

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, masyarakat banyak yang gemar untuk melaksanakan transaksi baik berupa transaksi jual beli ataupun jasa. Masyarakat yang melakukan proses transaksi tersebut biasanya disebut sebagai konsumen sedangkan pihak yang menawarkan jasa atau yang menjual disebut sebagai pihak penjual atau produsen. Manusia merupakan makhluk yang dapat berpikir secara atau dengan bijaksana sebagai makhluk bermasyarakat atau sosial, artinya manusia tidak akan mampu hidupnya apabila tidak ada bantuan dari orang lain (Januarharyono). Pemuda merupakan masa depan bangsa untuk dapat mempertahankan perkembangan zaman (Januarharyono). Negara Indonesia merupakan negara yang memiliki jumlah penduduk yang cukup banyak dan padat. Banyaknya penduduk juga menyebabkan jumlah kebutuhan sandang, pangan dan papan tentunya juga bertambah.

Zaman saat ini semakin modern banyak masyarakat membutuhkan sesuatunya secara cepat atau instan tanpa harus melakukan sendiri. Hal ini dikarenakan aman yang semakin maju atau modern. Perkembangan teknologi telah membawa dampak besar terhadap tatanan kehidupan (Novita dan Santoso, 2021: 47). Teknologi juga semakin pesat perkembangannya seperti halnya konsumen dapat dengan mudah melakukan suatu transaksi baik di bidang jual beli barang ataupun jasa. Dengan adanya perkembangan teknologi ini maka akan dapat memudahkan juga bagi konsumen untuk dapat memperoleh

kebutuhan-kebutuhan yang mereka inginkan. Ini merupakan suatu sisi positif yang didapat dari adanya perkembangan teknologi yang dapat mengefisienkan para konsumen untuk mendapatkan barang ataupun jasa yang bervariasi. Seperti perawatan diri, dewasa ini telah menjamur tempat-tempat penyedia jasa kecantikan yang dapat dikunjungi oleh konsumen. Namun, tidak hanya berdampak baik bagi konsumen di sisi lain adanya perkembangan teknologi ini juga dapat membuat kondisi konsumen berada dititik yang tidak seimbang terhadap produsen (pihak pelaku usaha) sehingga konsumen berada di posisi yang lemah. Faktor yang membuat konsumen lemah yakni tingkat kesadaran konsumen terhadap haknya masih jauh atau rendah. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen hal ini membuat pelaku usahapun memanfaatkan kelemahan tersebut sebagai jalan untuk mendapatkan suatu keuntungan sepihak baik seperti menghasut konsumen dengan promosi serta janji-janji yang menarik namun ujung-ujungnya merugikan konsumen.

Penyedia jasa kecantikan yang dimaksudkan tersebut di atas yakni *nail art*. Pelaku usaha *nail art* merupakan orang yang bekerja dengan cara melukis pada kuku baik tangan ataupun kaki. *Nail art* merupakan suatu tindakan untuk mempercantik kuku baik kuku tangan maupun kaki (Krisnawati, dkk 2022: 641). *Nail art* ini merupakan suatu tindakan mempercantik kuku dengan memberi lukisan, hiasan atau gambar baik secara langsung dengan kuku sendiri ataupun dengan kuku buatan (palsu) serta beragam warna yang menarik (Krisnawati, dkk 2022: 641). *Nail art* adalah sebuah seni melukis atau menggambar dimana yang menjadi kanvas sebagai media untuk melukisnya adalah kuku, kuku tersebut digambar sesuai dengan keinginan konsumen (Putri,

dkk 2022: 61). Adapun pengertian lain dari *nail art* merupakan cara kreatif untuk melukis, meningkatkan, menghias, serta memperindah kuku (Maspaitella, dkk 2022: 2).

