

BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Paparan Data

Dalam paparan data ini peneliti akan mengemukakan data dari hasil penelitian yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Paparan data ini merupakan hal yang sangat penting dalam suatu penelitian. Oleh karena itu, dalam bab ini peneliti akan menggambarkan hasil temuan di lapangan yang berlokasi di jasa rias Warid MUA di Desa Tobungan Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan. Sebelum membahas fokus penelitian, perlu kiranya memahami terlebih dahulu mengenai kondisi Desa Tobungan untuk mendapatkan gambaran yang utuh dari adanya tujuan penelitian.

Kondisi lingkungan dari lokasi penelitian merupakan hal yang sangat penting yang harus diketahui sebelum melakukan penelitian. Hal ini bertujuan untuk mendukung kelancaran dalam pelaksanaan penelitian, sehingga penelitian berjalan dengan lancar sesuai yang diinginkan. Adapun lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti adalah di Jasa Rias Warid MUA di Desa Tobungan Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan.

1. Profil Desa Tobungan Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan

a. Kondisi Geografis

Desa Tobungan merupakan salah satu dari 10 desa yang berada di wilayah Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan, berada tidak jauh

dari jantung Kota Pamekasan. Desa yang memiliki luas wilayah 1.791.996 ini terbagi dalam beberapa Dusun, yaitu:

- 1) Dusun Tana Pote
- 2) Dusun Tobungan
- 3) Dusun Rongrongan
- 4) Dusun Tambung Laok
- 5) Dusun Pacangan 1
- 6) Dusun Pacangan 2

Adapun batas-batas wilayah Desa Tobungan Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan:

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Trasak Kecamatan Larangan
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Dasok Kecamatan Pademawu
- 3) Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Tambung Kecamatan Pademawu
- 4) Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Konang Kecamatan Galis

Silsilah terbentuknya nama “TOBUNGAN” berawal dari desa yang memiliki sumur yang berbentuk “TOBUNG” yang dipercaya oleh warga sekitar apabila mempunyai hajatan/acara hendaknya meminta izin kepada kepala desa untuk meminta air di sumur tersebut demi kelancaran acaranya. Mitosnya jika tidak meminta izin untuk meminta air tersebut, acara yang dilangsungkan akan gagal dari segi

konsumsi/ yang lainnya. Desa Tobungan ada pada zaman penjajahan Belanda, pada waktu itu masih belum ada yang namanya kepala desa melainkan penjajah Belanda pada waktu itu menunjuk Tokoh Adat Penting yang ada di desa yang dianggap tegas dan berani mengambil resiko. Yang ditunjuk waktu itu adalah H. Norbih Zainal Abidin tahun 1942. Setelah selesai pemerintahan kepala desa H. Norbih Zainal Abidin, diganti dengan H. Tayyib. Lalu dimasa penjabatan H. Tayyib itu diberi penghargaan oleh penjajah Jepang dengan julukan “YUDO LAUT” yang artinya Penguasa Laut.

b. Kondisi Demografis

1) Jumlah Penduduk

Jumlah penduduk Desa Tobungan Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan pada tahun 2023 terdiri dari 881 KK yang terdiri dari 3.016 jiwa. Dengan jumlah penduduk laki-laki 1.455 jiwa dan penduduk perempuan berjumlah 1561 jiwa.

2) Agama atau Kepercayaan

Mayoritas masyarakat Desa Tobungan menganut agama Islam. Masyarakat hidup rukun, damai, saling menghargai satu sama lain dan menjaga ketertiban lingkungan bersama. Tempat-tempat ibadah, masjid dan juga musholla menjadi basis tumbuh dan berkembangnya aktifitas sosial keagamaan masyarakat. Di desa Tobungan sendiri terdapat 3 masjid dan 6 musholla yang difungsikan sebagaimana mestinya yang memiliki santri ngaji.

Aktifitas keagamaan masyarakat desa Tobungan juga terlihat pada beberapa pengajian rutin yang diikuti oleh masyarakat Tobungan, seperti Muslimat/Muslimah NU, Koloman Khotmil (hataman Al-Qur'an), Koloman malam selasa, koloman bulanan, dan lain-lain.

3) Kondisi Sosial Ekonomi

Sebagaimana keadaan sebagian besar wilayah di kabupaten Pamekasan yang bercorak agraris, tidak jauh berbeda dengan kondisi di desa Tobungan . Kondisi alam sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat yang ditopangnya. Wilayah ini memiliki area persawahan yang membentang cukup luas.

Meskipun berada di sekitar area kota, mayoritas penduduk Desa Tobungan bermata pencaharian sebagai petani atau buruh tani. Hasil bumi yang mendominasi adalah bahan makanan pokok seperti padi dan jagung. Selain itu juga terdapat aneka sayuran berupa cabai, tomat dan lain-lain dalam volume yang tidak besar. Begitulah, sebagian besar penghasilan warga desa ini ditopang dari sektor pertanian. Kultur dan nuansa masyarakat pedesaan yang bercorak paguyuban (*gemeinschaaft*) belum sepenuhnya luntur, masih dipertahankan dalam berbagai bentuk. Nilai-nilai kearifan khas solidaritas antar orang-orang pedesaan diekspresikan dalam gotong-royong sehari-hari, khususnya ketika menyelenggarakan kegiatan kemasyarakatan seperti hajatan

pernikahan, bersih-bersih desa dan lain-lain. Warga saling bahu membahu membantu sesuai kemampuan masing-masing.

