TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA *NAIL ART* ATAS KERUSAKAN DAN RESIKO CEDERA PADA KUKU KONSUMEN PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN HUKUM EKONOMI SYARIAH
(Studi Kasus Pada Usaha Jasa "*Nail art* Harsacoat" Mangli, Jember)

SKRIPSI



Oleh :

Tita Eviliya Rosyita
NIM : 221102020035

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SHIDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
JULI 2026

TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA *NAIL ART* ATAS KERUSAKAN DAN RESIKO CEDERA PADA KUKU KONSUMENPERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN HUKUM EKONOMI SYARIAH (Studi Kasus Pada Usaha Jasa "*Nail art* Harsacoat" Mangli, Jember)

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Gelar Sarjana Hukum (S.H)

Fakultas Syariah

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh :

Tita Eviliya Rosyita

NIM: 221102020035

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SHIDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
JULI 2026

TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA NAIL ART ATAS KERUSAKAN DAN RISIKO CEDERA PADA KUKU KONSUMEN PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN HUKUM EKONOMI SYARIAH (Studi Kasus Pada Usaha Jasa "Nail Art Harsacoat" Mangli, Jember)

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Kiai Haji Achmad Shidiq Jember

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Gelar Sarjana Hukum (S.H)

Fakultas Syariah

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Oleh:

Tita Eviliya Rosyita

NIM: 221102020035

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Disetujui Pembimbing:

Afrik Yunari, M.H

NIP: 199201132020122010

TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA *NAIL ART* ATAS KERUSAKAN DAN RESIKO CEDERA PADA KUKU KONSUMENPERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN HUKUM EKONOMI SYARIAH (Studi Kasus Pada Usaha Jasa "*Nail art* Harsacoat" Mangli, Jember)

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syariah
Jurusan Hukum Ekonomi Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Hari : Rabu
Tanggal : 08 Juli 2026

Ketua	Sekretaris
Fathor Rahman, M.Sy.	**Siti. Muslifah, S.H.I., M.S.I**
NIP. 19840605 201801 1 001	NIP. 19880921 202321 2 028

Anggota :

1. Dr. Zainul Hakim, S.E.I., M.Pd.I. ( )
2. Afrik Yunari, M.H. ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Syariah

Dr. Wildani Hefni, M.A
NIP. 197911107201801 1004

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

MOTTO

وَيٰقَوْمِ اَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيْزَانَ بِالْقِسْطِ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ اَشْيَآءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْا فِى الْاَرْضِ مُفْسِدِيْنَ

Artinya: Dan wahai kaumku, penuhilah takaran dan timbangan dengan adil, dan janganlah kamu merugikan manusia terhadap hak-hak mereka dan jangan kamu membuat kejahatan di bumi dengan berbuat kerusakan. (QS. Hud ayat 85)[*]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[*] Departemen Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahnya* (Semarang: Toha Putra, 2002), 231.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin, segala puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas limpahan rahmat dan karunianya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam hati yang paling dalam, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala pengalaman, inspirasi, motivasi yang telah diberikan dengan ikhlas. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Dedi Ependi dan Ibu Sofwana, yang senantiasa memberikan kasih sayang, ketulusan, dan kesabaran, yang telah membimbing penulis sejak kecil hingga menempuh pendidikan di perguruan tinggi. Terimakasih atas setiap doa, nasihat, dukungan dan pengorbanan yang tiada henti dalam mengiringi langkah penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi dan memperoleh gelar sarjana. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, keberkahan, serta kesehatan kepada beliau berdua sepanjang usia.
2. Kakak dan adik tercinta, Iklil Madjid Mudhoffar dan Azam Zaidan, serta kakak ipar saya Farah Nurin Sabrina, yang selalu memberikan dukungan, semangat dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi. Terimakasih atas inspirasi, perhatian, serta kebersamaan yang telah diberikan dalam menemani setiap proses yang tidak mudah ini.
3. Sahabat-sahabat penulis, Rahayu, Khoirunnisa, Najwa Salsabila, Aulia Karina Tantri, Jasmine Lathifani, dan Fathia Alin Ramadhini, yang telah menemani penulis sejak masa sekolah hingga saat ini. Terimakasih telah menjadi rumah berkumpul yang hangat dan menyenangkan. Terimakasih atas kebersamaan,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

dukungan, bantuan dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis dalam setiap proses yang dijalani.

4. Teman-teman penulis, Shefira Tiara Pertiwi, Safira Aluna, Qurrota Ayun Nisa Salisa Indah Aini, Tiara Ning Ayu Wardani, Dwi Mistanti Ningsih, yang selalu memberi semangat, serta motivasi kepada penulis selama menjalani proses ini. Terimakasih atas pengalaman yang berkesan, serta perhatian yang diberikan dan terimakasih telah menjadi teman yang baik.
5. Teman kost penulis, Zhefira Nur Fatimah yang senantiasa membersamai penulis dan selalu memberi semangat, bantuan serta motivasi. Terimakasih selalu mendengarkan keluh kesah penulis serta telah meyakinkan penulis bahwa segala masalah yang dihadapi selama proses skripsi ini akan berakhir.
6. Diri saya sendiri, Tita Eviliya Rosyita, sebagai bentuk apresiasi atas segala proses, usaha dan perjuangan yang telah dilewati hingga sampai pada titik ini. Terimakasih karena telah mampu bertahan dalam setiap keadaan, belajar dari setiap kesulitan, dan tetap berusaha menyelesaikan semuanya dengan sebaik mungkin. Berbahagialah selalu, dimanapun dan kapanpun kamu berada. Apapun kurang dan lebihmu mari rayakan untuk diri sendiri.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulisan skripsi yang berjudul "Tanggung Jawab Penyedia Jasa *Nail art* Atas Kerusakan dan Risiko Cedera Pada Kuku Konsumen Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Usaha Jasa "*Nail art* Harsacoat" Mangli, Jember) dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk gelar Sarjana S1 pada Fakultas Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hefni, S.Ag. M.M. CPEM., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Wildani Hefni, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Dr. Busriyanti, M.Ag., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Bapak Freddy Hidayat, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Jurusan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

5. Bapak Dr. Zainul Hakim, S.E.I., M.Pd.I., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan bimbingan, nasehat, serta dukungan terkait akademik.
6. Ibu Afrik Yunari M.H., selaku Dosen Pembimbing, yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu, serta pengalaman yang sangat berarti selama penulis menempuh pendidikan.
8. Pihak penyedia jasa *nail art* dan para informan yang bersedia meluangkan waktu dalam proses penelitian ini.
9. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis menyampaikan terimakasih atas dukungan, bantuan, dan doa yang telah diberikan. semoga Allah SWT. selalu melimpahkan rahmat, keberkahan, serta membalas semua kebaikan tersebut dengan pahal yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat berbagai kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan, kritik, dan saran untuk perbaikan kedepannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun bagi para pembaca.

Jember, 12 Mei 2026

Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

Tita Eviliya Rosyita, 2026: *Tanggung Jawab Penyedia Jasa Nail art Atas Kerusakan Dan Resiko Cedera Pada Kuku Konsumen Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Usaha Jasa "Nail art Harsacoat" Mangli, Jember)*

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Perlindungan Konsumen, *Nail art*, Hukum Ekonomi Syariah

Berkembangnya usaha jasa *nail art* yang berisiko menimbulkan kerusakan dan cedera pada kuku konsumen. Karena kurangnya penyampaian informasi mengenai bahan, alat dan pelayanan yang belum memenuhi standar keamanan dan kesehatan, yang memerlukan tanggung jawab dari pelaku usaha dan adanya jaminan perlindungan konsumen untuk memastikan terpenuhinya hak-hak konsumen sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Adapun fokus penelitian ini 1) Bagaimana mekanisme penyediaan jasa *nail art* oleh *Nail art* Harsacoat? 2) Bagaimana bentuk pertanggungjawaban perlindungan konsumen oleh *Nail art* Harsacoat atas terjadinya kerusakan dan risiko cedera pada kuku konsumen? 3) Bagaimana implementasi jaminan perlindungan konsumen oleh *Nail art* Harsacoat atas terjadinya kerusakan dan risiko cedera pada kuku konsumen perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, dan mendeskripsikan 1) Mekanisme penyediaan jasa *nail art* oleh *Nail art* Harsacoat. 2) Bentuk pertanggungjawaban perlindungan konsumen oleh *Nail art* Harsacoat terhadap kemungkinan terjadinya dan risiko cedera pada kuku konsumen. 3) aminan perlindungan konsumen oleh *Nail art* Harsacoat atas terjadinya kerusakan dan risiko cedera pada kuku konsumen perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yuridis empiris atau penelitian lapangan (*field research*), dengan pendekatan per Undang-Undangan, Hukum Ekonomi Syariah dan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Kesimpulan dalam penelitian ini, yaitu: 1) Mekanisme jasa *nail art* pada *Nail art* Harsacoat dilakukan secara terstruktur mulai dari pra-pelayanan hingga pasca-pelayanan untuk menjaga kualitas, kebersihan dan keamanan layanan. 2) Bentuk pertanggungjawaban *Nail art* Harsacoat terhadap kerusakan dan risiko cedera pada kuku konsumen dilakukan secara responsif melalui penjelasan, edukasi *retouch* dan *refund*. 3) Jaminan perlindungan konsumen oleh *Nail art* Harsacoat menurut UU diwujudkan melalui pemenuhan hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan. Sedangkan menurut HES praktik tersebut termasuk akad *ijarah* yang menggambarkan prinsip amanah, kejujuran dan larangan menimbulkan bahaya.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
LEMBAR PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
MOTTO iv
PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vii
ABSTRAK ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Konteks Penelitian 1
B. Fokus Penelitian 8
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 9
E. Definisi Istilah 12
F. Sistematika Pembahasan 16
BAB II KAJIAN PUSTAKA 19
A. Penelitian Terdahulu 19
B. Kajian Teori 27
1. Tanggung Jawab Hukum 27
2. Perlindungan konsumen Menurut UU Nomor 8 30
3. Perlindungan Konsumen Menurut Islam 42
4. *Ijarah* 44
5. Perjanjian 50
BAB III METODE PENELITIAN 57
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 57
B. Sumber Data 58
C. Subyek Penelitian 59
D. Lokasi Penelitian 61

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

E. Teknik Pengumpulan Data 62
F. Teknik Analisis Data 65
G. Keabsahan Data 66
H. Tahapan Penelitian 67
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS 70
A. Gambaran Obyek Penelitian 70
B. Penyajian dan Analisis Data..... 76
C. Pembahasan Temuan..... 93
BAB V PENUTUP..... 106
A. Kesimpulan 106
B. Saran 109
DAFTAR PUSTAKA 112
LAMPIRAN..... 114

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

No. Uraian

2.1 Penelitian Terdahulu 24

4.1 Daftar Harga *Nail art* Harsacoat 74

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Memakai Sistem Booking Lewat *WhatsApp* di *Instagram* 72
Gambar 4. 2 Price List *Nail art* Harsacoat.....75
Gambar 4. 3 Tahap Evaluasi dan Persetujuan Konsumen.....81

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan industri kecantikan di Indonesia sudah semakin pesat, di tangan dan kaki, *nail polish*, *nail art*, lalu *nail extension*.[1] Layanan ini menjadi tren yang banyak digemari oleh remaja, orang dewasa, bahkan anak kecil sekalipun. Seiring dengan semakin banyaknya usaha *nail art*, pasti muncul resiko yang terkait dengan kualitas layanan yang diberikan. Salah satunya adalah kerusakan kuku atau cedera yang dapat dialami konsumen akibat penggunaan produk yang tidak sesuai standar atau kelalaian dalam proses pengerjaannya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur hak-hak konsumen dan penyedia jasa, termasuk perlindungan terhadap resiko yang dapat membahayakan konsumen.[2]

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan jasa.[3] Ini berarti penyedia jasa *nail art* berkewajiban untuk memastikan bahwa produk dan layanan mereka aman, *steril*, dan bebas dari zat-zat berbahaya yang dapat menimbulkan risiko kesehatan, seperti reaksi alergi, infeksi atau cedera fisik pada kuku dan kulit. Selain itu, penyedia jasa *nail art* juga harus memberikan informasi yang jelas dan lengkap

[1] Irene Veronica S., "Rencana Bisnis: "Naily Envy" by Naila Studio Professional", *Jurnal Transaksi*, Vol. 9 No. 1 (Mei, 2017), 31.

[2] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

[3] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Pasal 4.

kepada konsumen mengenai produk yang digunakan, potensi resiko, serta cara perawatan yang tepat setelah layanan diberikan. Jika terjadi kerugian pada konsumen akibat kelalaian penyedia jasa, maka undang-undang ini memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi.

Dalam Hukum Ekonomi Syariah, setiap kegiatan usaha, termasuk usaha jasa kecantikan seperti *nail art*, harus dilakukan secara adil dan bertanggung jawab. Artinya, pemilik usaha tidak boleh merugikan orang lain dan harus jujur dalam memberikan layanan. Islam juga melarang adanya ketidakjelasan *(gharar)* dan bahaya atau kerugian *(dharar)* dalam transaksi. Jadi, jika ada kesepakatan antara penyedia jasa dan pelanggan, semuanya harus jelas apa saja yang akan dikerjakan, berapa biayanya, dan siapa yang bertanggung jawab kalau terjadi masalah, misalnya kuku konsumen rusak, atau terluka setelah perawatan.

Disisi lain Hukum Islam dalam *asasu al-tasyri'nya* diinformasikan untuk memberikan perlindungan kepada 5 hal pokok *(dharuriyatul khams)* yaitu prinsip *Hifz al-Mal* (menjaga harta) dan *Hifz al-Nafs* (menjaga jiwa) merupakan dua aspek yang paling relevan, karena syariat Islam mengatur agar konsumen terlindungi dari kerugian ekonomi akibat penipuan, barang cacat, atau transaksi yang tidak adil, serta dari bahaya produk yang membahayakan keselamatan dan kesehatan. Selain itu *Hifz al-'Al-Aql* (menjaga akal) juga berkaitan dalam hal perlindungan konsumen dari produk yang dapat merusak kesadaran atau memanipulasi pikiran, seperti minuman keras dan iklan menyesatkan. Sementara itu, *Hifz al-Din* (menjaga agama) dan *Hifz al-Nasl* (menjaga keturunan) memiliki keterkaitan tidak langsung, misalnya dalam jaminan produk halal bagi konsumen

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

muslim dan pengawasan terhadap produk yang berdampak negatif pada moral serta tatanan keluarga. Dengan demikian, seluruh prinsip *al-Dharuriyat al-Khamsah* mendukung terbentuknya sistem perlindungan konsumen dalam perspektif hukum islam.[4]

Selain itu Hukum Islam juga mengenal konsep *Ijarah*, yaitu perjanjian sewa menyewa jasa. Di dalamnya, penyedia jasa harus menjelaskan dengan baik layanan yang diberikan dan siap bertanggung jawab jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Oleh karena itu, penting untuk melihat apakah penyedia jasa *nail art* sudah paham dan menjalankan kewajibannya sesuai aturan islam. Dengan begitu, usaha yang dijalankan bukan hanya menguntungkan, tapi juga aman bagi pelanggan dan sesuai dengan nilai-nilai syariah.[5]

Adapun posisi masalah hukum dalam penelitian ini berada pada permasalahan antara hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang aman dan berkualitas serta tanggung jawab penyedia jasa dalam memberikan jaminan tersebut. Karena terdapat konsumen yang masih mengalami kerugian atau ketidakpuasan terhadap jasa yang diterima. Dalam layanan *nail art*, sering ditemukan kondisi dimana konsumen belum memahami atau tidak menyadari hak-haknya sebagai pengguna jasa. Contoh kasusnya seperti, seorang konsumen yang pertama kali menggunakan jasa *nail art*, lalu desain yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginannya. Karena merupakan pengalaman pertama, konsumen

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[4] Mohammad Adnan, Badrah Uyuni, *Filsafat Hukum Islam* (Banjarnegara: PT Penerbit Qriset Indonesia, 2025) 82.

[5] M. Noor Harisudin, *Fiqih Muamalah I*, (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 49.

tersebut tidak berani untuk menyampaikan keluhannya atau komplain kepada pihak penyedia jasa.[6]

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran konsumen terhadap hak-haknya dapat menyebabkan konsumen bersifat pasif, meskipun mengalami kerugian. Hal ini terjadi karena tidak semua pelaku usaha memahami atau mematuhi kewajiban mereka. Seharusnya, pelaku usaha memiliki tanggung jawab kepada konsumen dengan menyediakan produk dan layanan yang aman untuk digunakan, dan memberikan ganti rugi berupa uang, atau perawatan kesehatan atas kerugian yang mereka alami akibat menggunakan barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha.[7]

Pasal 1365 KUHPerdata tentang Perbuatan Melawan Hukum dan Pasal 163 HIR pada dasarnya menegaskan bahwa siapa pun yang mengklaim memiliki hak atau ingin membantah hak orang lain harus mampu membuktikan klaim tersebut. Ketentuan ini terlihat logis dan adil, khususnya dalam perkara perdata secara umum. Namun, ketentuan tersebut menjadi kurang efektif ketika diterapkan dalam hubungan antara penyedia jasa dan konsumen, khususnya jika konsumen dirugikan akibat produk yang tidak sesuai. Dalam kondisi seperti ini, konsumen yang ingin menuntut ganti rugi harus membuktikan bahwa kesalahan benar-benar berasal dari pihak penyedia jasa. Secara umum, konsumen tidak memiliki pengetahuan atau kemampuan yang cukup untuk membuktikan hal tersebut.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[6] Simi *Nail Art* Official Lampung, komentar pada Pisces (@cacacik11__) "Komplain *Nail Art*", Tiktok, September 9, 2025, https://vt.tiktok.com/ZS9xSDbX5/@cacacik11 (diakses 3 Mei 2026).

[7] Robby, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Pengobatan Tradisional", *Jurnal Interdisipliner Bahasa Indonesia*, Vol. 2 No. 2 (Maret, 2022), 220-221.

Sistem pembuktian seperti ini menyebabkan banyak konsumen ragu untuk menempuh jalur hukum, meskipun mereka mengalami kerugian. Keraguan tersebut dapat disebabkan karena beberapa alasan, yaitu:

1. Konsumen umumnya lebih lemah dalam sistem perdagangan.
2. Konsumen harus membuktikan bahwa penyedia jasa benar-benar telah melakukan perbuatan melawan hukum, sementara konsumen memiliki keterbatasan finansial dan waktu.
3. Apabila konsumen tidak berhasil membuktikan kesalahan penyedia jasa, akan digugat balik oleh penyedia jasa yang ekonominya lebih kuat.[8] Akibatnya, hubungan antara penyedia jasa menjadi tidak seimbang, dengan kondisi konsumen yang berada pada posisi yang lemah.

Kualitas produk dan jasa merupakan aspek penting dalam menjaga kepercayaan konsumen dengan menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah atau lembaga yang terkait demi keamanan dan kenyaman.[9] Dalam beberapa kasus kelalaian dan ketidakpatuhan terhadap standar keamanan pada layanan *nail art* yang dapat menyebabkan kerusakan permanen pada kuku atau bahkan cedera serius. Contoh kasusnya seperti, kuku menjadi jamuran karena faktor pemasangan *nail extension* yang kurang tepat seperti adanya rongga udara saat pemasangan *nail extension*, alat dan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[8] Windi Eka Oktaviani, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Produk Cacat," Jurnal Reformasi Hukum 19, No. 2 (Juli-Desember 2016) 219, https://share.google/joXBIIlvpqkOmvfBQ

[9] Abuyazid Bustomi, "Tanggung Jawab Usaha Pelaku Terhadap Kerugian Konsumen", *Jurnal Palembang*, Vol. 16 No. 2 (Mei, 2018), 154-155.

bahan yang kurang *steril* dan tidak menggunakan cairan *dehydrator*.[10] Hal ini patut dipertanyakan tentang sejauh mana tanggung jawab penyedia jasa *nail art* serta mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat diambil oleh konsumen yang merasa dirugikan.

Urgensi penelitian ini terletak pada kenyataan bahwa masih banyak konsumen yang belum sepenuhnya menyadari hak-hak mereka dalam menerima layanan yang aman dan berkualitas. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman mengenai perlindungan hukum yang mereka miliki dalam bertransaksi dengan pelaku usaha. Sehingga tidak menyadari ketika hak-hak nya dilanggar atau tidak dapat perlindungan yang layak. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk mengedukasi konsumen agar lebih sadar hukum, tidak pasif, serta mampu bertindak aktif dalam mengontrol kualitas layanan yang mereka terima.[11] Dalam konteks layanan *nail art*, konsumen yang lebih memahami hak-haknya dapat lebih kritis terhadap potensi risiko dan berani menuntut pertanggungjawaban jika mengalami kerugian.

Dalam penelitian ini, alasan memilih usaha jasa *Nail art* Harsacoat yang berlokasi di Mangli Jember, karena usaha ini merupakan salah satu tempat *nail art* yang cukup ramai dan banyak diminati terutama dikalangan perempuan. Banyaknya konsumen yang datang untuk melakukan perawatan kuku membuat interaksi antara penyedia jasa dan konsumen terjadi secara langsung dan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[10] Nirees.id (@nirees.id), "Kuku Jadi Jamuran Karena *Nail Art*" Tiktok, Oktober 14, 2023, https://vt.tiktok.com/ZSPSytGjV/.

[11] Onang, Hendrik, Grace,. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan dan Keselamatan Dalam Mengkonsumsi Barang atau Jasa" *Jurnal Unsrat*, Vol. 11 No. 1 (Januari, 2023), 1-2.

berkelanjutan.[12] Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah usaha *nail art* di Kabupaten Jember tercatat mencapai 73 usaha termasuk usaha jasa *nail art* harsacoat.[13] Berdasarkan observasi awal, ditemukan adanya tiga kasus permasalahan yang menjadi dasar dilakukannya penelitian, yaitu adanya komplain konsumen yang berkaitan dengan kualitas layanan dan tanggung jawab pelaku usaha. Seperti ketidaksesuaian hasil layanan, adanya keluhan dari konsumen, serta belum optimalnya tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen.[14] Ketiga permasalahan tersebut menjadi dasar peneliti untuk mengkaji tanggung jawab penyedia jasa Nail Art Harsacoat berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah.

Selain itu, berdasarkan informasi dari beberapa konsumen, penulis menerima adanya keluhan seperti kuku menjadi rapuh atau tidak nyaman setelah melakukan perawatan *nail art*. Kondisi tersebut menunjukkan adanya risiko kerusakan dan cedera pada kuku konsumen yang perlu dikaji lebih lanjut.[15] Sementara, keistimewaan penyedia jasa *Nail art* Harsacoat dibandingkan dengan penyedia jasa *nail art* lainnya adalah karena memiliki pengalaman langsung dalam menghadapi masalah terhadap pelayanan, yang pada akhirnya dapat memberikan gambaran nyata tentang masalah yang dapat terjadi dan bagaimana penyedia jasa memahami tanggung jawab terhadap konsumen. Hal tersebut menjadikan lokasi penelitian ini relevan untuk diteliti lebih lanjut dan penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[12] Observasi di Tempat Penyedia Jasa *Nail Art* Harsacoat, 21 April 2026.
[13] Google, "*Nail Art* Jember," Google Maps, diakses 5 Maret 2026, https://www.google.com/maps/place/
[14] Hamdiah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 13 Desember 2025.
[15] Hamdiah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Desember 2025.

bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tanggung jawab penyedia jasa terhadap kerugian yang dialami konsumen, baik menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen maupun menurut perspektif Hukum Ekonomi Syariah.

