

## BAB II

### Pembahasan

#### A. Tinjauan Umum Mengenai Perjanjian Jasa Tertentu

##### 1. Pengertian Perjanjian Jasa Tertentu

Menurut Prof. R. Subekti, S.H perjanjian jasa tertentu adalah suatu pihak yang menghendaki dari pihak-pihak lawannya dilakukannya suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan, untuk mana dia bersedia membayar upah, sedangkan apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut sama sekali terserah kepada pihak-lawanan itu. Biasanya pihak lawan ini adalah seorang ahli dalam melakukan pekerjaan tersebut dan biasanya dinamakan honorarium. Dalam golongan ini lazimnya dimasukkan antara lain hubungan antara dokter dan pasien yang dokter diminta jasanya oleh pasien tersebut untuk menyembuhkan suatu penyakit. Lalu hubungan antara pengacara dengan kliennya yang kliennya meminta kepada pengacara tersebut untuk mengurus suatu perkara, kemudian hubungan antara notaris dengan seorang yang datang kepadanya untuk dibuatkan suatu akte; dan lain sebagainya.<sup>19</sup>

Menurut hemat penulis perjanjian antara *barbershop* dengan konsumen dapat dikatakan perjanjian jasa tertentu karena unsurnya telah memenuhi. Salah satunya

---

<sup>19</sup> R. Subekti, 1985, *Aneka Perjanjian*, cetakan ke 7, Penerbit Alumni, Bandung, hlm 57-58.

termasuk hubungan antara pelaku usaha *barbershop* atau kata lainnya *chapster* dengan konsumen jasa *barbershop* yaitu seseorang yang ingin memotong rambutnya. Perjanjian Jasa Tertentu merupakan salah satu jenis perjanjian melakukan pekerjaan yang tertuang didalam Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHP) dalam Bab VIIA mulai dari Pasal 1601 sampai dengan Pasal 1617. Sedangkan perjanjian melakukan jasa tertentu adalah salah satu jenis perjanjian bernama. Pada Pasal 1601 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHP) disebutkan dalam Ketentuan Umum yaitu “selain perjanjian-perjanjian untuk melakukan sementara jasa-jasa, yang diatur oleh ketentuan ketentuan yang khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan jika itu tidak ada, oleh kebiasaan, maka adalah dua macam perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk melakukan pekerjaan bagi pihak yang lainnya dengan menerima upah; perjanjian perburuhan; dan pemborongan pekerjaan”. Dalam ketentuan umum ini dapat diartikan bahwa perjanjian jasa tertentu merupakan perjanjian yang dilakukan dibidang jasa yang dilaksanakan oleh para pihak yang ketentuan atau syaratnya ditentukan oleh para pihak yang bersangkutan apabila sebelumnya tidak ditentukan maka akan diatur oleh ketentuan yang bersifat kebiasaan.

Definisi perjanjian sendiri di dalam Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHP) terletak pada Pasal 1313 yaitu bahwa “ perjanjian dan/atau persetujuan adalah dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang lain atau bahkan lebih” . Dalam Bahasa Belanda “*overeenkomst*” yang berarti persetujuan, dan lazim diartikan dengan kata perjanjian. Sehingga di dalam Pasal 1313 Kitab

Undang Undang Hukum Perdata (KUHP) persetujuan adalah sama dengan perjanjian.

<sup>20</sup> Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa perjanjian adalah persetujuan tertulis atau dengan lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakat akan mentaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu. <sup>21</sup>

Menurut narasumber yaitu Bapak J. Widiyantoro S.H., M.H. beliau merupakan Dosen Fakultas Hukum Atma Jaya Yogyakarta Perjanjian Jasa tertentu adalah termasuk salah perjanjian yang dimana pengaturannya mengikuti pengaturan umum yang ada dan tertulis di dalam Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHP), dikarenakan belum ada aturan khusus yang mengatur khusus mengenai perjanjian ini. Sehingga selama belum ada pengaturan khusus yang mengatur khusus mengenai perjanjian jasa tertentu ini maka sudah seharusnya pengaturan mengenai perjanjian tersebut mengikuti aturan umum yang telah diatur oleh undang-undang.<sup>22</sup> Sehingga secara tidak langsung dapat dikatakan bahwa perjanjian jasa tertentu termasuk dalam perjanjian pada umumnya dan dapat disimpulkan bahwa perjanjian jasa tertentu merupakan salah satu jenis dari wujud suatu perjanjian bernama yang telah diatur didalam Buku III Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHP) Bab VIIA Pasal 1601-1617.

Berdasarkan data penelitian hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pelaku usaha *barbershop* dikemukakan oleh 14 dari 14 pelaku usaha *barbershop*

---

<sup>20</sup> R. Setiawan, 1999, *Pokok Pokok Hukum Perikatan*, Putra Abardin, Bandung, hlm. 1.

<sup>21</sup> Departemen Pendidikan Nasional, 2005, *Kamus Besar Ikhtasar Indonesia Edisi Ketiga*, Balai Pustaka, Jakarta, hlm. 458.

<sup>22</sup> Hasil wawancara dengan nara sumber pada tanggal 14 February 2018, jam 12.30, di Ruang dosen Fakultas Hukum Atma Jaya Yogyakarta.

menyetujui bahwa kegiatan yang para pelaku usaha *barbershop* lakukan dengan para konsumen jasa *barbershop* merupakan suatu perjanjian, dikarenakan adanya kesepakatan yang dibuat terlebih dahulu oleh kedua belah pihak, melalui interaksi yang dilakukan.<sup>23</sup> ( lihat tabel 1.1. )

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah saudara mengetahui usaha yang anda lakukan merupakan suatu perjanjian? Jelaskan !	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden 1 Tau, otomatis karena saya sebagai pelaku usaha mempunyai tanggung jawab (profesionalitas)</li> <li>- Responden 2 ya saya tau, karena adanya kesepakatan diawal</li> <li>- Responden 3 Tau karena adanya interaksi dulu sama customer dari awal dan harus disepakati dulu sama customer</li> <li>- Responden 4 ya saya tau namun belum terlalu paham, hanya saja memang adanya kesepakatan sama cust</li> <li>- Responden 5 tau, adanya interaksi konsumen sama saya sendiri pelaku usaha</li> <li>- Responden 6 tau, karena transaksi yang ada dalam kegiatan potong rambut ini pasti harus ada kesepakatan</li> <li>- Responden 7 tau karena ada negosiasi antara saya dengan konsumen buat nentuin model rambut</li> <li>- Responden 8 mengetahui, si konsumen meminta saran</li> </ul>

<sup>23</sup> Kumpulan data penelitian yang diambil berdasarkan Hasil wawancara dengan pelaku usaha *barbershop* dari tgl 1 – 18 Februari 2018.

		<p>model potongan yang diinginkan kepada saya, baru saya memberikan saran yang cocok untuk model rambut yang cocok dengan cust</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden 9 tau karena ada kesepakatan diawal</li> <li>- Responden 10 tau dimulai dari chapster menanyakan mau potongan rambut seperti apa lalu cust jawab disitu kesepakatan terjadi</li> <li>- Responden 11 ya saya mengetahuinya karena ada sepakat tentang potongan model rambut</li> <li>- Responden 12 tau karena ada dealdealan sama pelanggan</li> <li>- Responden 13 tau soalnya ada sepakat soal model rambut</li> <li>- Responden 14 mengetahui karena adanya sepakat dengan keinginan konsumen</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Tabel 1.1</p> <p>Sumber : jawaban langsung dari para pelaku usaha atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.</p>		

Menurut penulis, berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh dari responden dan hasil wawancara narasumber. Penulis berpendapat bahwa data diatas (hubungan antara pelaku usaha *barbershop* dengan konsumen jasa *barbershop*) merupakan suatu perjanjian, hal tersebut dibuktikan dengan adanya unsur subjek (pelaku usaha *barbershop* dan konsumen jasa *barbershop*); adanya kesepakatan (kesepakatan mengenai model rambut dan pembayaran); adanya objek (keahlian

jasa); adanya tujuan (yaitu terpenuhinya keinginan dari si konsumen); adanya bentuk (bentuk perjanjian lisan). Dengan demikian maka ketentuan hukum perjanjian penting untuk diperhatikan dan diindahkan agar tidak menimbulkan permasalahan hukum.

