

## **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAKU USAHA JASA PANGKAS RAMBUT YANG WANPRESTASI**

**Ardina Khoirun Nisa<sup>1</sup>, Rita Defriza<sup>2</sup>**

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal  
ardinas88@gmail.com<sup>1</sup>, [ritadefriza001@gmail.com](mailto:ritadefriza001@gmail.com)<sup>2</sup>

### *Abstract*

*Consumer protection is a set of legal rules made to provide protection to consumers, so that there is a balance between service businesses and consumers. In the case of business actors who offer barber services, of course, sometimes things do not meet consumer expectations, for example, mistakes in cutting and tidying hair, injuries resulting from negligence of barbering services that cause losses to customers or consumers. This situation provides an understanding of the need for consumer protection as a party that is often harmed. Fair protection and equal treatment before the law has been contained in the law. The problem is regarding how to arrange compensation by barber service business actors to consumers as a result of errors in cutting hair and causing injuries during the shaving process and how is the implementation of compensation by barber service business actors to consumers due to errors in cutting hair and incurring injuries during the process shaving. The method used is empirical research by looking at social phenomena in society based on existing data in the field.*

**Keywords:** *Service, Wanprestasi, Consumer protection*

### **Abstrak**

Perlindungan konsumen adalah seperangkat aturan hukum yang dibuat untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen, agar adanya keseimbangan antara pelaku usaha jasa dan konsumen. 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, adanya luka akibat kelalaian dari jasa pangkas rambut yang mengakibatkan adanya kerugian yang diterima pelanggan atau konsumen. Keadaan tersebut mengakibatkan pemahaman terhadap perlunya perlindungan konsumen sebagai pihak yang sering dirugikan. Perlindungan yang adil serta mendapatkan perlakuan yang sama dihadapan hukum telah dimuat dalam undang-undang. Adapun permasalahannya yaitu mengenai bagaimana pengaturan ganti rugi oleh pelaku usaha jasa pangkas rambut kepada konsumen akibat kesalahan dalam memotong

rambut dan timbulnya luka saat proses pencukuran dan bagaimanakah pelaksanaan ganti rugi oleh pelaku usaha jasa pangkas rambut kepada konsumen akibat kesalahan dalam memotong rambut dan timbulnya luka saat proses pencukuran. Metode yang digunakan adalah penelitian empiris dengan melihat gejala-gejala sosial dalam masyarakat berdasarkan data yang ada di lapangan.

**Kata Kunci:** Jasa, Wanprestasi, Perlindungan Konsumen

## PENDAHULUAN

Semakin banyaknya bisnis sekarang ini, menyebabkan para pelaku usaha terus berinovasi tentang usaha yang akan diganrungi olehnya. Dapat diketahui bahwa jasa memiliki keunggulan yang menonjol dikarenakan menekankan pada pemenuhan kepuasan dari aktivitas yang bermanfaat untuk orang lain. Selain itu, jasa juga tidak memikirkan bertahan atau tidaknya produk yang dihasilkan. Jasa adalah setiap perbuatan dan tindakan yang bisa ditawarkan oleh pihak lain yang sifatnya *intangible* dan tidak menghasilkan kepemilikan atas produk tersebut, disamping itu jasa bisa berkaitan atau tidak berkaitan dengan produk fisik. Kesimpulannya jasa atau servis adalah bisnis yang menawarkan perbuatan nonfisik, tetapi bisa juga berkaitan dan yang terpenting adalah bagaimana memberikan kepuasan kepada konsumen.<sup>1</sup>

Saat ini banyak usaha yang menyediakan jasa sebagai modal utama dalam usahanya, salah satunya adalah jasa pangkas rambut atau dikenal dengan sebutan *barbershop*. Banyak pelaku usaha yang sudah menggeluti bisnis ini, salah satu buktinya dengan menjamurnya jasa pangkas rambut di setiap daerah. Hal ini disebabkan adanya tuntutan penampilan dalam pekerjaan khususnya, yang mengharuskan adanya perawatan dan penataan rambut yang baik terutama untuk pria. Pangkas rambut ini ada dibedakan menjadi dua jenis berdasarkan fasilitasnya, ada yang menyediakan *air conditioner* (AC) dan perawatan yang lengkap dan ditunjang dengan peralatan yang lengkap tentunya, ada juga yang tanpa *air conditioner* (AC) dan hanya menggunakan peralatan sederhana. Semua yang ditawarkan tergantung kepada konsumen untuk memakai jasa yang mana sesuai dengan ongkos yang dibayarkan tentunya. Jasa pangkas rambut pria merupakan kebutuhan primer dan kegiatan berulang masyarakat yang perlu merapikan