Maka berdasarkan hal tersebut penulis bermaksud menganalisis kewajiban penyedia jasa untuk melindungi konsumen dari resiko kerusakan dan cedera dengan judul: **TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA *NAIL ART* ATAS KERUSAKAN DAN RESIKO CEDERA PADA KUKU KONSUMEN PERSPEKTIF UNDANG- UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 DAN HUKUM EKONOMI SYARIAH (Studi Kasus Pada Usaha Jasa "*Nail art* Harsacoat" Mangli, Jember)**

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana mekanisme penyediaan jasa *nail art* oleh *Nail art* Harsacoat?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban perlindungan konsumen oleh *Nail art* Harsacoat atas terjadinya kerusakan dan risiko cedera pada kuku konsumen?
3. Bagaimana implementasi jaminan perlindungan konsumen oleh *Nail art* Harsacoat atas terjadinya kerusakan dan risiko cedera pada kuku konsumen perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan mekanisme penyediaan jasa *nail art* oleh *Nail art* Harsacoat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bentuk pertanggung jawaban perlindungan konsumen oleh *Nail art* Harsacoat terhadap kemungkinan terjadinya kerusakan dan risiko cedera pada kuku konsumen.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis jaminan perlindungan konsumen oleh *Nail art* Harsacoat atas terjadinya kerusakan dan risiko cedera pada kuku konsumen perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
   a. Pengembangan Ilmu Hukum Perlindungan Konsumen

      Penelitian ini bisa menambah wawasan teori di bidang hukum perlindungan konsumen, khususnya pada jasa kecantikan seperti *nail art* yang masih jarang dibahas dalam studi hukum di Indonesia. Dengan adanya penelitian ini, topik tentang perlindungan hukum untuk konsumen di industri kecantikan mulai banyak dibicarakan. Hasil penelitian ini tidak hanya menambah refrensi ilmiah tentang perlindungan konsumen, tetapi juga bisa menjadi dasar yang lebih kuat untuk penelitian selanjutnya di bidang yang sama. Hal ini penting agar kita bisa memahami hak dan kewajiban antara penyedia jasa kecantikan dan konsumen dalam aturan hukum di Indonesia.

   b. Pemahaman Tentang Tanggung Jawab Penyedia Jasa

      Penelitian ini bertujuan membantu kita memahami tanggung jawab hukum yang dimiliki oleh penyedia jasa kecantikan, khususnya terkait

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

batasan apa saja yang harus mereka penuhi untuk melindungi konsumennya. Dengan penelitian ini, diharapkan kita bisa mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai kewajiban penyedia jasa seperti *nail art* dalam menjaga keamanan dan kenyamanan konsumen saat memberikan layanan. Penelitian ini juga mengupas tentang risiko apa saja yang mungkin dialami oleh konsumen dan bagaimana tanggung jawab penyedia jasa terhadap risiko tersebut. Hasilnya nanti diharapkan bisa menjadi panduan bagi penyedia jasa untuk memberikan perlindungan lebih baik kepada konsumen sesuai aturan yang berlaku.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti karena membantu memperdalam pemahaman tentang hukum perlindungan konsumen khususnya di bidang jasa kecantikan, sekaligus melatih kemampuan penelitian dan analisis hukum secara langsung. Selain itu, hasil penelitian ini bisa meningkatkan pemahaman masyarakat tentang hak hak konsumen dalam industri kecantikan dan jadi referensi untuk penelitian selanjutnya. Peneliti juga bisa menguji teori hukum perlindungan konsumen dalam situasi nyata, sehingga bisa menambah pengalaman dan kemampuan dalam menganalisis kasus nyata di lapangan.

b. Manfaat bagi penyedia jasa

Penelitian ini berfungsi sebagai panduan bagi penyedia jasa *nail art*, seperti *Nail art* Harsacoat di Jember, untuk memahami tanggung jawab hukum mereka terhadap konsumen. Dengan mengetahui kewajiban ini,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

penyedia jasa dapat memberikan layanan yang aman dan berkualitas. Seperti menerapkan prosedur sanitasi yang tepat dan memberikan informasi masalah hukum dan membangun reputasi yang baik. Penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi konsumen, tetapi juga membantu penyedia jasa *nail art* dalam menjalankan usaha mereka dengan lebih professional dan tanggung jawab.

c. Manfaat bagi konsumen

Penelitian ini bermanfaat bagi konsumen dengan meningkatkan kesadaran mereka tentang hak-hak yang mereka miliki saat menggunakan jasa *nail art*. Konsumen jadi lebih paham tentang langkah-langkah yang bisa diambil jika mengalami kerusakan atau cedera akibat layanan tersebut.

d. Manfaat bagi aparat dan penegak hukum

Penelitian ini bermanfaat bagi aparat dan penegak hukum dengan menyediakan data dan wawasan untuk menegakkan hukum terkait jasa *nail art* serta merumuskan regulasi yang lebih baik dalam perlindungan konsumen. Selain itu, penelitian ini membantu aparat pengawas mengidentisikasi masalah industri kecantikan dan meningkatkan pengawasan terhadap praktik yang merugikan konsumen. Hasilnya juga berfungsi sebagai edukasi bagi aparat mengenai hak-hak konsumen. Semua ini mendukung kerjasama antara penegak hukum dengan pelaku industri untuk menciptakan lingkungan usaha yang lebih aman dan terpercaya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

E. Definisi Istilah

1. Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab hukum dalam KBBI didefinisikan sebagai kewajiban untuk menerima konsekuensi dari segala tindakan, baik yang disengaja maupun tidak. Ini mencerminkan kesadaran seseorang terhadap perbuatan dan pilihan yang diambil, serta kesiapan untuk menghadapi akibat dari tindakan tersebut. Bagi para pelaku usaha, ini berarti harus siap menghadapi risiko dari tindakan yang diambil serta menyediakan kompensasi kepada pelanggan yang mungkin diragukan oleh produk atau layanan mereka. Kewajiban untuk memberikan kompensasi kepada konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.[16] Pasal 19 dalam Undang-Undang ini mengatur secara rinci tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam kasus kerugian konsumen.[17]

Jadi, bisa dipahami bahwa konsep tanggung jawab hukum ini tidak hanya berlaku pada kehidupan sehari-hari, tetapi juga di dunia usaha. Setiap pelaku usaha harus mengedepankan perlindungan terhadap konsumen dan siap menerima konsekuensi apabila produknya merugikan konsumen.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

2. Jasa *Nail art*

Jasa adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk memberikan atau memenuhi kebutuhan pelanggan. Pada umumnya, jasa diwujudkan dalam bentuk tindakan atau perbuatan yang melibatkan interaksi

[16] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

[17] Randi, Weny dan Dolot, "Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang dan Rusaknya Barang Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara*, Vol. 1 No. 3 (September, 2023), 262.

langsung antara penyedia jasa dan pelanggan, misalnya komunikasi, pelayanan dan kerja sama selama proses berlangsung meskipun terkadang didukung oleh hal-hal yang berwujud, seperti peralatan, tempat, atau fasilitas tertentu. Namun pada dasarnya, jasa bersifat tidak berwujud, artinya tidak dapat dilihat, disentuh, atau disimpan seperti barang. Pelanggan hanya dapat merasakan manfaatnya setelah jasa tersebut diberikan atau selama proses pelayanan berlangsung.[18]

Sedangkan, *nail art* merupakan salah satu bentuk perawatan dan seni kecantikan kuku yang bertujuan untuk membuat tampilan kuku menjadi lebih indah dan menarik. Kegiatan ini dilakukan dengan cara menghias kuku menggunakan berbagai teknik, seperti menggambar motif tertentu, melukis dengan warna-warna khusus, menambahkan ornamen, atau aksesori pendukung lainnya. Proses *nail art* dapat diterapkan langsung pada kuku asli pelanggan, sehingga kuku tetap terlihat natural namun lebih menarik. Selain itu, *nail art* juga bisa dilakukan dengan menggunakan kuku palsu atau kuku plastik yang telah disesuaikan dengan ukuran dan bentuk kuku pelanggan.[19]

Dari kedua definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa *jasa nail art* adalah layanan di bidang kecantikan kuku yang ditawarkan oleh seseorang atau salon kepada pelanggan dengan tujuan mempercantik tampilan kuku. Layanan ini dilakukan dengan menghias kuku menggunakan berbagai teknik, seperti memberi warna, membuat motif, atau menambahkan hiasan sesuai dengan keinginan pelanggan. Jasa *nail art* termasuk jasa yang tidak berwujud karena pelanggan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[18] David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan* (Jakarta: PT Bumi Aksara Group, 2016), 2.
[19] Dwi Ermavianti, Ani Susilowati, *Perawatan Tangan, Kaki, Nail Art, dan Rias Wajah Khusus dan Kreatif SMK/MAK Kelas XII. Bidang Keahlian Pariwisata. Program Keahlian Tata Kecantikan Kulit dan Rambut* (Yogyakarta: ANDI, 2019), 5.

tidak membeli barang, melainkan mendapatkan pelayanan, dan keterampilan dari penyedia jasa.

3. Perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen adalah semua bentuk tindakan dan kebijakan yang dirancang untuk menjamin hak-hak konsumen agar terlindungi secara hukum.[20] Ini berarti bahwa setiap kali konsumen membeli produk atau menggunakan jasa, ada aturan yang memastikan mereka tidak dirugikan atau ditipu. Kepastian hukum disini mengacu pada adanya jaminan bahwa konsumen bisa menuntut keadilan apabila terjadi pelanggaran hak, misalnya produk yang tidak sesuai dengan deskripsi atau jasa yang tidak memenuhi standar. Dengan adanya perlindungan konsumen, akan merasa lebih aman dan nyaman karena ada landasan hukum yang siap membantu jika ada masalah. Jadi, tidak asal beli atau pakai, tetapi juga dilindungi hak-haknya.[21]

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab, jasa *nail art,* dan perlindungan konsumen saling berhubungan dalam kegiatan usaha. Tanggung jawab menuntut pelaku usaha, termasuk penyedia jasa *nail art,* untuk sadar atas setiap tindakan yang dilakukan dan siap menanggung akibat jika layanan atau produk yang diberikan merugikan konsumen. Usaha *nail art* tidak hanya soal mempercantik kuku dan mengikuti *trend,* tetapi juga harus memperhatikan kualitas layanan, keamanan, serta kepuasan pelanggan. Sementara itu, perlindungan konsumen berperan sebagai dasar hukum yang melindungi hak-

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[20] Sekretariat Negara Republik Indoneisa. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1

[21] Fransiska Eleanora, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Mazda Media, 2023), 8.

hak konsumen agar tidak dirugikan, sekaligus menjadi aturan bagi pelaku usaha agar menjalankan usahanya dengan jujur dan adil. Dengan adanya tanggung jawab dan perlindungan konsumen, hubungan antara penyedia jasa *nail art* dan konsumen, dapat berjalan dengan lebih aman, nyaman, dan saling menguntungkan.

4. Hukum Ekonomi Syariah

Hukum ekonomi syariah adalah kumpulan peraturan yang berkaitan dengan praktik ekonomi dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia yang bersifat komersial dan tidak komersial yang didasarkan pada hukum islam.[22]

Dalam praktiknya, hukum ekonomi syariah mengatur kegiatan seperti jual beli, kerja sama usaha, sewa-menyewa, hingga kegiatan sosial seperti zakat dan sedekah. Semua aktivitas tersebut harus dilakukan secara jujur, adil, dan tidak merugikan pihak lain. Selain itu, hukum ekonomi syariah juga melarang praktik ekonomi yang bertentangan dengan ajaran islam, seperti riba, penipuan dan perjudian. Dengan adanya hukum ekonomi syariah, diharapkan kegiatan ekonomi tidak hanya berfokus pada keuntungan, tetapi juga memperhatikan aspek moral dan kesejahteraan bersama.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Hukum ekonomi syariah berfokus pada Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Pasal 20 yang mengatur hubungan antara penyedia jasa dan konsumen dalam akad *ijarah* (jasa). Pasal ini menegaskan kewajiban penyedia

[22] Nur Wahid, *Hukum Ekonomi Syariah Di Indonesia Teori dan Regulasi,* (Banyumas: Wawasan Ilmu, 2022), 67.

jasa untuk memberikan layanan sesuai dengan kesepakatan serta bertanggung jawab apabila terjadi kerugian akibat kesalahan atau kelalaiannya.[23]

Berdasarkan beberapa definisi istilah diatas, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab hukum, jasa *nail art*, perlindungan konsumen dan hukum ekonomi syariah saling berkaitan dalam kegiatan jasa usaha. Tanggung jawab hukum menuntut pelaku usaha, termasuk penyedia jasa *nail art*, untuk bertanggung jawab atas setiap tindakan dan risiko yang timbul dari layanan yang diberikan kepada konsumen. Jasa *nail art* sebagai bentuk pelayanan yang mengandalkan keterampilan dan interaksi langsung harus memperhatikan kualitas, keamanan, dan kepuasan konsumen agar tidak menimbulkan kerugian. Perlindungan konsumen menjamin hak-hak konsumen serta memberikan kepastian hukum apabila terjadi kerugian akibat produk atau jasa yang diterima. Sementara itu, dalam perspektif hukum ekonomi syariah, hubungan antara penyedia jasa dan konsumen diatur melalui akad *ijarah* dalam KHES Pasal 20 yang menekankan kejujuran, keadilan dan tanggung jawab.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah penjelasan tentang alur penyusunan yang mencakup dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Penulisan sistematika pembahasan disajikan dalam bentuk deskriptif naratif, bukan berupa daftar isi. Secara umum, sistematika pembahasan memberikan gambaran singkat mengenai isi yang disusun secara teratur, bab demi bab. Tujuannya adalah untuk memudahkan pembaca memahami struktur dan isinya secara keseluruhan.

[23] Nilfatri, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah,* (Jambi: Zabags Qu Publish, 2024), 37.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

BAB I merupakan bab pendahuluan yang mencakup konteks penelitian masalah, dilanjutkan dengan penjelasan fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II adalah bagian yang membahas kajian pustaka, yang mencakup tinjauan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini, serta kajian teori yang digunakan sebagai landasan oleh penulis. Dalam bab ini akan dibahas teori-teori mengenai tanggung jawab hukum, perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen menurut Hukum Ekonomi Syariah, akad ijarah, serta teori perjanjian yang digunakan untuk menganalisis hasil penelitian.

BAB III menjelaskan metode penelitian yang diterapkan oleh penulis. Di dalam bab ini, akan dijelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, subjek yang diteliti, teknik pengumpulan data, cara analisis data, keabsahan data, serta tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Bab ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana penelitian ini dilakukan secara sistematis dan terstruktur.

BAB IV berisi penyajian data dan analisis yang diperoleh melalui pelaksanaan penelitian secara langsung. Bab ini mencakup deskripsi mengenai objek penelitian, pemaparan data yang terkumpul, serta analisis terhadap data tersebut, yang diakhiri dengan pembahasan mengenai temuan-temuan yang diperoleh. Fungsi utama bab ini adalah untuk menyajikan informasi yang diperoleh selama penelitian, yang nantinya akan digunakan untuk memperoleh kesimpulan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V sebagai bab terakhir atau penutup, memuat kesimpulan dan saran. Bab ini bertujuan untuk memberikan gambaran hasil penelitian melalui kesimpulan yang dirumuskan. Kesimpulan tersebut berfungsi untuk menyampaikan makna dari penelitian yang telah dilakukan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Tesis yang ditulis oleh Gianda Tifanni dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Dikelabui Oleh Pelaku Usaha Mengenai Kualitas Barang Yang Ditawarkan."[25]

   Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang fokus membahas aturan atau norma yang berlaku. Dalam penelitian ini, penulis menjelaskan dan menganalisis bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan karena ditipu oleh pelaku usaha terkait kualitas barang yang ditawarkan. Penelitian ini tidak meneliti langsung ke lapangan, tetapi lebih menekankan pada kajian Undang-Undang, teori hukum, dan pendapat para ahli.

   Sementara persamaan yang terdapat dalam penelitian Gianda Tifanni dengan penelitian penulis yaitu terletak pada fokus kajiannya yang sama-sama membahas perlindungan dan tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan, serta menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai dasar hukum dalam analisisnya.

   Sedangkan perbedaannya yaitu, penelitian yang dilakukan Gianda Tifanni lebih menekankan pada kajian aturan hukum, undang-undang, teori hukum,

[25] Gianda Tifanni, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Dikelabui Oleh Pelaku Usaha Mengenai Kualitas Barang Yang Ditawarkan" (Tesis, UM Palembang, 2017), 47.

dan pendapat para ahli tanpa melakukan penelitian lapangan, dengan objek kajian berupa barang yang kualitasnya tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Sementara penulis, mengkaji penerapan hukum secara langsung di masyarakat, dengan objek kajian berupa jasa *nail art* dan risiko kerusakan serta cedera pada konsumen. Selain itu, penulis juga menggunakan perspektif Hukum Ekonomi Syariah selain Undang-Undang Perlindugan Konsumen, sehingga pembahasannya lebih luas dan melihat praktik hukum secara nyata di lapangan.

2. Jurnal yang ditulis oleh Sandy Rizki Febriadi dan Silfa Fadlilatunnisa dengan judul "Tinjaun *Fiqh* Muamalah terhadap Praktik Jasa *Nail art* di Meet.Nails Kota Bandung".[26]

   Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan normatif sosiologis. Penentuan narasumber dilakukan dengan teknik purposive, yaitu narasumber dipilih secara sengaja oleh peneliti berdasarkan kriteria tertentu, dalam hal ini konsumen *Meet.Nails* yang pernah menggunakan jasa *nail art.* teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi kuesioner, wawancara, observasi, dan studi pustaka. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui tiga tahapan, yitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

   Sementara persamaan yang terdapat dalam penelitian Sandy Rizki Febriadi dan Silfa Fadlilatunnisa dengan penelitian penulis yaitu terletak pada objek kajian, yang sama-sama membahas jasa *nail art* dan menggunakan perspektif hukum islam atau Hukum Ekonomi Syariah sebagai landasan analisis. Selain

[26] Sandi Rizki Febriadi, Silfa Fadlilatunnisa, "Tinjauan Fiqh Muamalah terhadap Praktik Jasa *Nail Art* di Meet.Nails Kota Bandung" *Jurnal Riset Perbankan Syariah (JRPS)* Vol. 2 No. 2 (Desember, 2023), 76.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

itu, keduanya juga sama-sama menggunakan penelitian empiris, karena melibatkan data lapangan dan melihat praktik jasa *nail art* secara langsung di masyarakat.

Sedangkan perbedaannya yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Sandy Rizki Febriadi dan Silfa Fadlilatunnisa ini lebih menekankan pada keabsahan praktik jasa *nail art* menurut *fiqh* muamalah, dengan tujuan menilai apakah praktik tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip hukum islam, tanpa secara khusus membahas kerugian konsumen. Sedangkan penulis, lebih berfokus pada tanggung jawab hukum atas kerusakan dan risiko cedera yang dialami konsumen, dengan menggunakan dua dasar hukum, yaitu Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Skripsi yang ditulis oleh Fatikh Mufidiyana dengan judul "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Barokah Laundry Desa Legok Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)".[27]

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan studi kasus.. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari penelitian yang ditulis oleh Fatikh Mufidiyana ini disimpulkan bahwa pelaku usaha jasa laundry menerapkan tanggung jawab atas kehilangan atau

[27] Fatikh Mufidiyana, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Barokah Laundry Desa Legok Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)" (Skripsi, UIN Khas Jember, 2025), 33.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

kerusakan barang dengan syarat tertentu. Pada kasus pakaian luntur atau kusut, kompensasi juga diberikan dengan ketentuan waktu pengaduan yang sama. Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, praktik tersebut belum sepenuhnya sesuai karena ganti rugi belum diberikan secara penuh dan batas waktu *klaim* lebih singkat dari ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang.

Sementara persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *(field research*) dan membahaa tanggung jawab pelaku usaha jasa terhadap kerugian yang dialami konsumen dengan menggunakan perspektif perlindungan konsumen.

Sedangkan perbedaan pada penelitian ini adalah berfokus pada aspek tanggung jawab hukum pengusaha laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen. Sedangkan penulis berfokus pada tanggung jawab penyedia jasa terhadap kerusakan atau cedera yang ditimbulkan oleh penggunaan jasa *nail art* serta perlindungan konsumen.

4. Skripsi yang ditulis oleh Christami Meidy Patintingan dengan judul "Perlindungan Konsumen Terhadap Kesalahan Prosedur Salon Kecantikan Tata Rias Dekoratif Dalam Melakukan *Nail art*".[28]

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah penelitian lapangan dan studi kepustakaan. Dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu menggambarkan, menguraikan, berdasarkan informasi dan data yang telah diperoleh. Hasil

[28] Christami Meidy, "Perlindungan Konsumen Terhadap Kesalahan Prosedur Salon Kecantikan Tata Rias Dekoratif Dalam Melakukan *Nail Art*" (Skripsi, UNHAS, 2024), 46.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

penelitian ini menyimpulkan bahwa: 1) UUPK mengatur perlindungan hukum bagi konsumen, termasuk sanksi untuk pelaku usaha jika terjadi kerugian akibat kesalahan penggunaan *nail art*. Berdasarkan pasal 19 UUPK dan pasal 1239 BW, salon kecantikan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen dan dapat mengajukan gugatan melalui BPSK atau litigasi sesuai pasal 47 UUPK. 2) Peran pemerintah dalam pembinaan dan pengawasan salon kecantikan masih belum efektif karena tidak ada aturan khusus dan kementerian yang menaungi salon, sehingga konsumen rentan terhadap potensi kerugian kesehatan dan materil dari pengguna *nail art*.

Sementara persamaan yang terdapat dalam penelitian Christami dengan penelitian penulis yaitu menggunakan metode kualitatif, dan sama-sama melakukan penelitian tentang perlindungan konsumen dalam layanan *nail art* dengan pendekatan hukum.

Sedangkan perbedaannya yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Christami Meidy ini fokus pada kesalahan prosedur salon kecantikan tata rias dekoratif dalam melakukan *nail art*, sedangkan penulis berfokus pada tanggung jawab penyedia jasa *nail art* terhadap kerusakan pada kuku konsumen.

5. Jurnal yang ditulis Jetmiko Setiawan, Yetti, Indra Afrita, dengan judul penelitian "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Cacat Tersembunyi".[29]

Penelitian yang dilakukan oleh penulis merupakan penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada norma atau aturan hukum yang berlaku. Dalam penelitian ini, penulis mengkaji mengenai tanggung jawab pelaku usaha

[29] Jetmiko, Yetti, Indra, " Tanngung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Cacat Tersembunyi " *Jurnal Ilmu Hukum "The Juris"* Vol. 9 No. 1 (Juni, 2025), 222.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

terhadap produk yang memiliki cacat tersembunyi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Penelitian dilakukan melalui studi kepustakaan dengan menelaah asas-asas hukum, peraturan perundang-undangan dan pendekatan kasus agar diperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap isu hukum yang diteliti.

Sementara persamaan penelitian Jetmiko Setiawan, dkk dengan penulis yaitu sama-sama membahas tanggung jawab pelaku usah terhadap kerugian konsumen dan menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebagai dasar hukumnya. Tujuannya juga sama, yaitu memberikan perlindungan hukum bagi konsumen atas tindakan pelaku usaha yang merugikan.

Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian Jetmiko Setiawan, dkk menggunakan penelitian hukum normatif yang fokus pada kajian aturan hukum melalui studi pustaka dan membahas produk cacat tersembunyi. Sedangkan penulis, menggunakan penelitian yuridis empiris yang melihat langsung penerapan hukum di masyarakat, dengan objek kajian berupa jasa *nail art* serta menggunakan tambahan perspektif hukum ekonomi syariah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Gianda Tifanni, Tesis. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Dikelabui Oleh Pelaku Usaha Mengenai Kualitas Barang Yang Ditawarkan"	Fokus kajiannya yang sama-samamembahas perlindungan dan tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan, serta menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan	Menekankan pada kajian aturan hukum, undang-undang, teori hukum, dan pendapat para ahli tanpa melakukan penelitian lapangan, dengan objek kajian berupa barang yang kualitasnya tidak sesuai dengan yang

		Konsumen sebagai dasar hukum dalam analisisnya.	dijanjikan. Dan mengkaji penerapan hukum secara langsung di masyarakat, dengan objek kajian berupa jasa *nail art* dan risiko kerusakan serta cedera pada konsumen. Selain itu, penulis juga menggunakan perspektif Hukum Ekonomi Syariah selain Undang-Undang Perlindugan Konsumen, sehingga pembahasannya lebih luas dan melihat praktik hukum secara nyata di lapangan.
2.	Sandy Rizki Febriadi dan Silfa Fadlilatunnisa, Jurnal Riset Perbankan Syariah (JRPS). "Tinjaun *Fiqh* Muamalah terhadap Praktik Jasa *Nail art* di Meet.Nails Kota Bandung"	Membahas jasa *nail art* dan menggunakan perspektif hukum islam atau Hukum Ekonomi Syariah sebagai landasan analisis. Selain itu, keduanya juga sama-sama menggunakan penelitian empiris, karena melibatkan data lapangan dan melihat praktik jasa *nail art* secara langsung di masyarakat	Menggunakan penelitian hukum normatif yang fokus pada kajian aturan hukum melalui studi pustaka dan membahas produk cacat tersembunyi. Dan menggunakan penelitian yuridis empiris yang melihat langsung penerapan hukum di masyarakat, dengan objek kajian berupa jasa *nail art* serta menggunakan tambahan perspektif hukum ekonomi syariah.
3.	Fatikh Mufidiyana, UIN Khas Jember. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan	Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *(field*	Fokus pada aspek tanggung jawab hukum pengusaha laundry atas

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

	Barang Milik Konsumen Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Barokah Laundry Desa Legok Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).”	*research*) dan membahaa tanggung jawab pelaku usaha jasa terhadap kerugian yang dialami konsumen dengan menggunakan perspektif perlindungan konsumen.	kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen. Sedangkan penulis berfokus pada tanggung jawab penyedia jasa terhadap kerusakan atau cedera yang ditimbulkan oleh penggunaan jasa *nail art* serta perlindungan konsumen.
4.	Christami Meidy Patintingan, Universitas Hasanuddin Makassar. “Perlindungan Konsumen Terhadap Kesalahan Prosedur Salon Kecantikan Tata Rias Dekoratif Dalam Melakukan *Nail art*.”	Menggunakan metode kualitatif, dan sama-sama melakukan penelitian tentang perlindungan konsumen dalam layanan *nail art* dengan pendekatan hukum.	Fokus pada kesalahan prosedur salon kecantikan tata rias dekoratif dalam melakukan *nail art*, dan berfokus pada tanggung jawab penyedia jasa *nail art* terhadap kerusakan pada kuku konsumen.
5.	Jetmiko Setiawan, Yetti, Indra Afrita, Jurnal Ilmu Hukum “The Juris” “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Cacat Tersembunyi”	Membahas tanggung jawab pelaku usah terhadap kerugian konsumen dan menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebagai dasar hukumnya. Tujuannya juga sama, yaitu memberikan perlindungan hukum bagi konsumen atas tindakan pelaku usaha yang merugikan.	Menggunakan penelitian hukum normatif yang fokus pada kajian aturan hukum melalui studi pustaka dan membahas produk cacat tersembunyi. Dan menggunakan penelitian yuridis empiris yang melihat langsung penerapan hukum di masyarakat, dengan objek kajian berupa jasa *nail art* serta menggunakan tambahan perspektif hukum ekonomi syariah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

B. Kajian Teori

1. Tanggung Jawab Hukum

a. Pengertian

Tanggung jawab dalam bahasa Inggris disebut sebagai *responsibility* atau *liability*, sementara dalam bahasa Belanda dikenal sebagai *verantwoordelijkheid* atau *aansprakelijkheid*. Tanggung jawab dapat diartikan sebagai kewajiban seseorang untuk menanggung dan menyelesaikan konsekuensi dari tindakan yang dilakukannya, terutama jika tindakan tersebut menimbulkan kerugian atau dampak negatif terhadap hak atau kepentingan pihak lain. Sedangkan tanggung jawab pelaku usaha merupakan salah satu bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen untuk menjamin hak-hak mereka atas produk atau jasa yang dikonsumsi. Hal ini menjadi kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi apalagi terjadi kerusakan, pencemaran atau kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan. Tanggung jawab ini diatur secara jelas dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.[30]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

b. Teori Tanggung Jawab Hukum

Menurut teori Hans Kelsen, yang dikutip oleh Syaeful Bahar adalah seseorang dianggap bertanggung jawab secara hukum jika ia harus menanggung sanksi atas suatu tindakan yang melanggar aturan. Dalam pandangan tradisional ada dua jenis tanggung jawab hukum, yaitu

[30] Bustomi Abuyazid, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen", Vol. 16 No. 2 (Mei, 2018), 162.

tanggung jawab yang didasarkan pada kesalahan dan tanggung jawab atas perbuatan mutltak (tanggung jawab tanpa melihat ada tidaknya kesalahan). Dalam kondisi tertentu, seseorang bisa saja dimintai tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan orang lain. Hal ini dikenal sebagai tanggung jawab atas perbuatan orang lain. Bentuk tanggung jawab seperti ini biasanya dibagi menjadi tiga kategori, yaitu:

1) Tanggung jawab atasan, yaitu ketika atasan harus bertanggung jawab atas perbuatan bawahannya.
2) Tanggung jawab pengganti, yaitu tanggung jawab atas perbuatan orang-orang yang berada di bawah pengawasan atau tanggungan seseorang, meskipun bukan bawahan langsung.
3) Tanggung jawab atas barang, yaitu ketika seseorang bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh benda-benda atau barang yang berada di bawah penguasaannya.[31]

Dasar tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen bertumpu pada dua konsep utama. Pertama, adanya kelalaian (*negligence*), yaitu tindakan atau perilaku yang tidak sesuai dengan standar yang telah diatur oleh hukum. Dalam hal ini, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk bertindak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan untuk melindungi konsumen dari kerugian. Konsep ini juga berkaitan erat dengan *duty of care*, yaitu tanggung jawab moral dan hukum pelaku usaha untuk menjaga dan melindungi kepentingan konsumen. Konsumen memiliki hak untuk

[31] Syaeful Bahar, "Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja Akibat Kesenewangan Pengusaha", *Jurnal Legisia*, Vol. 14 No. 2 (Juli, 2022), 224.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

mengajukan gugatan apabila merasa dirugikan oleh pelaku usaha, baik karena adanya wanprestasi (pelanggaran kontrak) maupun tindakan melawan hukum. Gugatan tersebut dapat didasarkan pada beberapa prinsip tanggung jawab, seperti:

a) Tanggungjawab Kontraktual (*Contractual Liability*)

Bentuk tanggung jawab ini muncul ketika ada pelanggaran atas perjanjian atau kontrak antara konsumen dan pelaku usaha. Misalnya, jika konsumen membeli produk yang dijamin tahan lama tetapi ternyata rusak dalam waktu singkat, konsumen dapat menuntut pelaku usaha untuk memenuhi tanggung jawab sesuai kontrak.

b) Tanggungjawab Produk (Produk *Liability*)

Tanggung jawab ini berkaitan dengan keamanan dan kualitas produk yang dijual. Pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat cacat pada produk, baik cacat desain, cacat produksi, maupun cacat informasi (misalnya, tidak memberikan peringatan tentang bahaya produk).

c) Tanggungjawab Professional (*Professional Liability*)

Pelaku usaha yang menyediakan jasa, seperti dokter, pengacara atau penyedia jasa teknis lainnya, memiliki kewajiban untuk memberikan layanan sesuai standar *professional* yang berlaku. Jika ada kerugian akibat kelalaian atau kurangnya kompetensi, konsumen berhak mengajukan gugatan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

d) Tanggungjawab Mutlak (*Strict Liability*)

Dalam beberapa kasus tertentu, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban tanpa perlu dibuktikan adanya kesalahan (*nofault liability*). Contohnya dalam kasus barang berbahaya atau produk dengan risiko tinggi, seperti bahan kimia atau obat-obatan, pelaku usaha tetap bertanggungjawab atas dampak yang merugikan konsumen.

Dengan demikian prinsip ini menegaskan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan produk yang mereka hasilkan aman dan sesuai standar, serta melindungi hak-hak konsumen dari potensi kerugian yang mungkin terjadi.[32]

2. Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

a. Pengertian

Perlindungan konsumen adalah bagian penting dari bisnis yang sehat, di mana keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah harus terjaga. Jika keseimbangan ini tidak ada, konsumen cenderung berada diposisi yang lemah, apalagi jika produk yang dihasilkan pelaku usaha bersifat terbatas sehingga membuka peluang penyalahgunaan posisi monopolistis yang merugikan konsumen. Meski begitu, perlindungan konsumen harus dilakukan dengan bijak agar tidak menghambat pelaku usaha, mengingat mereka adalah bagian penting dalam roda perekonomian. Oleh karena itu, aturan yang melindungi konsumen perlu diimbangi dengan perlindungan terhadap pelaku usaha. Pelaku usaha juga dapat

[32] Bustomi Abuyazid, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen", Vol. 16 No. 2 (Mei, 2018), 162.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

mengasuransikan tanggung jawab mereka terhadap konsumen untuk meminimalkan risiko kerugian akibat tuntutan.[33]

b. Teori Perlindungan Konsumen

Menurut teori Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja, yang di kutip oleh Amellia, Rosilla, dan Wiwiek menjelaskan bahwa hukum konsumen adalah asas dan aturan yang mengatur hubungan serta persoalan yang muncul dalam penyediaan dan penggunaan barang atau jasa, baik dari pihak penyedia maupun pengguna, dalam kehidupan masyarakat.[34]

Pada dasarnya, banyak aturan hukum umum bisa menjadi bagian dari hukum konsumen. Namun aturan yang khusus membatasi perilaku pelaku usaha, mengatur syarat tertentu dalam kegiatan usaha, atau yang bertujuan melindungi konsumen, termasuk dalam hukum perlindungan konsumen.

Karena pelaku usaha dan konsumen saling membutuhkan, maka perlindungan yang diberikan harus seimbang, konsumen terlindungi dan pelaku usaha yang jujur juga tetap didukung Az. Nasution dalam jurnal yang ditulis oleh Amellia, Rosilla, dan Wiwiek menegaskan bahwa hukum konsumen tidak hanya mengatur, tetapi juga melindungi. Beliau mendefinisikannya sebagai aturan-aturan yang mengatur hubungan antara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[33] Hamid Haris, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia,* (Makassar: SAH MEDIA, 2017), 4-5.

[34] Amellia, Rosilla, Wiwiek, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Yang Menjual Masker Yang Tidak sesuai Standar", *Jurnal Lex Suprema*, Vol. 4 No. 1 (Maret, 2022), 1002-1003.

berbagai pihak terkait penggunaan barang dan jasa dalam kehidupan sehari-hari.[35]

Dasar hukum perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini menetapkan berbagai ketentuan yang memberikan jaminan kepastian hukum dalam melindungi hak-hak konsumen, sebagaimana diatur dalam pasal 1 ayat (1) yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen." Perlindungan konsumen dilaksanakan dengan mengacu pada asas-asas yang mencakup manfaat, keadilan, keseimbangan, keselamatan, kemanan dan kepastian hukum, yang dijelaskan lebih lanjut dalam pasal 2. Asas asas ini penting agar setiap kegiatan ekonomi dapat berjalan secara adil, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan. [36]

Dasar hukum perlindungan konsumen ini juga mencerminkan prinsip-prinsip yang ada dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33, yang mengatur perekonomian nasional. Dalam ayat (4) Pasal 33, dijelaskan bahwa "perekonomian nasional diselenggarakan atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional." Prinsip-prinsip ini menjadi landasan dalam penyelenggaraan perekonomian yang tidak hanya mengutamakan keuntungan,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[35] Amellia et al., "Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Yang Menjual Masker Yang Tidak Sesuai Standar", 1002-1003.

[36] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

tetapi juga mempertimbangkan keberlanjutan dan kesejahteraan sosial. Secara keseluruhan, dasar hukum ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan hak-hak konsumen, serta mendorong terciptanya perekonomian yang berkeadilan, efisiensi, dan berkelanjutan.

c. Hak dan Kewajiban Konsumen

1) Hak Konsumen

Dalam kegiatan penggunaan barang atau jasa konsumen memiliki hak sebagaimana dijelaskan didalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.[37] Konsumen berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan juga memiliki kebebasan untuk memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan kebutuhan serta berhak mendapatkan produk tersebut berdasarkan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang telah dijanjikan oleh pelaku usaha. Konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Konsumen juga memiliki hak untuk menyampaikan pendapat, kritik, maupun keluhan atas barang dan/atau jasa yang telah digunakan. Konsumen berhak mendapatkan advokasi, perlindungan, serta penyelesaian sengketa secara layak dan adil. Selain itu, konsumen juga berhak memperoleh pembinaan dan pendidikan agar lebih memahami hak dan kewajibannya. Konsumen harus diperlakukan secara benar, jujur, dan tanpa diskriminasi oleh pelaku usaha. Apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan

[37] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, konsumen berhak memperoleh kompensasi, ganti rugi, atau penggantian.

2) Kewajiban Konsumen

Dalam kegiatan penggunaan barang atau jasa, konsumen memiliki kewajiban sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.[38] Selain memiliki hak, konsumen juga memiliki kewajiban untuk membaca dan mengikuti setiap petunjuk informasi serta prosedur penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa. Konsumen juga diharuskan untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Konsumen berkewajiban membayar barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati bersama dengan pelaku usaha. Dan konsumen diharapkan untuk mengikuti proses penyelesaian hukum yang berlaku secara patut dan sesuai dengan ketentuan yang ada.

d. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

1) Hak Pelaku Usaha

Pelaku usaha memiliki hak sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.[39] Dalam penggunaan barang dan jasa pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan, baik terkait kondisi maupun nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[38] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 5

[39] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 6

Pelaku usaha berhak memperoleh perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Pelaku usaha juga memiliki hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya melalui penyelesaian hukum yang berlaku. Dan pelaku usaha berhak mendapatkan rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialami konsumen bukan disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Selain itu, pelaku usaha juga memiliki hak-hak lain yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

2) Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha memiliki kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.[40] Dalam penggunaan barang dan jasa, pelaku usaha wajib beritikad baik dalam setiap akitivitas usahanya. Pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Pelaku usaha juga harus memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur dan tanpa diskriminatif, serta wajib menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan sesuai dengan standar yang berlaku.

Untuk selanjutnya, pelaku usaha harus memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberikan jaminan atau garansi atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan, apabila terjadi kerugian pelaku usaha

[40] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian. Dan apabila barang dan/atau jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai perjanjian, maka pelaku usaha juga harus memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian sebagai bentuk tanggung jawab.

e. Perbuatan Yang Dilarang Pelaku Usaha

Pelaku usaha memiliki perbuatan yang dilarang sebagaimana diatur dalam Pada pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.[41] Pada Pasal 8 Ayat (1), pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau jasa memperdagangkan yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan dan tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto dan jumlah dalam hitungan sebagaimana dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut dan tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan ukuran yang sebenernya. Selain itu, kondisi jaminan, keistimewaan, maupun kemanjuran barang dan/atau jasa harus sesuai dengan keterangan yang diberikan kepada konsumen. Ketidaksesuaian suatu barang dan/atau jasa terjadi apabila tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/ atau jasa.

Untuk selanjutnya, pelaku usaha tidak diperbolehkan menjual produk yang tidak sesuai dengan janji yang disampaikan melalui label, etiket, keterangan, iklan, maupun promosi penjualan dan tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa

[41] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 8 ayat (1), (2), (3) dan (4).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

atau jangka waktu penggunaan pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut, dan tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal sebagaimana dicantumkan dalam label. Selain itu, pelaku usaha tidak diperbolehkan memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat serta keterangan lain yang menurut ketentuan harus dipasang, dan tidak mencantumkan informasi dan pentunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk lebih lanjut, pada Pasal 8 Ayat (2) pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, bekas atau tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap kepada konsumen. Pada Pasal 8 Ayat (3), pelaku usaha dilarang memperdagangkan produk farmasi dan pangan bekas dan tercemar. Pada Pasal 8 Ayat (4), apabila pelaku usaha yang melakukan pelanggaran tersebut wajib menariknya dari peredaran.

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan barang dan/atau jasa dengan cara yang tidak benar sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 9 Ayat (1).[42] Seperti, memberikan kesan bahwa barang tersebut telah memenuhi dan memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik, sejarah atau guna tertentu, maupun berada dalam kondisi baik atau baru. Pelaku usaha juga tidak diperbolehkan

[42] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 9.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

memberikan informasi bahwa barang atau jasa tersebut memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan, keuntungan, ciri kerja, atau aksesori tertentu, ataupun diproduksi oleh perusahaan yang memiliki afiliasi atau dukungan tersebut. Serta mencakup permyataan bahwa barang yang selalu tersedia, tidak memiliki cacat tersembunyi, termasuk bagian pelengkap dari produk lain atau berasal dari daerah tertentu.

Dalam praktik tersebut, pelaku usaha juga tidak boleh merendahkan produk lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Tidak diperbolehkan menggunakan kata-kata yang berlebihan seperti aman dan tidak bahaya atau tanpa risiko tanpa disertai keterangan yang lengkap. Selain itu, pada Pasal 9 Ayat (2), pelaku usah tidak boleh menawarkan janji yang belum pasti. Barang dan jasa yang dipromosikan dengan cara tersebut tidak diperbolehkan untuk diperdagangkan. Pada Pasal 9 Ayat (3) menyatakan bahwa apabila pelaku usaha melakukan pelanggaran tersebut, maka akan dilarang untuk melanjutkan penawaran, promosi, maupun pengiklanan barang dan jasa tersebut.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Dalam menawarkan barang atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan, pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau memberikan pernyataan yang tidak benar kepada konsumen. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 10.[43] Bahwa pelaku usaha tidak diperbolehkan menyampaikan informasi mengenai harga yang tidak sesuai

[43] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, psal 10 ayat (1), (2) dan (3)

dengan barang atau jasa, memberikan informasi tidak benar terkait kegunaan barang, kondisi barang, tanggungan, jaminan, hak konsumen atau ganti rugi atas suatu barang dan jasa. Untuk selanjutnya pelaku usaha tidak boleh memberikan informasi tidak benar terkait penawaran potongan harga atau hadiah menarik, dan mengenai bahaya dalam penggunaan barang atau jasa.

Dalam praktik penjualan yang dilakukan melalui obral atau lelang, pelaku usaha dilarang mengelabui atau menyesatkan konsumen, sebagaimana Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 11.[44] Pelaku usaha tidak diperbolehkan mengelabui konsumen terkait barang atau jasa yang ditawarkan telah memenuhi standar mutu tertentu, tidak memiliki cacat tersembunyi, tidak diperkenankan menawarkan suatu barang tanpa niat untuk menjualnya dengan maksut menjual barang lain, tidak menyediakan jasa dalam kapasitas yang cukup dengan tujuan menjual jasa yang lain, dan menaikkan harga atau tarif barang dan jasa sebelum melakukan obral.

Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 12. [45] Pelaku usaha tidak diperbolehkan, menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan barang atau jasa dengan mencantumkan harga atau tarif khusus yang berlaku dalam waktu dan jumlah tertentu apabila tidak bermaksut untuk melaksanakannya sesuai dengan penawaran, promosi dan pengiklanan tersebut.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[44] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 11.

[45] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 12.

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 13.[46] Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan barang dan jasa dengan menjanjikan hadiah secara gratis apabila tidak bermaksut untuk memberikannya sebagaimana dengan yang dijanjikan. Pada pasal 13 ayat (2), pelaku usaha tidak boleh menawarkan produk tertentu seperti obat tradisional, sumplemen makanan, alat kesehatan, serta jasa pelayanan kesehatan dengan menjanjikan hadiah berupa barang atau jasa.

Sebagaimana diatur dalam Pasal Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 14.[47] Bahwa pelaku usaha yang menawarkan barang atau jasa dengan memberikan hadiah melalui undian tidak diperbolehkan melakukan penarikan hadiah setelah melewati batas yang telah ditentukan, tidak mengumumkan hasil undian melalui media massa, tidak diperkenankan memberikan hadiah yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, dan mengganti hadiah yang tidak setara dengan yang nilai hadiah yang dijanjikan.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 16.[48] Dalam menawarkan barang, pelaku usaha tidak diperbolehkan memaksa konsumen yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[46] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 13 ayat (1) dan (2).

[47] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 14.

[48] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 15.

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 16.[49] Pelaku usaha yang menawarkan barang dan jasa melalui pesanan, dilarang untuk tidak menepati pesanan maupun kesepakatan terkait waktu penyelesaian sesuai yang telah dijanjikan, dan tidak menepati janji yang berkaitan dengan pelayanan atau prestasi.

Pelaku usaha pada periklanan tidak diperbolehkan membuat atau memproduksi iklan yang bersifat menyesatkan konsumen. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 17. [50] Pelaku usaha Dilarang membuat iklan yang dapat mengelabui masyarakat terkait kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan, harga, maupun tarif jasa, termasuk ketepatan waktu penerimaan barang atau jasa dan tidak diperkenankan mengelabui konsumen mengenai jaminan atau garansi yang diberikan. Iklan tidak diperbolehkan memuat informasi yang keliru, salah atau tidak tepat mengenai produk yang ditawarkan, wajib mencantumkan informasi terkait risiko penggunaan barang atau jasa, dilarang mengeksploitasi kejadian seseorang tanpa izin dari pihak yang berwewenang atau tanpa persetujuan yang bersangkutan, dan tidak melanggar etika serta ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan. Berdasarkan ketentuan Pasal 17 ayat (2), pelaku usaha periklanan dilarang mengedarkan iklan apabila telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[49] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 16.

[50] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 17 ayat (1) dan (2).

3. Perlindungan Konsumen Menurut Islam

Dalam islam, para *fukaha* memang tidak secara khusus membahas istilah konsumen sebagai topik tersendiri. Namun, sumber hukum islam seperti Al-Qur'an dan Hadis sebenarnya sudah banyak menjelaskan prinsip-prinsip tentang harta, hak kepemilikan, transaksi, serta keadilan dalam bermuamalah. Dari prinsip-prinsip inilah konsep konsumen dan perlindungannya dalam islam bisa dipahami. Muhammad dan Alimin menjelaskan bahwa definisi konsumen dalam islam didasarkan pada harta, hak, dan kepemilikan yang sah. Konsumen diartikan sebagai setiap orang, kelompok, atau badan hukum yang menggunakan barang atau jasa karena memiliki hak yang sah. Penggunaan tersebut bisa untuk dipakai langsung ataupun untuk diproses lagi dalam kegiatan produksi atau perdagangan. Karena itu, dalan perspektif islam, perlindungan konsumen tidak hanya ditujukan kepada konsumen akhir saja, tetapi juga kepada konsumen antara dan konsumen komersial. Semua pihak yang menggunakan barang atau jasa secara sah berhak mendapatkan perlindungan.

Sumber hukum perlindungan konsumen dalam islam pada dasarnya sama dengan sumber hukum islam yang diakui oleh mayoritas ulama, yaitu Al-Qur'an, Sunnah, Ijma', dan Qiyas. Al-Qur'an dan Sunnah bisa langsung dijadikan dasar hukum karena keduanya merupakan sumber utama ajaran islam. Sedangkan Ijma' (kesepakatan ulama) dan Qiyas (analogi) tidak bisa berdiri sendiri, karena keduanya tetap harus merujuk dan bersandar pada Al-Qur'an dan Sunnah.[51] Dalam perspektif islam, perlindungan konsumen bukan sekedar urusan jual beli

[51] Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen,* (Jakarta: Kencana, 2013), 24.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

antara penjual dan pembeli saja. Masalah ini juga berkaitan dengan kepentingan masyarakat luas, bahkan menyangkut tanggung jawab manusia kepada Allah SWT. artinya, aktivitas ekonomi dalam islam tidak hanya dilihat dari sisi hukum perdata, tetapi juga dari sisi moral dan spiritual. Karena itu, negara memiliki tanggung jawab untuk menjamin perlindungan konsumen muslim agar sesuai dengan prinsip-prinsip syariat.

Konsep perlindungan konsumen dalam islam sangat erat kaitannya dengan halal dan haram serta prinsip keadilan dalam ekonomi. Perlindungan ini tidak hanya dilihat dari produknya saja, tetapi juga mencakup bahan dasar (zat), proses produksi, distribusi, tujuan produksi, hingga dampak dari konsumsi barang atau jasa tersebut. Jadi, meskipun suatu barang pada dasarnya halal, bisa menjadi haram jika proses pembuatannya melanggar aturan syariat atau digunakan untuk tujuan yang tidak dibenarkan.[52]

Adapun dalil dan hadist pada perlindungan konsumen yaitu:

a. Al-Quran Surah Al-A'raf Ayat 85

Salah satu bentuk perlindungan konsumen adalah kewajiban bagi pelaku usaha untuk berikap jujur, adil dan memperlakukan konsumen dengan baik setiap transaksi. Nilai-nilai tersebut dapat dilihat dalam Al-Quran Surah Al-A'raf ayat 85, yaitu:[53]

وَاِلٰى مَدْيَنَ اَخَاهُمْ شُعَيْبًاۗ قَالَ يٰقَوْمِ اعْبُدُوا اللّٰهَ مَا لَكُمْ مِّنْ اِلٰهٍ غَيْرُهٗۗ قَدْ جَاۤءَتْكُمْ بَيِّنَةٌ مِّنْ رَّبِّكُمْ فَاَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيْزَانَ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ اَشْيَاۤءَهُمْ وَلَا تُفْسِدُوْا فِى الْاَرْضِ بَعْدَ اِصْلَاحِهَاۗ ذٰلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ اِنْ كُنْتُمْ مُّؤْمِنِيْنَ

[52] Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen,* (Jakarta: Kencana, 2013), 18-23.

[53] Aulia Muthiah, "Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Cacat Dalam Perspektif Fiqh Jual Beli", *Jurnal Hukum dan Pemikiran*, Vol 18 No. 2 (Desember, 2018), 218.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Artinya: “Dan (kami telah mengutus) kepada penduduk madyan saudara merak syu’aib. Ia berkata: hai kaumku, sembahlah Allah sekali-kali tidak ada Tuhan bagimu selain-Nya. Sesungguhnya telah datang kepadamu bukti yang nyata dari Tuhanmu. Maka sempurnakanlah takaran dan timbangan dan janganlah kamu kurangkan bagi manusia barang-barang takaran dan timbangannya, dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka numi seudah Tuhan memperbaikinya. Yang demikian itu lebih baik bagimu jika betul-betul kamu orang-orang yang beriman.”

b. Hadist

Islam juga mengajarkan prinsip perlindungan terhadap kepentingan manusia, sebagaimana dijelaskan dalam sabda Rasulullah SAW yang menyatakan:

Dari Abu Sa’id Sa’ide bin Sinan al-Khudri ia berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda:[54]

> “Tidak boleh melakukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah”. (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni).

4. *Ijarah*

a. Pengertian *Ijarah*

Al-Ijarah adalah perjanjian sewa menyewa suatu barang dalam jangka waktu tertentu dengan pembayaran sewa. Secara lebih sederhana, *ijarah* adalah proses akad antara dua pihak yaitu, pihak penyedia barang atau jasa dan pihak lainnya sebagai pengguna atau penerima manfaat dari barang atau jasa tersebut. Adapun pendapat ulama *fiqh*, yang menjelaskan dan menjadian dasar dibolehkannya *al-ijarah* adalah dalam sebuah firman Allah sebagai berikut:

[54] Delinda Rarita, Purnawan, Zahir Rusyad, “Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Praktik Endorsement Akibat Wanprestasi Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah,” *Jurnal Universitas Widyagama,* Vol. 7 No. 1 (April, 2025) 214.