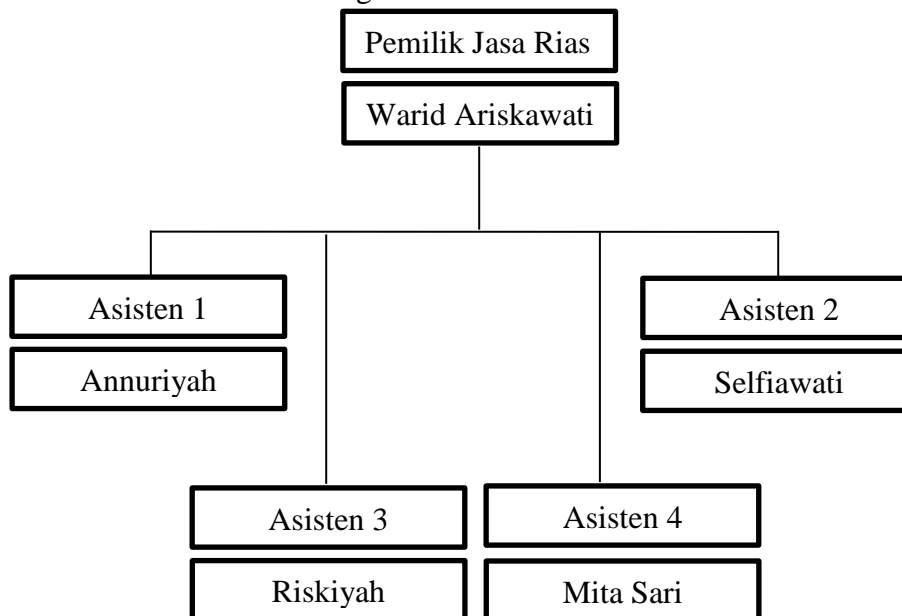
2. Profil Jasa Rias Warid MUA

Jasa rias Warid MUA merupakan jasa yang menawarkan jasa rias, sewa baju atau gaun pengantin beserta aksesorisnya. Jasa rias ini berada di Desa Tobungan Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan. Bisnis ini dijalankan oleh seorang wanita yang bernama Warid Ariskawati. Bisnis ini sudah berjalan selama kurang lebih 2 tahun. Bisnis ini dilakoni atas dasar hobi dan kegemarannya merias wajah seseorang maupun dirinya sendiri. Awal mulanya, ada seseorang yang minta di *make up*-in serta ingin menyewa gaun, maka dia layani meskipun tanpa ada bayaran. Dulu dia tidak mengharapkan bayaran karena dirinya sudah merasa senang ketika ada seseorang yang minta di *make up*-in olehnya. Dari hal tersebut, dia melihat ada peluang bisnis, sehingga dia terus mengembangkan hobinya lewat keahlian dalam merias (*make up*). Dan pada akhirnya dia membuka bisnis jasa rias yang diberi nama Warid MUA.

Dalam bisnisnya ini, Warid MUA mempunyai 4 orang asisten yang membantu jalannya kegiatan bisnis guna memenuhi hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Seorang asisten sangat dibutuhkan dalam kegiatan bisnis ini karena sang MUA dalam sehari kadang mendapat 3 job yang mengharuskan dirinya untuk pindah ke lokasi selanjutnya untuk melayani konsumen yang lain. Gunanya asisten di sini membantu sang MUA dalam hal memakaikan gaun pengantin, hijab beserta aksesorisnya. Selain itu

pula, tugas asisten tersebut juga melayani konsumen atau klien ketika mau *booking* serta *fitting* baju pengantin.

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Jasa Rias Warid MUA.



3. Perlindungan Konsumen yang Diberikan oleh Jasa Rias Warid MUA di Desa Tobungan Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan

Jasa rias saat ini menjadi salah satu jasa yang menjadi peluang usaha bagi mereka yang mempunyai *skill* dalam merias. Salah satunya adalah jasa rias Warid MUA yang berlokasi di Desa Tobungan Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan. Jasa rias Warid MUA saat ini sudah banyak digunakan oleh konsumen, terutama untuk acara pernikahan.

Dalam bisnisnya ini terdapat 3 penawaran paket pernikahan, yaitu paket Rose, Paket Gold dan paket Rose Gold. Dimana dalam paket tersebut terdapat beberapa penawaran jasa yang akan diterima oleh konsumen. Penawaran paket tersebut sudah dilengkapi dengan harga

beserta isi paket di dalamnya. Hal tersebut menjadi informasi kepada konsumen yang menanyakan daftar harga (*pricelist*) ketika mau nge-*booking*.

Tabel 4.2 Daftar Harga Jasa Rias Warid MUA.

Paket	Harga	Isi Paket
Rose	3.000.000	<ul style="list-style-type: none"> • 1x proses make up • 1 kebaya akad • 1 Beskap • Mahkota siger sunda/solo putri • Bunga tangan • 1 gown resepsi • 1 jas premium • Accesoris • Sepasang selop • Flatshoesh dan fantofel Bonus: <ul style="list-style-type: none"> • Softlens • Melati segar (cewek dan cowok) • Henna white gliter dan kupal
Gold	3.800.000	<ul style="list-style-type: none"> • 1x proses make up • 1 kebaya akad • 1 Beskap • Mahkota siger sunda/solo putri • Bunga tangan • 2 gown resepsi • 2 jas premium • Accesoris • Sepasang selop • Flatshoesh dan fantofel Bonus: <ul style="list-style-type: none"> • Softlens • Melati segar (cewek dan cowok) • Henna white gliter dan kupal
Rose Gold	4.500.000	<ul style="list-style-type: none"> • 1x proses make up • 1 kebaya akad • 1 Beskap • Mahkota siger sunda/solo putri • Bunga tangan • 3 gown resepsi • 3 jas premium

		<ul style="list-style-type: none"> • Accesoris • Sepasang selop • Flatshoesh dan fantofel Bonus: <ul style="list-style-type: none"> • Softlens • Melati segar (cewek dan cowok) • Prewedding/pasca wedding (make up saja) • Henna white gliter dan kupal
--	--	---

Adapun ketentuan-ketentuan yang harus diikuti oleh konsumen apabila ingin menyewa jasa rias Warid MUA sebagai berikut:

- a. Penambahan busana pengantin sepasang Rp. 1.000.000
- b. Penambahan *make up* pagar ayu, among tamu, dayang Rp. 75.000 per orang
- c. Semua PL bisa dikurangi atau ditambah sesuai dengan kebutuhan capeng (calon pengantin) dan harga bisa disesuaikan
- d. DP minimal Rp. 500.000, pembatalan kesepakatan secara sepihak maka DP hangus
- e. Lokasi yang sangat jauh bisa dikenakan tambahan transport

Sebagaimana hasil wawancara dengan *owner* atau pemilik jasa rias ketika ada konsumen yang ingin *nge-booking* atau menyewa jasanya, ia menyatakan:

“Untuk *booking* sendiri bisa lewat WA atau datang langsung ke rumah dengan janji dulu. Misalnya ada konsumen yang nanya PL (*pricelist*), aku tanyain dulu atas nama siapa dan alamat nama. Aku nanya alamat soalnya alamat juga mempengaruhi harga, kalau jauh harganya mahal. Aku kirim PL nya, disitu kan ada ketentuan. Misalnya udah srek sama harganya, nanti bayar DP. Kalau sudah bayar DP nanti aku catat di *form wedding*, kalau belum sama aku gak dicatat. Untuk pembayaran DP bisa lewat transfer atau bayar

langsung. Dan apabila nanti terjadi pembatalan sepihak tanpa ada alasan yang jelas, maka DP hangus”⁴⁸

Hal ini juga diungkapkan oleh konsumen Warid MUA saat mereka ingin menyewa jasanya.