Pelaku usaha adalah setiap orang atau perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Sedangkan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia di dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Owner dan chapster *barbershop* masuk dalam kategori pelaku usaha karena usaha *barbershop* yang dimiliki oleh 14 owner *barbershop* didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatannya di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yaitu tepatnya di Daerah Istimewa Yogyakarta ( Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta), dan orang yang datang ke *barbershop* untuk kepentingan potong rambut adalah termasuk konsumen karena orang tersebut adalah pemakai jasa *barbershop* yang disediakan oleh pelaku usaha *barbershop* sehingga otomatis jasa *barbershop* tersedia di dalam masyarakat. Dengan demikian pelaku usaha *barbershop* dan konsumen jasa *barbershop* masuk dalam kategori pelaku usaha dan konsumen yang dimaksud di dalam ketentuan umum Undang Undang Perlindungan Konsumen, sehingga hubungan yang terjadi antara

pelaku usaha *barbershop* dan konsumen jasa *barbershop* menjadi sasaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## 2. Unsur Perjanjian Jasa Tertentu

Perjanjian melakukan jasa tertentu merupakan salah satu jenis perjanjian bernama, yang dimana pengaturannya telah diatur di dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) Bab VIIA mulai dari Pasal 1601 sampai dengan Pasal 1617. Dalam Bab VIIA mengatur tentang perjanjian-perjanjian untuk melakukan pekerjaan. Perjanjian untuk melakukan pekerjaan masuk dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) Buku III yang mengatur mengenai Perikatan. Dalam mengadakan perjanjian harus mengindahkan ketentuan umum yang ada di dalam Bab I – IV. Disebutkan dalam Pasal 1319 bahwa “ Semua perjanjian, baik yang mempunyai suatu nama khusus, maupun yang tidak dikenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan-peraturan umum, yang termuat dalam bab ini dan bab yang lain ”. Sehingga unsur yang ada di dalam perjanjian jasa tertentu tentu sama dengan unsur perjanjian pada umumnya.

Unsur-unsur yang harus ada dalam perjanjian adalah

- a. Pihak-pihak yang melakukan perjanjian;
- b. Kesepakatan antara pihak;
- c. Objek perjanjian;

- d. Tujuan dilakukannya perjanjian yang bersifat kebendaan atau harta kekayaan yang dapat dinilai dengan uang;
- e. Bentuk perjanjian yang dapat berupa lisan maupun tulisan.

Unsur-unsur perjanjian ini terdapat dalam perjanjian jasa tertentu antara pelaku usaha *barbershop* dan konsumen jasa *barbershop* yaitu

1.) Unsur Subjek

Subjek di dalam perjanjian adalah para pihak, para pihak yang terikat dengan perjanjian yang telah dibuat, sedikitnya dua pihak dan masing-masing bisa terdiri atas orang dengan orang dengan orang, atau dengan orang dengan badan hukum atau badan hukum dengan badan hukum.<sup>24</sup>

Sehingga unsur subjek dalam perjanjian jasa tertentu disini adalah pelaku usaha *barbershop* dengan konsumen jasa *barbershop* itu sendiri. Berdasarkan data penelitian hasil wawancara kepada pelaku usaha *barbershop* dikemukakan oleh 14 dari 14 pelaku usaha *barbershop* bahwa dalam kegiatan memotong rambut, interaksi negosiasi dilakukan oleh para pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen dan jelas bahwa interaksi telah dilakukan oleh lebih dari satu orang.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> FX. Suhardana, 2009, *Contact Drafting*, Penerbit Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, hlm. 9

<sup>25</sup> Kumpulan data penelitian yang diambil berdasarkan Hasil wawancara dengan pelaku usaha *barbershop* dari tgl 1 – 18 Februari 2018.



## 2.) Unsur Kesepakatan

Unsur Kesepakatan adalah unsur yang penting dalam suatu perjanjian, Perjanjian sah dengan adanya kesepakatan. Tanpa adanya kata sepakat perjanjian tidak bisa lahir. Kesepakatan digambarkan sebagai pernyataan kehendak dari para pihak yang saling mengisi. Dari dua unsur, yaitu unsur subjek dan unsur persetujuan, maka kontrak itu bukan merupakan perbuatan hukum sepihak, akan tetapi perbuatan hukum dua pihak oleh karena ia terbentuk melalui penawaran-penawaran yang disampaikan oleh para pihak yang kemudian bertemu dalam satu titik yang disebut kesepakatan.<sup>26</sup>

Sehingga dalam perjanjian jasa tertentu ini kesepakatan disini mengenai model rambut dan upah yang harus dibayarkan. Kesepakatan ini terjadi dari interaksi antara kedua belah pihak, interaksi negosiasi yang dilakukan oleh para pihak dalam mencapai kesepakatan.

Berdasarkan data penelitian hasil wawancara kepada pelaku usaha *barbershop* dikemukakan oleh 14 dari 14 pelaku usaha *barbershop* bahwa dalam kegiatan memotong rambut yang dilakukan maka masing masing pihak (pelaku usaha dan konsumen) adanya kegiatan yang terjadi antara kedua belah pihak yaitu chapster yang menggunakan keahliannya dalam memotong rambut konsumen ( sesuai model yang diinginkan), dan konsumen yang telah menikmati

---

<sup>26</sup> FX. Suhardana, *Op. Cit.*, hlm. 9

keahlian jasa si chapster maka sudah seharusnya konsumen melakukan pembayaran atas jasa yang telah dinikmatinya.<sup>27</sup>

### 3.) Unsur Objek

Objek perjanjian disini adalah keahlian jasa dari pelaku usaha *barbershop*. Dalam perjanjian yang diadakan oleh pelaku usaha *barbershop* dan konsumen jasa *barbershop*, objeknya adalah keahlian jasa dari pelaku usaha *barbershop*. Hal ini ditunjukkan dalam kegiatan yang dilakukan oleh chapster, yaitu memotong rambut konsumen yang hal ini berarti keahlian potong rambut harus dimiliki oleh seorang chapster.

Berdasarkan data penelitian hasil wawancara kepada pelaku usaha *barbershop* dikemukakan oleh 14 dari 14 pelaku usaha *barbershop* bahwa memang benar seorang chapster harus memiliki keahlian potong rambut sebab memotong rambut memang butuh keahlian dan skill khusus.<sup>28</sup>

### 4.) Unsur Tujuan

Setiap perjanjian yang dibuat oleh para pihak memiliki tujuan masing-masing sesuai dengan isi perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak. Dalam perjanjian jasa tertentu antara pelaku usaha *barbershop* dan konsumen jasa *barbershop*, tujuan dari perjanjian ini adalah terpenuhinya keinginan konsumen.

---

<sup>27</sup> Kumpulan data penelitian yang diambil berdasarkan Hasil wawancara dengan pelaku usaha *barbershop* dari tgl 1 – 18 Februari 2018.

<sup>28</sup> Kumpulan data penelitian yang diambil berdasarkan Hasil wawancara dengan pelaku usaha *barbershop* dari tgl 1 – 18 Februari 2018.

Berdasarkan data penelitian hasil wawancara kepada pelaku usaha *barbershop* dikemukakan oleh 14 dari 14 pelaku usaha *barbershop* bahwa kegiatan yang dilakukan oleh chapster adalah memotong rambut sesuai dengan keinginan konsumen, karena sebelumnya telah terjadi kesepakatan mengenai model rambut. Sehingga secara otomatis chapster merealisasikannya dengan memenuhi apa yang diinginkan oleh si konsumen.<sup>29</sup>

#### 5.) Unsur Bentuk Perjanjian

Berdasarkan asas kebebasan berkontrak, sebenarnya kontrak dapat dibuat secara lisan maupun tertulis.<sup>30</sup> Dalam perjanjian jasa tertentu antara pelaku usaha *barbershop* dan konsumen jasa *barbershop*, perjanjian berbentuk lisan. Berdasarkan data penelitian hasil wawancara kepada pelaku usaha *barbershop* dikemukakan oleh 14 dari 14 pelaku usaha *barbershop* mengatakan bahwa setelah kesepakatan tercapai maka perjanjian akan segera direalisasikan dan setelah tercapainya kesepakatan, kesepakatan tidak dituliskan di atas kertas.<sup>31</sup>

### 3. Bentuk Perjanjian Jasa Tertentu

Pada dasarnya bentuk perjanjian ada dua macam yaitu perjanjian tertulis dan perjanjian lisan. Perjanjian tertulis adalah suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk tulisan, sedangkan perjanjian lisan adalah suatu perjanjian yang

<sup>29</sup> Kumpulan data penelitian yang diambil berdasarkan Hasil wawancara dengan pelaku usaha *barbershop* dari tgl 1 – 18 Februari 2018.