اَسْكِنُوْهُنَّ مِنْ حَيْثُ سَكَنْتُمْ مِّنْ وُّجْدِكُمْ وَلَا تُضَاۤرُّوْهُنَّ لِتُضَيِّقُوْا عَلَيْهِنَّۗ وَاِنْ كُنَّ اُولٰتِ حَمْلٍ فَاَنْفِقُوْا عَلَيْهِنَّ حَتّٰى يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّۚ فَاِنْ اَرْضَعْنَ لَكُمْ فَاٰتُوْهُنَّ اُجُوْرَهُنَّۚ وَأْتَمِرُوْا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوْفٍۚ وَاِنْ تَعَاسَرْتُمْ فَسَتُرْضِعُ لَهٗٓ اُخْرٰىۗ

Artinya: "Tempatkanlah mereka (para istri) di mana kamu bertempat tinggal menurut kemampuanmu dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati) mereka. Dan jika mereka (istri-istri yang sudah di ditalaq) itu sedang hamil, Maka berikanlah kepada mereka nafkahnya hingga mereka bersalin, kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak) mu untukmu Maka berikanlah kepada mereka upahnya, dan musyawarahkanlah di antara kamu (segala sesuatu) dengan baik, dan jika kamu menemui kesulitan Maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya ". (QS. Ath-Thalaq:6).[55]

b. Dasar Hukum *ijarah* dari Al-Hadis, adalah:

أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ نَهَى عَنْ الْمُزَارَعَةِ وَأَمَرَ بِالْمُؤَاجَرَةِ وَقَالَ لَا بَأْسَ بِالْمُؤَاجَرَةِ

Artinya*:"Sesungguhnya* baginda Nabi *shallallahu 'alaihi wassalam* melarang *muzara'ah* dan memerintahkan *muajjarah* (akad sewasewa). Beliau bersabda, Tidak apa-apa melakukan muajjarah *muajjarah*". (HR. Muslim).[56]

c. Rukun dan syarat *ijarah*

Dalam pembahasan ini mengenai rukun dan syarat *ijarah*, terdapat beberapa ketentuan penting yang harus dipenuhi agar akad sewa-menyewa dapat berlangsung dengan benar sesuai syariat. Adapun mengenai rukun *ijarah*, ulama Abu Hanifah berpendapat bahwa rukun *ijarah* hanya terdiri

[55] Surat Ath-Thalaq Ayat 6: Arab, Latin, Terjemah dan Tafsir Lengkap, Quran NU Online *accessed* December 9, 2025, https://quran.nu.or.id/at-thalaq/6.

[56] HR. Muslim, Arab, Latin, Terjemah dan Tafsir Lengkap, Quran NU Online *accessed* December 9, 2025, https://nu.or.id/syariah/definisi-dan-rukun-*ijarah*-sewa-menyewa-dalam-islam-eRNXy.

dari atas *sighat* ijab dan kabul.[57] Sementara itu, mayoritas ulama menyatakan bahwa rukun *ijarah* terdiri dari empat unsur utama, yaitu:

1) Adanya dua pihak yang melakukan akad (*aqidain*) yaitu *ajir* dan *musta'jir*. Dalam praktik sewa-menyewa barang, *ajir* merupakan pihak penyewa, sedangkan *musta'jir* adalah pihak yang menyewakan barang. Adapun dalam akad upah-mengupah, *ajir* diartikan sebagai pekerja atau pemberi jasa, sementara *musta'jir* adalah pihak yang memberikan upah atau menerima jasa. Pekerja dalam *ijarah* juga dibedakan menjadi dua, yaitu *ajir khas*, yang bekerja khusus untuk pihak tertentu dan *ajir musytarak*, yang memberikan jasa kepada masyarakat umum atau banyak orang.
2) Adanya *sighat* berupa ijab dan kabul sebagai bentuk pernyataan kesepakatan antara kedua belah pihak. Ijab dan kabul menunjukkan adanya kerelaan dan persetujuan bersama dalam melakukan akad *ijarah* tanpa adanya unsur paksaan.
3) Adanya manfaat yang menjadi objek akad. Dalam sewa barang, manfaat tersebut berupa nilai guna atau kegunaan dari barang yang disewakan. Sedangkan dalam akad jasa atau upah mengupah, manfaat yang dimaksud adalah pekerjaan atau jasa yang diberikan oleh pekerja kepada penerima jasa.
4) Adanya *ujrah* atau upah, yaitu imbalan yang diberikan sebagai pengganti atas manfaat yang diterima.[58] Dalam sewa-menyewa, *ujrah*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[57] Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2023), 117.

berupa biaya sewa yang dibayarkan penyewa kepada pihak yang menyewakan, sedangkan dalam upah-mengupah, *ujrah* merupakan bayaran yang diberikan pekerja atau pemberi jasa atas pekerjaan yang telah dilakukan.

Selain itu, terdapat syarat *ijarah* yang terbagi menjadi empat bagian, yaitu:[59]

1) Syarat terjadinya akad (*al-in'iqad*), merupakan ketentuan yang berkaitan dengan pihak-pihak yang melakukan akad, objek sewa, serta tempat berlangsungnya akad.
2) Syarat pelaksanaan akad (*an-nafadz*), yang berhubungan dengan pelaksanaan dan keberlakuan akad *ijarah*.
3) Syarat sah *ijarah*, yaitu syarat yang menentukan keabsahan akad, meliputi pihak yang berakad.
4) Syarat objek sewa (*ma'qud alaih*), upaya atau biaya sewa (*ujrah*), serta barang atau manfaat yang dijadikan objek sewa.

c. Jenis-jenis *ijarah*

Dalam praktik ekonomi syariah, *ijarah* memiliki beberapa jenis yaitu:[60]

1) *Ijarah 'amal* atau *ijarah asykhas*, merupakan akad sewa yang berkaitan dengan jasa atau pekerjaan seseorang. Pada akad ini,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

---

[58] Firman Setiawan, "Al-*Ijarah* Al-A'Mal Al-Mustarakah Dalam Perspektif Hukum Islam" *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam,* Vol. 2 No. 1 (Januari, 2015), 111.

[59] Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2023), 117.

[60] Andri Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2023), 116-117.

digunakan untuk memperoleh jasa seseorang dengan memberikan imbalan berupa upah. Pihak yang menggunakan jasa disebut *musta'jir*, sedangkan pihak yang memberikan jasa disebut *ajir*, dan pembayaran yang disebut *ujrah*.

2) *Ijarah ayn* atau *ijarah* atas manfaat barang, merupakan akad yang dilakukan untuk memperoleh manfaat dari suatu barang atau aset tanpa memindahkan hak kepemilikannya. Dalam bentuk *ijarah* ini, objek yang disewakan berupa barang, seperti rumah, kendaraan, atau peralatan, dan penyewa hanya berhak memanfaatkan barang tersebut sesuai kesepakatan selama masa sewa berlangsung.
3) *Ijarah muntahiya bittamlik*, merupakan akad sewa-menyewa yang disertai dengan janji perpindahan hak milik atas barang sewa kepada penyewa setelah masa akad berakhir. Perpindahan hak milik tersebut dapat dilakukan melalui jual beli atau hibah sesuai kesepakatan para pihak. Penyewa tidak hanya memperoleh manfaat barang selama masa sewa, tetapi juga memiliki kesempatan untuk memiliki barang tersebut diakhir akad.
4) *Ijarah maushufah fi al-dzimmah*, yaitu akad atas manfaat barang atau jasa yang pada saat akad belum ditentukan secara nyata, tetapi karakteristik, spesifikasi, kualitas, dan kuantitasnya yang telah dijelaskan secara rinci. Akad ini digunakan untuk kebutuhan jasa atau manfaat yang akan diberikan dikemudian hari.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

5) *Ijarah tasyghiliyyah* merupakan akad sewa atas manfaat barang tanpa adanya janji pemindahan hak milik kepada penyewa. Dalam akad ini, hubungan para pihak hanya sebatas pemanfaatan barang selama masa sewa, dan setelah akad selesai barang tetap menjadi milik yang menyewakan.

d. *Ijarah* menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Pasal 20

Ijarah diartikan sebagai kegiatan menyewa suatu barang dalam jangka waktu tertentu dengan memberikan sejumlah pembayaran. Dengan kata lain, *ijarah* merupakan akad di mana seseorang memperoleh hak untuk menggunakan atau memanfaatkan barang milik orang lain selama waktu yang telah disepakati, sebagai imbalannya ia membayar biaya sewa sesuai ketentuan yang telah disetujui bersama. Akad ini menegaskan bahwa yang berpindah hanyalah hak guna manfaat, bukan kepemilikan barangnya.[61]

e. Sewa Menyewa menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Menurut Pasal 1548 KUH Perdata, sewa menyewa adalah perjanjian di mana satu pihak memberikan hak kepada pihak lain untuk menikmati atau menggunakan suatu barang selama jangka waktu tertentu, dengan imbalan sejumlah pembayaran yang telah disepakati.

Dalam perkembangannya, sewa menyewa (*ijarah*) terbagi menjadi dua jenis yaitu:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[61] Febriyansya, Andriansyah, "Analisis Hukum Ekonomi Syari'ah Tentang Akad *Ijarah* Alat Pemanen Padi Combine Harvester (Studi Kasus di Kampung Simpang Asam Kecamatan Banjit)" *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 4 No. 1 (2023), 37-38.

1) *Ijarah* atas manfaat suatu benda (*Ijarah 'ala al-manafi*), seperti menyewa rumah, toko, kendaraan, pakaian, atau perhiasan. Selama manfaat dari benda tersebut diperbolehkan oleh syariat, para ulama *fiqh* sepakat bahwa benda itu boleh dijadikan objek sewa-menyewa.
2) *Ijarah* atas pekerjaan atau jasa (*Ijarah 'ala-'amaal*), yaitu mempekerjakan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan tertentu. Bentuk *ijarah* ini ada yang bersifat pribadi, misalnya menggaji pembantu rumah tangga, dan ada yang bersifat umum atau serikat, yaitu jasa yang ditawarkan oleh seseorang atau kelompok untuk kepentingan banyak orang, seperti jasa *nail art*, tukang sepatu, buruh pabrik, atau tukang jahit. Menurut para ulama *fiqh*, kedua bentuk *ijarah* atas jasa tersebut hukumnya boleh.[62]

5. Teori Perjanjian

a. Pengertian Perjanjian

Perjanjian adalah suatu kesepakatan yang diperjanjikan *(promissory agreement)* di antara dua atau lebih pihak yang dapat menimbulkan, memodifikasi, atau menghilangkan hubungan hukum. Selanjutnya ada juga yang memberikan pengertian kepada kontrak sebagai suatu perjanjian, atau serangkaian perjanjian di mana hukum memberikan ganti rugi terhadap wanprestasi terhadap kontrak tersebut, atau terhadap pelaksanaan kontrak tersebut oleh hukum dianggap sebagai suatu tugas.[63]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[62] Harun, *Fiqh Muamalah*, (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017), 124-125.
[63] Sukarmi, *Cyber Law Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, (Toko Buku Online, 2008), 26.

b. Teori Perjanjian Menurut Para Ahli

1) Menurut Pendapat Sri Soedewi MS, yang dikutip oleh Nusrina dan Septi, perjanjian dapat diartikan sebagai suatu tindakan hukum yang dilakukan oleh satu orang atau lebih, di mana mereka secara sadar mengikatkan diri untuk memenuhi kewajiban tertentu kepada pihak lain. Dengan kata lain, perjanjian terjadi ketika seseorang berjanji atau menyatakan kesanggupan kepada orang lain sehingga menimbulkan hubungan hukum di antara mereka.
2) Menurut R. Wirjono Prodjodikoro, yang dikutip oleh Nusrina dan Septi, perjanjian adalah suatu perbuatan hukum yang berkaitan dengan harta kekayaan dan melibatkan dua pihak. Dalam perjanjian tersebut, salah satu pihak berjanji, atau dianggap berjanji, untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Sementara itu, pihak lainnya memiliki hak untuk menuntut agar janji tersebut benar-benar diaksanakan.
3) Menurut A. Qirom Samsudin Meliala, yang dikutip oleh Nusrina dan Septi, perjanjian adalah suatu peristiwa ketika seseorang berjanji kepada orang lain, atau ketika dua orang saling membuat janji untuk melaksanakan suatu hal tertentu. Dengan adanya janji tersebut, masing-masing pihak memiliki tanggung jawab untuk memenuhi apa yang telah disepakati.[64]
4) Menurut M. Yahya Harahap, yang dikutip oleh Nursyamsi dan Ramli, perjanjian adalah merupakan hubungan hukum yang berkaitan dengan

[64] Nusrina Luthfi, Septi Indrawati, *Hukum Perjanjian Dan Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Hukum Perdata,* (Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, 2025), 20.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

harta kekayaan dan melibatkan dua orang atau lebih. Dalam hubungan tersebut, satu pihak memiliki hak untuk menuntut suatu prestasi atau pemenuhan kewajiban, sedangkan pihak lainnya mempunyai kewajiban untuk melaksanakan prestasi sesuai dengan isi perjanjian yang telah disepakati.[65]

c. Syarat Sah Perjanjian Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1320.

Agar suatu perjanjian oleh hukum dianggap sah sehingga mengikat kedua belah pihak, maka perjanjian tersebut haruslah memenuhi syarat-syarat tertentu. Syarat-syarat sahnya perjanjian tersebut dapat digolongkan sebagai berikut:

Syarat sah umum berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata, yang terdiri dari:

1) Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya

Kesepakatan berarti adanya persetujuan antara pihak yang membuat perjanjian. Masing-masing pihak benar-benar setuju tanpa adanya paksaan, tekanan, penipuan atau kekhilafan. Dengan kata lain, perjanjian itu terbentuk dari kehendak bebas pihak. Jika kesepakatan terjadi karena dipaksa atau ditipu, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan.

2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Kecakapan adalah kemampuan seseorang secara hukum untuk melakukan perbuatan hukum. Pada umumnya, yang dianggap cakap adalah orang yang sudah dewasa, sehat akal, dan tidak berada dibawah

[65] Nursyamsi Ichsan, Ramli, *Hukum Perjanjian dan Bisnis*, (Sumatera Barat: CV. Azka Pustaka, 2022), 2.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

perwalian. Orang yang belum dewasa atau tidak sehat pikirannya dianggap tidak cakap, sehingga perjanjian yang dibuatnya bisa tidak sah atau perlu perwakilan dari pihak lain yang sah menurut hukum.

3) Suatu pokok persoalan tertentu

Pokok persoalan tertentu berarti objek perjanjian harus jelas dan dapat ditentukan. Mislanya, dalam perjanjian sewa-menyewa harus jelas, apa yang disewa, berapa lama waktu sewa dan berapa harga sewanya. Jika objek perjanjian tidak jelas atau tidak dapat ditentukan, maka perjanjian tersebut tidak memenuhi syarat sah karena menimbulkan ketidakpastian dan potensi sengketa di kemudian hari.

4) Suatu sebab yang tidak terlarang

Yang dimaksud dengan sebab yang tidak terlarang adalah tujuan atau alasan dibuatnya perjanjain. Tujuan tersebut harus, tidak bertentangan hukum, tidak melanggar norma kesusilaan dan tidak bertentangan dengan ketertiban umum. Jika perjanjian dibuat untuk tujuan yang dilarang, seperti untuk melakukan perbuatan melawan hukum, maka perjanjian tersebut batal demi hukum, meskipun syarat lainnya sudah terpenuhi.[66]

Keempat syarat ini harus dipenuhi agar suatu perjanjian dianggap sah dan mengikat secara hukum. Jika salah satu syarat tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut bisa dibatalkan atau bahkan dianggap tidak pernah ada sejak awal.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[66] Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1320 tentang Syarat-Syarat Terjadinya Suatu Persetujuan Yang Sah.

d. Syarat Sah Perjanjian Menurut Islam

Berbeda dengan hukum perdata (Pasal 1320 KUHPerdata) yang sudah menetapkan syarat sah perjanjian secara jelas dan terbatas, syarat sah perjanjian dalam hukum islam bersifat beragam karena adanya perbedaan pandangan di kalangan para ulama *fiqh*, baik dari segi fokus maupun sudut pandang dalam memahami keabsahan suatu perjanjian.

1) *Muwafaqah atau al-ridha* (Kesepakatan)

Syarat utama sahnya suatu perjanjian dalam hukum islam adalah adanya kesepakatan antara para pihak. Akad tidak akan dianggap ada jika penawaran (*ijab*) dari satu pihak tidak diterima (*qabul*) oleh pihak lainnya. *Ijab* merupakan pernyataan kehendak dari pihak menawarkan, sedangkan *qabul* adalah pernyataan kesediaan dari pihak penerima untuk terikat pada isi dan syarat yang ditawarkan. Jika tidak ada penerimaan atas penawaran tersebut, maka perjanjian dianggap tidak pernah terjadi.

Dalam hukum islam, suatu perjanjian dapat dilaksanakan jika kedua belah pihak benar-benar setuju terhadap isi perjanjian yang sama. Kesepakatan ini dalam bahasa Arab disebut *muwafaqah atau al-ridha,* yang dapat dimaknai dengan suka rela terhadap sesuatu.

Para ulama memiliki dua pendekatan dalam mendefinisikan kesepakatan, yaitu:

a) Menurut Mazhab Hanafi, kesepakatan adalah berakhirnya hak memilih, yang ditandai dengan munculnya kerelaan, seperti ekspresi senang atau menerima.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

b) Pendekatan umum menyatakan bahwa kesepakatan adalah kemauan untuk melakukan perjanjian sukarela tanpa paksaan.

2) *Majelis al-'Aqd* (Satu Majelis Akad)

Kesepakatan dianggap sah apabila *ijab* dan *qabul* sesuai dan terjadi dalam satu waktu atau satu majelis, artinya akad harus terjadi dalam waktu dan tempat yang sama. Dalam akad yang dilakukan secara langsung atau tatap muka, majelis akad mudah ditentukan karena para pihak berada ditempat yang sama. Namun, dalam akad jarak jauh seperti kontrak online, terdapat pertanyaan karena para pihak tidak berada dalam satu tempat.

Menurut Mazhab Hanafi dan Maliki, *ijab* dan *qabul* harus dilakukan secara berkelanjutan dalam satu majelis, meskipun tidak harus berada ditempat yang sama. Yang terpenting dari majelis akad adalah kesamaan waktu dan kelanjutan para pihak. Konsep majelis akad ini sudah dikenal sejak lama, jauh sebelum adanya teknologi komunikasi modern. Karena itu, konsep tersebut perlu dipahami secara menyesuaikan perkembangan zaman, sebagaimana hukum kontrak juga berkembang mengikuti kemajuan teknologi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Dalam praktiknya, akad biasanya diawali dengan proses negosiasi. Selama penawaran belum ditarik kembali, maka pihak penerima masih memiliki kesempatan untuk menyatakan *qabul*. Selain itu, pihak penerima juga berhak menolak penawaran selama majelis akad belum berakhir. Hak

ini disebut *khiyar al-qabul*, yaitu hak untuk memilih menerima atau menolak akad selama proses akad masih berlangsung.[67]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[67] Salle, *Hukum Kontrak Teori dan Praktik*, (Makassar: CV. Social Politic Genius, 2019), 61-63.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum yang menganalisis tentang penerapan hukum dalam kenyataannya terhadap individu, kelompok, masyarakat, lembaga hukum dalam masyarakat dengan menitikberatkan pada perilaku atau masyarakat, organisasi atau lembaga hukum dalam individu kaitannya dengan penerapan atau berlakunya hukum.

1. Pendekatan Undang-Undang (*statute approach*)

   Pendekatan undang-undang adalah cara meneliti dengan mengkaji semua aturan hukum yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian, penulis perlu memahami alasan dan tujuan dibuatnya undang-undang agar dapat melihat nilai atau filosofi yang mendasarinya, serta menilai apakah ada pertentangan dengan isu yang dibahas.

   Penulis juga harus memperhatikan tingkatan peraturan hukum, apakah suatu aturan yang berada pada level yang lebih tinggi atau rendah, apakah aturan itu umum atau khusus, serta apakah peraturan tersebut baru atau lama.

2. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*)

   Pendekatan konseptual menurut Marzuki, yang dikutip oleh Nur Solikin adalah digunakan ketika penulis tidak bisa langsung mengacu pada aturan hukum yang sudah ada. Biasanya hal ini terjadi karena memang aturan hukumnya belum ada atau belum mengatur masalah yang sedang diteliti. Marzuki juga menekankan bahwa ketika penulis membangun sebuah konsep,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

mereka tidak hanya berimajinasi atau menebak-nebak. Langkah pertama yang harus dilakukan adalah mempelajari berbagai pandangan dan doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum. Dari pemahaman terhadap pandangan dan doktrin tersebut, penulis bisa menemukan ide-ide yang kemudian melahirkan pengertian, konsep, dan asas hukum yang sesuai dengan isu yang sedang dikaji.[68]

B. Sumber Data

Sumber data adalah tempat dimana diperolehnya informasi dalam penelitian. Sumber data sangat penting untuk mendukung pelaksanaan penelitian sekaligus menjamin keberhasilannya. Dalam penelitian ini, data diambil dari dua jenis sumber, yaitu:

1. Sumber data primer

   Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari narasumber utama melalui wawancara atau interaksi secara langsung. Data ini diberikan oleh narasumber kepada penulis. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui observasi langsung di lapangan, di mana penulis berinteraksi secara langsung dengan Kak Ifa sebagai penyedia jasa *nail art* dari Harsacoat dan Kak Hamdiah, Kak Nia dan Kak Hanum sebagai konsumen. Selain itu, pengumpulan data primer juga didukung oleh dokumentasi, berupa foto kegiatan pelayanan jasa *nail art*, catatan hasil observasi, rekaman wawancara serta dokumentasi lainnya yang relevan dengan proses transaksi dan pelaksanaan jasa *nail art*.

[68] Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, (Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media, 2024), 58-61.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang tidak langsung memberikan informasi kepada penulis, seperti dokumen atau pihak lain. Artinya, data sekunder tidak diperoleh langsung dari narasumber utama, tetapi melalui media lain yang sudah ada, seperti laporan atau referensi. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder berupa buku-buku, skripsi, jurnal dan dokumen-dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian, yaitu mengenai tanggung jawab penyedia jasa *nail art* terhadap kerusakan dan risiko cedera pada kuku konsumen. Dokumen-dokumen ini digunakan untuk mendukung proses penelitian yang sedang dilakukan.[69]

C. Subyek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini, subyek penelitian biasanya disebut dengan informan. Informan adalah orang yang memberikan informasi penting yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Informasi ini bisa berupa gambaran tentang situasi, kondisi, atau latar belakang dari masalah yang diteliti. Informasi yang diberikan informan umumnya berupa pertanyaan atau cerita. Untuk menentukan informan, penulis menggunakan teknik *snowball sampling,* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara bertahap melalui rekomendasi dari informan sebelumnya.[70] Dalam praktiknya, penulis memulai wawancara dengan satu informan utama yang mengetahui permasalahan yang diteliti. Kemudian, informan tersebut memberikan saran atau rekomendasi

[69] Khoerunnisa, Fitria., "Analisis Penanganan Rescheduling Pembiayaan Bermasalah di Koperasi Serba Usaha BMT Amanah Kabupaten Brebes Pada Masa Pandemi Covid-19" (Skripsi, UNSIL, 2021), 1-2.

[70] Andrian, Rini Wijayaningsih et al., *Metode Riset Implementasinya dalam Manajemen Pemasaran dan Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jember: Media Kunkun Nusantara, 2025) 87.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

kepada penulis mengenai orang lain yang juga memiliki informasi yang dibutuhkan. Proses ini terus berlangsung hingga data yang diperoleh dianggap cukup mampu memenuhi tujuan penelitian.[71]

Menurut Suliyanto, yang dikutip oleh Cindy Felicia penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan data yang berbentuk deskripsi atau penjelasan bukan berupa angka atau bilangan. Peran informan sangat penting karena menjadi sumber utama untuk mendapatkan data yang mendalam dan lengkap tentang topik yang diteliti. Dengan informan, penulis bisa mengumpulkan banyak informasi dalam waktu yang relatif singkat. Selain itu, penulis juga dapat berdiskusi dengan informan.[72]

Subyek pada penelitian ini adalah penyedia jasa atau pelaku usaha salon kecantikan dalam layanan *nail art*, terkait dengan tanggung jawab mereka terhadap kerusakan dan risiko cedera pada kuku konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana penyedia jasa *nail art* mengelola risiko yang mungkin terjadi selama prosedur tersebut. Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, penulis akan mencari sumber data dari berbagai tempat maupun orang-orang yang dapat memberikan penjelasan yang sesuai dengan topik penelitian. Sumber data ini bisa berupa wawancara dengan penyedia jasa, pelanggan atau ahli dalam bidang kecantikan. Selain itu, penulis juga dapat melakukan observasi langsung di salon untuk melihat bagaimana praktik *nail art* dilakukan dan apakah ada potensi risiko yang muncul.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[71] Hamdiah, diwawancarai oleh penulis, Jember, 13 Desember 2026.