Nail art ini merupakan salah satu *trend* yang sangat digandrungi oleh kalangan muda mudi saat ini. *Trend nail art* ini telah ada sejak lama kurang lebih tahun 3000 sebelum Masehi dan hingga saat ini masih terus berkembang dan semakin populer khususnya di Indonesia (Krisnawati, dkk 2022: 64). *Nail art* juga dapat didefinisikan sebagai langkah menghias kuku yang dapat membuat perempuan lebih percaya diri karena mempunyai kuku kaki dan tangan yang indah dan menarik, sehingga dapat tampil lebih modis serta modern (Krisnawati, dkk 2022: 641). Pada umumnya para perempuan sebagai pengguna jasa *nail art* melakukan kegiatan ini di tempat khusus penyedia jasa *nail art* ataupun di salon yang menyediakan *treatment nail art* (Krisnawati, dkk 2022: 641). Sebenarnya bisa saja melakukan *treatment nail art* ini sendiri di rumah agar dapat menghemat *budget* namun kebanyakan perempuan enggan untuk melakukan *nail art* sendiri karena *nail art* di tempatnya secara langsung dianggap lebih efisien dan tidak merepotkan diri sendiri dimana harus menyiapkan alat-alat dan lain sebagainya.

Nail art ini dapat dilakukan setelah melakukan *pedicure* (untuk kaki) serta *menicure* (untuk tangan) agar kuku dirapikan dan dibersihkan terlebih dahulu selanjutnya kuku dapat diwarnai dengan cat khusus kuku serta ada juga dihias maupun digambar dengan model atau dekorasi tertentu di atas kuku tangan ataupun kaki (Krisnawati, dkk 2022: 641). *Nail art* memiliki fungsi yaitu untuk membuat kuku tangan dan kaki menjadi terlihat lebih indah, cantik serta

menarik untuk dilihat. Dalam dunia fashion *nail art* tentunya memiliki peranan yang penting agar dapat membuat penampilan menjadi lebih *stunning* (memukau). *Nail art* juga berfungsi untuk dapat menambah kepercayaan diri seseorang. Harga yang ditawarkan dalam proses *nail art* juga ramah dikantong hal ini juga mendasari mengapa kalangan muda mudi khususnya kaum perempuan gemar melakukan *nail art* di tempat penyedia atau pelaku usaha *nail art* tersebut namun ada juga yang sedikit mahal tergantung dengan apa model yang ingin di *request* atau standar pelaku usahanya.

Adanya *trend nail art* ini juga telah menjamur di daerah Tabanan khususnya di wilayah Kecamatan Kerambitan juga telah ada penyedia jasa *nail art* ini. Terdapat beberapa pelaku usaha *nail art* di wilayah Kecamatan Kerambitan Kabupaten Tabanan. Adanya pelaku ushaa (Penyedia jasa) *nail art* yang menjamur ini di karenakan akibat Kecamatan Kerambitan merupakan salah satu tempat destinasi wisata di Kabpuaten Tabanan dimana, banyak turis baik lokal (warga sekitar ataupun luar Kerambitan) ataupun mancanegara yang berkunjung. Selain dapat dilihat dari sisi pariwisata yang mempengaruhi perkembangan penyedia jasa *nail art*, namun terdapat faktor lainnya juga yakni letak wilayah Kecamatan Kerambitan yang strategis. Dengan memiliki letak strategis ini maka akan memudahkan bagi setiap orang (konsumen) untuk melakukan *nail art* di sana dan menyebabkan peminat *nail art* di Kerambitan menjadi bertambah. Muda mudi di wilayah Kecamatan Kerambitan Kabupaten Tabanan sebagai konsumen (pengguna jasa) juga tidak kalah banyak meminati *nail art* ini khususnya kaum perempuan namun ada juga kaum laki-laki yang gemar melakukan *nail art* baik untuk menunjang kebutuhan *fotoshoot* ataupun

lain sebagainya. Penyedia jasa *nail art* ini semakin menjamur ketika terjadinya pandemi pada 2020 silam hingga saat ini masih terus bertambah.