“Untuk *booking* jasa rias ini, aku lewat WA. Kalau boleh bicara jujur aku pakai harga teman, dalam artian karena dulu saya pernah ikut andil dalam perjalanan bisnis ini. Jadi, ada potongan harga untuk saya. Dan untuk pembayarannya, saya tidak bayar DP dulu tapi langsung bayar cash setelah selesai acara.”⁴⁹

“Tanggal nikah aku kan udah ditentukan, terus aku WA ke bak Warid untuk tanya-tanya harga. Terus dia bilang kalau untuk tetangga ada potongan harga. Aku ngambil paket Gold dengan harga Rp. 3.800.000, dan dipotong Rp. 500.000. Jadi harganya Rp. 3.300.000, dan setelah itu disuruh bayar DP Rp. 300.000. Karena sudah bayar DP sama pihak MUA dicatat di *form wedding*. Kalau belum bayar DP gak dicatat sama pihak MUA”⁵⁰

“Untuk *booking* sendiri aku lewat online dulu, terus buat perjanjian pertemuan. Itu saya lakukan H-3 bulan dari acara. Jadi, saya datang langsung ke rumahnya untuk meng fisk kan serta bayar DP, dan sekalian pada waktu *booking* saya melakukan *fitting*.”⁵¹

Pembayaran DP pada waktu penyewaan jasa rias Warid MUA dimaksudkan untuk mengamankan tanggal acara konsumen agar tidak di-*booking* oleh konsumen yang lain. Dan apabila nanti ada konsumen yang ingin menyewa pada tanggal yang sama dengan konsumen yang lain, maka pihak MUA menanyakan terlebih dahulu apakah konsumen tersebut tetap mau menyewa apa tidak. Sebagaimana hasil wawancara berikut:

⁴⁸ Warid Ariskawati, Selaku pemilik jasa rias Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 29 September 2023).

⁴⁹ Isna Fitriyati, Selaku konsumen Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 2 Oktober 2023).

⁵⁰ Siti Alviatus Sholehah, Selaku konsumen Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 12 Oktober 2023).

⁵¹ Listiana Zaitun, Selaku konsumen Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 13 Oktober 2023).

“Misalnya kamu nge-*booking* ke aku, dan akau udah full 2 lokasi. Terus kamu nanya ke aku, tanggal 18 Oktober masih ada slot gak? Masih. Jam berapa? Jam 8. Tapi dimake up jam 1 malem. Kalau mau boleh, kalau gak mau gak papa. Aku memberikan penawaran seperti supaya nanti tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, misalnya perselisihan atau sengketa. Tapi Alhamduillah selama menjalani bisnis ini belum ada perselisihan dengan konsumen.”⁵²

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pihak MUA memberikan pilihan (hak *khiyar*) terhadap konsumen antara mau melanjutkan transaksi atau tidak. Karena hal tersebut juga menjadi pertimbangan bagi sang MUA dalam melakukan proses merias konsumen. Mengingat waktu yang dibutuhkan untuk merias sekitar 1 jam 30 menit dan sang MUA harus pindah ke lokasi selanjutnya untuk merias konsumen yang lain. Jadi, sang MUA harus fokus ke *make up* agar hasilnya maksimal. Sebagaimana hasil wawancara:

“Misalnya acaranya jam 8 pagi, aku kan ngemake up butuh waktu 1 jam setengah. Aku pernah menerima keluhan dari klien karena aku ini kurang bicara (kurang ramah), alasan aku gak banyak bicara soalnya aku waktu itu ada job 2 lokasi. Biasanya kalau ngemake up sambil terlalu banyak bicara itu malah bikin tambah lama selesainya, soalnya aku ngejar target. Kalau hanya 1 job sama aku dibawa santai, gak ngejar target. Soalnya aku kalau 2, 3 lokasi fokus ke make up, nanti kalau gak fokus takutnya ada kekurangan di hasil make upnya, nanti klien kan ngeluh. Tapi enggak, Alhamdulillah kebanyakan testi dari konsumen positif atau memuji.”⁵³

Dalam proses nge-*make up*, sang MUA memang detail dan teliti dalam merias wajah konsumen, sehingga *make up* yang dihasilkan bagus sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Mayoritas konsumen yang telah menerima pelayanan jasa rias Warid MUA memberikan penilaian

⁵² Warid Ariskawati, Selaku pemilik jasa rias Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 29 September 2023).

⁵³ Warid Ariskawati, Selaku pemilik jasa rias Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 29 September 2023).

positif terhadap jasanya ini, terumata pada hasil *make up*. Banyak yang menyatakan atau memberikan testimoni bahwa hasil *make up* dari Warid MUA bagus, *make up* nya rapi, bikin pangling, *make up* nya fresh, tidak ngecrack, dan tidak luntur.⁵⁴

Hal tersebut tentunya didukung oleh skill, teknik serta produk yang digunakan. Guna menjamin kualitas jasa riasnya, Warid MUA menggunakan produk-produk yang berkualitas untuk mendapatkan hasil *make up* yang bagus. Hal ini guna mendapatkan kepuasan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan atau dijual-belikan. Sebagaimana pernyataannya dalam wawancara:

“Untuk produk *make up* aku pakai yang harganya 500-600 ribu. Kalo kayak foundation itukan dicampur sesuai jenis kulit wajah klien, bukannya pas makek yang mahal semua. Cuma untuk menjamin kualitas, pakainya produk yang bagus. Untuk harga foundation ada yang 100-600 ribu, itu nanti dicampur. Bedak padat 300 ribuan, bedak tabur 150 ribuan. Ada juga tetes mata harganya 600 ribu, kecil barangnya, isinya cuma 10 ml. Gunanya untuk tidak memerahkan mata. Area mata kan jadi objek utama yang mempengaruhi keindahan riasan wajah. Misalnya matanya merah kan kualitas hasil *make up*-nya menurun, jadi harus dikasih tetes mata itu.”⁵⁵

Dalam menjalankan bisnis ini, guna memenuhi hak dan kewajiban yang patut didapat oleh konsumen, Warid MUA dibantu oleh 4 orang asisten yang tentunya sebelum dilepas ke lapangan, asisten tersebut dilatih atau diajari mulai dari cara memasang baju pengatin, hijab sampai pemasangan aksesorisnya. Sebagaimana hasil wawancara:

“Untuk asisten, aku latih dulu mulai dari cara masang hijab sampai baju. Aku ajari sampai benar-benar paham banget, yang akhirnya

⁵⁴ Hasil observasi pada tanggal 3 Oktober 2023.

⁵⁵ Warid Ariskawati, Selaku pemilik jasa rias Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 29 September 2023).

bisa dilepas sendirian di lapangan. Soalnya aku mau mandang ketika ada job banyak. Kalau asisten aku udah tahu semua kan enak, nanti kan bisa saling bantu untuk mempercepat pengerjaan.”⁵⁶

Hal tersebut juga dinyatakan oleh para asisten Warid MUA dalam hasil wawancara berikut:

“Sebelum dilepas ke lapangan diajari dulu, dari pemasangan hijab, siger, sampai pemasangan hijab ke 2 hingga benar-benar paham, baru bisa dilepas ke lapangan.”⁵⁷

“Sebenarnya aku sudah agak paham kalau pemasangan hijab pengantin. Soalnya aku pernah dijadiin model ketika yang lain diajari cara ngehijab. Untuk pemasangan siger sendiri memang diajari sampai benar-benar paham.”⁵⁸

“Yang ngajarin aku pertama kali pasang hijab pengantin itu bak Aan. Terus nyoba di rumah bak Warid, terus dilihat hasilnya atau dikoreksi. Kalau misalnya ada yang gak bener nanti dibenerin.”⁵⁹

“Untuk pelatihan sendiri, diajari mulai dari pasang sanggul, hijab dan cara pasang jarum pentul, pasang siger. Kalau masih belum paham sama bak Warid gak langsung dilepas sendirian ke lapangan, nanti ditemani sama asisten yang senior. Aku yang diajari sama bak Warid itu benar-benar dengan telaten, dan diopeni.”⁶⁰

Tidak hanya itu, demi kenyamanan dan keamanan konsumen, para asistennya dibekali dengan etika ketika sudah terjun ke lapangan serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Sebagaimana hasil wawancara:

“Kalau asisten, aku wanti-wanti harus baik, sopan, terus kalau manten butuh apa diambilkan atau dibantu. Nanti kalau misalnya ada pelayanan yang kurang baik dari asisiten, aku tegur. Dan untuk

⁵⁶ Warid Ariskawati, Selaku pemilik jasa rias Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 29 September 2023).