[72] Cindy Felicia, "Peran Media Digital Dalam Mengkomunikasikan Misi Perusahaan (Studi Kasus "Catatan Najwa": Episode Maudy Ayunda Suka Belajar" (Skripsi, Kwik Kian Gie, 2020) 27

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumber yang terkait, seperti wawancara dan observasi di salon. Sedangkan data sekunder, didapatkan dari referensi yang sudah ada, seperti buku, artikel, jurnal, atau penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan *nail art* dan kesehatan kuku. Dengan menggabungkan data primer dan sekunder, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih lengkap tentang bagaimana penyedia jasa *nail art* bertanggungjawab atas kerusakan atau cedera yang mungkin terjadi pada kuku konsumen, serta langkah-langkah yang mereka ambil untuk meminimalkan risiko tersebut.

D. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di lakukan di salon kecantikan *Nail art* Harsacoat, yang berlokasi di Mangli, Jalan Bandeng No. 27, Kabupaten Jember. Lokasi ini dipilih karena *Nail art* Harsacoat merupakan salah satu salon kecantikan di Jember yang menawarkan jasa *nail art* dengan berbagai teknik dan penggunaan bahan tertentu sehingga relevan untuk mengkaji tanggung jawab penyedia jasa terhadap konsumen.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Selain itu, pemilihan salon ini didasarkan pada adanya informasi bahwa pernah terjadi kerusakan pada kuku konsumen setelah melakukan perawatan *nail art,* sehingga menimbulkan keluhan dari konsumen. Salon ini memiliki jumlah konsumen yang relatif stabil dan beragam, yang memungkinkan penulis memperoleh data langsung mengenai pengalaman konsumen, termasuk adanya keluhan atau permasalahan yang timbul akibat penggunaan jasa *nail art*. ditambah

lagi, lokasi ini mudah dijangkau serta keterbukaan penyedia jasa untuk memberikan informasi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah penting dalam penelitian, karena bertujuan untuk mendapatkan data yang relevan. Teknik ini merupakan tahapan paling strategis dalam proses penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan yang dilakukan secara terencana antara dua pihak, yaitu pewawancara dan Narasumber. Maleong, menjelaskan bahwa wawancara bertujuan untuk menggali informasi tertentu dari narasumber. Sedangkan menurut Sugiyono, wawancara adalah teknik yang digunakan untuk menggali informasi secara mendalam, terutama jika responden yang terlibat relatif sedikit. Teknik ini juga sering digunakan jika penulis ingin memahami permasalahan yang akan diteliti lebih lanjut. Teknik ini dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, baik dilakukan secara langsung melalui pertemuan tatap muka atau melalui media komunikasi seperti telepon.

Dalam penelitian ini, metode wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, yang dilakukan dengan menyiapkan daftar pertanyaan yang telah dirancang sebelumnya, kemudian ditanyakan secara langsung kepada narasumber. Subjek wawancara dalam penelitian ini adalah Kak Ifa,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

pemilik layanan *nail art* harsacoat dan Kak Hamdiah, Kak Nia, Kak Hanum sebagai konsumen. Wawancara ini bertujuan untuk memperjelas data terkait tanggung jawab penyedia jasa jika terjadi kerusakan pada kuku konsumen, selain itu, juga untuk menggali informasi mengenai langkah-langkah yang diambil dalam menghadapi hambatan dalam menjalani bisnis *nail art*. Informasi ini membantu memberikan wawasan mendalam tentang solusi dan strategi yang diterapkan dalam usaha tersebut.[73]

2. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kejadian yang sedang diteliti. Dalam melakukan penelitian, observasi seringkali menggunakan alat-alat seperti catatan, perekam suara, atau kamera sesuai kebutuhan. Tujuan observasi adalah untuk memahami kejadian dan menganalisis informasi yang sudah diperoleh berdasarkan pengetahuan yang sudah ada sebelumnya. Informasi yang didapatkan kemudian digunakan untuk melanjutkan penelitian lebih lanjut.[74]

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan di usaha jasa *Nail art* Harsacoat Mangli, Jember, diketahui bahwa kegiatan pelayanan *nail art* dilakukan dengan menggunakan berbagai alat dan bahan tertentu sesuai dengan kebutuhan perawatan kuku konsumen. Dalam praktiknya, terdapat ketidaknyamanan yang dialami oleh beberapa konsumen setelah melakukan perawatan. Selain itu, penulis mengamati bahwa penyampaian informasi

[73] Paramita, Teddy,. "Identidikasi Hambatan Ecopreneur (Studi Kasus Pada Batik Warna Alam Si Putri Semarang" (Skripsi, UNIKA, 2019), 17-18.

[74] Ilham, "Optimalisasi Fungsi Masjid Raya Pinrang dalam Pengembangan Dakwah Islamiyah" (Skripsi, IAIN, 2020), 30.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

mengenai risiko layanan seperti kerusakan pada kuku konsumen dan bentuk tanggung jawab penyedia jasa dapat ditingkatkan agar konsumen memperoleh pemahaman yang lebih jelas.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memeriksa langsung berbagai sumber dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen tersebut bisa berupa dokumen tertulis seperti catatan atau laporan, maupun dokumen dalam bentuk elektronik. Teknik ini digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari metode lainnya. Dalam penelitian kualitatif, dokumen berfungsi sebagai pelengkap terhadap hasil yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Dengan menggunakan dokumentasi, data yang dikumpulkan menjadi lebih lengkap dan memberikan pemahaman yang jelas mengenai objek penelitian.[75]

Objek penelitian dalam penelitian yang dilakukan di *Nail art* Harsacoat ini adalah kegiatan layanan *nail art* itu sendiri. Penelitian ini berfokus pada bagaimana proses pelayanan diberikan kepada konsumen, mulai dari penjelasan jenis layanan, proses pengerjaan *nail art*, hingga hasil yang diterima konsumen. Selain itu, penelitian ini juga melihat bagaimana penyedia jasa menyampaikan informasi terkait risiko layanan serta bentuk tanggung jawab yang diberikan apabila konsumen mengalami kerugian atau ketidakpuasan. Dokumen seperti daftar harga, catatan layanan, unggahan media sosial, unggahan media sosial, dan

[75] Paramita, Teddy,. "Identidikasi Hambatan Ecopreneur (Studi Kasus Pada Batik Warna Alam Si Putri Semarang" (Skripsi, UNIKA, 2019), 18-19.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

bukti transaksi digunakan untuk memperkuat data hasil observasi dan wawancara, sehingga penulis dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas dan lengkap mengenai praktik layanan *nail art*.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah langkah sistemastis dalam mengolah informasi yang diperoleh dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi dan dokumentasi. Proses ini bertujuan untuk menyusun data secara terstruktur, mengidentifikasi mana informasi yang relevan, dan menentukan bagian-bagian yang perlu diteliti lebih lanjut untuk menghasilkan kesimpulan yang mudah dipahami. Menurut Sugiyono, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang mengacu pada pendekatan dan dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Langkah-langkah dalam proses ini meliputi, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun langkah-langkah analisis data adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data

   Reduksi data adalah proses penyederhanaan data mentah yang diperoleh dengan cara seleksi dan fokus pada informasi yang relevan. Hal ini dilakukan untuk menyaring informasi yang penting dan memvalidasi data, agar dapat digunakan untuk memperoleh kesimpulan yang tepat.

2. Penyajian data

   Penyajian data dalam penelitian kualitatif sering kali dilakukan dalam bentuk naratif. Data disusun dalam format yang terstruktur dan mudah dipahami, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami inti dari data

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

yang telah dikumpulkan. Penyajian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dalam analisis data. Pada tahap ini, data yang telah disusun dibandingkan antara satu dengan yang lain untuk memperoleh kesimpulan sebagai jawaban yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti.[76]

G. Keabsahan Data

Menurut Zuldafrial, yang dikutip oleh Digit Hermawan dan Amirullah yaitu keabsahan data dalam penelitian kualitatif adalah sejauh mana data dapat dipercaya dan benar. Ini mirip dengan validitas dan realibilitas dalam penelitian kuantitatif, tetapi disesuaikan dengan cara berpikir dan pendekatan penelitian kualitatif. Wijaya menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, realitas bersifat majemuk dan dinamis, sehingga data yang dihasilkan tidak selalu bersifat konsisten atau berulang secara identik. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang tepat untuk memastikan validitas data, salah satunya melalui triangulasi data.

Triangulasi adalah metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memastikan validitas data yang diperoleh. Teknik ini terdiri dari beberapa jenis, yaitu triangulasi metode, sumber, dan teori.

1. Triangulasi metode, adalah cara untuk mengecek keabsahan data penelitian dengan membandingkan data yang diperoleh melalui beberapa metode yang berbeda. Tujuannya agar penulis yakin bahwa data yang dikumpulkan benar,

[76] Thoriq Dwi Alfian, "Penanaman Nilai Wawasan Kebangsaan dan Patriotisme Melalui Pembelajaran Sejarah Di SMA Negeri 1 Wonosari Klaten" (Skripsi, UNY, 2014), 9-10.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

valid, dan layak digunakan untuk dianalisi lebih lanjut. Langkah yang dilakukan yaitu mengecek kembali data yang pertama diperoleh dengan menggunakan metode lain. Melalui triangulasi metode seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, penulis dapat memastikan bahwa data tersebut saling mendukung sehingga dapat dipercaya sebagai penelitian yang sah.[77]

2. Triangulasi sumber yaitu, dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber untuk memastikan keabsahan informasi. Ketika data yang sama didapatkan dari sumber yang berbeda, hal ini menunjukkan tingkat validitas yang tinggi. Misalnya, data dapat dibandingkan dengan hasil wawancara dan pengamatan, antara perspektif individu dengan latar belakang sosial yang berbeda, atau dengan data yang terdokumentasi.[78]

H. Tahapan Penelitian

Penelitian atau riset merupakan suatu aktivitas ilmiah yang dilakukan secara sistematis, terarah, dan memiliki tujuan tertentu. Dalam pelaksanaannya, dan proses penelitiannya terstruktur. Moleong berpendapat, bahwa tahapan dalam penelitian kualitatif dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu, tahap pra riset, riset, dan pasca riset.[34]

1. Tahap Pra Riset
   a. Menyusun rencana penelitian, pada tahapan ini penelitian membuat rancangan terlebih dahulu. Seperti menentukan masalah yang akan diteliti dan memilih lokasi penelitian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[77] Digit Hermawan, Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Malang: Media Nusa Creative, 2016), 226.

[78] Feni Miawaty, "Mengungkap Dampak Covid -19 Pada UMKM Sektor Kuliner (Studi Kasus: UMKM Kuliner Di Wilayah Rawamangun)" (Skripsi, STIEI, 2021), 26.

b. Memilih lapangan penelitian, sebelum melaksanakan penelitian seorang penulis perlu terlebih dahulu menentukan lokasi penelitian. Tempat yang dipilih oleh penulis yaitu, pada penyedia jasa di Mangli, Jalan Bandeng No. 27, Jember.
c. Mengurus perizinan, sebelum melaksanakan penelitian, penulis terlebih dahulu mengurus surat izin kepada pihak kampus.
d. Menilai lapangan, setelah mendapatkan izin, penulis mulai mengamati kondisi lapangan sebagai lokasi penelitian untuk memahami lebih dalam latar belakang objek penelitian.
e. Memilih informan, pada tahap ini penulis menentukan informan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, informan yang dipilih adalah salah satu penyedia jasa *nail art* di Jember.
f. Menyiapkan perlengkapan penelitian, setelah seluruh proses penelitian selesai termasuk pemilihan informan, penulis kemudian mempersiapkan perlengkapan yang diperlukan sebelum turun ke lapangan, seperti buku catatan, kertas dan perlengkapan lainnya.

2. Tahap Riset

Pada tahap ini, penulis turun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data yang relevan dengan fokus masalah yang diteliti. Untuk memperoleh informasi yang diperlukan, penulis menggunakan berbagai metode, seperti observasi langsung, wawancara dengan informan, serta dokumentasi dari berbagai sumber. Dengan menggunakan pendekatan ini, penulis dapat memperoleh data yang lebih akurat terkait dengan permasalahan yang diteliti.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

3. Tahap Pasca Riset

Tahap ini adalah tahap akhir dari proses penelitian. Pada tahap ini, penulis mulai menyusun laporan penelitian dan menjelaskan serta mempertahankan hasil penelitian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Profil *Nail art* Harsacoat

Nail art Harsacoat merupakan salah satu usaha jasa kecantikan yang bergerak di bidang *nail art* atau seni menghias kuku. Usaha ini dimiliki oleh seorang wirausaha muda yang bernama Kak Kholifa Miftahul Jannah, yang akrab disapa Kak Ifa. Di usianya yang masih 23 tahun, Kak Ifa sudah memiliki semangat berwirausaha dengan membuka layanan kecantikan yang saat ini banyak diminati oleh banyak orang, khususnya perempuan.

Nail art Harsacoat pertama kali didirikan pada tahun 2023. Namun. Usaha ini sempat mengalami masa vakum (*off)* karena pemiliknya masih menyelesaikan pendidikan. Setelah lulus kuliah, Kak Ifa kembali mengaktifkan usahanya dengan persiapan yang lebih matang, salah satunya dengan mengikuti kursus *nail art* untuk meningkatkan keterampilan dan profesionalitas layanan. Usaha ini kemudian resmi dibuka kembali pada bulan Desember 2025 dengan sistem pelayanan yang lebih tertata dan profesional. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kak Kholifa yaitu:

> "Awalnya aku buka *nail art* ini tahun 2023, tapi sempat *off* karena masih fokus kuliah. Setelah lulus, aku mulai buka lagi di bulan Desember 2025, terus aku juga ikut kursus *nail art* supaya hasilnya lebih bagus dan lebih profesional."[79]

Dari segi lokasi, *Nail art* Harsacoat beralamat di Jalan Bandeng No. 27, Mangli, Jember. Lokasi ini tergolong strategis karena berada di kawasan yang

[79] Kholifa Miftahul Jannah, diwawancarai oleh penulis, Jember, 21 April 2026.

cukup mudah dijangkau oleh masyarakat, baik dari kalangan pelajar maupun pekerja. Jam operasionalnya dimulai setiap hari pukul 10.00 WIB hingga selesai, menyesuaikan dengan jumlah dan jadwal konsumen yang telah melakukan pemesanan sebelumnya. Konsumen *Nail art* Harsacoat ini mulai dari kalangan pelajar, mahasiswa, karyawan, hingga ibu rumah tangga. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *nail art* sudah menjadi bagian dari kebutuhan penampilan bagi banyak orang. Dalam satu hari, biasanya *Nail art* Harsacoat melayani sekitar 5 hingga 7 pelanggan, tergantung pada tingkat kesulitan desain yang dipilih. Sebagaimana disampaikan oleh Kak Kholifa:

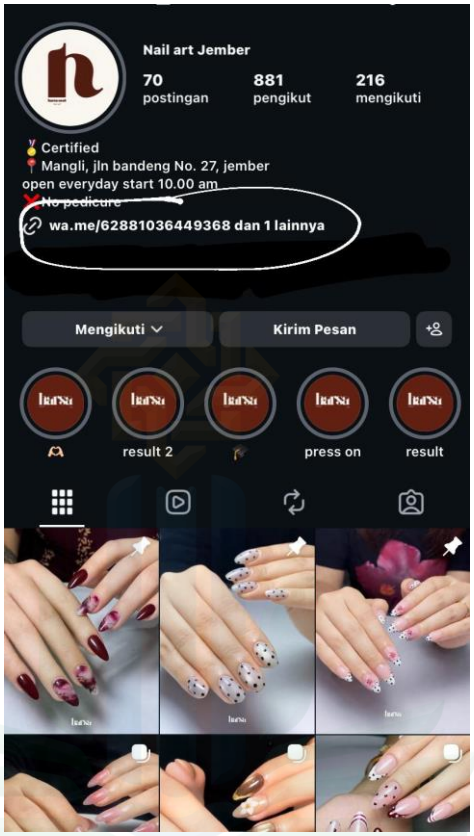
> "Aku biasanya mulai jam 10 pagi sampai selesai. Karena sistemnya *booking*, jadi jam selesainya menyesuaikan sama jadwal pelanggan juga. Terus yang dateng kesini juga macem-macem, ada pelajar, mahasiswa, karyawan, sampe ibu rumah tangga juga. Dan dalam sehari biasanya sekitar lima sampai tujuh pelanggan. Tapi tergantung desain yang dipilih juga, kalau desainnya detail biasanya pengerjaannya lebih lama."[80]

Dalam sistem pelayanannya, *Nail art* Harsacoat menerapkan sistem *booking* terlebih dahulu (*by appointment*). Konsumen diharuskan melakukan pemesanan melalui nomor *WhatsApp* yang telah dicantumkan pada akun *Instagram* resmi *Nail art* Harsacoat. Sistem ini bertujuan agar jadwal lebih teratur, menghindari antrian, dan memberikan kenyamanan bagi pelanggan maupun pemilik usaha. Selain itu, penggunaan *Instagram* juga membantu dalam mempromosikan hasil karya *nail art* kepada pelanggan.

> "Untuk pelayanannya sekarang pakai sistem *booking* lewat *WhatsApp* yang ada di *Instagram*, jadi pelanggan bisa atur jadwal dulu biar engga antri."[81]

[80] Kholifa Mifathul Jannah, diwawancarai oleh penulis, 21 April 2026.
[81] Kholifa Mifathul Jannah, diwawancara oleh penulis, Jember, 21 April 2026.

Hal tersebut diperkuat dengan data yang diperoleh melalui *Instagram Nail art Harsacoat* yaitu:[82]



Gambar 4.1 Memakai Sistem *Booking* Lewat *WhatsApp* di *Instagram*

Secara keseluruhan, *Nail art* Harsacoat termasuk usaha jasa kecantikan yang memiliki peluang berkembang cukup besar. Dengan keterampilan yang terus ditingkatkan, pelayanan yang teratur, serta pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi, usaha ini dapat terus menarik minat pelanggan kuhususnya di wilayah Jember.

2. Daftar Harga *Nail art* Harsacoat

Usaha jasa *Nail art* Harsacoat menyediakan layanan *nail art* dengan variasi harga yang cukup terjangkau. Penyedia jasa memberikan *price list* yang

[82] *Nail Art* Jember (@harsacoat_) "*Booking* Melalui *WhatsApp*," *Instagram* foto, April 20, 2026, https://www.instagram.com/harsacoat_?igsh=MTZwMG4yeGU3aThrbQ==.

berfungsi sebagai panduan bagi pelanggan untuk mengetahui jenis layanan yang tersedia sekaligus biaya yang harus dikeluarkan.

Terdapat kategori *nail gel* dan *manicure.* Layanan ini dibagi berdasarkan tingkat kesulitan desain. Untuk layanan paling sederhana, yaitu *nail gel* polos per jari (seperti warna solid atau pastel), ditawarkan dengan harga sekitar Rp 5.000 per jari. Layanan ini biasanya dipilih oleh pelanggan yang ingin tampilan kuku rapi tanpa tambahan desain yang rumit.

Selanjutnya, terdapat layanan *nail art simple* per jari dengan harga sekitar Rp 7.000 per jari. Pada kategori ini, pelanggan sudah bisa memilih beberapa desain seperti *ombre, glitter, marble swirl*, hingga efek *cat eye* atau aura. Desainnya lebih bervariasi dibandingkan *nail gel* polos, namun masih tergolong sederhana.

Kemudian, ada layanan *nail art medium design* per jari dengan harga sekitar Rp 8.000 per jari. Layanan ini mencakup desain yang lebih kompleks, seperti *checkerboard, chrome, french nail,* hingga *flower* 3D. Karena tingkat kesulitannya lebih tinggi dan membutuhkan waktu pengerjaan lebih lama, harga yang ditawarkan juga lebih tinggi dibandingkan kategori sebelumnya. Selain layanan utama, terdapat juga layanan tambahan (*additional*) yang bisa dipilih sesuai kebutuhan pelanggan. Layanan tambahan tersebut meliputi:

a. *Soft tip extension* (5 jari) dengan harga Rp 20.000, digunakan untuk menambah panjang kuku.
b. *Overlay* (5 jari) dengan harga Rp 15.000, berfungsi untuk memperkuat kuku agar tidak mudah patah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

c. Stiker karakter per jari dengan harga Rp 5.000

d. *Charm* atau aksesoris per jari dengann harga sekitar Rp 5.000 - Rp 10.000, tergantung jenis dan ukuran hiasannya. Dalam wawancara, Kak Kholifa menyampaikan:

> "Disini itu ada beberapa pilihan *nail art*, harganya juga beda beda sesuai desainnya. Kalau yang paling simpel ada *nail gel* polos, biasanya warna solid atau pastel, harganya Rp5.000 per jari. Terus kalau mau yang lebih lucu ada *nail art* simpel Rp7.000 per jari, desainnya kayak *ombre, glitter, marble swirl, cat eye*, sama aura. Kalau yang desainnya lebih detail dan agak ribet, ada medium desain harganya Rp8.000 per jari, contohnya *checkerboard, chrome, french nail,* sampai *flower* 3D karena pengerjaannya memang lebih lama. Selain itu, ada tambahan juga kayak *soft tip extension* Rp20.000 untuk 5 jari buat manjangin kuku, *overlay* Rp15.000 buat bikin kuku lebih kuat, stiker karakter Rp5.000 per jari, sama *charm* sekitar Rp5.000-Rp10.000 tergantung modelnya."[83]

Selain itu, menurut Kak Kholifa tersedia juga layanan *remove* atau pelepasan *nail art* dengan harga Rp 40.000. layanan ini ditujukan bagi pelanggan yang ingin melepas *nail art* lama sebelum melakukan pemasangan yang baru.

Berikut ini uraian mengenai daftar harga yang ditetapkan *Nail art* Harsacoat kepada para konsumen:[84]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Tabel 4.1

Daftar Harga *Nail art* Harsacoat

Kategori Layanan	Jenis Layanan	Harga	Keterangan
Nail gel + Manicure	*Nail gel polos (solid/pasteel)* per jari	Rp 5.000	Desain sederhana, tanpa hiasan
Nail gel + Manicure	*Nail art simple* per jari	Rp 7.000	*Cat eye, swirl, ombre, glitter, blush nail,*

[83] Kholifa Mifathul Jannah, selaku penyedia jasa, diwawancara oleh penulis, Jember, 21 April 2026.

[84] *Nail Art* Jember (@harsacoat_), "Price list *Nail Art* Harsacoat," Instagram photo, April 20, 2026, https://www.instagram.com/harsacoat_?igsh=MTZwMG4yeGU3aThrbQ==.

			marble, aura
Nail gel + Manicure	*Nail art medium design* per jari	Rp 8.000	*Checkerboar, chrome, french nail, flower 3D, blooming)*
Additional (tambahan)	*Soft tip extension* (5 jari)	Rp 20.000	Menambah panjang kuku
Additional (tambahan)	*Overlay* (5 jari)	Rp 15.000	Memperkuat kuku
Additional (tambahan)	Stiker karakter per jari	Rp 5.000	Hiasan tambahan
Additional (tambahan)	*Charm*/ aksesoris per jari	Rp 5.000 – Rp 10.000	Tergantung jenis aksesoris
Remove	Melepas *nail art*	Rp 40.000	Untuk melepas *nail art* lama



Gambar 4. 2 *Price List Nail art Harsacoat*

B. Penyajian dan Analisis Data

1. Mekanisme Penyediaan Jasa *Nail art* Oleh *Nail art* Harsacoat

Mekanisme penyediaan jasa *nail art* oleh *Nail art* Harsacoat merupakan suatu rangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan secara sistematis dan terstruktur, dimulai dari tahap pra-pelayanan hingga pasca-pelayanan. Setiap tahapan dirancang untuk menjamin kualitas layanan, kepuasan konsumen, serta aspek kebersihan dan keamanan dalam proses perawatan kuku.

a. Tahap Pra-Pelayanan

Tahap pra-pelayanan diawali dengan proses pemesanan (*booking*) yang dilakukan oleh konsumen melalui media komunikasi seperti *WhatsApp,* dan *Instagram*. Pada tahap ini, konsumen juga melakukan konsultasi terkait desain *nail art* yang diinginkan. Penyedia jasa *Nail art* Harsacoat kemudian memberikan rekomendasi desain yang sesuai dengan preferensi konsumen, kondisi kuku, serta tren yang berkembang. Dalam wawancara, Kak Kholifa menyampaikan:

> "Biasanya pelanggan *booking* dulu lewat *WhatsApp* atau *Instagram*. Nanti mereka bisa kirim contoh desain yang dipengenin atau bisa konsultasi dulu."[85]

Pernyataan tersebut diperkuat oleh salah satu konsumen, Kak Hamdiah menyampaikan:

> "Kalau aku biasanya *booking* dulu lewat *WhatsApp*. Tinggal chat aja terus bilang mau *nail art* kapan, nanti dibales dan dijadwalin sesuai waktu kosong. Terus waktu itu aku kirim refrensi dari *Instagram*, dan Kak Kholifa bantu ngasi saran biar cocok sama bentuk kuku aku."[86]

[85] Kholifa, yang diwawancarai oleh penulis, Jember, 21 April 2026.
[86] Hamdiah, diwawancarai oleh penulis, Jember, 22 April 2026

Selanjutnya dilakukan penentuan harga dan estimasi waktu pengerjaan. Penetapan harga didasarkan pada tingkat kesulitan desain, jenis bahan yang digunakan, serta tambahan aksesoris yang dipilih konsumen. Tahapan ini menunjukkan tranparansi awal antara pelaku usaha dan konsumen, ini penting untuk membangun kepercayaan dan menghindari kesalahpahaman di kemudian hari. Dalam wawancaranya, Kak Kholifa menyampaikan:

> "Kalau harga itu tergantung tingkat kesulitan desain, bahan yang dipakai, sama tambahan aksesorisnya juga. Jadi dari awal sudah dijelaskan biar pelanggan paham."[87]

Dan diperkuat oleh Kak Hanum, yaitu:

> "Dari awal juga udah dijelasin soal harga itu sesuai desain yang aku pilih. Jadi aku udah tahu duluan kira-kira biayanya berapa, engga ada biaya tambahan yang tiba-tiba muncul jadi aku juga bisa nyesuain sama *budget* aku."[88]

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa tahap pra-pelayanan pada jasa *Nail art* Harsacoat dilakukan secara terstruktur dan komunikatif melalui proses *booking* serta konsultasi desain yang dilakukan melalui *WhatsApp* dan *Instagram*. Pada tahap ini, konsumen dapat menyampaikan referensi desain sekaligus memperoleh rekomendasi yang disesuaikan dengan bentuk kuku, selera, dan tren *nail art* yang sedang populer. Selain itu informasi mengenai harga dan estimasi waktu pengerjaan juga dijelaskan sejak awal berdasarkan tingkat kesulitan desain, bahan, dan aksesoris yang digunakan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[87] Kholifa, diwawancarai oleh penulis, Jember, 21 April 2026.
[88] Hanum, diwawancarai oleh penulis, Jember, 25 April 2026

b. Tahap Persiapan Alat dan Bahan

Sebelum proses pelayanan dimulai, pelaku usaha menyiapkan alat dan bahan yang akan digunakan. Untuk menjaga standar kebersihan dan mencegah infeksi, proses ini melibatkan *sterilisasi* alat-alat yang digunakan, seperti pemotong kuku, pendorong kutikula, dan kuas. Selain itu, bahan-bahan yang digunakan seperti *nail polish, gel polish, acrylic*, serta berbagai alat dan ornamen pendukung *nail art,* juga disiapkan. Konsumen juga diarahkan untuk membersihkan tangan atau menggunakan *handsanitizer* sebelum proses dimulai. Tahapan ini menunjukkan adanya penerapan prinsip *higienitas* sebagai bagian dari standar pelayanan.