Dengan banyaknya minat kalangan muda mudi khususnya kaum perempuan melakukan *nail art* tersebut tidak menutup kemungkinan juga apabila dalam pelaksanaan *nail art* terjadi suatu kesalahan dalam proses atau tindakannya yang dilakukan oleh pelaku usaha atau penyedia jasa *nail art* tersebut. Pelaku usaha dari awal terlihat yakin akan dapat menyelesaikan *requestan* dari konsumennya. Konsumen *nail art* seringkali berekspektasi bahwa *nail art* yang diresquest atau diharapkan akan sesuai dengan hasil akhirnya. Pelaku usaha bersikeras atau berdalih mampu untuk menyelesaikan *requestan* dari pihak konsumen namun pada kenyataannya hal tersebut justru tidak sesuai dengan apa yang diresquest.

Pelanggaran suatu perjanjian kerap terjadi di dalam pelaksanaannya berupa ketidaksesuaian contoh gambar yang sudah diperjanjikan oleh pelaku usaha, yang mana salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya (wanprestasi) sehingga mengakibatkan kerugian pada hak dari pihak lain, sehingga pihak yang dirugikan dapat menuntut pemenuhan haknya yang telah dilanggar. Secara umum wanprestasi dapat berupa (Djaja, 2012: 177):

1. Sama sekali tidak memenuhi prestasi yang dijanjikan,
2. Melakukan prestasi yang dijanjikan, tapi hanya sebagian,
3. Melakukan prestasi yang dijanjikan tetapi terlambat memenuhinya,
4. Melakukan prestasi yang dijanjikan, tapi keliru memenuhi prestasi (tidak sebagaimana mestinya),

5. Melakukan apa yang seharusnya tidak boleh dilakukan berdasarkan perjanjian.

Pada dunia usaha kegiatan antara konsumen dengan pelaku usaha sering terjadi wanprestasi berupa kekeliruan dalam memenuhi prestasi. Wanprestasi yang dilakukan pada kasus ini yakni pelaku usaha melakukan prestasi yang dijanjikan, tapi keliru memenuhi prestasi (tidak sebagaimana mestinya). Salah satu bentuk wanprestasi tersebut terjadi pada dunia usaha berupa jasa pembuatan *nail art*. Permasalahan mengenai perlindungan konsumen sering terjadi di masyarakat akhir-akhir ini berupa jasa pembuatan *nail art* khususnya di Kerambitan. Permasalahan ketidaksesuaian ini merupakan masalah yang bersifat subjektif. Permasalahan subjektif merupakan permasalahan yang didasarkan pada pendapat dan perasaan pribadi. Namun apabila suatu permasalahan subjektif akan terus dibiarkan maka akan menimbulkan suatu hal negatif bagi seseorang yang mengalaminya. Seperti halnya dalam permasalahan ketidaksesuaian *nail art* apabila permasalahan ini dibiarkan secara terus-menerus maka akan dapat menimbulkan suatu kerugian bagi para konsumennya (pengguna jasa) tersebut. Dengan demikian, maka permasalahan subjektif perlu juga mendapat perhatian yang lebih dan tidak di pandang sebelah mata khususnya terkait permasalahan ketidaksiesuaian *nail art*.

Kasus pengguna jasa *nail art* yang mengalami ketidaksesuaian ini telah terjadi pada akhir tahun 2022 silam di wilayah Kecamatan Kerambitan Kabupaten Tabanan dimana terdapat pengguna jasa pertama *nail art* yang mengalami ketidaksesuaian tersebut yakni berupa contoh gambar yang *direquest* dengan hasilnya berbeda di *tempat nail art* tersebut. Tidak hanya