<sup>30</sup> FX. Suhardana, *Op. Cit.*, hlm. 10

<sup>31</sup> Kumpulan data penelitian yang diambil berdasarkan Hasil wawancara dengan pelaku usaha *barbershop* dari tgl 1 – 18 Februari 2018.

dibuat oleh para pihak dalam wujud lisan (cukup kesepakatan para pihak).<sup>32</sup> Dalam perjanjian jasa tertentu ini, bentuk perjanjian jasa tertentu lebih identik ke perjanjian lisan, karena perjanjian yang ada cukup dengan kata sepakat. Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari keterangan hasil wawancara responden (pelaku usaha *barbershop*) perjanjian yang terjadi, terjadi tanpa ada bentuk tertulis diatas kertas. Yang terjadi adalah perjanjian dilakukan dengan secara lisan yang sebelumnya para pihak telah melakukan interaksi terlebih dahulu (negosiasi) selanjutnya ditentukan kesepakatan mengenai sesuatu hal antara para pihak. Hal ini dibuktikan dengan setiap kali ada konsumen jasa *barbershop* yang ingin memotong rambut di tempat *barbershop* yang bersangkutan, pelaku usaha *barbershop* mengakui bahwa konsumen jasa yang baru pertama kali datang dan/atau yang sudah langganan sekalipun tetap melakukan interaksi terlebih dahulu sebelum dilakukannya potong rambut, interaksi yang dilakukan berisi negosiasi yang menentukan ketentuan dan kesepakatan yang dibuat oleh konsumen jasa *barbershop* dan pelaku usaha *barbershop*.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Salim HS, 2014, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Cetakan ke 9, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.

<sup>33</sup> Kumpulan data penelitian yang diambil berdasarkan Hasil wawancara dengan pelaku usaha *barbershop* dari tgl 1 Februari – 18 Februari 2018.

No	Daftar pertanyaan	Jawaban
5.	Setiap ada calon konsumen yang ingin potong rambut, sebelumnya apakah saudara berinteraksi dengan calon konsumen tersebut untuk mengetahui apa yang diinginkan calon konsumen tersebut?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden 1 ada interaksi walaupun sudah langganan</li> <li>- Responden 2 iya benar ada interaksi dulu</li> <li>- Responden 3 iya ada</li> <li>- Responden 4 iya pasti , langganan pun tetep interaksi dulu untuk memastikan juga</li> <li>- Responden 5 ada interaksi mau orang yang baru maupun yang sudah langganan sekalipun</li> <li>- Responden 6 interaksi itu pasti walaupun langganan</li> <li>- Responden 7 ada</li> <li>- Responden 8 iya ada omongan dulu</li> <li>- Responden 9 iya ada</li> <li>- Responden 10 tentunya ada</li> <li>- Responden 11 pasti ada mbak, jarang sekali kalau sampai gak ada, soalnya yang sudah langgananpun tetep interaksi dulu</li> <li>- Responden 12 ada mbak</li> <li>- Responden 13 iya ada negonego dulu sama custnya</li> <li>- Responden 14 ada interaksi mulai dari dia duduk dikursi mbak.</li> </ul>
Tabel 1.2 Sumber : jawaban langsung dari para pelaku usaha atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.		

Setelah interaksi negosiasi selesai dan kedua belah pihak telah menyatakan sepakat maka timbulah perjanjian, namun perjanjian yang dimaksud tidak dituangkan dalam bentuk tertulis oleh para pihak melainkan hanya cukup dengan kata sepakat secara lisan. Karena setelah adanya kata sepakat tersebut maka owner *barbershop* atau chapster akan langsung melakukan kegiatan potong rambut kepada konsumen jasa *barbershop*.

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
6.	Setelah kesepakatan terjadi, apakah kesepakatan tersebut ditulis diatas kertas atau hanya cukup secara lisan saja?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden 1 cukup dengan lisan saja mbak</li> <li>- Responden 2 cukup dengan kata kata</li> <li>- Responden 3 lisan saja cukup, tidak perlu ditulis diatas kertas</li> <li>- Responden 4 udah deal ya langsung dikerjain jadi gak perlu pakai perjanjian tertulis</li> <li>- Responden 5 setelah sepakat ya langsung eksekusi mbak (langsung motong rambut custnya)</li> <li>- Responden 6 kalau dalam hal ini cukup lisan aja mbak, beda kalau ada perjanjian lain yang disetujui untuk ditulis yang ditulis.</li> <li>- Responden 7 lisan aja mbak</li> <li>- Responden 8 lisan cukup</li> <li>- Responden 9 dengan deal aja sudah cukup</li> <li>- Responden 10 kalau udah setuju oke yaudah mbak langsung kerjain</li> <li>- Responden 11 oke deal langsung garap (kerjain) mbak, jadi tidak perlu pakai perjanjian diatas kertas</li> <li>- Responden 12 lisan saja</li> <li>- Responden 13 lisan</li> <li>- Responden 14 cukup lisan karena setelah sepakat dan sudah menentukan model rambut yang diinginkan langsung saya kerjakan</li> </ul>
<p>Tabel 1.3 Sumber : jawaban langsung dari para pelaku usaha atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.</p>		

Menurut penulis, berdasarkan data penelitian berupa tabel (1.2) dan tabel (1.3), dengan adanya interaksi berupa negosiasi antara pelaku usaha *barbershop* dengan konsumen jasa *barbershop* ini memperkuat fakta bahwa memang kegiatan yang dilakukan antara pelaku usaha *barbershop* dengan konsumen jasa *barbershop*

merupakan suatu perjanjian, perjanjian yang dilaksanakan secara lisan. Karena pada perjanjian jasa tertentu antara pelaku usaha *barbershop* dan konsumen jasa *barbershop*, pada prinsip dasarnya tidak ada satu aturan pun yang dapat mengikat bentuk dan isi perjanjian, karena setiap perjanjian dijamin dengan asas kebebasan berkontrak. Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang menyatakan bahwa setiap orang pada dasarnya boleh membuat kontrak (perjanjian) mengenai hal apapun selama kontrak tersebut tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Pada prinsipnya terdapat 4 prinsip yang ada dan terdapat di dalam suatu perjanjian yaitu:

1. Prinsip Kebebasan Berkontrak

Pasal 1338 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHP) mengatur asas kebebasan berkontrak. Prinsip asas kebebasan berkontrak ialah hukum memberikan kebebasan pada setiap orang untuk mengadakan perjanjian. Orang bebas untuk mengadakan dan tidak mengadakan perjanjian, bebas untuk mengadakan perjanjian dengan siapa saja, bebas menentukan aturan hukum mana yang akan dipergunakan untuk menyelesaikan konflik yang mungkin timbul dari perjanjian tersebut.

## 2. Prinsip Kekuatan Mengikat

Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHP) jika perjanjian tersebut merupakan perjanjian yang sah secara hukum maka berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak.

## 3. Prinsip Konsensual

Dasar hukum prinsip ini adalah Pasal 1320 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHP) adalah perjanjian itu sudah lahir sah atau terjadi pada saat ada kata sepakat. Kesepakatan merupakan persesuaian antara kehendak dan pernyataan kehendak yang dibuat oleh kedua belah pihak.

## 4. Prinsip Etiket Baik

Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHP) menghendaki bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan etiket baik. Menuntut adanya kejujuran bagi para pihak.<sup>34</sup>

### **4. Lahirnya Perjanjian Jasa Tertentu**

Berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih untuk melaksanakan suatu hal. Perjanjian dapat dilaksanakan secara lisan maupun non lisan. Perjanjian timbul karena adanya perikatan, perikatan ada karena adanya hubungan hukum yang timbul di dalam perikatan tersebut. Perikatan Hukum yang ada dapat terjadi karena Perjanjian maupun

---

<sup>34</sup> FX.Suhardana, *Op. it.*, hlm. 16.



undang-undang.<sup>35</sup>. Berdasarkan Pasal 1233 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHP) bahwa “ Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang “.