⁵⁷ Annuriah, Selaku asisiten Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 4 Oktober 2023).

⁵⁸ Selfiawati, Selaku asisiten Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 30 September 2023).

⁵⁹ Riskiyah, Selaku asisiten Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 3 Oktober 2023).

⁶⁰ Mita Sari, Selaku asisiten Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 4 Oktober 2023).

asisten, aku mengingatkan ketika ingin memulai kegiatan bisnis harus selalu berdo'a terlebih dahulu"⁶¹

Hal ini juga disampaikan oleh para asistennya dalam kesempatan wawancara berikut:

“Warid sendiri membekali asistennya untuk memulai dengan berdo'a dulu, melayani dengan baik, tidak boleh bicara kasar, harus ramah dan tidak mengeluh ketika klien minta tolong jika butuh sesuatu. Untuk menjamin kenyamanan dan keamanan konsumen, biasanya dalam pemasangan hijab dan siger kita arahkan atau tanyain dulu. Kalau misalnya nanti ada jarum yang kena, klien suruh bilang.”⁶²

“Pesan dari bak Warid ketika sudah terjun ke lapangan untuk berdo'a dulu, jaga sopan santun di kediaman tuan rumah, terus memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, misalnya nanti konsumen butuh apa ambilin. Dan ketika pemasangan hijab siger itu ditanyain, misalnya nanti ada jarum yang kena ke tubuhnya suruh bilang dan ketika sigernya kurang sesuai dikepalanya suruh bilang juga, nanti dibenerin. Pokoknya gimana supaya konsumen tersebut merasa nyaman dengan apa yang dipakai. Pernah ketika saya dapat job melayani, klien ini pingssan. Terus sama orang-orang rumahnya itu pakaian disuruh lepas dengan cepat. Kan gak mungkin untuk dilepas dengan terburu-buru meskipun saya tahu keadaannya seperti itu. Takutnya nanti ada jarum yang ketusuk ketubuh klien. Jadi, saya sabar meski dari tuan rumah digesa-gesa.”⁶³

“Sebelum turun ke lapangan kita dibekali untuk berdo'a terlebih dahulu, menjaga sopan santun serta memberikan pelayanan yang baik. Misal nanti dalam pemasangan hijab aku bilang dulu ke klien, kalau nanti ada jarum yang kena bilang ya, gitu. Kalau jihatnya terlalu mencekal suruh bilang juga, nanti dilonggarin atau dibenerin.”⁶⁴

“Ketika ingin melaksanakan kegiatan usaha ini, kita diingatkan untuk berdo'a. Dan apabila sudah di lapangan kita harus mengenali karakter pengantinnya, kalau misalnya kurang ramah, gimana kita bisa meramahkan diri. Dan ketika pemasang hijab kalau jarum pentulnya kena, klien suruh bilang. Setelah selesai pemasangan hijab

⁶¹ Warid Ariskawati, Selaku pemilik jasa rias Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 29 September 2023).

⁶² Annuriyah, Selaku asisiten Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 4 Oktober 2023).

⁶³ Selfiawati, Selaku asisiten Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 30 September 2023).

⁶⁴ Riskiyah, Selaku asisiten Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 3 Oktober 2023).

dan baju, kita ikut pengantin menuju pelaminan untuk megangin baju yang di belakang.”⁶⁵

Dalam jasa rias Warid MUA juga memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba (*fitting*) baju pengantin yang dipilih untuk dipakai pada acara pernikahannya. Adanya *fitting* ini untuk menyesuaikan pakaian dengan tubuh calon pengantin. Sebagaimana hasil wawancara:

“Untuk baju atau gaun pengantin sendiri aku adakan *fitting* untuk mengukur badan klien. Dan untuk *fitting* ini aku serahkan ke asisten. Biasanya aku kasih waktu ke klien 2 minggu sampai 1 bulan sebelum acara. Kalau misalnya bajunya harus dikecilin, nanti dijahit. Dan waktu penjahitan itu dilakukan pada malam hari sebelum digunakan besok”⁶⁶

Sebagaimana yang disampaikan juga oleh asistennya:

“Kalau mau *fitting* harus janji dulu, misal 2 hari sebelumnya. Terus tentuin hari dan jamnya. Dan kalau sudah sampai waktunya langsung datang ke rumahnya Owner. Nanti di situ konsumen disuruh milih koleksi gaun akan dipakai, terus dicoba. Nanti kalau harus dikecilin dicatat di *form wedding* terkait jenis gaun yang mau dipakai sama besarnya kecilan gaun atau bajunya serta ukuran sandal dan juga fantofel calon pengantin”⁶⁷

“Kalau ada klien yang mau *fitting* itu janji dulu lewat WA. Terus tentuin hari dan jamnya. Pas sudah sampai ditanyain mau pakai baju yang mana. Nanti disuruh milih, dicoba terus diukur. Dan waktu *fitting* itu klien sekalian disuruh milih model hijab dan aksesoris yang mau dipakai atau bisa menyusul lewat WA”⁶⁸

Hal ini juga disampaikan oleh konsumen Warid MUA:

“Biasanya kita kalau mem-*booking* MUA pasti ada *fitting*, *fiting* dalam artian kita melihat langsung kodisinya dan dapat bertanya

⁶⁵ Mita Sari, Selaku asisiten Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 4 Oktober 2023).

⁶⁶ Warid Ariskawati, Selaku pemilik jasa rias Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 29 September 2023).

⁶⁷ Annuriyah, Selaku asisiten Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 4 Oktober 2023).