---

<sup>1</sup> Zulbiadi Latief, *50 Bisnis Jasa Menguntungkan Modal Tekad Untung Berlipat*, ed. by Widy Okta (Jakarta: VisiMedia, 2010). Hlm. 157

rambutnya dalam jangka waktu setidaknya sebulan sekali. Umumnya target pasar usaha ini adalah masyarakat menengah ke bawah dengan rentang biaya sekitar Rp 25.000 sampai Rp 50.000.<sup>2</sup>

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, 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.<sup>3</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan pengertian perlindungan konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur secara tegas mengenai pelaku usaha dan konsumen, ketentuan ini diberlakukan untuk diperolehnya hak yang sama antara pelaku usaha dan 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.

---

<sup>2</sup> Harmaizar Z, *Menangkap Peluang Usaha* (Jakarta: Dian Anugerah Prakasa, 2008). Hlm. 87

<sup>3</sup> Juwariyah, *Hukum Perjanjian* (Yogyakarta: Teras, 2010). Hlm. 59

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.

Pelaku usaha biasanya meminta maaf dan berjanji tidak akan melakukan kesalahan lagi kepada konsumen, atau memberikan kompensasi yang tidak sebanding dengan kerugian yang diderita konsumen.<sup>4</sup> 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

---

<sup>4</sup> Richard Revel Wijaya Theda, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Denpasar Utara', *Jurnal Ilmu Hukum*, 7.7 (2019). Hlm. 1-15

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan pemaparan di atas maka permasalahan yang diangkat di dalam penelitian ini diantaranya adalah mengenai bagaimana pengaturan ganti rugi oleh pelaku usaha jasa pangkas rambut kepada konsumen akibat kesalahan dalam memotong rambut dan timbulnya luka saat proses pencukuran dan bagaimanakah pelaksanaan ganti rugi oleh pelaku usaha jasa pangkas rambut kepada konsumen akibat kesalahan dalam memotong rambut dan timbulnya luka saat proses pencukuran.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan penelitian empiris, yang dimana merupakan penelitian yang mengkaji tentang keberlakuan, pelaksanaan dan keberhasilan dalam pelaksanaan hukum. Bagaimana bekerjanya hukum dalam masyarakat. Penelitian ini pada dasarnya merupakan penelitian membandingkan realitas hukum yaitu hukum dalam tindakan (*law in action*) dengan ideal hukum yaitu sebagai seperangkat kaidah/norma yang tersusun dalam peraturan perundang-undangan atau dalam keputusan hakim (*law in book*). Dalam konteks bekerjanya hukum, semua subjek hukum harus berperilaku sesuai dengan tata kaidah hukum.<sup>5</sup>

Objek kajian penelitian hukum empiris adalah mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat, mengkaji perilaku masyarakat terhadap penerapan hukum, mengkaji efektifitas hukum dalam masyarakat, ketaatan masyarakat kepada hukum. Hukum dipandang sebagai gejala social, dengan titik berat pada perilaku individu atau masyarakat dalam kaitannya dengan hukum. Oleh karena itu, sumber data dalam penelitian empiris adalah data yang langsung diperoleh dari masyarakat, subjek yang diteliti pada lembaga atau kelompok masyarakat, dan pelaku langsung yang dapat memberikan informasi. Itulah sebabnya, dalam penelitian empiris wawancara sangat penting untuk mengetahui respon, tanggapan, persepsi, pengetahuan serta pemahaman responden dan informan terhadap pertanyaan dan permasalahan yang diteliti.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Bachtiar, *Mendesain Penelitian Hukum* (Jakarta: Deepublish, 2021). Hlm. 91

<sup>6</sup> Suyanto, *Metode Penelitian Hukum Pengantar Penelitian Normatif, Empiris Dan Gabungan* (Jakarta: UNIGRES PRESS, 2023). 49

## **TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

### **Pengaturan Ganti Rugi Oleh Pelaku Usaha Jasa Pangkas Rambut Kepada Konsumen**

Perlindungan hukum merupakan hak untuk memperoleh rasa aman dan nyaman dalam bentuk pemenuhan ganti rugi atau pembayaran yang sesuai. Sebab ini, dibutuhkan suatu aturan terhadap konsumen dan penyedia jasa untuk melindungi keseimbangan dikarenakan posisi konsumen yang sering di posisi lemah. Sering kali konsumen tidak mendapatkan keadilan dan tidak serupa dengan posisi pelaku usaha. Terdapat tiga tujuan perlindungan konsumen, yaitu:

1. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya.
2. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu
3. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab

Dipandang dari segi asas, maka ada beberapa asas diantaranya:

1. Asas manfaat bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang besar bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimana partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan untuk memperoleh keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spritual
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi dan digunakan.