Perikatan dapat lahir oleh karena ( lihat pada pasal 1233 KUHPPerdata ) :

1. Lahir karena perjanjian

Yaitu kedua belah pihak antara konsumen dan pelaku usaha saling bersepakat mengikatkan diri, masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilakukan dan dilaksanakan.

2. Lahir karena undang-undang

Perikatan yang timbul karena Undang Undang berdasarkan Pasal 1352 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHP) :

a. Yang lahir semata-mata karena ditentukan undang-undang

b. Yang lahir dari undang undang karena perbuatan orang, berdasarkan Pasal 1353 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHP), dibedakan atas :

1) Perikatan yang timbul dari perbuatan menurut hukum

2) Perikatan yang timbul dari perbuatan melawan hukum<sup>36</sup>

Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seseorang yang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan

<sup>35</sup> Abdulkadir Muhammad, 2014, *Hukum Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 231.

<sup>36</sup> M.Zen Abdullah, 2009, *Intisari Hukum Perdata Materiil*, Penerbit Hasta Cipta Mandiri, Yogyakarta, hlm. 155.

sesuatu hal. Dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Hubungan hukum adalah segala macam hubungan yang terjadi didalam pergaulan masyarakat yang diatur oleh ketentuan hukum.<sup>37</sup> Dalam bentuknya, perjanjian itu berupa suatu rangkaian perkataan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis. Dengan demikian, hubungan antara perikatan dan perjanjian adalah bahwa perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian adalah sumber perikatan, disampingnya sumber-sumber lain.<sup>38</sup> Dapat disimpulkan setiap perjanjian pasti akan menghasilkan perikatan karena perjanjian menimbulkan hubungan hukum antara para pihak yang bersangkutan, sudah secara otomatis sebab tidak mungkin suatu perjanjian tidak menimbulkan suatu hubungan hukum, apabila tidak ada hubungan hukum maka tidak akan ada perjanjian dan perikatan.

Dalam perjanjian jasa tertentu antara pelaku usaha *barbershop* dan konsumen jasa *barbershop* ini, terdapat suatu hubungan hukum. Hubungan hukum dapat muncul dari adanya kontraktual maupun tidak adanya kontraktual, hubungan langsung antara pelaku usaha *barbershop* dan konsumen jasa *barbershop* terdapat hubungan kontraktual (perjanjian), yang apabila produk barang dan/atau jasa menimbulkan kerugian, maka konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha atas dasar tanggung jawab kontraktual. Dan dalam hubungan yang terjadi

---

<sup>37</sup> *Ibid*, hlm. 5.

<sup>38</sup> R. Subekti, 1996, *Hukum Perjanjian*, Intermassa, Jakarta, hlm. 1.

antara konsumen jasa dengan pelaku usaha jasa adanya perikatan hukum yang terjadi di dalamnya. Perikatan hukum adalah dimana adanya hubungan hukum timbul antara dua pihak atau lebih yang menghasilkan hak dan kewajiban untuk masing-masing pihak yang bersangkutan. Hubungan yang terjadi antara pelaku usaha *barbershop* dengan konsumen jasa *barbershop* berupa adanya perjanjian yang dibuat sehingga melahirkan perikatan dan memberikan konsekuensi bagi para pihak, yaitu hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, dalam perjanjian jasa tertentu mengenai jasa *barbershop* ini. Dengan terjadinya perjanjian antara pelaku usaha *barbershop* dengan konsumen jasa *barbershop* maka secara otomatis menimbulkan perikatan hukum diantara pelaku usaha *barbershop* dengan konsumen jasa *barbershop*. 14 dari 14 pelaku usaha *barbershop* juga setuju dengan hal tersebut ( Lihat tabel 1.4 ).

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
2.	Apakah saudara mengetahui perjanjian yang anda lakukan akan menimbulkan suatu perikatan hukum?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden 1 ya mengetahui</li> <li>- Responden 2 mengetahui</li> <li>- Responden 3 ya, saya tau</li> <li>- Responden 4 tau</li> <li>- Responden 5 perikatan hukum enggak terlalu tau, taunya ya perikatan biasa aja. Perikatan antara chapster sama konsumen</li> <li>- Responden 6 ya tau karena menimbulkan hak dan kewajiban</li> <li>- Responden 7 tau ada ikatan</li> <li>- Responden 8 ya saya mengetahui</li> <li>- Responden 9 tau mbak samasama ada ikatan</li> <li>- Responden 10 mengetahui karena ada kesepakatan itu tadi</li> <li>- Responden 11 saya tau soalnya emang dari perikatan itu saya bisa motong rambut si cust</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden 12 tau mbak</li> <li>- Responden 13 ya saya tau</li> <li>- Responden 14 tau mbak karena saya harus menunaikan hak dan kewajiban saya dan si cust pun juga</li> </ul>
Tabel 1.4		
Sumber : jawaban langsung dari para pelaku usaha atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.		

Berdasarkan data penelitian hasil wawancara dengan para pelaku usaha *barbershop* (tabel 1.1). Menurut para pelaku usaha *barbershop* 14 dari 14 orang menyatakan setuju apabila usaha dan kegiatan yang responden lakukan merupakan suatu perjanjian, menurut pelaku usaha *barbershop* hal ini didukung dengan adanya interaksi yang dilakukan antara pelaku usaha dengan konsumen tersebut membahas mengenai apa yang diinginkan oleh konsumen jasa, dan pelaku usaha ikut memberikan pilihan kepada konsumen jasa. Setelah interaksi selesai timbul kesepakatan antara kedua belah pihak. Kesepakatan inilah awal dari lahirnya perjanjian jasa tertentu. Dari kesepakatan ini pelaku usaha baru akan bisa melakukan kegiatan perjanjian jasa tertentu.<sup>39</sup>

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
4.	Menurut saudara sejak kapan lahirnya perikatan hukum tersebut?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden 1 pelanggan duduk dikursi lalu mengutarakan keinginannya saya iyaikan,</li> <li>- Responden 2 setelah deal dengan model rambut yang diinginkan</li> <li>- Responden 3 setelah kesepakatan terakhir tercapai</li> <li>- Responden 4 setelah permintaan total bau dikerjakan</li> </ul>

<sup>39</sup> Kumpulan data penelitian yang diambil berdasarkan Hasil wawancara dengan pelaku usaha *barbershop* dari tanggal 1 – 18 Februari 2018.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden 5 setelah sepakat model rambut yang diinginkan,</li> <li>- Responden 6 pelanggan datang lalu interaksi setelah itu ada kata deal</li> <li>- Responden 7 setelah si cust udah mantep sama pilihan gaya rambutnya terus saya iyakan</li> <li>- Responden 8 saat si cust sudah deal dengan chapster</li> <li>- Responden 9 setelah cust dan chapster samasama oke</li> <li>- Responden 10 setelah cust dan chapster samasama tau apa yang diinginkan dan disepakati terlebih dahulu</li> <li>- Responden 11 konsumen masuk, duduk, ngomong pengen model rambut seperti apa terus chapster oke</li> <li>- Responden 12 chapster dan cust bilang sepakat mengenai model rambut yang akan dikerjakan</li> <li>- Responden 13 konsumen komunikasi sama chapster tentang pengen potong rambut kayak gimana, terus di pastikan sama chapster. Sudah samasama tau mau modelnya seperti apa dan bagaimana lalu sepakat. Setelah itu perikatan ada</li> <li>- Responden 14 si chapster mulai memotong rambut si konsumen yang brarti sebelumnya udah ada sepakat tentang model rambutnya</li> </ul>
<p style="text-align: center;">Tabel 1.5</p> <p>Sumber : jawaban langsung dari para pelaku usaha atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.</p>		

Berdasarkan tabel (1.5) maka 14 dari 14 pelaku usaha *barbershop* juga menyatakan bahwa lahirnya perjanjian setelah adanya kata sepakat atau adanya kata *deal* atau kata kata yang menyatakan persetujuan dari kedua belah pihak.