⁶⁸ Riskiyah, Selaku asisiten Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 3 Oktober 2023).

langsung kepada pihak MUA. Kalau saya *fitting* nya H-7 dari acara”⁶⁹

“Untuk *fitting* saya lakukan 20 hari sebelum tanggal acara. Dan pelayanan dari asistennya itu baik, ramah kepada saya”⁷⁰

Dalam melayani konsumen yang *fitting* baju, asisten Warid MUA melayaninya dengan baik dan ramah. Baju serta gaun yang dipilih oleh konsumen diambilkan lalu dicoba satu persatu dan diukur untuk disesuaikan dengan ukuran badan konsumen. Dan waktu itu juga konsumen memilih dan mencoba sandal dan fantofel untuk menyesuaikan dengan ukuran kakinya. Tidak hanya itu, mereka juga memberikan masukan kepada konsumen jika konsumen menanyakan mengenai warna jas beserta kemeja yang cocok dipakai dengan gaun.⁷¹

Dan untuk pembayaran pelunasan atas transaksi sewa jasa rias Warid MUA, bisa dilakukan sebelum hari H atau bisa juga pada hari H setelah selesai acara. Dimana dalam proses ini, *form wedding* dibawa sebagai bukti transaksi antara konsumen dengan pelaku usaha. Karena dalam *form wedding* tersebut tertera harga atau nominal yang belum terbayar. Sebagaimana hasil wawancara:

“Untuk pelunasan sendiri terserah sih, biasanya pas hari H setelah selesai acara atau sebelum hari H itu gak papa. Kebanyakan dari konsumen bayarnya pada saat hari H setelah acara selesai. Dan misal konsumen belum melunasi sebelum hari H, maka pada waktu hari H

⁶⁹ Isna Fitriyati, Selaku konsumen Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 2 Oktober 2023).

⁷⁰ Siti Alviatus Sholehah, Selaku konsumen Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 12 Oktober 2023).

⁷¹ Hasil observasi pada tanggal 4 Oktober 2023.

form wedding itu dibawa lalu diserahkan kepada konsumen sebagai bukti transaksi”⁷²

Adapun pelunasan yang dilakukan oleh konsumen Warid MUA yang disampaikan dalam wawancara berikut:

“Kalau pelunasannya, saya bayarnya keesokan harinya setelah acara.”⁷³

“Untuk pelunasan sisa harga, saya langsung bayar setelah acara selesai”⁷⁴

Lewat perlindungan konsumen yang diberikan di atas, jasa rias Warid MUA menerima pendapat dari konsumen atas pelayanan yang telah diberikan. Banyak dari konsumen yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dikarenakan penawaran paket jasa yang dipilih sesuai dengan harapan konsumen serta terpenuhi semuanya. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh konsumen Warid MUA dalam hasil wawancara berikut:

“Dari segi pelayanan nyaman, karena ada pengarahannya tersendiri. Misalnya ketika pemasang tata riasnya, pemasang bulu mata, softlen dan siger. Siger itu kan butuh waktu yang cukup lama, jadi harus telaten. Dan Alhamdulillah pelayanannya baik. Dan ketika ada keluhan, misal di bagian kepala depan masih sakit itu dibenerin. Dan Alhamdulillah, penawaran jasa yang saya pilih terpenuhi semua. Waktu itu saya pilih siger sunda, tapi pakai kerudung syar’i, sesuai reques atau permintaan dari konsumen. Kalau untuk ganti rugi dan semacamnya itu tidak ada, karena semuanya berjalan dengan lancar dan sesuai harapan kedua belah pihak.”⁷⁵

⁷² Warid Ariskawati, Selaku pemilik jasa rias Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 29 September 2023).

⁷³ Listiana Zaitun, Selaku konsumen Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 13 Oktober 2023).

⁷⁴ Siti Alviatus Sholehah, Selaku konsumen Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 12 Oktober 2023).

⁷⁵ Isna Fitriyati, Selaku konsumen Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 2 Oktober 2023).

“Dari segi pelayanannya baik, hasil make up nya rapi, bagus, cocok ke muka aku, terus bajunya juga nyaman di badan aku. Dan semua penawaran jasa yang aku pilih terpenuhi. Meskipun aku pasrahin ke pihak MUA yang milihin, tapi ke aku puas semua dari segi baju, gaun sampai aksesorisnya. Jadi, aku tidak merasa dirugikan.”⁷⁶

“Untuk tata riasnya sendiri bagus, cukup teliti, cara make up nya itu detail dan hasilnya bagus. Dan untuk pemasangan hijab dan baju dari asistennya ada pengarahan tersendiri. Misal nanti ada jarum yang kena suruh bilang atau hiasan kepalanya kurang cocok nanti dibenerin. Dan Alhamdulillah, penawaran jasa yang saya dipilih terpenuhi semua, dan tidak merugikan terhadap saya.”⁷⁷

Berdasarkan beberapa pernyataan di atas, maka dapat diketahui bahwa perlindungan konsumen yang diberikan oleh jasa rias Warid MUA sudah berjalan dengan baik sebagaimana yang telah tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, di antaranya memberikan hak kepada konsumen untuk mencoba gaun yang ingin dipakai di acara pernikahannya, memberikan informasi yang jelas dan benar terkait harga jasa yang ditawarkan, mendengar pendapat dan keluhan atas jasa yang digunakan konsumen, menjamin kualitas jasa yang diperdagangkan, sehingga konsumen tidak merasa dirugikan atas pelayanan jasa yang diberikan oleh jasa rias Warid MUA.

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil data yang telah diperoleh di lapangan, maka terdapat beberapa hal yang menjadi temuan dalam penelitian. Temuan penelitian tersebut di antaranya sebagai berikut:

⁷⁶ Listiana Zaitun, Selaku konsumen Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 13 Oktober 2023).

⁷⁷ Siti Alviatus Sholehah, Selaku konsumen Warid MUA, *Wawancara langsung* (Pamekasan, 12 Oktober 2023).

1. Bentuk transaksi pada jasa rias Warid MUA dicatat dalam *form wedding* yang berisikan identitas konsumen, paket jasa yang dipilih, serta total harga.
2. Dalam transaksi bisnisnya terdapat ketentuan-ketentuan yang dibuatnya, sebagai berikut:
 - a) Penambahan busana pengantin sepasang Rp. 1.000.000
 - b) Penambahan make up pagar ayu, among tamu, dayang Rp. 75.000 per orang
 - c) Semua PL bisa dikurangi atau ditambah sesuai dengan kebutuhan capeng (calon pengantin) dan harga bisa disesuaikan
 - d) DP minimal Rp. 500.000, pembatalan kesepakatan secara sepihak maka DP hangus
 - e) Lokasi yang sangat jauh bisa dikenakan tambahan transport
3. Bagi konsumen yang menyatakan *deal mem-booking*, diharuskan membayar DP sebagaimana ketentuan yang dibuatnya.
4. Apabila ada konsumen yang ingin menyewa di hari yang sama dengan konsumen yang lebih dulu menyewanya, maka pihak MUA memberikan hak *khiyar* kepada konsumen tersebut.
5. Jasa rias Warid MUA memberikan hak kepada konsumen untuk memilih dan mencoba gaun yang ingin dipakai di acara pernikahannya.
6. Apabila ada konsumen yang menanyakan harga jasanya, maka pihak MUA memberikan informasi yang jelas dan benar terkait harga jasa yang diperjualbelikan.

7. Dalam melayani konsumen, jasa rias Warid MUA telah mendengar pendapat dan keluhan atas jasa yang digunakan konsumen.
8. Untuk menjamin kualitas jasa riasnya, pihak MUA menggunakan produk *make up* yang bagus.
9. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, jasa rias Warid MUA melayaninya dengan benar tanpa ada tindakan diskriminatif.