5. Asas kepastian hukum untuk pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen dan menjamin kepastian hukum.

Pelaku usaha banyak memanfaatkan keadaan masyarakat untuk tidak lagi memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan. Setelah adanya kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen, jika salah satu ingkar dari kesepakatan yang telah disepakati sebelumnya maka pihak tersebut telah wanprestasi, yang akibatnya pihak lain dapat menuntut pihak yang telah lalai dari kesepakatan.<sup>7</sup>.

Berdasarkan ketentuan Pasal 7 UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur kewajiban pelaku usaha:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan.

Kewajiban beritikad baik, hanya tertuju pada saat transaksi yang memungkinkan konsumen untuk dapat merugikan pelaku usaha. Itikad baik bukan saja harus ada pada pelaksanaan perjanjian, melainkan juga pada saat dibuatnya atau ditandatanganinya perjanjian. Ketentuan konsumen harus membayar dengan

---

<sup>7</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Jakarta: Salemba Empat, 2014). Hlm. 93

nilai tukar barang yang disepakati memang sebagaimana mestinya dalam melakukan jual beli. Kewajiban mengikuti upaya penyelesaian hukum secara patut memang suatu hal yang penting dikarenakan beban pembuktian ada pada pelaku usaha.

Ganti rugi merupakan tanggung jawab yang dibebankan kepada seseorang, pengertian kerugian menurut R. Setiawan adalah kerugian nyata yang terjadi karena wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Penentuan besarnya kerugian ditentukan dengan membandingkan keadaan sebelum terjadi sengketa dengan keadaan setelah terjadi sengketa, pengertian kerugian yang hampir sama dikemukakan Yahya Harahap bahwa ganti rugi adalah kerugian nyata atau (*fietelijke nadeel*) yang ditimbulkan perbuatan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.<sup>8</sup>

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

1. Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan Kesehatan dan/atau pemberian satuan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

---

<sup>8</sup> Fajar Nugroho Handayani, *Penggunaan Klausula Baku Yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Uwais Inspirasi Indonesia, 2020). 77

Bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi ganti kerugian atas kerusakan, ganti kerugian atas pencemaran, dan ganti kerugian atas kerugian konsumen. Kelalaian pelaku usaha yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha dengan dasar perbuatan melawan hukum, jika dasar dari sengketa tersebut merupakan akibat dari ingkar janji (wanprestasi) maka unsur kelalaian bukanlah menjadi patokan yang utama.

### **Pelaksanaan Ganti Rugi Oleh Pelaku Usaha Jasa Pangkas Rambut Kepada Konsumen**

Konsumen sangat bergantung pada informasi yang didapat dari pelaku usaha. Sampai sejauh mana konsumen dapat mengerti dapat mengerti dan memahami informasi yang diberikan dengan taraf pendidikan yang berbeda-beda dan komposisi mayoritas penduduk Indonesia. Tuntutan ganti rugi yang dialami oleh konsumen sebagai akibat kelalaian, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa dapat didasarkan tuntutan berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan hukum. Dalam menjalankan usaha kita mengenal transaksi yang artinya adalah telah adanya kesepakatan yang dicapai antara dua belah pihak yang diikat dengan perjanjian.

Untuk itu salah satu upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen adalah berdasarkan cara damai dan musyawarah memberikan kewenangan yang lebih besar kepada para pihak untuk menyelesaikan dan menemukan sendiri penyelesaian masalahnya sehingga mencapai suatu kesepakatan antara kedua belah pihak yang bersangkutan. Penyelesaian melalui musyawarah adalah penyelesaian hukum yang paling banyak dilakukan dikarenakan penyelesaian secara musyawarah lebih efisien, dan praktis.

Berdasarkan asas dalam hukum perdata, dinyatakan bahwa siapapun yang tindakannya merugikan pihak lain wajib memberikan ganti rugi kepada pihak menderita kerugian tersebut. Namun sejauh ini terkait pertanggungjawaban ganti rugi yang dilaksanakan jikalau terjadi sengketa antara pelaku usaha yaitu jasa pangkas rambut dengan pihak konsumen jalur yang dipakai adalah jalur musyawarah dengan mengedepankan rasa kekeluargaan.