Menurut kesimpulan penulis lahirnya perjanjian dalam hal ini adalah ketika adanya kata sepakat dari kedua belah pihak yaitu pelaku usaha *barbershop* dan konsumen jasa *barbershop*, sepakat mengenai suatu hal yang telah ditentukan secara bersama-sama. Perjanjian adalah sah dengan adanya kesepakatan. Tanpa kata sepakat perjanjian dan/atau perikatan hukum tidak bisa lahir. Kesepakatan merupakan pernyataan kehendak dari kedua belah pihak yang saling mengisi, karena perjanjian bukanlah perbuatan hukum sepihak akan tetapi perbuatan hukum dua pihak (karena subjek harus lebih dari 1 pihak sehingga dapat 2 pihak atau lebih) oleh sebab itu perjanjian terbentuk melalui penawaran-penawaran yang disampaikan oleh para pihak yang kemudian bertemu disatu titik yang disebut kesepakatan.

Data-data yang penulis dapatkan dari hasil penelitian, dapat dinyatakan memenuhi unsur kesepakatan yang melahirkan perjanjian oleh karena kedua belah pihak telah menyepakati perjanjiannya, tentang model rambut dan biaya cukur rambut.

### **B. Tinjauan Umum Mengenai Akibat Hukum Dari Adanya Perjanjian Jasa Tertentu Berupa Hak Dan Kewajiban**

Setiap perjanjian yang dibuat akan menimbulkan suatu akibat hukum. Akibat hukum yang terjadi dapat berupa macam-macam tergantung dari tindakan dan/atau perbuatan yang dilakukan oleh subjek hukum. Salah satunya akibat hukum dapat berupa hak dan kewajiban dari para pihak yang bersangkutan. Dalam perjanjian jasa tertentu yang diadakan antara pelaku usaha *barbershop* dengan konsumen jasa

*barbershop* menimbulkan suatu akibat hukum yang berupa hak dan kewajiban dari subjek satu yaitu pelaku usaha, dan subjek yang lain yaitu konsumen.

Akibat hukum adalah suatu akibat yang ditimbulkan oleh hukum, terhadap suatu perbuatan yang dilakukan oleh subjek hukum. Akibat hukum merupakan suatu akibat dari tindakan yang dilakukan, untuk memperoleh suatu akibat yang diharapkan oleh pelaku hukum. Akibat yang dimaksud adalah akibat yang di atur oleh hukum, sedangkan tindakan yang dilakukan merupakan tindakan hukum yaitu tindakan yang sesuai dengan hukum yang berlaku.<sup>40</sup> Pengertian akibat hukum secara umum adalah segala akibat yang terjadi dari segala perbuatan hukum yang dilakukan oleh subjek hukum terhadap objek hukum atau akibat yang disebabkan akibat-akibat hal yang lain yang terjadi disebabkan oleh kejadian-kejadian tertentu yang oleh hukum yang bersangkutan sendiri telah ditentukan atau dianggap sebagai akibat hukum.<sup>41</sup> Akibat hukum adalah akibat dari suatu tindakan yang dilakukan untuk memperoleh suatu akibat yang dikehendaki oleh pelaku dan diatur oleh hukum. Tindakan ini dinamakan tindakan hukum. Jadi dengan kata lain perkataan akibat hukum adalah akibat hukum dari suatu tindakan hukum.<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup> <https://www.suduthukum.com/2017/01/pengertian-akibat-hukum.html> diakses pada tanggal 13 Februari 2018 jam 14.05.

<sup>41</sup> <http://www.ensikloblogia.com/2016/03/pengertian-dan-contoh-subjek-hukum-objek-hukum-akibat-hukum.html> diakses pada tanggal 13 Februari 2018 jam 14.10.

<sup>42</sup> <http://www.berandahukum.com/p/akibat-hukum.html> diakses pada tanggal 19 Februari 2018 jam 20.58.

Hak adalah sesuatu yang mutlak yang menjadi milik kita dan penggunaannya tergantung kepada kita sendiri. Sedangkan kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan dengan penuh rasa tanggungjawab.<sup>43</sup> Hak adalah prestasi yang harus didapatkan oleh seseorang, sedangkan kewajiban adalah sesuatu yang harus dilaksanakan dan/atau dipenuhi agar dapat memenuhi prestasi yang ada. Hak adalah sesuatu hal yang harus didapatkan oleh seseorang yang sesuatu itu memang sudah menjadi miliknya, sedangkan kewajiban adalah sesuatu yang harus dilaksanakan karena sudah menjadi tanggungjawab seseorang itu untuk melakukannya.

Pengusaha *barbershop* sebagai pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang begitu juga dengan konsumen jasa *barbershop*, sebagaimana telah diatur di dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) hak dan kewajibannya dalam perjanjian jasa tertentu ini yaitu

Hak Pelaku Usaha berdasarkan Pasal 6 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah

- a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

Kewajiban Pelaku Usaha berdasarkan Pasal 7 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

---

<sup>43</sup> <http://www.sumberpengertian.co/pengertian-hak-dan-kewajiban> diakses pada tanggal 22 Februari 2018 2018 jam 18.34.



- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur, mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan, pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- f. Memberi kompensasi dan ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Sedangkan hak konsumen berdasarkan Pasal 4 Undang Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Kewajiban konsumen berdasarkan Pasal 5 Undang Undang Nomor 8 Tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati;

Dilihat dari hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen yang berkaitan dengan perjanjian jasa tertentu ini dan di atur di dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) maka dapat disimpulkan bahwa memang sudah seharusnya di dalam perjanjian jasa tertentu harus adanya pelaksanaan dan pemenuhan mengenai

hak dan kewajiban dari pelaku usaha dan konsumen karena telah diatur oleh Undang-Undang ini.

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
3.	Menurut saudara apa saja hak dan kewajiban yang seharusnya timbul dari perikatan hukum itu?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden 1</li> <li>- Responden 2</li> <li>- Responden 3</li> <li>- Responden 4</li> <li>- Responden 5</li> <li>- Responden 6</li> <li>- Responden 7</li> <li>- Responden 8</li> <li>- Responden 9</li> <li>- Responden 10</li> <li>- Responden 11</li> <li>- Responden 12</li> <li>- Responden 13</li> <li>- Responden 14</li> </ul> <p>14 orang responden memberikan jawaban yang sama yaitu Pelaku usaha <i>barbershop</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hak berupa, mendapatkan pembayaran; mendapat apresiasi yang positif atas hasil kerja yang telah dilakukan; mendapatkan tanggapan yang positif</li> <li>- Kewajiban berupa, memberikan pelayanan yang ramah; melaksanakan apa yang menjadi keinginan dari customer; memotong rambut cust sesuai keinginan cust</li> </ul> <p>Konsumen jasa <i>barbershop</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hak berupa, mendapatkan perlakuan yang baik; hasil sesuai yang inginkan; mendapatkan rasa puas</li> <li>- Kewajiban berupa, membayar atas jasa yang telah dinikmati; memberikan apresiasi atas hasil kerja pelaku usaha; memberikan</li> </ul>

		tanggapan dan kritik yang bersifat membangun
Tabel 1.6		
Sumber : jawaban langsung dari para pelaku usaha atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.		

Menurut data hasil dari wawancara pelaku usaha *barbershop* pada tabel (1.6), 14 dari 14 para pelaku usaha *barbershop* mengemukakan bahwa kewajiban dan hak dari pelaku usaha *barbershop* atas perjanjian jasa tertentu yang telah disepakati bersama konsumen yaitu sebagai berikut

Kewajiban pelaku usaha *barbershop*

1. memberikan pelayanan atau *service* yang ramah, baik dan menyenangkan;
2. melaksanakan hal-hal yang telah menjadi kesepakatan dengan konsumen jasa;
3. memotong rambut sesuai dengan model yang diinginkan oleh konsumen pengguna jasa.

sedangkan hak yang pelaku usaha *barbershop* yaitu sebagai berikut

1. mendapatkan pembayaran atas apa yang telah dilakukan yaitu pembayaran biaya potong rambut;
2. mendapatkan apresiasi atas hasil kerja yang telah di kerjakan;
3. mendapatkan tanggapan yang positif atas kewajiban yang telah di penuhi.

sedangkan kewajiban yang harus dilakukan oleh konsumen berdasarkan data penelitian hasil wawancara dengan pelaku usaha *barbershop* yaitu

1. melakukan pembayaran atas jasa yang telah dinikmati sebelumnya;
2. memberikan apresiasi atas hasil kerja yang telah diberikan kepadanya;
3. memberikan tanggapan yang dapat berupa kritik maupun saran atau tanggapan yang positif yang membangun.