C. Pembahasan

1. Perlindungan Konsumen yang Diberikan oleh Jasa Rias Warid MUA di Desa Tobungan Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan

Dalam UUPK yang dimaknai perlindungan konsumen yaitu “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Dari definisi ini dapat dipahami bahwa dengan adanya UUPK maka adanya kepastian hukum yang diberikan kepada konsumen, namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha diabaikan karena dalam UUPK sendiripun diatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha guna mendorong pelaku usaha ketika melaksanakan kewajibannya harus memperhatikan kepentingan konsumen sehingga konsumen merasa terlindungi.⁷⁸

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang

⁷⁸ Endah Triwulandari dan Rifkiyati Bachri, *Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Damera Press, 2022), 6.

merugikan konsumen itu sendiri.⁷⁹ Guna menjamin hal tersebut, tentunya sebagai pelaku usaha yang melakukan kegiatan perdagangan baik berupa barang maupun jasa pastinya telah berusaha untuk memberikan perlindungan konsumen semaksimal mungkin. Sebagaimana perlindungan konsumen yang telah diberikan oleh jasa rias Warid MUA di Desa Tobungan Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan.

Warid MUA merupakan penyedia jasa rias pengantin beserta sewa gaunnya, di mana jasa yang ditawarkan dikemas dalam 3 paket (*rose gold*, dan *rose gold*). Yang mana dalam isi paket tersebut pelayanan jasa yang terdapat di dalamnya antara lain 1x proses *make up*, 1 kebaya akad, 1 beskap, gaun resepsi, jas premium, aksesoris dan lain sebagainya. Dalam bisnis ini, Warid MUA dibantu oleh 4 orang asisten untuk membantu jalannya kegiatan usaha guna memenuhi hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Yang dalam hal ini tentunya asisten tersebut diberi pelatihan, terutama mengenai cara memasang hijab pengantin beserta aksesorisnya sampai pemakaian baju pengantin.

Dalam kegiatan usahanya, terdapat beberapa ketentuan yang dibuat dalam melakukan transaksi dengan konsumen. Ketentuan-ketentuan tersebut di antaranya:

- a) Penambahan busana pengantin sepasang Rp. 1.000.000
- b) Penambahan *make up* pagar ayu, among tamu, dayang Rp. 75.000 per orang

⁷⁹ Esther Masri, dkk, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing: 2023), 23.

- c) Semua PL bisa dikurangi atau ditambah sesuai dengan kebutuhan capeng (calon pengantin) dan harga bisa disesuaikan
- d) DP minimal Rp. 500.000, pembatalan kesepakatan secara sepihak maka DP hangus
- e) Lokasi yang sangat jauh bisa dikenakan tambahan transport

Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, pencantuman ketentuan yang dibuat oleh pelaku usaha dikenal dengan istilah klausula baku. Adapun yang dimaksud dengan klausula baku dalam Pasal 1 ayat 10 menyatakan bahwa “Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.⁸⁰

Mengenai pencantuman klausula baku diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 2) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - i. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - j. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - k. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - l. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

⁸⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pasal 1 ayat 10.

- m. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - n. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - o. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - p. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- 5) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 - 6) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
 - 7) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen menginginkan terciptanya keseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen. Karena pengaturan pencantuman klausula baku bukanlah merupakan keberpihakan terhadap kepentingan konsumen dan merugikan kepentingan pelaku usaha. Namun sesuai dengan asas keseimbangan dalam hukum perlindungan konsumen yang menginginkan kepentingan semua pihak harus dilindungi. Ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam daftar harga (*price list*) pada transaksi bisnis jasa rias Warid MUA, ketentuan poin a, b, c merupakan ketentuan yang berisi suatu kebutuhan konsumen apabila ia menginginkannya di hari pernikahannya. Pada ketentuan poin tersebut bukanlah suatu unsur pemaksaan yang mengharuskan konsumen untuk menggunakannya.

Mengenai ketentuan poin d tentang pembayaran DP merupakan suatu hal yang memang diharuskan karena hal tersebut merupakan suatu bentuk terjadinya transaksi antara konsumen dengan pelaku usaha. Yang apabila konsumen telah melakukan pembayaran DP, maka pihak MUA akan mencatat transaksinya dalam *form wedding* yang telah disediakan. *Form Wedding* tersebut merupakan bentuk standar kontrak yang memberikan kepastian hukum kepada konsumen. Pembayaran DP tersebut juga dimaksudkan untuk mengamankan tanggal acara pernikahan konsumen agar tidak di-*booking* oleh konsumen yang lain.

Disini peneliti berpendapat bahwa dengan adanya ketentuan pembayaran DP oleh pelaku usaha juga sebagai bentuk antisipasi apabila terjadi pembatalan sepihak oleh konsumen. Apalagi pelaku sudah menyiapkan segala kebutuhan isi perjanjian atau paket jasa yang dipilih oleh konsumen sebagaimana dalam *form wedding*. Ditambah lagi pihak MUA harus mengupah atau menggaji asistennya yang ikut serta dalam pemenuhan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Maka DP tersebut digunakan untuk menutupi biaya yang sudah dikeluarkan untuk menyiapkan keperluan konsumen tersebut.

Selanjutnya ketentuan poin e mengenai tambahan biaya transport bagi lokasi yang sangat jauh. Hal ini merupakan suatu yang wajar. Karena Warid MUA merupakan jasa rias *Home Service*, artinya pihak MUA dalam pelayanannya langsung mendatangi kediaman konsumen. Tentunya untuk menuju lokasi yang sangat jauh tersebut butuh biaya

transport yang lebih mahal dibandingkan dengan lokasi yang jaraknya lebih dekat dengan lokasi jasa rias Warid MUA. Sebagaimana hasil wawancara dengan pemilik jasa rias yang menyatakan alamat juga mempengaruhi harga, jika lokasinya jauh harganya mahal. Maka dari itu, pihak MUA menanyakan terlebih dahulu alamat konsumen jika ada konsumen yang menanyakan daftar harga jasanya. Jadi, mengenai ketentuan poin e ini menjadi suatu pertimbangan di awal bagi konsumen yang ingin mem-*booking* sebelum menyatakan *deal* atau membuat kesepakatan dengan pelaku usaha.

Dengan hal ini, dapat dikatakan bahwa ketentuan-ketentuan yang dibuat oleh pelaku usaha tidak mencantumkan beberapa larangan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 18 ayat 1. Dan ketentuan yang dibuat oleh pelaku usaha pencantumannya sudah jelas, baik dari segi letak, bentuk dan pengungkapannya dapat dimengerti.