pengguna jasa pertama tadi yang mengalami ketidaksesuaian *nail art*nya, namun terdapat pengguna jasa kedua juga mengalami hal serupa yang dimana pengguna jasa kedua juga saat melakukan *nail art* contoh gambar yang diberikan kepada pelaku usaha hasilnya berbeda hal ini juga terjadi pada awal tahun 2023. Banyak keluhan serta protes dari konsumen akibat sering terjadi masalah ketidaksesuaian *nail art* ini, apalagi saat ini banyak penyedia jasa *nail art* yang membuka tempat *nail art*nya tanpa kursus terlebih dahulu dan langsung terjun untuk membuka usaha. Pengguna jasa *nail art* yang pada dasarnya belum mengetahui secara detail terkait apa saja hak-haknya yang harus di dapat setelah melaksanakan kewajibannya kepada pelaku usaha. Pelaku usaha bersikeras mengatakan bahwa hasil *nail art* yang dibuat sama dengan *requestan* pengguna jasa namun padanya kenyataannya berbeda. Sehingga terjadi selisih paham antar pengguna jasa dengan pelaku usaha.

Dari awal pelaku usaha *nail art* menunjukkan bahwa ia meyakinkan konsumen akan dapat memenuhi *requestan* dan tidak mengecewakan konsumen atau pengguna jasa. Namun, akibat dari ketidaksesuaian tersebut terdapat kerugian yang di derita oleh konsumen, dimana yaitu yang pertama saat melakukan *nail art* konsumen wajib untuk *membooking* serta membayar setelah selesai melakukan *nail art* terhadap pelaku usaha hal ini dilakukan agar pelaku usaha tidak mengalami pembatalan oleh pengguna jasa, selanjutnya terjadi ketidaksesuaian contoh gambar *nail art* yang diberikan oleh konsumen (pengguna jasa) terhadap pelaku usaha dengan apa yang telah disepakati sebelumnya antara kedua belah pihak. Ketidaksesuaian tersebut berupa *nail art*

yang dibuat tidak sesuai dengan contoh gambar yang diberikan oleh pengguna jasa.

Pengguna jasa pada dasarnya dapat meminta pertanggung jawaban atas ketidaksesuaian gambar yang *direquest* dengan hasilnya dengan cara memperbaiki *nail art* ataupun dengan membayar setengah harga kepada pelaku usaha. Namun pelaku usaha tetap bersikeras pada pendiriannya menyatakan bahwa hasil *nail artnya* telah sesuai. Oleh karena hal ini konsumen (pengguna jasa) menjadi kehilangan haknya yang telah diatur dalam pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi "Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan". Adapun faktor yang mendorong pengguna jasa enggan untuk membawa permasalahan ini ke arah yang lebih serius dikarenakan *nail art* tersebut relatif murah. Padahal pada kenyatannya telah ada undang-undang melindungi konsumen yang mengatur tentang perlindungan konsumen apabila tidak mendapatkan haknya dari pelaku usaha atau penyedia jasa *nail art* tersebut seperti yang telah dijelaskan sebelumnya.

Keterbatasan pengetahuan konsumen serta pihak pelaku usaha mengenai implementasi dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 yang mengatur tentang perlindungan konsumen khususnya ketentuan pasal 4 huruf b yang berbunyi "Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan". Dalam pasal 1 ayat 1 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwa "Perlindungan konsumen adalah

segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Oleh karena itu, undang-undang perlindungan konsumen ada dimaksudkan untuk menjadi dasar atau landasan hukum yang kuat bagi lembaga swadaya perlindungan masyarakat serta pemerintah untuk melaksanakan suatu cara atau upaya pemberdayaan konsumen melalui pendidikan terhadap konsumen.

Dengan keterbatasan pengetahuan dari kedua belah pihak maka seringkali terjadi kesalahan yang sama terulang. Kosumen seharusnya mendapatkan haknya dari pelaku usaha atau penyedia *jasa nail art*. Perlunya memahami mengenai undang-undang perlindungan konsumen ini agar sebagai konsumen serta pelaku usaha mengetahui seharusnya mereka memiliki hak serta kewajiban yang harus dilaksanakan. Apabila tidak berarti salah satu pihak telah melanggar isi dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen khususnya pada pasal 4 huruf b tersebut.