Hak yang harus didapatkan oleh konsumen berdasarkan data penelitian hasil wawancara dengan pelaku usaha *barbershop* yaitu

1. harus mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan menyenangkan;
2. hasil yang didapatkan sesuai dengan yang telah di sepakati;
3. mendapatkan rasa puas dan perasaan bahagia karena model potongan rambut dan hasil sesuai yang diinginkan.

Menurut pelaku usaha *barbershop* kewajiban adalah sesuatu yang harus dilaksanakan, sedangkan hak adalah sesuatu yang memang seharusnya pantas untuk didapatkan.

Dari uraian data penelitian dan penjelasan yang telah dipaparkan maka menurut penulis perjanjian jasa tertentu yang diadakan telah menimbulkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Hak dan kewajiban ini dapat dikatakan sebagai hubungan timbalbalik (adanya *feedback, give and take*) antara para pihak yaitu pelaku usaha *barbershop* dan konsumen jasa *barbershop*,

disebabkan karena adanya kegiatan pemenuhan dan pelaksanaan hak dan kewajiban diantara pelaku usaha *barbershop* dan konsumen jasa *barbershop*. Akibat hukum atas suatu perjanjian pasti ada dan terjadi dalam perjanjian karena adanya kegiatan hubungan hukum yang sedang berjalan, sehingga secara otomatis akan adanya kegiatan yang menimbulkan akibat hukum. Akibat hukum adalah hasil dari adanya tindakan hukum. Dalam perjanjian terdapat pihak yang harus berkewajiban memenuhi prestasi dan ada pihak lain yang mendapatkan nikmat dari prestasi yang telah dipenuhi. Dari perjanjian yang dilakukan oleh pelaku usaha *barbershop* dan konsumen jasa *barbershop* telah terjadi tindakan hukum yang mengakibatkan akibat hukum yaitu pemenuhan hak dan kewajiban dari masing masing pihak.

### **C. Tinjauan Umum Mengenai Bagaimana Pelaksanaan Pertanggungjawaban (Pelaku Usaha)**

Hukum hidup, tumbuh dan berkembang di dalam masyarakat sebagai sarana menciptakan ketentraman dan ketertiban bagi kedamaian dalam hidup sesama masyarakat. Hukum akan tumbuh dan berkembang apabila masyarakat menyadari makna kehidupan hukum dalam hidup. Sedangkan tujuan hukum itu sendiri adalah untuk mencapai kedamaian dalam masyarakat.<sup>44</sup> Hukum juga kemudian dituntut untuk memenuhi nilai-nilai dasar hukum yaitu meliputi keadilan, kemanfaatan dan tentunya kepastian hukum. Hukum yang mengatur perlindungan konsumen tentu juga

---

<sup>44</sup> Soerjono Soekanto, 1986, *Permasalahan Hukum Di Indonesia*, Penerbit Alumni, Bandung, hlm. 13.

dituntut untuk memenuhi nilai keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum, meski terkadang salah satu tujuan tercapai yang lain menjadi terabaikan.

Dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang lebih ditekankan adalah itikad baik dari pelaku usaha barang dan/atau jasa, karena meliputi semua tahapan kegiatan usahanya dari mulai barang dan/atau jasa yang diproduksi, kemudian dilakukannya pemasaran, promosi, dan penawaran. Hal ini dilakukan untuk melindungi kepentingan para konsumen barang dan/atau jasa supaya tidak dirugikan oleh kegiatan pelaku usaha barang dan/atau jasa. Sehingga Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur hal-hal yang dilarang untuk dilakukan oleh pelaku usaha. Tercantum di dalam Pasal 8 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini kaitannya dengan konsumen jasa *barbershop* yang termasuk dalam kualifikasi pertanggungjawaban pelaku usaha *barbershop* terhadap kerugian immaterial konsumen jasa *barbershop* adalah

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi barang dan/atau jasa yang :
  - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;

Hal ini ditunjukkan yaitu adanya kerugian yang diderita konsumen jasa *barbershop* yang ditimbulkan oleh si pelaku usaha *barbershop* yaitu berupa pelaku usaha *barbershop* yang tidak memperlakukan atau melayani konsumen jasa *barbershop* secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, sebagai contoh sebelumnya telah dipaparkan bahwa kerugian immaterial adalah seseorang yang menderita kerugian yang sifat kerugiannya tidak berwujud, dan dalam penulisan ini

kerugian immateriil yang dimaksud disini adalah rasa minder, tidak percaya diri, dan kekecewaan yang disebabkan kelalaian dari pelaku usaha *barbershop* yang tidak memenuhi ketentuan dan kesepakatan yang telah disepakati sebelumnya bersama konsumen jasa *barbershop*.

Tanggung jawab pelaku usaha yaitu kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha ketika konsumen menderita kerugian setelah mengkonsumsi produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Tanggung jawab yang ada dapat terkait kepada siapa yang bisa dimintai pertanggungjawaban, seperti apa bentuk tanggung jawab yang akan dilakukan dan bagaimana cara mengganti kerugian yang ada. Pertanggungjawaban berasal dari kata tanggung jawab, berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud dengan tanggung jawab adalah kewajiban terhadap segala sesuatunya; fungsi menerima pembebanan sebagai akibat sikap tindak sendiri atau pihak lain.<sup>45</sup> Tanggung jawab pelaku usaha timbul karena adanya hubungan antara pengecer dengan konsumen yang secara eksplisit terdapat tanggung jawab masing-masing.<sup>46</sup>

Pertanggungjawaban menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perbuatan ( hal dan sebagainya) tanggung jawab atau sesuatu yang dipertanggungjawabkan sebagaimana diartikan adalah keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban menanggung, memikul jawab,

---

<sup>45</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm 739.

<sup>46</sup> M.Ali Mansyur, 2007, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, hlm. 55.

menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. Dan secara definisi dapat diartikan sebagai berikut: merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban. Tanggung jawab bersifat kodrati, yang artinya tanggung jawab itu sudah menjadi bagian kehidupan manusia bahwa setiap manusia dan yang pasti masing-masing orang akan memikul suatu tanggung jawabnya sendiri-sendiri. Apabila seseorang tidak mau bertanggung jawab, maka tentu ada pihak lain yang memaksa untuk tindakan tanggung jawab tersebut.<sup>47</sup> Tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk merupakan tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk, atau dari orang atau badan yang bergerak dalam proses menghasilkan produk, atau orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut.<sup>48</sup> Tanggung jawab hukum adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun tidak. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Ridwan Halim mendefinisikan tanggung jawab hukum sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada.<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup> Mengenal arti kata "Tanggung Jawab" Selengkapnya :  
[http://www.kompasiana.com/nopalmtq/mengenal-arti-kata-tanggung-jawab\\_5529e68b6ea8342572552d24](http://www.kompasiana.com/nopalmtq/mengenal-arti-kata-tanggung-jawab_5529e68b6ea8342572552d24) diakses pada tanggal 14 Februari 2018 jam 12.02.

<sup>48</sup> Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Ciawi-Bogor, hlm. 55.

<sup>49</sup> Khairunissa, 2008, *Kedudukan Peran Dan Tanggung Jawab Hukum Direksi*, Pasca Sarjana, Medan, hlm. 4.



Purbacaraka berpendapat bahwa tanggung jawab hukum bersumber atau lahir atas penggunaan fasilitas dalam penerapan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak dan/atau melaksanakan kewajibannya. Lebih lanjut ditegaskan, setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak baik yang dilakukan secara tidak memadai maupun yang dilakukan secara memadai pada dasarnya tetap harus disertai dengan pertanggungjawaban, demikian pula dengan pelaksanaan kekuasaan.<sup>50</sup> Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam ukuran perlindungan konsumen, karena dalam kasus-kasus mengenai penyelenggaraan hak konsumen diperlukan kehati-hatian di dalam menganalisa siapa yang bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggungjawab yang dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur Pasal 19 yang berkaitan dengan perjanjian jasa tertentu ini dijelaskan sebagai berikut :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau jasa kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) sudah sangat jelas bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi :

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti rugi atas pencemaran;

---

<sup>50</sup> Purbacaraka, 2010, *Perihal Kaedah Hukum*, Citra Aditya, Bandung, hlm. 37.