Adapun bentuk terjadinya kesepakatan atau transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen, jasa rias Warid MUA dalam memberikan kepastian hukum mencatat transaksinya dalam *form wedding* yang di dalamnya tertera identitas konsumen, paket jasa yang dipilih, harga jasa serta sisa harga yang belum terbayar. Gunanya *form wedding* ini untuk pelaku usaha sendiri yaitu untuk memenuhi hak dan kewajibannya untuk melaksanakan penawaran jasa yang telah dipilih oleh konsumen sebagaimana isi perjanjian serta mendapatkan bayaran atau upah dari konsumen atas jasa yang telah diterimanya. Adapun bagi konsumen hal

tersebut menjadi tuntutan hak yang wajib didapat dari pelaku usaha serta kewajibannya untuk memberikan upah atas jasa yang telah diberikan oleh pelaku usaha kepadanya. Dengan demikian, asas kepastian hukum dan asas keadilan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tercapai karena semua pihak mendapatkan perlakuan yang sama, artinya semua hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen sama-sama terpenuhi. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh konsumen dalam wawancara yang menyatakan bahwa semua paket jasa yang dipilih terpenuhi semua serta merasa puas dengan pelayanan jasanya.

Di samping itu, perlindungan konsumen lainnya yang telah diberikan oleh jasa rias Warid MUA dalam kegiatan usahanya antara lain sebagai berikut:

- a. Memberikan hak kepada konsumen untuk memilih dan mencoba gaun yang ingin dipakai di acara pernikahannya guna menyesuaikan ukuran gaun dengan bentuk tubuh konsumen agar ketika dipakai di hari pernikahannya pas di badannya. Hal ini merupakan kewajiban pelaku usaha dalam memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba jasa yang diperdagangkan.
- b. Memberikan informasi yang jelas dan benar terkait harga jasa yang diperjualbelikan ketika ada konsumen yang menanyakan daftar harga jasanya. Dimana dalam daftar harga tersebut sudah tertera besaran harga, pilihan paket pernikahan, serta isi paket pernikahan. Hal ini merupakan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas

- dan merupakan kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang jelas mengenai jasa yang yang diperjualbelikan.
- c. Mendengar pendapat dan keluhan atas jasa yang digunakan konsumen. Dalam pelayanannya, apabila konsumen mengeluh atas jasa yang digunakan, maka pihak MUA maupun asistennya sudah memperbaiki jasa yang digunakan tersebut. Misalnya dalam hal pemakaian hijab pengantin dan aksesorisnya. Apabila hijabnya terlalu mencekal nanti dilonggarin, dan jika aksesorisnya kurang pas peletakannya di kepala, maka langsung dibenahi. Hal ini merupakan hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
 - d. Menjamin kualitas jasa yang diperdagangkan dengan menggunakan produk *make up* yang bagus. Untuk mendapatkan hasil riasan yang bagus, pihak MUA telah menggunakan produk-produk *make up* yang memang bagus kualitasnya sebagaimana yang telah disampaikan dalam wawancara. Karena kepuasan konsumen utamanya didapat dari hasil riasan. Hal ini merupakan kewajiban pelaku usaha dalam menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan, serta hal ini pula nantinya akan menjadi ukuran dan pertimbangan bagi calon konsumen selanjutnya.
 - e. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur tanpa ada tindakan diskriminatif. Dalam hasil wawancara dengan konsumen, pelayanan yang diterima dari jasa rias Warid MUA baik

serta tidak ada tindakan diskriminatif. Karena hal ini merupakan hak konsumen dan merupakan kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Dengan adanya hal tersebut, maka apa yang menjadi hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen sama-sama terpenuhi dan terlindungi. Dengan perlindungan konsumen yang telah diberikan ini pula telah menjamin asas keamanan dan keselamatan konsumen dalam mengkonsumsi barang atau jasa yang diperjualbelikan. Sehingga banyak dari konsumen yang merasa puas atas pelayanan jasa yang telah diberikan serta tidak merasa dirugikan karena telah memilih atau menggunakan jasa rias Warid MUA.

2. Perspektif Hukum Ekonomi Syariah terhadap Perlindungan Konsumen yang Diberikan oleh Jasa Rias Warid MUA di Desa Tobungan Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan

Berbisnis secara etis sangat perlu dilakukan karena profesi bisnis sebenarnya adalah profesi mulia yang melayani masyarakat banyak. Pelaku-pelaku bisnis diharapkan bertindak secara etis dalam berbagai aktivitasnya yaitu setiap usaha yang ia lakukan harus mampu memupuk atau membangun tingkat kepercayaan dari para relasinya. Kepercayaan,

keadilan dan kejujuran adalah elemen pokok dalam mencapai suksesnya suatu bisnis dikemudian hari.⁸¹

Pada dasarnya, jasa rias Warid MUA dalam menjalankan kegiatan usahanya sudah sesuai dengan asas-asas sebagaimana dalam hukum ekonomi syariah yang bertujuan untuk melindungi konsumen dalam lalu lintas perdagangan. Asas-asas tersebut yaitu *At-Tauhid* (mengesakan Allah SWT), *Al-Ihsan*, *Al-Amanah*, *Ash-Shiddiq* (jujur), *Al-Adl*, *Ta'awun* (tolong menolong), asas keamanan dan keselamatan, dan *At-Taradhi* (kerelaan). Berikut akan dijelaskan mengenai asas-asas yang berkaitan dengan perlindungan konsumen yang telah diberikan oleh jasa rias Warid MUA:

- a) *At-Tauhid* (mengesakan Allah SWT) merupakan asas pokok dari seluruh kegiatan bisnis di dalam hukum Islam. Tauhid bukan hanya mengajarkan tentang keesaan Tuhan, akan tetapi Tauhid juga mengajarkan tentang sikap dan tingkah laku manusia yang harus sesuai dengan syariat Islam. Berkenaan dengan hal tersebut pemilik jasa rias Warid MUA dalam memulai aktivitas atau kegiatan usaha diawali dengan berdo'a kepada Allah, dan tentunya menjaga akhlak dan sopan santun ketika berada di kediaman konsumen dalam memberikan pelayanan.
- b) *Al-Ihsan* yaitu melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan manfaat kepada orang lain. Dalam hal ini, mencakup semua tindakan

⁸¹ Hamzah, Nila Sastrawati dan Muhammad Anis, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Laundry dalam Perspektif Hukum Islam", 22.

jasa rias Warid MUA dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha dengan kesadaran penuh dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang baik, sehingga konsumen merasakan manfaat atas jasa yang diterimanya. Di mana dalam pelayanan yang telah dirasakan oleh konsumen menyatakan baik dan merasa puas, serta tidak merasa dirugikan.