Penyebab penyedia jasa pangkas rambut tidak melaksanakan ganti rugi sesuai aturan yang berlaku dikarenakan:

1. Tidak adanya kemauan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang menderita kerugian, hal ini sejalan dengan pelaku usaha yang mencari keuntungan dalam bisnis, dengan memberikan ganti rugi maka pelaku usaha tidak akan mendapatkan keuntungan.
2. Transparansi informasi antara pelaku usaha dan konsumen mengenai jasa yang diberikan tidak ada.
3. Toleransi konsumen yang tinggi beranggapan bahwa masalah salah potong rambut dan luka yang timbul akibat proses pencukuran bukan sesuatu hal yang harus dipermasalahkan.<sup>9</sup>

Pengetahuan pelaku usaha masih minim mengenai hukum perlindungan konsumen, yang menyebabkan mereka tidak paham akan adanya aturan yang melindungi konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kerugian yang didapati konsumen dapat diupayakan agar hak ganti ruginya terpenuhi, usahanya diantaranya, konsumen memiliki hak untuk complain kepada pelaku usaha demi memperoleh ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen disebabkan kesalahan dari pihak pelaku usaha. Jika komplainnya tidak mendapat hasil yang baik dari pelaku ushaa maka konsumen tersebut memiliki hak sebagaimana telah dinyatakan dlaam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **KESIMPULAN**

Pengaturan ganti rugi pelaku usaha terhadap pihak konsumen terdapat di dalam Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian

---

<sup>9</sup> Damanhuri and Mustakim, 'KONSUMEN PADA JASA USAHA LAUNDRY DI ACEH BESAR ( Suatu Penelitian Di Kecamatan Baitussalam Dan Mesjid Raya ) PENDAHULUAN Bisnis Jasa Usaha Laundry Merupakan Bisnis Yang Menyediakan Jasa Untuk Mencuci Pakaian Konsumen . Jasa Adalah Setiap Layanan Yang Berb', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, 3.1 (2019), Hlm. 126–33.

santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sementara untuk Pelaksanaan ganti rugi pelaku usaha terhadap pihak konsumen sering ditempuh melalui jalur musyawarah meskipun ada beberapa kendala yaitu tidak adanya kemauan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang menderita kerugian, hal ini sejalan dengan pelaku usaha yang mencari keuntungan dalam bisnis, dengan memberikan ganti rugi maka pelaku usaha tidak akan mendapatkan keuntungan, transparansi informasi antara pelaku usaha dan konsumen mengenai jasa yang diberikan tidak ada dan toleransi konsumen yang tinggi beranggapan bahwa masalah salah potong rambut dan luka yang timbul akibat proses pencukuran bukan sesuatu hal yang harus dipermasalahkan serta kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai aturan Hukum Perlindungan Konsumen.

## REFERENCES

- Bachtiar, *Mendesain Penelitian Hukum* (Jakarta: Deepublish, 2021)
- Damanhuri, and Mustakim, 'KONSUMEN PADA JASA USAHA LAUNDRY DI ACEH BESAR ( Suatu Penelitian Di Kecamatan Baitussalam Dan Mesjid Raya ) PENDAHULUAN Bisnis Jasa Usaha Laundry Merupakan Bisnis Yang Menyediakan Jasa Untuk Mencuci Pakaian Konsumen . Jasa Adalah Setiap Layanan Yang Berb', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, 3.1 (2019), 126–33
- Handayani, Fajar Nugroho, *Penggunaan Klausula Baku Yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Uwais Inspirasi indonesia, 2020)
- Juwariyah, *Hukum Perjanjian* (Yogyakarta: Teras, 2010)
- Latief, Zulbiadi, *50 Bisnis Jasa Menguntungkan Modal Tekad Untung Berlipat*, ed. by Widy Okta (Jakarta: VisiMedia, 2010)
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Jakarta: Salemba Empat, 2014)
- Suyanto, *Metode Penelitian Hukum Pengantar Penelitian Normatif, Empiris Dan Gabungan* (Jakarta: UNIGRES PRESS, 2023)
- Theda, Richard Revel Wijaya, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Denpasar Utara', *Jurnal Ilmu Hukum*, 7.7 (2019)
- Z, Harmaizar, *Menangkap Peluang Usaha* (Jakarta: Dian Anugerah Prakasa, 2008)