### 3. Tanggung jawab ganti rugi atas kerugian konsumen.<sup>51</sup>

Dalam hal ini pelaku usaha *barbershop* melaksanakan tanggung jawabnya dengan sesuai ketentuan yang telah disepakati sebelumnya. Semua pelaku usaha *barbershop* memberikan pertanggungjawaban yang hampir sama satu sama lainnya, karena rata-rata kerugian immateriil yang terjadi hampir serupa seperti potongan rambut yang tidak sesuai, potong rambutnya kependekan, panjang sebelah atau pendek sebelah dan lain sebagainya.

Setiap tuntutan hukum mengenai pertanggungjawaban mempunyai dasar yakni suatu sebab mengapa orang itu harus bertanggungjawab. Dasar pertanggungjawaban itu dalam hukum perdata adalah kesalahan dan resiko dalam setiap peristiwa hukum. Secara teoritis pertanggungjawaban berkaitan dengan hubungan hukum antara para pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab dengan pihak yang menuntut pertanggungjawaban. Oleh karena itu didasarkan peristiwa hukum atau hubungan hukum yang ada dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum, tindakan kurang hati-hati;

---

<sup>51</sup> Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, 2004, *Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 125-126.

2. Pertanggungjawaban atas dasar resiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai resiko yang harus diambil oleh seseorang pengusaha atas kegiatan usahanya.<sup>52</sup>

Pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kewajibannya kepada konsumen jasa *barbershop* yang telah diatur di dalam perundang-undangan dan aturan yang telah ditetapkan. Kewajiban Pelaku Usaha berdasarkan Pasal 7 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur, mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan, pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- f. Memberi kompensasi dan ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan huruf c dari kewajiban pelaku usaha yang telah diatur sebelumnya, faktanya pelaku usaha *barbershop* masih belum memenuhi kewajibannya tersebut. Karena faktanya kerugian immaterial yang diderita oleh konsumen jasa *barbershop* karena tidak terpenuhinya kesepakatan yang telah disepakati sebelumnya yang berarti adanya perlakuan yang tidak benar kepada konsumen jasa *barbershop* tersebut. Berdasarkan kumpulan data penelitian hasil wawancara dengan pelaku usaha *barbershop*, 14 dari 14 pelaku usaha *barbershop* menyatakan ada macam macam kerugian yang dikeluhkan oleh konsumen jasa *barbershop* yaitu sebagai berikut :

---

<sup>52</sup> Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 102.

1. Potongan rambut yang tidak sesuai model yang diinginkan dapat karena kelalaian dari pelaku usaha maupun kurangnya pengetahuan konsumen jasa mengenai model rambut.
2. Terlalu tipis.
3. Terlalu pendek.
4. Kurang rapi.

Sehingga Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang tercantum pada Bab VI Pasal 19 yaitu sebagai berikut :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab 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 santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;

5. Ketentuan sebagaimana diatur pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Sehingga berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang telah dipaparkan maka sudah kewajiban pelaku usaha untuk melaksanakan ganti kerugian yang timbul karena sebab-sebab yang ditimbulkan dari perjanjian yang telah diperjanjikan.

Pelaksanaan pertanggungjawaban dari pelaku usaha *barbershop* berdasarkan hasil data penelitian yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara para pelaku usaha *barbershop*, 14 dari 14 pelaku usaha *barbershop* memberikan keterangan bahwa bagi para pelaku usaha *barbershop* memberikan ganti kerugian adalah hal yang sudah sepatuasnya dilakukan oleh para pelaku usaha *barbershop*.<sup>53</sup> Selain merupakan kewajiban mutlak bagi para pelaku usaha *barbershop* karena ganti kerugian telah diatur di dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang tercantum di dalam Pasal 7 huruf f dan adanya pelaksanaan tanggung jawab yang memang sudah dituntut tata caranya oleh Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang tercantum di dalam Pasal 19, namun juga adanya inisiatif dari para pelaku usaha *barbershop* dalam pelaksanaan pertanggungjawaban untuk kerugian immaterial konsumen jasa *barbershop* untuk memberikan ganti kerugian immaterial yang

---

<sup>53</sup> Kumpulan data penelitian yang diambil berdasarkan Hasil wawancara dengan pelaku usaha *barbershop* dari tgl 1 Februari – 18 Februari 2018.

dimaksud. Karena bagi para pelaku usaha *barbershop* ganti kerugian perlu dilakukan karena para pelaku usaha *barbershop* memiliki profesionalitas kerja yang harus dijunjung tinggi. Bagi para pelaku usaha *barbershop* konsumen jasa *barbershop* adalah segalanya bagi para pelaku usaha karena dengan adanya konsumen maka pelaku usaha dapat melakukan kegiatan perjanjian jasa tersebut sehingga pelaku usaha juga dapat sekaligus mendapatkan hak dan kewajiban yang seharusnya. Sehingga perlu adanya sikap saling menghargai antara para pihak. Ketika pelaku usaha *barbershop* dapat memenuhi perjanjian jasa tertentu yang telah disepakati dan hasilnya memuaskan maka *feedbacknya* adalah pelaku usaha *barbershop* pasti akan mendapatkan apresiasi yang positif dan membangun dari konsumen. Apabila sebaliknya maka sudah sepantasnya pelaku usaha bertanggungjawab sesuai dengan kemampuan dan yang bisa diberikan oleh pelaku usaha *barbershop* kepada konsumen jasa *barbershop*.

Pelaksanaan pertanggungjawaban pelaku usaha *barbershop* terhadap kerugian immaterial konsumen jasa *barbershop* dilaksanakan dengan kehati-hatian dan pelaku usaha *barbershop* harus bisa menganalisis apa alasan yang menyebabkan konsumen jasa *barbershop* bisa mendapatkan kerugian immateriil yang terjadi, sehingga dengan cara tersebut maka pelaku usaha *barbershop* baru bisa melakukan pertanggungjawaban ganti kerugian yang cocok dan sesuai dengan kerugian immaterial yang didapat oleh konsumen jasa *barbershop*. Hal ini dilakukan dengan tujuan supaya antara pelaku usaha *barbershop* dan konsumen jasa *barbershop* sama-

sama mendapatkan kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan. Karena konsumen jasa *barbershop* merasakan secara langsung dampak dari adanya kerugian immaterial tersebut.

Pelaku usaha *barbershop* ketika konsumen telah memenuhi kewajibannya maka timbal baliknya adalah pelaku usaha *barbershop* harus memenuhi hak konsumen jasa *barbershop* yaitu memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati sebelumnya. Apabila pelaku usaha lalai dan merugikan konsumen maka sudah seharusnya melaksanakan tanggung jawab ganti kerugian.

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
9.	Apabila ada konsumen yang meberikan tanggapan negatif yang berupa kerugian immaterial lalu apa yang saudara lakukan atas tanggapan negatif kerugian immaterial?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden 1</li> <li>- Responden 2</li> <li>- Responden 3</li> <li>- Responden 4</li> <li>- Responden 5</li> <li>- Responden 6</li> <li>- Responden 7</li> <li>- Responden 8</li> <li>- Responden 9</li> <li>- Responden 10</li> <li>- Responden 11</li> <li>- Responden 12</li> <li>- Responden 13</li> <li>- Responden 14</li> </ul> <p>14 dari 14 orang responden memberikan jawaban yang intinya adalah sama yaitu Yang dilakukan pertama kali apabila ada keluhan atau tanggapan negatif yaitu kerugian immaterial adalah minta maaf kepada konsumen yang bersangkutan atas apa yang terjadi. Kemudian pelaku usaha akan menanyakan secara detail apa yang menyebabkan konsumen mendapat</p>

		<p>kerugian immaterial. Setelah mengetahui apa yang menyebabkan terjadinya kerugian immaterial tersebut dari sini baru pelaku usaha bernegosiasi dengan konsumen jasa yang bersangkutan dalam hal ganti kerugian. 14 dari 14 pelaku usaha memberikan garansi potong gratis 1x24jam Menjelaskan kepada konsumen jasa bahwa potongan rambut yang ada memang sesuai dengan bentuk kepala dan jenis rambut konsumen karena pelaku usaha jasa yang lebih mengerti Memberikan pelayanan istimewa yaitu potong rambut secara langsung dengan owner Hingga pengembalian uang yang digunakan untuk pembayaran</p>
<p style="text-align: center;">Tabel 1.7 Sumber : jawaban langsung dari para pelaku usaha atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.</p>		