> "Sebelum mulai, biasanya aku siapin dulu semua alat dan bahan yang dibutuhkan sesuai desain yang dipilih pelanggan. Alat-alat seperti gunting kuku, pendorong kutikula, sama kuas itu selalu dibersihkan dulu sebelum dipakai supaya tetap steril dan aman. Dan biasanya pelanggan aku minta cuci tangan atau pakai handsanitizer dulu biar lebih bersih."[89]

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa sebelum proses pelayanan dilakukan, *Nail art* Harsacoat menerapkan tahap persiapan yang memperhatikan kebersihan dan keamanan pelayanan. Pelaku usaha menyiapkan laat dan bahan sesuai kebutuhan desain pelanggan serta melakukan sterilisasi pada alat-alat yang digunakan untuk mencegah risiko infeksi. Selain itu, konsumen juga diarahkan untuk menjaga kebersihan tangan sebelum pelayanan di mulai. Hal tersebut menunjukkan bahwa *Nail art* Harsacoat menerapkan standar kebersihan sebagai bagian penting dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

[89] Kholifa, diwawancarai oleh penulis, Jember, 21 April 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

c. Tahap Pelaksanaan Jasa

Tahap pelaksanaan merupakan inti dari proses pelayanan *nail art*. kegiatan ini diawali dengan perawatan dasar kuku yang meliputi pembersihan sisa cat kuku, pemotongan dan pembentukan kuku, serta perawatan kutikula. Setelah itu, dilakukan pengaplikasian lapisan dasar (*base coat*) yang dikeringkan menggunakan lampu UV atau LED, khususnya untuk penggunaan gel. Tahap berikutnya adalah proses pembuatan desain *nail art* sesuai dengan permintaan konsumen, yang meliputi pewarnaan, pembentukan motif, serta penambahan aksesoris seperti *rhinestone* atau stiker.

Sebagai tahap akhir, dilakukan proses *finishing* dengan mengaplikasikan *top coat* untuk meningkatkan daya tahan hasil *nail art*, diikuti dengan pengeringan serta pembersihan sisa bahan disekitar kuku. Tahapan ini menunjukkan adanya prosedur kerja yang terstandar dalam menghasilkan layanan yang optimal. Sebagaimana disampaikan oleh Kak Kholifa:

> "Kalau proses pengerjaan biasanya dimulai dari perawatan dasar kuku dulu. Jadi sisa cat kuku dibersihkan, terus kuku dipotong dan dibentuk sesuai keinginan pelanggan. Bagian kutikulanya juga dibersihkan biar hasil *nail art* nya nanti lebih rapi. Setelah itu aku pakein base coat dulu, terus dikeringin pakai lampu UV atau LED, apalagi kalau pakai gel polish. Kalau *base coat* sudah selesai, baru lanjut bikin desain sesuai request *customer*. Tahap akhirnya dikasi top coat supaya hasilnya lebih awet dan mengkilap. Setelah itu dikeringkan lagi, terus sisa-sisa bahan yang ada disekitar kuku dibersihkan biar hasilnya rapi."[90]

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan pada tahap pelaksanaan proses pelayanan dimulai dari perawatan dasar kuku, selanjutnya dilakukan pengaplikasian base coat yang dikeringan

[90] Kholifa, diwawancarai oleh penulis, Jember, 21 April 2026.

menggunakan lampu UV atau LED. Kemudian dilanjutkan dengan pembuatan desain dan pada tahap akhir digunakan top coat untuk menjaga ketahanan *nail art* lalu dilakukan pembersihan pada area kuku agar terlihat lebih rapi. Tahapan tersebut menunjukkan adanya upaya pelaku usaha dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, detail dan profesional kepada konsumen.

d. Tahap Evaluasi dan Persetujuan Konsumen

Setelah seluruh proses selesai, konsumen diberikan kesempatan untuk menilai hasil pelayanan yang telah diberikan. Apabila terdapat bagian yang kurang sesuai, maka dapat dilakukan perbaikan dalam skala kecil. Apabila konsumen sudah merasa puas dan menyetujui hasilnya, itu menandakan bahwa proses pelayanan telah selesai. Tahapan ini menunjukkan adanya keterlibatan konsumen dalam proses akhir pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan serta meminimalisir potensi komplain.

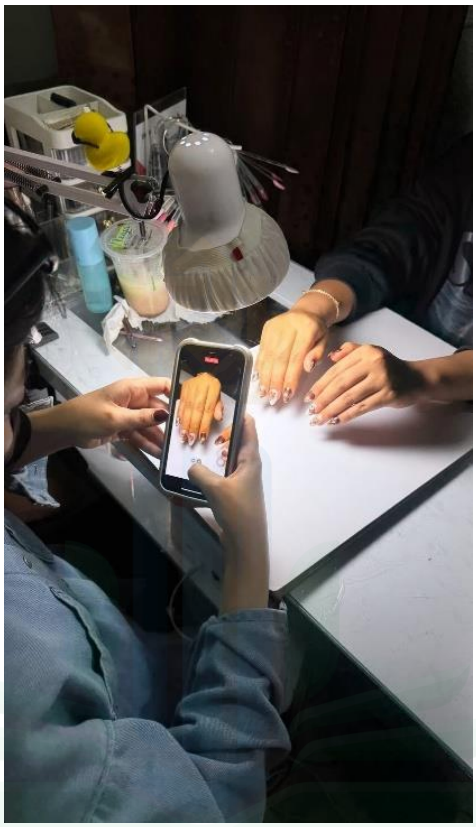
Dalam wawancaranya, Kak Kholifa menyampaikan:

> "Kalau semua prosesnya sudah selesai, biasanya aku kasih liat dulu hasilnya ke *customer* supaya mereka bisa cek apakah sudah sesuai sama yang diinginkan atau belum, kalau misalnya masih ada bagian yang kurang cocok atau ada yang mau diperbaiki sedikit, dan aku benerin saat itu juga. Kalau *customer* sudah cocok berarti proses pelayanannya sudah selesai."[91]

Hal ini juga dikuatkan dengan data yang diperoleh melalui observasi yaitu: Peneliti melihat secara langsung bahwa setelah proses *nail art* selesai dikerjakan, penyedia jasa menunjukkan hasil akhir kepada konsumen untuk diperiksa kembali. Konsumen diberikan kesempatan untuk melihat detail desain, warna,

[91] Kholifa, diwawancarai oleh penulis, Jember, 21 April 2026.

serta kerapian hasil *nail art* sesuai dengan permintaan awal. Apabila terdapat bagian kecil yang kurang sesuai, penyedia jasa segera melakukan perbaikan.[92]



Gambar 4. 3 Tahap Evaluasi dan Persetujuan Konsumen[93]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Dari beberapa data wawancara, observasi dan dokumentasi menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan dengan melibatkan konsumen dalam proses evaluasi hasil *nail art* yang telah dikerjakan, dengan memberikan kesempatan pada konsumen untuk memeriksa kesesuaian dan kerapian hasil *nail art* nya. Tahapan ini menunjukkan adanya upaya pelaku usaha dalam menjaga kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan konsumen dan meminimalkan terjadinya komplain.

[92] Observasi di *Nail Art* Harsacoat, Jember, 21 April 2026.
[93] *Nail Art* Harsacoat, "Tahap Evaluasi dan Persetujuan Konsumen", 21 April 2026.

e. Tahap Pembayaran

Tahapan selanjutnya adalah pembayaran yang dilakukan setelah seluruh proses pelayanan selesai. Metode pembayaran yang tersedia meliputi pembayaran tunai maupun non-tunai, seperti transfer bank atau dompet digital. Seperti yang disampaikan oleh Kak Kholifa:

> "Kalau prosesnya sudah selesai dan *customer* sudah cocok sama hasilnya, baru lanjut ke tahap pembayaran. Pembayarannya bisa tunai atau transfer."[94]

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan pada tahap pembayaran pada layanan *Nail art* Harsacoat dilakukan setelah seluruh proses pelayanan selesai dikerjakan. Penyedia jasa menyediakan beberapa metode pembayaran yaitu secara tunai maupun non tunai. Adanya berbagai metode pembayaran tersebut memberikan kemudahan bagi konsumen dalam melakukan transaksi.

f. Tahap Pasca-Pelayanan

Pada tahap akhir, konsumen diberikan edukasi terkait cara perawatan kuku agar hasil *nail art* dapat bertahan lebih lama. Edukasi tersebut meliputi anjuran untuk menghindari paparan bahan kimia tertentu serta cara menjaga kebersihan dan kesehatan kuku. Selain itu, penyedia jasa *Nail art* Harsacoat juga dapat memberikan informasi terkait layanan lanjutan, seperti *retouch* atau *refill*, serta kemungkinan adanya jaminan atau garansi dalam jangka waktu tertentu.

Dalam wawancaranya, Kak Kholifa menyampaikan:

> "Biasanya aku kasih tahu juga cara merawat kuku setelah *nail art*, misalnya jangan terlalu sering kena bahan kimia atau dipakai buat aktivitas berat supaya hasilnya lebih awet. Kalau nanti ada bagian yang lepas atau

[94] Kholifa, diwawancarai oleh penulis, Jember, 21 April 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

butuh perbaikan, bisa *retouch* atau *refill* lagi. Jadi pelanggan bisa konsultasi setelah pelayanan selesai."[95]

Hal ini juga diperkuat oleh salah satu konsumen, yaitu Kak Nia yang menyampaikan bahwa:

"Setelah selesai aku dikasi tahu cara ngerawatnya biar lebih tahan lama, jadi engga selesai pas pemasangan saja."[96]

Berdasarkan hasil wawancara, pada tahap akhir pelayanan, konsumen memperoleh penjelasan mengenai cara merawat kuku agar hasil *nail art* dapat bertahan lebih lama. Edukasi yang diberikan seperti anjuran untuk menghindari paparan bahan kimia serta aktivitas yang dapat merusak kuku. Selain itu, penyedia jasa juga menawarkan layanan lanjutan seperti retouch dan refill apabila terjadi kerusakan pada *nail art*. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di *Nail art* Harsacoat memperhatikan perawatan dan kepuasan konsumen.

Secara keseluruhan, mekanisme pelayanan yang diterapkan oleh *Nail art* Harsacoat telah menunjukkan adanya sistem pelayanan yang terstruktur dan mengutamakan kepuasan konsumen. Namun, masih diperlukan penguatan pada aspek Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih jelas dan konsisten. Khususnya terkait penyampaian informasi tentang risiko kepada konsumen.

2. Bentuk Pertanggungjawaban Perlindungan Konsumen Oleh *Nail art* Harsacoat Atas Terjadinya Kerusakan dan Risiko Cedera Pada Kuku Konsumen

Dalam penelitian ini, bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha dianalisis berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha *Nail art* Harsacoat. Teknik

[95] Kholifa, diwawancarai oleh penulis, Jember, 21 April 2026.
[96] Nia, diwawanacarai oleh penulis, Jember, 23 April 2026

pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan menggunakan metode *snowball sampling*, yaitu penentuan responden yang diawali dari satu informan, kemudian berkembang kepada informan lainnya berdasarkan rekomendasi dari responden sebelumnya. Pendekatan ini diawali dengan observasi untuk mengidentifikasi pelaku usaha yang memiliki intensitas layanan tinggi serta interaksi yang signifikan dengan konsumen.

Untuk memperkuat validasi data, penulis juga mewawancarai beberapa pihak lain yang berkaitan dengan layanan *nail art* harsacoat, diantaranya konsumen yang telah menggunakan jasa tersebut. Ruang lingkup pertanyaan difokuskan pada kualitas pelayanan, standar kebersihan dan strelisasi peralatan, serta bentuk tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen.

Pelaksanaan wawancara dilakukan berdasarkan kesepakatan dengan masing-masing responden. Sebelum wawancara berlangsung, penulis terlebih dahulu melakukan pendekatan awal guna memastikan kesediaan responden dalam memberikan informasi. Adapun lokasi wawancara disesuaikan dengan pilihan responden, baik ditempat usaha maupun di lokasi lain yang dianggap nyaman. Hal ini bertujuan untuk menciptakan suasana yang kondusif, sehingga responden dapat memberikan ketarangan secara bebas, netral, dan tanpa adanya tekanan.

Adapun hasil wawancara yang saya lakukan dengan penyedia jasa *nail art harsacoa*t yaitu, Kak Kholifa Miftahul Jannah mengatakan sebagai berikut:

> "Sebelum mulai, aku biasanya jelasin dulu ke *customer*. Misalnya kalau *nail gel* sudah *lifting* itu harus di *remove*, terus jangan sampai dikelupas sendiri karena bisa bikin kuku jadi tipis bahkan rusak. Aku juga selalu saranin maksimal pakai *nail art* itu 2-3 minggu aja biar aman dan engga beresiko jamuran atau yang lain. Kalau soal kesepakatan, biasanya lewat *WhatsApp* atau *Instagram*. *Customer* kirim dulu inspo desain, nanti dari

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

> situ aku kasih tahu harganya. Terus aku juga selalu bilang dari awal kalau hasilnya engga bisa 100% sama persis kayak gambar, karena kan tiap tangan beda-beda ya. Dan untuk bahan, aku pakai kutek yang halal dan sudah BPOM, jadi insyaAllah aman. Alat-alat juga aku jaga kebersihannya, sebelum dan sesudah dipakai itu direndam alkohol, disikat, dikeringkan, terus disterilin lagi. Dan sejauh ini sih belum ada *customer* yang sampai cedera, paling yang sering itu kalau mereka kelupas sendiri *nail gel*-nya, itu yang bikin kuku jadi tipis dan rusak. Biasanya aku saranin buat istirahat dulu 1-2 bulan dari *nail art.* tapi kalau masih pengen, bisa pakai *overlay* biar lebih aman. Kalau ada komplain, aku pasti minta maaf dulu terus dengerin keluhannya apa, baru aku cari solusinya. Kalau memang dari aku yang salah, ya aku siap tanggung jawab, bisa *refund* atau perbaikan."[97]

Berdasarkan hasil wawancara di atas mendeskripsikan bahwa pelaku usaha *nail art* harsacoat telah menarapkan prinsip kehati-hatian dan tanggung jawab dalam memberikan layanan kepada konsumen. Hal ini terlihat dari adanya komunikasi awal yang jelas mengenai prosedur perawatan kuku, potensi risiko, serta batasan hasil layanan. Selain itu, pelaku usaha juga menunjukkan komitmen terhadap aspek keamanan dan kebersihan dengan menggunakan bahan yang telah terstandarisasi serta melakukan strelisasi alat secara rutin. Dalam hal terjadi keluhan atau ketidaksesuaian layanan, pelaku usaha bersikap responsif dengan mengedepankan penyelesaian secara profesional, termasuk demikian, praktik usaha yang dijalankan telah mencerminkan bentuk tanggung jawab yang sejalan dengan perlindungan konsumen.

Selanjutnya, untuk mendukung data yang telah dikumpulkan, penulis melibatkan wawancara dengan konsumen *nail art* harsacoat. Saat diwawancarai,

[97] Kholifa, diwawancarai oleh penulis, Jember, 21 April 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Kak Hamdiah menyatakan bahwa sudah beberapa kali memakai jasa *nail art* harsacoat, karena cocok sama hasilnya.[98]

> *"*Kalau aku sendiri sudah beberapa kali sih pakai jasa *nail art* disini, mungkin sekitar 3-4 kali. Soalnya cocok aja sama hasilnya, jadi balik lagi. Layanan yang aku pernah pakai biasanya *manicure* sama *nail gel*, kadang sekalian *nail art design* juga kalau lagi pengen yang agak rame. Sebelum mulai perawatan, biasanya memang dijelasin dulu. Kayak dikasi tahu soal prosesnya, terus juga diingetin kalau *nail gel* jangan dikelupas sendiri, terus ada batas waktunya juga biar kuku tetap sehat. Dan menurut aku hasilnya bagus ya, rapi juga. Walaupun kadang enggak 100% sama kayak inspo, tapi masih sesuai ekspektasi dan tetap keliatan cantik di kuku. Dan kalau soal keluhan, sejauh ini sih aku belum pernah ngalamin masalah yang serius. Paling pernah dikit kayak *nail gel* agak cepet *lifting*, dan waktu itu aku sempet bilang ke Kak Kholifa, terus responnya baik sih, dia minta maaf dan langsung ngejelasin kemungkinan penyebabnya. Aku juga ditawarin solusi, kayak diperbaiki atau diingatkan cara ngerawatnya biar engga kejadian lagi. Jadi menurut aku cukup bertanggung jawab. Kalau ditanya hak sebagai konsumen, aku ngerasa sudah terpenuhi sih. Dari awal juga komunikasinya jelas, harga transparan, terus pelayanannya juga oke. Dan menurut aku, Kak Kholifa juga sudah cukup tanggung jawab dan engga cuma fokus ke hasil yang bagus, tapi juga peduli sama kondisi kuku aku dan ngasih edukasi juga."[99]

Dari hasil wawancara dengan konsumen *nail art* harsacoat diatas, dapat disimpulkan bahwa informan merasa cukup puas terhadap pelayanan *nail art* yang digunakan, dengan intensitas kunjungan sekitar 3-4 kali. Penyedia jasa dinilai mampu memberikan pelayanan yang baik, dimulai dari pemberian informasi sebelum tindakan, seperti penjelasan alur perawatan serta edukasi terkait cara menjaga kesehatan kuku, hingga hasil akhir yang terlihat rapi dan menarik. Walaupun hasil yang diperoleh tidak selalu sama persis dengen refrensi yang diinginkan, secara umum tetap sesuai dengan harapan informan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[98] Hamdiah, diwawancari oleh penulis, Jember, 22 April 2026
[99] Hamdiah, diwawancarai oleh penulis, Jember, 22 April 2026

Dalam hal kendala, informan hanya mengalami masalah ringan, seperti *nail gel* yang lebih cepat terangkat. Dan penyedia jasa merespon dengan baik melalui penjelasan terkait penyebab serta memberikan altermatif solusi dan saran perawatan lanjutan. Informan menilai bahwa haknya sebagai konsumen telah terpenuhi, yang ditunjukkan melalui komunikasi yang jelas, pelayanan yang responsif, serta perhatian terhadap kondisi kuku pelanggan.

Selain mewawancarai narasumber pertama, penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu konsumen yang pernah melakukan *nail art* di Harsacoat, yaitu seorang konsumen yang bernama Kak Nia. Saat di wawancarai, Kak Nia mengatakan bahwa awalnya dia hanya coba coba lalu merasa puas dengan hasilnya.

> *"*Kalau aku sendiri baru dua kali sih pakai jasa *nail art* di sini. Awalnya coba-coba, tapi ternyata lumayan puas jadi balik lagi. Layanan yang aku ambil itu *manicure* sama *nail gel* biasa, belum terlalu banyak desain, lebih ke yang simpel saja. Sebelum mulai, iya dijelasin kok. Kayak dikasih tahu prosesnya gimana, terus juga diingetin soal perawatannya setelah *nail art*, misalnya jangan dicopot sendiri waktu pemakaiannya. Kalau menurut aku hasilnya cukup bagus ya, rapi dan bersih. Walaupun sederhana, tapi sesuai sama yang aku mau. Jadi engga kecewa sih. Cuma aku pernah ngalamin sedikit masalah, waktu itu kuku aku jadi agak tipis setelah *nail gel* dilepas. Pas aku cerita ke mbaknya, responnya baik. Dia ngeielasin kenapa itu bisa terjadi. Aku juga dikasi saran buat istirahat dulu dari *nail art* beberapa waktu, sama dikasih solusi kalau nanti mau pakai lagi biar lebih aman. Terus kalau kompensasi sih engga ada ya, tapi menurut aku penjelasan dan sarannya sudah cukup membantu. Secara keseluruhan, aku ngerasa hak aku sebagai konsumen sudah cukup terpenuhi. Dari awal juga sudah dikasi informasi yang jelas. Menurut aku, mbaknya juga cukup tanggung jawab dan engga lepas tangan kalau ada masalah, tetap bantu kasih solusi."[100]

Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa informan ini merasa cukup puas dengan pelayanan *nail art* yang diterima, walaupun baru mencoba

[100] Nia, diwawancarai oleh penulis, Jember, 23 April

sebanyak dua kali. Penyedia jasa dianggap memberikan pelayanan yang baik, mulai dari penjelasan sebelum perawatan, hasil yang rapi sesuai harapan, hingga komunikasi yang terbuka kepada pelanggan. Ketika terjadi kendala seperti kuku yang menjadi tipis, penyedia jasa tetap memberikan respon yang positif dengan menjelaskan penyebabnya serta memberikan saran dan solusi untuk ke depannya. Meskipun tidak ada bentuk kompensasi, pelanggan tetap merasa haknya telah terpenuhi karena mendapatkan pelayanan yang jelas, responsif, dan penuh tanggung jawab.

Selain itu, terdapat pula seorang konsumen baru lainnya, yaitu Kak Hanum. Dalam wawancaranya Kak Hanum mengatakan bahwa dia sering *nail art* di *nail art* harsacoat karena tempatnya yang nyaman dan hasilnya yang konsisten.