Berdasarkan identifikasi kasus di atas, maka peneliti mencermati pelaku usaha atau penyedia *jasa nail art* telah melanggar ketentuan yang terdapat dalam Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni pada pasal 4 huruf b dimana pelaku usaha menjanjikan serta menyanggupi untuk membuat *nail art* sesuai dengan *requestan* berupa gambar atau foto yang diberikan oleh konsumen saat akan melakukan *nail art* tersebut namun pada kenyataannya terjadi ketidaksesuaian *nail art* yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang **Implementasi Pasal 4 Huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang**

Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa *Nail Art* Di Wilayah Kecamatan Kerambitan Kabupaten Tabanan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti tulis di atas tersebut, adapun identifikasi masalah yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Adanya ketidaksesuaian antara hasil *nail art* dengan contoh gambar yang dijanjikan oleh pelaku usaha.
2. *Nail art* semakin dikenal karena banyak muda mudi yang gemar untuk melakukan *nail art* untuk menunjang penampilan.
3. Terjadinya proses transaksi antara konsumen dengan pelaku usaha *nail art* di Wilayah Kecamatan Kerambitan Kabupaten Tabanan.
4. Konsumen serta pelaku usaha *nail art* yang tidak memahami tentang arti penting memberikan perlindungan kepada konsumen.
5. Pelaku usaha atau penyedia jasa *nail art* seringkali menyanggupi atau menjanjikan sesuatu yang sangat pasti tanpa menyampaikan adanya kemungkinan suatu kesalahan ataupun kekeliruan sehingga konsumen mudah untuk percaya.
6. Pendapat setiap orang terhadap faktor kemiripan *nail art* tersebut berbeda-beda sehingga terjadi konflik pendapat antara konsumen dengan pelaku usaha *nail art*

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk membahas permasalahan di atas, maka peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan yakni bentuk pertanggung jawaban pihak atau pelaku usaha apabila terbukti bersalah atau telah merugikan konsumen serta implementasi pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa *nail art* di Wilayah Kecamatan Kerambitan Kabupaten Tabanan tersebut.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap pengguna jasa *nail art* di Wilayah Kecamatan Kerambitan Kabupaten Tabanan?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban yang dapat dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen yang merasa dirugikan dalam hal adanya ketidaksesuaian antara contoh gambar dengan hasil pada jasa *nail art* di Wilayah Kecamatan Kerambitan Kabupaten Tabanan?

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah mampu memberikan kontribusi pengetahuan terhadap masyarakat baik selaku pihak atau pelaku usaha serta konsumen untuk dapat menyikapi suatu permasalahan seperti kasus di atas tersebut.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Untuk lebih mengetahui mengenai implemtasi pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap pengguna jasa *nail art* di Wilayah Kecamatan Kerambitan Kabupaten Tabanan.
2. Untuk mengetahui mengenai bentuk pertanggungjawaban yang dapat dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen yang merasa dirugikan dalam hal adanya ketidaksesuaian antara contoh gambar dengan hasil pada jasa *nail art* di Wilayah Kecamatan Kerambitan Kabupaten Tabanan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat penelitian ini yaitu mampu memberikan kontribusi pengetahuan kepada masyarakat baik selaku pelaku usaha ataupun konsumen mengenai perlindungan terhadap konsumen apabila melakukan jual beli suatu barang ataupun jasa.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi bekal peneliti untuk dapat menjawab permasalahan sejenis yang terjadi di lingkungan masyarakat kemudian hari, khususnya berkaitan dengan Impelentasi Pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa *Nail Art* di Wilayah Kecamatan Kerambitan

Kabupaten Tabanan sebagai suatu bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau suatu kontribusi pengetahuan baru kepada masyarakat khususnya terkait arti penting perlindungan terhadap konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

3. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pemerintah terkait dengan adanya fenomena pelanggaran hak yang dimiliki oleh konsumen. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu referensi pembaharuan oleh pemerintah dalam menentukan suatu kebijakan-kebijakan serta langkah untuk menganalisis, memutuskan serta menyelesaikan perkara yang di hadapi khususnya tentang perlindungan konsumen.