Bentuk pelaksanaan pertanggungjawaban pelaku usaha *barbershop* yaitu, berdasarkan tabel (1.7), 14 dari 14 pelaku usaha *barbershop* memberikan jawaban yang sama hanya saja masing masing pelaku usaha memiliki caranya masing-masing dalam memberikan ganti kerugian kepada konsumen jasa (cara penyampaiannya dan pelaksanaannya), namun bagi semua para pelaku usaha sebelum memberikan ganti kerugian maka para pelaku usaha akan meminta maaf dengan sopan kepada konsumen jasa yang bersangkutan kemudian akan melakukan interaksi dengan konsumen jasa yang bersangkutan. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apa alasan dan sebab yang menyebabkan konsumen mendapatkan kerugian. Pelaksanaan pertanggungjawaban ganti kerugian ini dilaksanakan sesuai



kesepakatan yang telah ditawarkan oleh pelaku usaha kepada konsumen jasa. Penawaran yang diberikan berupa garansi potong rambut untuk yang kurang pas 1x24 jam misalnya kurang pendek, kurang rapi; garansi potong langsung dengan chapster yang sekaligus owner dari *barbershop* yaitu pelaku usaha *barbershopnya* untuk potong rambut yang selanjutnya; memberikan pemahaman kepada konsumen jasanya bahwa potongan rambut yang ada memang sesuai dengan bentuk kepala dan jenis rambut konsumen karena pelaku usaha jasa yang lebih mengerti; hingga pengembalian uang yang digunakan untuk membayar jasa. Pada kenyataannya ganti kerugian tersebut dapat diterima oleh para konsumen jasa *barbershop* yang datang ke *barbershop* yang bersangkutan. Namun jarang sekali terjadi pelaksanaan pertanggungjawaban pelaku usaha yaitu pengembalian uang yang digunakan untuk membayar jasa.

Menurut narasumber yaitu Bapak J. Widiyantoro S.H., M.H. beliau merupakan Dosen Fakultas Hukum Atma Jaya Yogyakarta, menurut beliau kerugian immaterial dalam hal ini bersifat sangat subjektif karena mengarah langsung kepada konsumen jasa *barbershop* sehingga sebenarnya apapun bentuk pelaksanaan pertanggungjawaban yang telah dilaksanakan oleh pelaku usaha *barbershop* bila si konsumen jasa telah menerimanya dengan tulus dan iklas maka masalah mengenai

bagaimana pelaksanaan pertanggungjawaban ganti kerugian telah terlaksana dan teratasi.<sup>54</sup>

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
10.	Lalu setelah saudara melaksanakannya, bagaimana tanggapan konsumen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden 1 konsumen menerima dan fine fine saja</li> <li>- Responden 2 konsumen berterimakasih karena saya sebagai pelaku usaha telah berlaku secara sigap langsung menangani masalah kerugian yang timbul dan ksonumen juga berterimakasih karena cust telah di anggap (tidak diskriminasi)</li> <li>- Responden 3 emosi dari konsumen menjadi lebih better</li> <li>- Responden 4 tanggapannya biasa aja, namun menerima</li> <li>- Responden 5 mengapresiasi permintaan maaf yang saya lakukan dan bentyk tanggung jawab yang udah saya lakukan</li> <li>- Responden 6 konsumen okeoke saja mbak</li> <li>- Responden 7 konsumen menerimanya walaupun sebelumnya sempat cekkock, yang penting kita juga harus komunikatif</li> <li>- Responden 8 yang bersangkutan menerima mbak</li> <li>- Responden 9 tanggapan konsumen baik mbak, menerima permintaan maaf yang saya lakukan. Yang penting kita memang harus niat untuk mempertanggungjawabkannya. Kareree</li> <li>- Responden 10 tanggapan dari konsumen baikbaik saja</li> <li>- Responden 11 konsumen semuanya komunikatif</li> </ul>

<sup>54</sup> Hasil wawancara dengan narasumber pada tanggal 14 Februari 2018, jam 12.30, di Ruang dosen Fakultas Hukum Atma Jaya Yogyakarta.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden 12 konsumen menerima dan mengiyakan mbak</li> <li>- Responden 13 menerima tanpa ada protes lebih lanjut</li> <li>- Responden 14 diterima, dan selanjutnya datang lagi</li> </ul>
--	---

Tabel 1.8

Sumber : jawaban langsung dari para pelaku usaha atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

Dari tabel (1.8) telah menunjukkan bahwa memang terlaksana atau tidaknya pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha adalah tergantung dari bagaimana respon dan tanggapan konsumen yang menerima ganti kerugian itu. Selama si konsumen jasa menerima ganti kerugian yang diberikan dan si konsumen tidak mempermasalahkannya maka pelaksanaan pertanggungjawaban dianggap telah terlaksana dengan sebagaimana mestinya dengan syarat tidak bertentangan dengan perundang-undangan yang berlaku dan tidak bertentangan dengan kepatutan.

Menurut pelaku usaha *barbershop* 1 dari 14 para pelaku usaha yaitu responden 1 memberikan keterangan yaitu bagi pelaku usaha tersebut yang terpenting adalah pelaku usaha sudah memberikan ganti kerugian yang terbaik dan pantas bagi konsumen jasa, yang terpenting pelaku usaha sudah membuktikan bahwa memang adanya realisasi dari melaksanakan pertanggungjawaban yang telah ditawarkan dan

disepakati artinya pelaku usaha sudah memiliki etika baik dalam melaksanakan pertanggungjawaban tersebut.<sup>55</sup>

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban
11.	Apakah saudara telah memiliki surat izin usaha atau surat izin gangguan usaha atau sejenisnya?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responden 1 masih dalam proses pengurusan</li> <li>- Responden 2 sudah punya mbak</li> <li>- Responden 3 ada mbak</li> <li>- Responden 4 belum ada</li> <li>- Responden 5 tidak ada mbak</li> <li>- Responden 6 tidak mbak belum punya</li> <li>- Responden 7 tidak punya</li> <li>- Responden 8 tidak ada</li> <li>- Responden 9 belum ada, rencana tahun ini baru ngurus</li> <li>- Responden 10 belum mengurusnya</li> <li>- Responden 11 tidak ada</li> <li>- Responden 12 tidak ada mbak</li> <li>- Responden 13 belum ada</li> <li>- Responden 14 belum punya</li> </ul>
Tabel 1.9		
Sumber : jawaban langsung dari para pelaku usaha atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.		

Membahas mengenai tanggapan yang diberikan oleh konsumen jasa jika konsumen menerima maka tidak akan menimbulkan masalah yang baru. Tetapi jika suatu ketika timbul masalah yang lebih serius maka sebagai pelaku usaha harus bisa mengantisipasinya. Pelaku usaha juga harus memiliki benteng yang kuat untuk melindungi usaha yang dimilikinya dari ancaman yang ada, salah satunya yaitu harus memiliki surat izin usaha atau surat izin gangguan karena adanya usaha yang didirikan di tempat tersebut. Dengan adanya surat ini maka pelaku usaha dapat

<sup>55</sup> Data yang diambil berdasarkan Hasil wawancara dengan responden 1 ( pelaku usaha *barbershop* ) dari tgl 1 – 18 Februari 2018.

membela dirinya maupun usahanya ketika diperlukan. Namun faktanya (lihat tabel 1.9) dari 14 pelaku usaha *barbershop* baru 2 yang memiliki surat izin usaha; 1 masih dalam proses; 11 lainnya belum memilikinya. Hal ini menunjukkan kesadaran akan perlindungan hukum bagi pelaku usaha masih rendah. Memang yang utama bagi pelaku usaha adalah memenuhi hak-hak konsumen, namun pelaku usaha juga harus bisa melindungi diri dari etiked tidak baik konsumen yang tercantum dalam Pasal 6 Undang Undang Perlindungan Konsumen huruf b “ hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beretikad tidak baik “. Hukum akan bersedia melindungi tetapi jika pelaku usaha memiliki dasar yang kuat juga.