> "Kalau aku sudah lumayan sering sih ke sini, mungkin sekitar 5-6 kali. Soalnya tempatnya nyaman dan hasilnya juga konsisten bagus menurut aku. Biasanya aku pakai layanan *manicure*, *nail gel*, sama kadang *nail art design* yang agak detail. Jadi lumayan sering coba-coba model juga. Sebelum mulai perawatan, pasti dijelasin dan menurut aku cukup detail, mulai dari prosesnya sampai hal-hal yang harus dihindari setelahnya, jadi kita engga asal pakai aja. Kalau soal hasil, jujur aku puas sih. Rapi, bersih, dan warnanya juga sesuai. Walaupun kadang engga plek sama inspo, tapi masih mirip dan tetap bagus di tangan aku. Terus pernah sih aku ngalamin sedikit masalah, waktu *nail gel* aku cepet lepas dibeberapa bagian. Jadi kaya kurang tahan lama aja. Pas aku komplain, responnya bagus sih. Dia langsung minta maaf dan engga nyalahin aku, terus langsung ditanya bagian mana yang bermasalah. Akhirnya aku ditawarin buat diperbaiki di bagian yang lepas itu tanpa biaya tambahan. Jadi menurut aku itu bentuk tanggung jawab yang bagus. Dan kalau ditanya soal hak sebagai konsumen, aku ngerasa sudah cukup terpenuhi ya. Dari pelayanan, komunikasi, sampai penanganan komplain juga oke. Jadi, menurut aku Kak Ifa di sini cukup bertanggung jawab dan engga cuma jual hasil, tapi mau dengerin dan kasih solusi kalau ada kendala."[101]

[101] Hanum, diwawancarai oleh penulis, Jember, 25 April 2026

Dari hasil wawancara dengan konsumen, dapat dipahami yaitu, pengalaman konsumen ini merasa cukup puas dengan pelayanan *nail art* yang diberikan. Hal ini terlihat dari intensitas kunjungan yang sudah beberapa kali, yang menunjukkan adanya rasa percaya dan kenyamanan terhadap penyedia jasa. Pelayanan yang diberikan juga di nilai baik, mulai dari penjelasan awal yang jelas dan rinci sebelum tindakan, hingga hasil akhir yang rapi dan sesuai harapan, meskipun tidak selalu sama persis dengan referensi. Meskipun sempat mengalami kendala seperti *nail gel* yang cepat terlepas, penyedia jasa dianggap sigap dan bertanggung jawab dalam menangani keluhan. Respon yang diberikan berupa permintaan maaf, komunikasi yang baik, serta solusi berupa perbaikan tanpa biaya tambahan menunjukkan sikap profesional dan itikad baik.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa bentuk pertanggungjawab yang dilakukan oleh penyedia jasa *Nail art* Harsacoat cenderung bersifat responsif dan mengutamakan komunikasi dengan konsumen. Penyedia jasa tidak mengabaikan keluhan, melainkan berusaha memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi yang terjadi. Namun, bentuk pertanggungjawaban tersebut masih belum sepenuhnya optimal, khususnya dalam hal pemberian kompensasi yang bersifat material. Tidak semua konsumen yang mengalami konsumen memperoleh ganti rugi secara langsung, sehingga menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam penerapan tanggung jawab. Selain itu, informasi mengenai risiko yang disampaikan kepada konsumen juga masih bersifat umum, sehingga bisa menimbulkan perbedaan pemahaman antara pelaku usaha dan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam aspek tranparansi informasi serta

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

kejelasan bentuk tanggung pertanggungjawaban, agar perlindungan konsumen dapat terpenuhi secara lebih maksimal.

3. Implementasi Jaminan Perlindungan Konsumen Oleh *Nail art* Harsacoat Atas Terjadinya Kerusakan dan Risiko Cedera Pada Kuku Konsumen Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, implementasi perlindungan konsumen oleh *Nail art* Harsacoat menunjukkan adanya upaya nyata dalam memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan kepada konsumen, khususnya dalam menghadapi risiko kerusakan dan cedera pada kuku. Upaya tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu pemberian informasi awal, penggunaan bahan dan alat yang aman, serta bentuk tanggung jawab atas keluhan konsumen. Dari sisi penyampaian informasi, pelaku usaha telah memberikan penjelasan kepada konsumen sebelum pelayanan dilakukan, seperti prosedur perawatan, batas waktu penggunaan *nail art*, serta anjuran untuk tidak melepas *nail gel* secara mandiri. Sebagaimana keterangan yang diberikan oleh Kak Kholifa, mengatakan bahwa:

> "Sebelum mulai pengerjaan, biasanya aku selalu jelasin dulu ke *customer* tentang proses *nail art*, cara perawatannya dan hal-hal yang perlu diperhatikan setelah selesai. Aku bilang kalau *nail gel* jangan dilepas sendiri karena bisa buat kuku jadi tipis atau rusak. Kalau mau dilepas lebih baik dateng lagi supaya dibantu dengan aman. Tapi aku kadang cuma jelasin garis besarnya saja, belum terlalu detail soal risiko-risiko kecil yang mungkin muncul."[102]

[102] Kholifa, diwawancarai oleh penulis, Jember, 21 April 2026

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari salah satu konsumen yaitu Kak Nia, yang menyatakan:

> "Sebelumnya aku udah dijelasin dulu soal proses *nail art* sama cara ngerawatnya. Kak kholifa juga ngingetin kalau *nail gel* itu jangan dilepas sendiri soalnya bisa bikin kuku jadi tipis atau rusak."[103]

Namun, berdasarkan temuan di lapangan, penjelasan yang diberikan masih cenderung bersifat umum dan belum menjelaskan secara rinci risiko yang mungkin terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sudah ada upaya keterbukaan, informasi yang diberikan belum sepenuhnya belum sepenuhnya memenuhi standar kejelasan dan kelengkapan.

Dalam aspek keamanan, penggunaan bahan yang telah terstandarisasi serta penerapan strelisasi alat sebelum dan sesudah penggunaan mencerminkan adanya prinsip kehati-hatian oleh pelaku usaha. Praktik ini menunjukkan bahwa pelaku usaha telah berupaya meminimalisir risiko cedera maupun infeksi pada konsumen. Akan tetapi, masih ditemukan adanya beberapa kasus ringan seperti kuku menjadi tipis atau *nail gel* yang cepat terangkat menunjukkan bahwa risiko dalam pelayanan belum sepenuhnya dapat dihindari. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kak Kholifa:

> "Aku selalu pakai bahan yang kualitasnya bagus dan alat-alatnya juga dibersihkan dulu sebelum dipakai supaya pelanggan merasa aman dan nyaman. Kadang ada juga *customer* yang kukunya jadi lebih tipis atau *nail gel*-nya cepet terangkat, tapi itu tergantung kondisi kuku dan cara perawatannya juga."[104]

Selanjutnya dalam hal tanggung jawab, *Nail art* Harsacoat menunjukkan sikap responsif terhadap keluhan konsumen. Bentuk tanggung jawab yang

[103] Nia, diwawancarai oleh penulis, Jember, 21 April 2026
[104] Kholifa, diwawancarai oleh penulis, Jember, 21 April 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

diberikan antara lain berupa permintaan maaf, pemberian edukasi, memperbaiki layanan (*retouch*), hingga pengembalian biaya (*refund*) dalam kondisi tertentu. Namun, tidak semua konsumen memperoleh kompensasi secara material, sehingga bentuk pertanggungjawaban yang diberikan masih cenderung bersifat non-material. Sebagaimana pernyataan kak Kholifa, mengatakan:

> "Kalau ada *customer* yang komplain, aku minta maaf dulu dan coba cari solusi, kalau memang masih bisa diperbaiki biasanya aku *retouch* lagi atau kasih penjelasan cara perawatannya supaya hasilnya lebih tahan lama. Kalau memang ada masalah yang cukup serius dan itu dari pihak aku, bisa dibicarakan untuk *refund* juga."[105]

Pernyataan tersebut diperkuat oleh salah satu konsumen bernama Kak Hanum, yang mengatakan:

> "Waktu itu sempet ada bagian *nail gel* aku yang agak cepet lepas dibeberapa bagian, terus aku langsung bilang ke Kak Kholifa. Dia responnya baik dan nawarin buat di retouch bagian kuku aku yang lepas."[106]

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi perlindungan konsumen pada *Nail art* Harsacoat menunjukkan adanya upaya penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang aman dan nyaman bagi konsumen melalui pemberian informasi, penggunaan bahan yang aman, serta tanggung jawab atas keluhan yang muncul. Praktik tersebut telah menggambarkan beberapa prinsip dalam Hukum Ekonomi Syariah, seperti prinsip kejujuran, tanggung jawab, dan upaya menghindari kerugian terhadap konsumen. tetapi, penyampaian informasi yang masih bersifat umum dan belum detail mengenai risiko pelayanan menunjukkan bahwa prinsip kejelasan akad belum terlaksana secara optimal.

[105] Kholifa, diwawancarai oleh penulis, Jember, 21 april 2026.
[106] Hanum, diwawancarai oleh penulis, Jember, 25 April 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan uraian dari data yang diperoleh melalui teknik wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis, maka dapat dirumuskan beberapa temuan hasil penelitian yang berkaitan dengan topik-topik yang dikaji. Oleh karena itu, penulis menyimpulkan beberapa hasil temuan penelitian sebagai berikut.

1. Mekanisme Penyediaan Jasa *Nail art* Oleh *Nail art* Harsacoat

Berdasarkan hasil penelitian observasi dan wawancara, bahwa mekanisme penyediaan jasa *nail art* pada *Nail art* Harsacoat dilakukan melalui beberapa tahapan yang terstruktur. Proses pelayanan diawali dengan konsultasi antara konsumen dan penyedia jasa mengenai model atau desain kuku yang diinginkan. Setelah itu, konsumen diberikan pilihan desain serta penjelasan mengenai proses pengerjaan yang akan dilakukan. Tahap berikutnya adalah proses perawatan dan pemasangan *nail art* yang dilakukan menggunakan alat dan bahan tertentu sesuai kebutuhan konsumen. Setelah proses selesai, penyedia jasa melakukan pengecekan hasil akhir sekaligus memberikan edukasi mengenai cara merawat kuku agar hasil *nail art* dapat bertahan lebih lama. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak dilakukan secara asal, melainkan melalui tahapan pelayanan yang jelas dan memperhatikan kepuasan konsumen.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diperoleh informasi bahwa sebelum pelayanan dimulai, penyedia jasa menjelaskan terlebih dahulu prosedur pengerjaan *nail art* kepada konsumen. Penjelasan tersebut mencakup jenis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

layanan yang dipilih, lama pengerjaan, hingga anjuran perawatan kuku setelah penggunaan *nail art*. Selain itu, konsumen juga diberikan informasi mengenai kemungkinan hasil *nail art* yang tidak sama persis dengan contoh desain yang dipilih. Hal tersebut menunjukkan adanya komunikasi awal antara penyedia jasa dan konsumen sebagai bentuk pelayanan yang terbuka, ini menunjukkan adanya bentuk pemenuhan hak konsumen atas informasi sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.[107] Tetapi, informasi mengenai risiko penggunaan *nail art*, seperti kemungkinan kuku menjadi rapuh, *lifting*, atau iritasi ringan, belum dijelaskan secara rinci kepada konsumen.

Dalam perspektif hukum perdata, hubungan antara penyedia jasa dan konsumen dalam praktik *nail art* dikategorikan sebagai hubungan perjanjian jasa. Hal ini dikarenakan adanya kesepakatan antara kedua belah pihak mengenai jenis layanan yang diberikan serta adanya pembayaran sebagai bentuk imbalan atas jasa yang diterima. Berdasarkan hasil penelitian, proses akad antara konsumen dan penyedia jasa diawali melalui komunikasi *WhatsApp* yang memuat kesepakatan mengenai jenis layanan, desain, harga, dan waktu pelaksanaan. Komunikasi tersebut menjadi bukti elektronik adanya kesepakatan antara para pihak. Namun, *Nail Art* Harsacoat belum memberikan dokumen transaksi tertulis seperti kuitansi atau formulir persetujuan sebagai bukti pelayanan kepada konsumen. Meskipun perjanjian tersebut dilakukan secara lisan tanpa adanya dokumen tertulis, hubungan hukum tersebut tetap

[107] Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

sah selama memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.[108] Namun, tidak adanya perjanjian tertulis menyebabkan kedudukan hukum konsumen menjadi kurang kuat apabila terjadi perselisihan atau kerugian dikemudian hari. Konsumen akan mengalami kesulitan dalam pembuktian karena hak dan kewajiban masing-masing pihak tidak dilakukan secara tertulis.

Jika dianalisis menggunakan teori tanggung jawab hukum Hans Kelsen,yang dikutip oleh Syaeful Bahar,[109] hubungan antara penyedia jasa dan konsumen membuat kewajiban hukum bagi pelaku usaha untuk menjalankan pelayanan sesuai standar yang seharusnya. Penyedia jasa tidak hanya bertanggung jawab terhadap hasil estetika, tetapi juga terhadap keamanan dan kesehatan konsumen selama proses pelayanan berlangsung. Dengan demikian, ketika terdapat kerusakan atau risiko cedera pada kuku konsumen akibat kelalaian pelayanan, maka penyedia jasa dapat dimintai pertanggungjawaban hukum.

Selain itu, teori perlindungan konsumen menurut Mochtar Kusumaatmadja yang dikutip oleh Amellia, Rosilla, dan Wiwiek,[110] menjelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen tidak hanya mengatur hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi juga memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dalam mendapatkan rasa aman, nyaman, dan keselamatan dalam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[108] Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1320.

[109] Syaeful Bahar, "Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja Akibat Kesenewangan Pengusaha", *Jurnal Legisia*, Vol. 14 No. 2 (Juli, 2022), 224.

[110] Amellia, Rosilla, Wiwiek, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Yang Menjual Masker Yang Tidak sesuai Standar", *Jurnal Lex Suprema*, Vol. 4 No. 1 (Maret, 2022), 1002-1003.

menggunakan jasa. Dalam penelitian ini, mekanisme pelayanan *Nail art* Harsacoat telah menunjukkan adanya upaya perlindungan konsumen melalui komunikasi awal dan edukasi pasca pelayanan. Tetapi, belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang menyebabkan mekanisme perlindungan tersebut belum memiliki kepastian hukum yang kuat apabila terjadi sengketa dikemudian hari.

Temuan penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu yang membahas praktik jasa *nail art*. Penelitian Sandy Rizki Ferbriadi dan Silfa Fadlilatunnisa,[111] yang menjelaskan bahwa praktik jasa *nail art* dalam perspektif *fiqih muamalah* harus dilakukan secara jelas, jujur dan tidak mengandung unsur ketidakjelasan. Dalam penelitian ini terdapat bahwa *Nail art* Harsacoat telah menerapkan komunikasi di awal kepada konsumen sebelum pelayanan dilakukan, sehingga terdapat unsur keterbukaan dalam praktik pelayanan. Tetapi, penelitian ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi mengenai risiko layanan masih belum sepenuhnya maksimal karena belum disampaikan secara lengkap kepada konsumen.

Selain itu, penelitian Christami Meidy Patintingan mengani perlindungan konsumen terhadap kesalahan prosedur salon kecantikan juga memiliki kesamaan dengan hasil penelitian ini,[112] yaitu pentingnya prosedur pelayanan dan standar keamanan dalam usaha jasa kecantikan. Dalam praktik *Nail art*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[111] Sandi Rizki Febriadi, Silfa Fadlilatunnisa, "Tinjauan Fiqh Muamalah terhadap Praktik Jasa *Nail Art* di Meet.Nails Kota Bandung" *Jurnal Riset Perbankan Syariah (JRPS)* Vol. 2 No. 2 (Desember, 2023), 76.

[112] Christami Meidy, "Perlindungan Konsumen Terhadap Kesalahan Prosedur Salon Kecantikan Tata Rias Dekoratif Dalam Melakukan *Nail Art*" (Skripsi, UNHAS, 2024), 46.

Harsacoat, prosedur pelayanan telah diterapkan secara bertahap, tetapi belum dijelaskan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis. Akibatnya, mekanisme pelayanan masih bergantung pada kebiasaan dan pengalaman penyedia jasa, sehingga belum memiliki kepastian standar pelayanan yang jelas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mekanisme pelayanan yang diterapkan oleh *Nail art* Harsacoat pada dasarnya telah memenuhi unsur perjanjian jasa secara hukum, namun masih terdapat kekurangan dalam hal kepastian hukum karena tidak adanya perjanjian yang dicantumkan secara tertulis.

2. Bentuk Pertanggungjawaban Perlindungan Konsumen Oleh *Nail art* Harsacoat Atas Terjadinya Kerusakan Dan Risiko Cedera Pada Kuku Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan penyedia jasa serta beberapa konsumen, ditemukan tiga kasus yang menjadi fokus penelitian, yaitu adanya komplain konsumen ketika mengalami masalah setelah penggunaan *nail art*, seperti *nail gel* yang cepat terlepas, hasil yang kurang sesuai, atau kurang nyaman pada kuku, penyedia jasa memberikan tanggapan dengan cara menawarkan perbaikan ulang (*retouch*), maupun pengembalian biaya (*refund)*. Bentuk penyelesaian tersebut dilakukan untuk menjaga kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara, konsumen menyampaikan bahwa penyedia jasa cukup responsif ketika menerima keluhan. Konsumen menyampaikan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

bahwa komplain yang disampaikan mendapat tanggapan dan penjelasan dengan baik. Selain itu, penyedia jasa juga meminta maaf dan menawarkan perbaikan ulang tanpa biaya tambahan. Sikap tersebut menunjukkan adanya itikad baik dari penyedia jasa dan kesadaran untuk bertanggung jawab terhadap hasil layanan yang telah diberikan.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk pertanggungjawaban tersebut masih belum memiliki aturan yang pasti. *Nail art* Harsacoat belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang mengatur secara jelas mengenai mekanisme penanganan keluhan, bentuk ganti rugi, maupun batas tanggung jawab penyedia jasa terhadap kerusakan kuku konsumen. Akibatnya, konsumen belum memperoleh kepastian terkait hak yang akan diterima apabila mengalami kerugian tertentu setelah penggunaan jasa *nail art*.

Dalam teori tanggung jawab hukum, kondisi tersebut dapat dianalisis menggunakan konsep *contractual lialibility* yang muncul karena adanya hubungan perjanjian antara penyedia jasa dan konsumen, sedangkan *professional lialibility* berkaitan dengan kewajiban penyedia jasa untuk memberikan layanan sesuai dengan standar profesional.[113] Apabila hasil layanan menimbulkan kerusakan akibat kelalaian, maka penyedia jasa memiliki kewajiban memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen Indonesia, tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun

[113] Bustomi Abuyazid, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen", Vol. 16 No. 2 (Mei, 2018), 162.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

1999 tentang Perlindungan Konsumen.[114] Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan jasa yang diperdagangkan. Dalam praktiknya, *Nail art* Harsacoat telah menunjukkan bentuk tanggung jawab melalui *retouch* dan *refund*. Tetapi, bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh *Nail art* Harsacoat belum sepenuhnya menunjukkan ketentuan tersebut secara maksimal, karena pemberian ganti rugi belum dilakukan secara konsisten dan belum mencakup seluruh kerugian yang dialami konsumen.

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Gianda Tiffani yang menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban hukum untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat kualitas barang atau jasa yang tidak sesuai.[115] Perbedaannya, penelitian ini lebih fokus kepada praktik tanggung jawab penyedia jasa *nail art* terhadap risiko kesehatan kuku konsumen yang terjadi dalam pelayanan jasa kecantikan.

Penelitian ini juga relevan dengan penelitian Jetmiko Setiawan dkk. mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas produk cacat tersembunyi.[116] Dalam konteks *nail art*, risiko kerusakan kuku dapat dikategorikan sebagai bentuk kerugian yang terjadi akibat layanan yang tidak sepenuhnya aman bagi konsumen. Oleh karena itu, penyedia jasa perlu memperhatikan penggunaan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[114] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pasal 9 ayat (1).

[115] Gianda Tifanni, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Dikelabui Oleh Pelaku Usaha Mengenai Kualitas Barang Yang Ditawarkan" (Tesis, UM Palembang, 2017), 47.

[116] Jetmiko, Yetti, Indra, " Tanngung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Cacat Tersembunyi " *Jurnal Ilmu Hukum "The Juris"* Vol. 9 No. 1 (Juni, 2025), 222.

bahan yang aman, menjaga kebersihan dan sterilisasi alat, serta memberikan penjelasan mengenai risiko penggunaan *nail art* kepada konsumen sebelum pelayanan dilakukan.

Dapat disimpulkan bahwa meskipun penyedia jasa telah menunjukkan itikad baik dalam menyelesaikan komplain konsumen, belum adanya dokumen transaksi tertulis dan Standar Operasional Proosedur (SOP) penanganan komplain menyebabkan perlindungan hukum bagi konsumen belum sepenuhnya memenuhi standar tanggung jawab hukum karena belum adanya sistem yang jelas dan konsisten dalam pemberian ganti rugi.

3. Implementasi Jaminan Perlindungan Konsumen Oleh *Nail art* Harsacoat Atas Terjadinya Kerusakan Dan Risiko Cedera Pada Kuku Konsumen Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Ekonomi Syariah

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa *Nail art* Harsacoat telah melakukan beberapa upaya dalam memberikan perlindungan kepada konsumennya dalam proses layanan *nail art.* Upaya tersebut dapat dilihat dari adanya komunikasi awal antara penyedia jasa dan konsumen sebelum tindakan dilakukan, pemberian kebebasan dalam menentukan desain yang diinginkan, serta adanya bentuk tanggung jawab ketika terjadi permasalahan, seperti perbaikan ulang hasil layanan (*retouch*) maupun pengembalian biaya kepada konsumen (*refund*).[117] Bentuk tanggung jawab tersebut menunjukkan adanya

[117] Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015), 126.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

upaya dari penyedia jasa untuk menjaga kepuasan pelanggan sekaligus mempertahankan kepercayaan konsumen terhadap usaha yang dijalankan.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa konsumen merasa terbantu dengan adanya tanggapan langsung dari penyedia jasa ketika terjadi keluhan. Penyedia jasa tidak mengabaikan komplain konsumen dan berusaha memberikan solusi. Meskipun demikian, praktik tersebut belum sepenuhnya didukung oleh sistem yang terstruktur . Tidak ditemukan adanya pedoman tertulis yang mengatur prosedur pelayanan maupun penanganan keluhan konsumen secara khusus. Selain itu, informasi mengenai kemungkinan dampak penggunaan bahan terhadap kondisi kuku juga belum disampaikan secara menyeluruh kepada konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen belum memperoleh informasi yang utuh terkait risiko yang mungkin terjadi setelah penggunaan jasa.

Apabila ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan perlindungan konsumen belum sepenuhnya memenuhi ketentuan yang berlaku. Dalam Pasal 4 disebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.[118] Sedangkan Pasal 7 mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan

[118] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

dan pemeliharaan.[119] Selain itu, Pasal 19 Ayat 1 menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.[120]

Hasil penelitian ini dapat dianalisis menggunakan teori perlindungan konsumen, yang dikutip oleh Syaeful Bahar, menjelaskan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah memberikan kepastian hukum , rasa aman, dan kesalamatan bagi konsumen dalam menggunakan barang maupun jasa.[121] Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa pelaku usaha tidak hanya bertanggung jawab terhadap kualitas hasil pelayanan, tetapi juga terhadap risiko atau dampak yang ditimbulkan dari jasa yang diberikan. Penyedia jasa *nail art* tidak hanya diminta menghasilkan *nail art* yang baik, tetapi juga diharuskan menjaga keamanan, kebersihan dan memberikan informasi risiko secara jelas kepada konsumen sebelum pelayanan dilakukan.

Selain teori perlindungan konsumen, hasil penelitian ini juga berkaitan dengan teori tanggung jawab hukum yang dikutip oleh Bustomi Yazid, menjelaskan bahwa setiap pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian dalam menjalankan usahanya.[122] Dalam praktik di *Nail art* Harsacoat, bentuk tanggung jawab

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[119] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7.

[120] Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (1).

[121] Syaeful Bahar, "Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja Akibat Kesenewangan Pengusaha", *Jurnal Legisia*, Vol. 14 No. 2 (Juli, 2022), 224.

[122] Bustomi Abuyazid, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen", Vol. 16 No. 2 (Mei, 2018), 162

tersebut telah dilakukan melalui *retouch* dan penyelesaian komplain secara langsung kepada konsumen. Tetapi tanggung jawab yang diberikan oleh penyedia jasa masih sebatas bentuk kepedulian dan hubungan baik kepada konsumen karena belum memiliki aturan pelayanan yang dibuat secara tertulis.

Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Christami Meidy Patintingan mengenai perlindungan konsumen terhadap kesalahan prosedur salon kecantikan.[123] Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelaku usaha jasa kecantikan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang aman dan sesuai standar agar tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kesamaan bahwa perlindungan konsumen dalam usaha *nail art* bergantung pada prosedur pelayanan dan tanggung jawab penyedia jasa terhadap keluhan konsumen. Perbedaannya, penelitian ini lebih fokus implementasi jaminan perlindungan konsumen terhadap risiko kerusakan kuku dan cedera ringan akibat penggunaan *nail art*.

Selain itu, penelitian Sandy Rizki Febriadi dan Silfa Fadlilatunnisa mengenai jasa *nail art* dalam perspektif *fiqh* muamalah juga relevan dengan hasil penelitian ini.[124] Penelitian tersebut menjelaskan bahwa praktik jasa kecantikan harus dilakukan secara jelas, jujur, dan tidak memuat unsur gharar atau ketidakjelasam. Dalam praktik di *Nail art* Harsacoat, telah dilakukan

[123] Christami Meidy, "Perlindungan Konsumen Terhadap Kesalahan Prosedur Salon Kecantikan Tata Rias Dekoratif Dalam Melakukan *Nail Art*" (Skripsi, UNHAS, 2024), 46.

[124] Sandi Rizki Febriadi, Silfa Fadlilatunnisa, "Tinjauan Fiqh Muamalah terhadap Praktik Jasa *Nail Art* di Meet.Nails Kota Bandung" *Jurnal Riset Perbankan Syariah (JRPS)* Vol. 2 No. 2 (Desember, 2023), 76.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

komunikasi di awal sebelum pelayanan dimulai, tetapi informasi mengenai risiko penggunaan *nail art* belum dijelaskan secara lengkap.

Dari perspektif Hukum Ekonomi Syariah, praktik perlindungan konsumen dalam jasa *nail art* dapat dikategorikan dalam akad *ijarah*, yaitu suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian sejumlah uang.[125] Dalam akad ini, pelaku usaha berkewajiban memberikan manfaat sesuai dengan kesepakatan serta bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kelalaian.