- c) *Al-Amanah*, yang berarti dapat dipercaya dan juga memiliki arti pesan yang dititipkan dapat disampaikan kepada orang yang berhak. Berkenaan dengan asas ini, masing-masing pihak telah beritikad baik dalam bertransaksi. Di mana dalam transaksinya Warid MUA dengan konsumen sudah dilaksanakan dengan baik. Apa yang menjadi hak dan kewajiban antara kedua belah pihak sama-sama diberikan dan terpenuhi dalam memberikan perlindungan konsumen.
- d) *Ash-Shiddiq* adalah perilaku jujur. Sikap utama dalam berbisnis adalah kejujuran. Dalam kegiatan bisnis ini, transaksi yang dilakukan pelaku usaha dengan konsumen sudah jelas dan tidak mengandung spekulasi. Jika ada konsumen yang ingin menggunakan jasa rias Warid MUA, pihak MUA telah memberikan kejelasan produk atau jasa yang ditawarkan, baik dari segi kualitas, harga, dan objek yang diperdagangkan atau diperjualbelikan. Sebagaimana sabda Rasulullah SAW. berikut:

نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ الْحِصَاةِ وَعَنْ بَيْعِ الْعَرَرِ

“Rasulullah SAW melarang jual beli dengan cara melempar batu dan jual beli yang mengandung unsur penipuan.” (HR. Muslim)⁸²

Hadis tersebut memberikan antisipasi terjadinya perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen karena merasa dirugikan. Dalam transaksi bisnis, para pihak yang berserikat dianjurkan untuk menjaga hak dan kewajibannya, sehingga tidak terjadi kecurangan-kecurangan yang akan mengakibatkan kerugian kepada salah satu pihak yang melakukan perserikatan tersebut.

- e) *Al-Adl* (keadilan). Dalam Islam memiliki arti perbuatan menempatkan sesuatu pada tempatnya dan memberikan seseorang akan haknya, tidak berlebih dan berkurang. Dalam hal ini, jasa rias Warid MUA sudah memberikan apa yang menjadi haknya konsumen yang diantaranya mendapatkan informasi yang jelas dan benar, mendapatkan pelayanan yang baik tanpa tindakan diskriminatif sebagai mana yang telah disampaikan oleh konsumennya, serta hak-haknya yang lain. Semuanya sudah diberikan dan terpenuhi.
- f) *At-Ta'wun* adalah tolong menolong. Dalam hal ini, jasa rias Warid MUA sudah memberikan sikap tolong menolong kepada konsumen yang merupakan tetangga atau kerabat dekatnya dengan memberikan potongan harga. Dengan adanya pemberian potongan harga jasanya, tentunya memberikan keringanan kepada mereka untuk membayar atau melunasi sisa harga paket jasa pernikahan yang dipilih.

⁸² Ibnu Hajar al-Asqalani, *Bulugh al-Maram min Adillah al-Ahkam*, terj. Isham Musa Hadi, *Terjemahan Lengkap Bulughul Maram* (Jakarta: Akbar Media, t.th.), 419.

g) Asas keamanan dan keselamatan dalam hukum Islam ada lima hal yang wajib dijaga dan dipelihara (*al-dharuriyyat al-khamsah*), yaitu: (1) memelihara agama (*hifdh al-din*), (2) memelihara jiwa (*hifdh al-nafs*), (3) memelihara akal (*hifdh al-aql*), (4) memelihara keturunan (*hifdh nasl*), dan (5) memelihara harta (*hifdh al-maal*). Salah satu penjagaan atau pemeliharaan asas tersebut yang berkaitan dengan jasa rias Warid MUA yaitu *hifdh al-maal* (memelihara harta). Karena salah satu cara untuk memelihara harta tersebut dengan cara memperoleh harta dengan cara yang halal. Di mana pemilik jasa rias Warid MUA untuk memperoleh harta dengan cara berbisnis yang memperjualbelikan jasa. Adapun ayat Al-Qur'an yang memperbolehkannya jual beli terdapat pada surah Al-Baqarah ayat 275:⁸³

... وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

“Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.” (Q.S. Al- Baqarah 2: 275)

h) *At-taradhin* (kerelaan). Salah satu syarat sahnya jual beli di dalam Islam adalah *aqad* atau transaksi. *Aqad* atau transaksi tidak pernah akan terjadi kecuali dengan *shighat* (ijab-qabul), yaitu segala hal yang menunjukkan kerelaan atau kesepakatan kedua belah pihak (penjual dan pembeli). Dalam transaksi bisnisnya, yang menunjukkan kerelaan atau kesepakatan kedua belah pihak yaitu

⁸³ Q.S. Al- Baqarah 2: 275.

apabila konsumen sudah menyatakan srek atau *deal* mem-*booking*, maka konsumen membayar DP sebagaimana dalam ketentuan yang tertera dalam *pricelist* (daftar harga) yang dikirim oleh pihak MUA. Yang mana konsumen dalam hal ini telah mengetahui jasa yang diperjualbelikan serta membaca ketentuan-ketentuan di dalamnya. Bagi konsumen yang telah membayar DP, maka pihak MUA mencatat transaksinya dalam *form wedding* yang sudah disediakan.

Untuk hak konsumen sendiri sebagaimana yang mendapat kajian dalam fiqih, jasa rias Warid MUA sudah memberikan haknya yang di antaranya mendapatkan informasi terkait harga jasa yang diperdagangkan dengan jelas dan sesuai tanpa ada pemalsuan, memberikan pelayanan yang baik tanpa ada tindakan diskriminatif melalui pelatihan dan pembekalan kepada asistennya yang turut memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha, menjamin jasanya dengan menggunakan produk *make up* yang berkualitas, serta tersedianya pilihan bagi konsumen berupa gaun pengatin yang bisa dipilih sendiri sesuai keinginannya dan mencobanya dan tentunya dengan harga atau nilai tukar yang wajar.

Di samping itu pula, salah satu hak konsumen dalam Islam adalah hak untuk memilih yang dikenal dengan istilah *khiyar*. Berkaitan dengan hal tersebut, jasa rias Warid MUA dalam transaksi bisnisnya telah menerapkan hak *khiyar* kepada konsumen yang ingin menyewa di tanggal yang sama dengan konsumen lain yang lebih dulu menyewa jasanya. Karena hal ini menjadi pertimbangan bagi pihak MUA jika ingin

pindah ke lokasi selanjutnya, apalagi alamat konsumen tersebut jauh dan membutuhkan waktu tempuh yang lama. Takutnya hak yang patut didapat oleh konsumen tidak terpenuhi. Maka dari itu, pihak MUA memberikan penawaran dan pertimbangan kepada konsumen dengan cara *khiyar* untuk memilih antara ingin melanjutkan transaksi atau membatalkannya. Dengan cara *khiyar* ini pula memberikan kebebasan kepada konsumen dalam melakukan transaksi tanpa ada unsur pemaksaan. Karena dalam kegiatan muamalah harus dilakukan atas dasar suka rela. Sebagaimana dalam Al-Qur'an surah An-Nisaa' (4) ayat 29:⁸⁴

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ

مِنْكُمْ فَلَئِنْ ...

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu”. (Q.S. An-Nisaa' (4): 29)

Berdasarkan hasil analisa diatas, dapat dikatakan bahwa hukum ekonomi syariah melihat perlindungan konsumen yang diberikan oleh jasa rias Warid MUA sudah sesuai dengan asas-asas yang telah diterapkan dalam lalu lintas perdagangan, serta dalam kegiatan bisnisnya telah menerapkan *khiyar* (memilih antara melanjutkan atau membatalkan transaksi) kepada konsumen. Dengan adanya hal ini, supaya terhindar dari adanya persengketaan antara pelaku usaha dengan konsumen.

⁸⁴ Q.S. An-Nisaa' (4): 29.