masalah yang sedang diteliti.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan dilakukan untuk mendapatkan data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari orang pertama (sumber pokok), melalui wawancara dan observasi.

- 1) Wawancara, yaitu langsung melakukan pertanyaan kepada para responden.
- 2) Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dan pada masalah yang diangkat.

e. Pengolahan dan Analisis Data

Untuk melakukan penelitian ini maka langkah pertama yang dilakukan adalah pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan dan lapangan. Sesudah itu maka data tersebut diolah dengan mengklasifikasikan data secara sistematis dan selanjutnya data tersebut dianalisis secara kualitatif dan dideskripsikan secara deduktif.