Selain itu, prinsip perlindungan konsumen dalam Hukum Ekonomi Syariah juga berkaitan dengan kaidah *fiqh la dharar wa la dhirar* yang berarti tidak boleh menimbulkan bahaya atau kerugian bagi diri sendiri maupun orang lain. Kaidah tersebut menjelaskan bahwa setiap bentuk usaha harus menghindari tindakan yang berpotensi merugikan konsumen. Dalam penelitian ini, penggunaan alat yang steril, bahan yang aman, serta pemberian informasi mengenai risiko penggunaan *nail art* merupakan bagian penting dalam penerapan prinsip syariah. Penyelesaian keluhan konsumen melalui pemberian solusi juga menunjukkan penerapan nilai keadilan, amanah dan tanggung jawab antara penyedia jasa dan konsumen.

Dapat disimpulkan, bahwa implementasi perlindungan konsumen oleh *Nail art* Harsacoat telah menunjukkan kesesuaian dengan prinsip hukum positif dan Hukum Ekonomi Syariah, namun masih memerlukan peningkatan,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[125] Taufiqur Rahman, *Fiqih Muamalah* (Lamongan: Academia Publication, 2021), 171.

khususnya dalam aspek transparansi informasi, standar pelayanan, dan konsistensi tanggung jawab.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian penulis terkait tanggung jawab penyedia jasa *nail art* atas kerusakan dan resiko cedera pada kuku konsumen perspektif undang-undang nomor 8 tahun 1999 dan hukum ekonomi syariah (studi kasus pada usaha jasa "*Nail art* Harsacoat Mangli, Jember) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mekanisme Penyediaan Jasa *Nail art* oleh *Nail art* Harsacoat

Mekanisme penyediaan jasa *nail art* pada *Nail art* Harsacoat telah dilaksanakan melalui tahapan secara terstruktur, meliputi tahap pra-pelayanan, persiapan alat dan bahan, pelaksanaan jasa, evaluasi hasil, pembayaran, hingga pasca- pelayanan. Setiap tahapan tersebut menunjukkan adanya upaya pelaku usaha dalam memberikan pelayanan yang optimal, menjaga kualitas hasil, serta memperhatikan aspek kebersihan dan keamanan.

Secara hukum, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam praktik tersebut dapat didefinisikan sebagai perjanjian jasa yang terbentuk karena adanya persetujuan antara kedua belah pihak. Meskipun perjanjian tersebut dilakukan secara lisan, hal tersebut tetap sah selama memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Akad dilakukan melalui komunikasi WhatsApp dan kesepakatan secara lisan. Namun, belum adanya transaksi tertulis seperti kuitansi yang menyebabkan belum adanya kepastian hukum yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

kuat, khususnya dalam hal pembuktian apabila terjadi sengketa di kemudian hari.

2. Bentuk Pertanggungjawaban Perlindungan Konsumen Oleh *Nail art* Harsacoat Atas Terjadinya Kerusakan Dan Risiko Cedera Pada Kuku Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan adanya komplain konsumen terhadap hasil pelayanan *Nail Art* Harsacoat. Komplain tersebut timbul karena adanya beberapa kasus kerusakan pada kuku konsumen, seperti kuku menjadi rapuh dan terasa tidak nyaman setelah menggunakan jasa nail art. Bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh *Nail art* Harsacoat terhadap kerusakan dan risiko cedera pada kuku konsumen pada umumnya bersifat responsif dan komunikatif. Pelaku usaha memberikan penjelasan, edukasi serta solusi atas keluhan konsumen dalam bentuk perbaikan ulang (*retouch*) maupun pengembalian dana (*refund*) dalam kondisi tertentu. Praktik tersebut menunjukkan adanya itikad baik pelaku usaha dalam memenuhi kewajibannya. Namun, bentuk pertanggungjawaban tersebut belum dilaksanakan secara konsisten dan belum didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tertulis. Jika ditinjau berdasarkan ketentuan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan jasa yang diberikan. Dalam praktiknya, pemberian ganti rugi oleh *Nail art* Harsacoat belum

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

sepenuhnya optimal, khususnya dalam hal pemberian kompensasi yang bersifat material.

3. Implementasi Jaminan Perlindungan Konsumen Oleh *Nail art* Harsacoat Atas Terjadinya Kerusakan Dan Risiko Cedera Pada Kuku Konsumen Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Ekonomi Syariah

Implementasi perlindungan konsumen oleh *Nail art* Harsacoat secara umum telah menunjukkan adanya upaya untuk memenuhi hak-hak konsumen, antara lain melalui pemberian informasi awal, penggunaan alat dan bahan yang relatif aman, serta adanya tanggung jawab atas keluhan konsumen. Namun, jika ditinjau berdasarkan Pasal 4 huruf a dan Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Praktik tersebut belum sepenuhnya memenuhi ketentuan yang berlaku, khususnya dalam hal pemberian informasi yang benar, jelas, dan lengkap mengenai risiko penggunaan jasa. Selain itu, implementasi perlindungan konsumen juga belum didukung oleh adanya dokumen transaksi tertulis yang dapat menjadi alat bukti apabila terjadi perselisihan antara konsumen dan penyedia jasa.

Dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah, praktik yang dilakukan oleh *Nail art* Harsacoat dapat dikategorikan dalam akad *ijarah* (sewa jasa), yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan manfaat sesuai kesepakatan serta bertanggung jawab atas kerugian akibat kelalaian. Selain itu, praktik tersebut telah mencerminkan prinsip-prinsip syariah,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

seperti amanah, kejujuran (*shiddiq*), serta kaidah *la dharar wa la dhirar* (tidak boleh menimbulkan bahaya).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang tanggung jawab penyedia jasa atas kerusakan dan risiko cedera pada kuku konsumen perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah, terdapat beberapa saran, yaitu:

1. Mekanisme Penyedia Jasa *Nail art* Oleh *Nail art* Harsacoat

Penyedia jasa *Nail art* Harsacoat disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuat dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara tertulis yang mencakup seluruh tahapan pelayanan, mulai dari pra-pelayanan hingga pasca-pelayanan, termasuk cara menangani keluhan dan pemberian ganti rugi. Adanya SOP ini penting agar proses pelayanan yang diberikan dasar tetap konsisten dan juga memberikan kepastian hukum bagi penyedia jasa dan konsumen. Selain itu, penyedia jasa perlu memberikan informasi yang jelas kepada konsumen, khususnya terkait risiko penggunaan bahan, dampaknya terhadap kesehatan kuku, serta keterbatasan hasil layanan. Informasi yang disampaikan secara lengkap, jelas dan jujur merupakan bagian dari kewajiban penyedia jasa sesuai dengan aturan hukum perlindungan konsumen.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

2. **Bentuk Pertanggungjawaban Perlindungan Konsumen oleh *Nail art* Harsacoat atas Kerusakan dan Risiko Cedera Pada Kuku Konsumen**

   Penyedia jasa disarankan untuk memberikan bentuk tanggung jawab yang lebih optimal terhadap konsumen yang mengalami kerusakan atau cedera akibat penggunaan jasa *nail art*. Tanggung jawab tersebut tidak hanya berupa penjelasan - penjelasan atau perbaikan ulang (*retouch*), tetapi perlu disertai dengan pemberian kompensasi yang jelas dan sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen. selain itu, diperlukan adanya SOP, bukti transaksi atau kuitansi, serta mekanisme dalam penanganan komplain dan pemberian ganti rugi agar proses penyelesaian masalahnya dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3. **Implementasi Jaminan Perlindungan Konsumen oleh *Nail art* HArsacoat atas Terjadinya Kerusakan dan Risiko Cedera Pada Kuku Konsumen Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

   Nail art Harsacoat disarankan untuk lebih memperhatikan pelaksanaan hak-hak konsumen dengan memberikan informasi yang lengkap, jelas dan jujur mengenai prosedur pelayanan, bahan yang digunakan, serta kemungkinan risiko yang dapat terjadi selama penggunaan jasa *nail art*. dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah penyedia jasa juga perlu menerapkan nilai-nilai amanah, kejujuran, serta

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

tanggung jawab dalam akad *ijarah* agar hubungan antara penyedia jasa dan konsumen tidak merugikan salah satu pihak.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Departemen Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahnya* Semarang: Toha Putra, 2002.

Buku

Adnan Mohammad, Badrah Uyuni. *Filsafat Hukum Islam.* Banjarnegara: PT Penerbit Qriset Indonesia, 2025.

Eleanora, Fransiska. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Mazda Media, 2023.

Harisudin M. Noor, *Fiqih Muamalah I*. Jember: IAIN Jember Press, 2015.

Harun, *Fiqh Muamalah*. Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017.

Haris, Hamid. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: SAH MEDIA, 2017.

Hermawan, Digit, Amirullah. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative, 2023.

Indrawati Septi, Luthfi Nusrina. *Hukum Perjanjian Dan Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Hukum Perdata.* Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, 2025.

Karimuddin A., Arditya P., Djunaidi, Rico Setyo N., dan Dian Septiandani. *Fiqh dan Hukum Islam*. Sumatera Barat: Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, 2025.

Lihamelu Frans. *Eksistensi, Fungsi, Dan Tujuan Hukum Dalam Perspektif Teori Dan Filsafat Hukum.* Jakarta: Kencana, 2020.

Miru, Ahmadi, Yodo Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015.

Nilfatri. *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Jambi: Zabags Qu Publish, 2024.

Ramli, Ichsan Nursyamsi. *Hukum Perjanjian dan Bisnis*. Sumatera Barat: CV. Azka Pustaka, 2022.

Soemitra Andri. *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah*. Jakarta Timur: Prenadamedia Group, 2019.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Solikin, Nur. Pengantar *Metodologi Penelitian Hukum*. Pasuruan: CV Penerbit Qian Media, 2024.

Susilowati Ani, Ermavianti Dwi. *Perawatan Tangan, Kaki, Nail art, dan Rias Wajah Khusus dan Kreatif SMK/MAK Kelas XII. Bidang Keahlian Pariwisata. Program Keahlian Tata Kecantikan Kulit dan Rambut.* Yogyakarta: ANDI, 2019.

Sukarmi. *Cyber Law Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha.* Toko Buku Online, 2008.

Salle. *Hukum Kontrak Teori dan Praktik*. Makassar: CV. Social Politic Genius, 2019.

Rahman Taufiqur, *Fiqih Muamalah*. Lamongan: Academia Publication, 2021.

Wijaya David, *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara Group, 2016.

Wijayaningsih Rini, Andrian, Dovina, Dewi, Neng Siti, Misbahul, Muhammad Syarif, Imam. *Metode Riset Implementasinya dalam Manajemen Pemasaran dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jember: Media Kunkun Nusantara, 2025.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta: Kencana, 2013.

Jurnal

Abuyazid, Bustomi. "Tanggung Jawab Usaha Pelaku Terhadap Kerugian Konsumen" *Jurnal Palembang* 16, No. 2 (Mei, 2018), https://share.google/fUu8tOmhq9Opbenjq.

Andiansyah, Febriansyah. "Analisi Hukum Ekonomi Syari'ah Tentang Akad *Ijarah* Alat Pemanen Padi Combine Harvester (Studi Kasus Di Kampung Simpang Asam Kecamatan Banjit" *Jurnal Hukum Ekonomi Syari'ah* 4, No. 1 (2023), https://doi.org/10.55510/fjhes.v4i1.221.

Bahar, Syaeful. "Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja Akibat Kesewenangan Pengusaha" *Jurnal Legisia* 14, No. 2 (Juli, 2022), https://doi.org/10.58350/leg.v14i2.199.

Dolot, Weny, Randi. "Tanggung Jawab Jasa Pengiriman Barang Atas Hilang dan Rusaknya Barang Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus PT. Hj. Warni Niode Palu)", *Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara* 1, No. 3 (September, 2023), https://doi.org/10.55606/birokrasi.v1i3.598

Indra, Yetti, Jetmiko. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Cacat Tersembunyi" *Jurnal Ilmu Hukum "The Juris"* 9, No. 1 (Juni, 2025), https://share.google/VWUVNek4PopRgIyUW.

Onang, Hendrik, Grace. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenyamanan Keamanan dan Keselamatan Dalam Mengkonsumsi Barang atau Jasa", *Jurnal Unsrat* 11, No. 1 (Januari, 2023), https://share.google/LUjdaasHnkfOYyoAA.

Oktaviani Eka Windi, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Produk Cacat." *Jurnal Reformasi Hukum* 19, No. 2 (Juli-Desember, 2016), https://share.google/joXBIIlvpqkOmvfBQ.

Robby. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Pengobatan Tradisional", *Jurnal Interdisipliner Bahasa Indonesia* 2, No. 2 (Maret, 2022), https://share.google/5jVltsOhDF6DLpRRD.

Rusyad Zahir, Purnawan, Delinda Rarita. "Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Praktik Endorsement Akibat Wanprestasi Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah". *Jurnal Universitas Widyagama* 7, No. 1 (April, 2025), https://doi.org/10.31328/ciastech.v7i1.6936

S. Veronica, Irene. "Rencana Bisnis: "Naily Envy" by Naila Studio Professional", *Jurnal Transaksi* 9, No. 2 (Mei, 2017), https://share.google/fzZwoZOstLLb0DozU.

Silfa, Sandi. "Tinjauan *Fiqh* Muamalah Terhadap Praktik Jasa *Nail art* Di Meet.Nails Kota Bandung" *Jurnal Riset Perbankan Syariah (JRPS)* 2, No. 2 (Desember, 2023), https://doi.org/10.29313/jrps.v2i2.2773.

Setiawan Firman, "Al-*Ijarah* Al-A'Mal Al-Mustarakah Dalam Perspektif Hukum Islam" *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* 2, No. 1 (Januari, 2015), https://doi.org/10.21107/dinar.v2i1.2693.

Wiwiek, Rosilla, Amellia. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pelaku Usaha Yang Menjual Masker Yang Tidak Sesuai Standar" *Jurnal Lex Suprema* 4, No. 1 (Maret, 2022), https://doi.org/10.12345/lexsuprema.v4i1.782.

Undang-undang

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1320 tentang Syarat-Syarat Terjadinya Suatu Persetujuan Yang Sah.

Sumber karya ilmiah/ skripsi/ tesis

Ahmad, Syahrudin. "Penerapan Andragogi Oleh Tutor Kesetaraan Paket C Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Pada Warga Belajar (Studi Pada Kelompok Belajar Paket C Di SKB Kota Tasikmalaya" Tesis, Unsil, 2019.

Alfian, Dwi Tehoriq. "Penanaman Nilai Wawasan Kebangsaan dan Patriotisme Melalui Pembelajaran Sejarah Di SMA Negeri 1 Wonosari Klaten" Skripsi, UNY, 2014.

Felicia Cindy. "Peran Media Digital Dalam Mengkomunikasikan Misi Perusahaan (Studi Kasus "Catatan Najwa": Episode Maudy Ayunda Suka Belajar" Skripsi, Kwik Kian Gie, 2020.

Fitria, Khoerunnisa. "Analisis Penanganan Rescheduling Pembiayaan Bermasalah di Koperasi Serba Usaha BMT Amanah Kabupaten Brebes Pada Masa Pandemi Covid-19." Skripsi, UNSIL, 2021.

Ilham, Muhammad. "Optimalisasi Fungsi Masjid Raya Pinrang dalam Pengembangan Dakwah Islamiyah" Skripsi, IAIN, 2020.

Meidy, Christami. "Perlindungan Konsumen Terhadap Kesalahan Prosedur Salon Kecantikan Tata Rias Dekoratif Dalam Melakukan *Nail art*." Skripsi, UNHAS, 2024.

Miawaty, feni. "Mengungkap Dampak Covid -19 Pada UMKM Sektor Kuliner (Studi Kasus: UMKM Kuliner Di Wilayah Rawamangun)" Skripsi, STIEI, 2021.

Mufidiyana Fatikh, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Barokah Laundry Desa Legok Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)" Skripsi, UIN Khas Jember, 2025

Teddy, Paramita. "Identidikasi Hambatan Ecopreneur (Studi Kasus Pada Batik Warna Alam Si Putri Semarang" Skripsi, UNIKA, 2019.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Tifanni, Giandi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Dikelabui Oleh Pelaku Usaha Mengenai Kualitas Barang Yang Ditawarkan" Tesis, UM Palembang, 2017.

Konten Media Sosial

Nirees.id, "Kuku Jadi Jamuran Karena *Nail art*" Tiktok, Oktober 14, 2023. https://vt.tiktok.com/ZSPSytGjV/.

Simi *Nail art* Official Lampung, "Komplain *Nail art*", Tiktok, September 9, 2025, https://vt.tiktok.com/ZS9xSDbX5/@cacacik11.

Nail art Jember, "Price List *Nail art* Harsacoat." *Instagram*, April 20, 2026. https://www.*Instagram*.com/harsacoat_?igsh=MTZwMG4yeGU3aThrbQ.

Website

Surat At-Thalaq Ayat 6: Arab, Latin, Terjemah Dan Tafsir Lengkap |Quran NU Online," accessed December 9, 2025, (https://quran.nu.or.id/at-thalaq/6)

HR. Muslim, Arab, Latin, Terjemah Dan Tafsir Lengkap |Quran NU Online," accessed May 31, 2025, (https://nu.or.id/syariah/definisi-dan-rukun-*ijarah*-sewa-menyewa-dalam-islam-eRNXy)

Wawancara

Kholifa, diwawancara oleh penulis, Jember, 21 April 2026

Hamdiah, diwawancara oleh penulis, Jember, 22 April 2026

Hamdiah, diwawancara oleh penulis, Jember, 13 Desember 2026

Nia, diwawancara oleh penulis, Jember, 23 April 2026

Hanum, diwawancara oleh penulis, Jember, 25 April 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keaslian Tulisan

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:Tita Eviliya Rosyita
NIM	:221102020035
Program Studi	:Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas	:Syari'ah
Institusi	:Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada kalim dari pihak lain, maka saya bersedia diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 21 Mei 2026

takan



Tita Eviliya Rosyita
NIM. 221102020035

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail: syariah@uinkhas.ac.id *Website:* www.fsyariah.uinkhas.ac.id

ISO 9001 2015 CERTIFIED
ISO 21001 2018 CERTIFIED

No : B-1046 /Un.22/D.2.WD.1/KM.00.10.C/4/2026 2 April 2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Pemilik Usaha Jasa Nail Art Harsacoat
Di
Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan penelitian lapangan untuk skripsi kepada mahasiswa berikut :

Nama : Tita Eviliya Rosyita
NIM : 221102020035
Semester : VIII / Delapan
Prodi : Tanggung Jawab Penyedia Jasa Nail Art Atas Kerusakan Dan Resiko Cedera Pada Kuku Konsumen Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Usaha Jasa "Nail Art Harsacoat" Mangli, Jember)

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bid. Akademik,

Busriyanti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 3 Surat Selesai Penelitian

Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kholifa Miftahul Jannah

Jabatan: Penyedia Jasa Nail Art

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Tita Eviliya Rosyita

NIM : 221102020035

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Telah selesai melakukan penelitian data pengambilan data penelitian di Nail Art Harsacoat untuk memperoleh data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Tanggung Jawab Penyedia Jasa Nail Art Atas Kerusakan dan Risiko Cedera Pada Kuku Konsumen Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Pada Usaha Jasa "Nail Art Harsacoat" Mangli, Jember)"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sepenuhnya.

Jember, 21 Mei 2026

Penyedia Jasa Nail Art Harsacoat

Kholifa Miftahul Jannah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 4 Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara dengan pemilik *Nail art* Harsacoat

1. Sejak kapan usaha *nail art* ini mulai jalan dan buka untuk pelanggan?
2. Biasanya layanan *nail art* apa aja yang tersedia di sini?
3. Bisa dijelasin gimana proses pelayanan *nail art* dari awal sampai selesai?
4. Sebelum mulai, apakah pelanggan biasanya dikasih penjelasan dulu tentang proses perawatannya?
5. Apakah ada kesepakatan di awal sama pelanggan, misalnya soal harga, hasil atau risikonya?
6. Produk atau bahan apa aja yang dipakai buat proses *nail art*?
7. Gimana cara memastikan kalau bahan-bahan yang dipakai aman buat kuku pelanggan?
8. Untuk alat dan bahan yang dipakai, apakah kebersihan dan sterilisasinya sudah memenuhi standar?
9. Pernah nggak ada pelanggan yang kukunya rusak atau cedera setelah perawatan?
10. Keluhan apa yang paling sering disampaikan pelanggan?
11. Menurut Anda, biasanya apa penyebab terjadinya kerusakan atau cedera pada kuku pelanggan?
12. Kalau ada pelanggan yang mengalami masalah setelah *nail art*, biasanya Anda ngapain?
13. Pernah nggak memberikan kompensasi seperti perbaikan ulang atau *refund* ke pelanggan?
14. Biasanya gimana cara Anda menghadapi atau menyelesaikan komplain dari pelanggan?
15. Menurut Anda, penting nggak sih tanggung jawab penyedia jasa terhadap keamanan dan kepuasan pelanggan?
16. Apakah Anda tahu soal aturan perlindungan konsumen yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

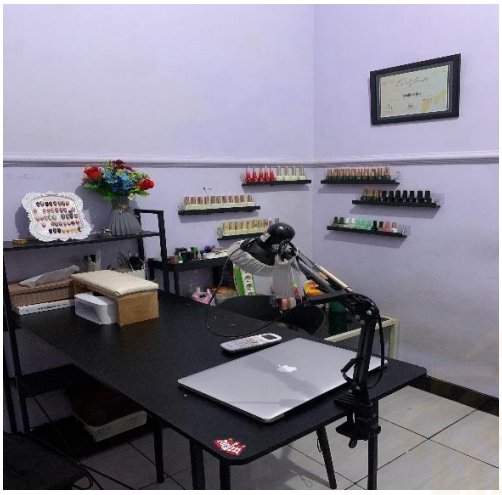
17. Menurut Anda, pelayanan yang diberikan selama ini sudah sesuai belum dengan aturan tersebut?
18. Dalam menjalankan usaha, apakah Anda berusaha menerapkan sikap jujur, terbuka, dan nggak merugikan pelanggan?
19. Menurut Anda, gimana tanggung jawab penyedia jasa kalau dilihat dari sudut pandang hukum ekonomi syariah, misalnya dalam akad *ijarah*?

Pedoman Wawancara Kepada Konsumen

1. Sudah berapa kali Anda menggunakan jasa *nail art* di tempat ini?
2. Layanan apa yang pernah Anda gunakan?
3. Apakah sebelum perawatan Anda diberikan penjelasan terkait proses dan risiko?
4. Bagaimana pendapat Anda tentang hasil pelayanan *nail art* di tempat ini?
5. Apakah Anda pernah mengalami keluhan atau masalah setelah perawatan?
6. Jika pernah, keluhan apa yang Anda alami?
7. Bagaimana respon penyedia jasa ketika Anda menyampaikan keluhan?
8. Apakah Anda mendapatkan solusi, perbaikan, atau kompensasi?
9. Apakah Anda merasa hak Anda sebagai konsumen sudah terpenuhi?
10. Menurut Anda, apakah penyedia jasa sudah bertanggung jawab terhadap risiko yang mungkin terjadi?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara



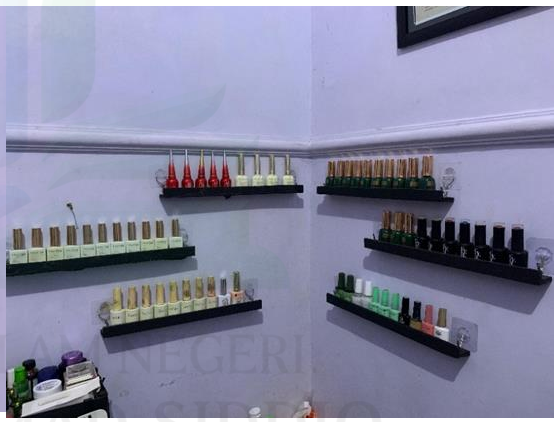
Ruang Pelayanan *Nail art* Harsacoat



Rak Perlengkapan dan Contoh Desain *Nail art* Harsacoat



Sertifikat Kak Kholifa selaku Penyedia Jasa *Nail art* Harsacoat



Display Koleksi Warna Kutek di *Nail art* Harsacoat

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Wawancara dengan Kak Kholifa, selaku Penyedia Jasa *Nail art Harsacoat*



Wawancara dengan Kak Hamdiah, selaku Konsumen di *Nail art Harsacoat*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ



Wawancara dengan Kak Nia, selaku Konsumen *Nail art* Harsacoat



Wawancara dengan Kak Hanum, selaku Konsumen *Nail art* Harsacoat



Dokumen Akad Dalam Transaksi Jasa *Nail Art* Harsacoat

BIODATA PENULIS



A. Biodata Diri

Nama	: Tita Eviliya Rosyita
NIM	: 221102020035
Tempat, Tanggal Lahir	: Jember, 18 Agustus 2004
Alamat	: Jl. Urip Sumoharjo No. 153, Desa Tanggul Wetan, Kec. Tanggul Kab. Jember
Nomor Hp	: 082131226767
Program Studi	: Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas	: Syariah
Email	: eviliyatita@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

RA Perwanida 17 Tanggul	: 2008-2010
MI Negeri 6 Jember	: 2010-2016
MTS Negeri 3 Jember	: 2016-2019
MAN 1 Jember	: 2019-2022
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember	: 2022-2026

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R