

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA  
JASA CUKUR RAMBUT**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**EDO FRANDICO RUDIYONO**  
**NBI : 1312000175**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA  
JASA CUKUR RAMBUT**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PENGGUNA JASA CUKUR RAMBUT**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**EDO FRANDICO RUDIYONO**

**NIM: 1312000175**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA  
CUKUR RAMBUT**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi  
Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar  
Sarjana Hukum**

**Oleh:**

**EDO FRANDICO RUDIYONO**

**NBI: 1312000175**

**Dosen Pembimbing Skripsi**



**ABRAHAM FERRY ROSANDO, S.H., M.H.**

**NPP: 20310160711**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA  
JASA CUKUR RAMBUT**

Oleh :

**EDO FRANDICO RUDIYONO**

**NIM : 1312000175**

**Diajukan Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Dan Dinyatakan Lulus Ujian Skripsi Fakultas Hukum  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan No SK :  
Tanggal :**

**TIM PENGUJI :**

**Ketua : Prof. Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H  
NPP/NIP: 20310860065**

**I  
Sekretaris : Budiarsih, S.H., M.HUM., PHD 58  
NPP/NIP: 20310180776**

**Anggota : Abraham Ferry Rosando, S.H., M.H  
NPP/NIP: 20310160711**



**Mengetahui :**

**Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dekan,**



**Prof. Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H., CMC.**

**NPP : 20310860065**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Edo Frandico Rudiyo

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel saya yang dimuat di Jurnal adalah :  
"PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA  
CUKUR RAMBUT"

Benar bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya  
bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidoarjo, 13 Juni 2024  
Yang membuat pernyataan



EDO FRANDICO RUDIYONO

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Edo Frandico Rudiyono

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel saya yang dimuat di Jurnal adalah :

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA CUKUR RAMBUT”

Benar bebas dari publikasi ganda dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidoarjo, 13 Juni 2024

Y  
tatan



Edo Frandico Rudiyono

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edo Frandico Rudiyo

NIM : 1312000175

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul: "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA CUKUR RAMBUT" Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan "duplikasi" dari karya atau tulisan oranglain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Sidoarjo, 13 Juni 2024



Edo Frandico Rudiyo



**UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA**

**BADAN PERPUSTAKAAN**  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

## **LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edo Frandico Rudiyo

NIM : 1312000175

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA CUKUR RAMBUT”**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan hak untuk menyimpan, mengalihkan, dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Sidoarjo, 13 Juni 2024



EDO FRANDICO RUDIYONO

## ABSTRAK

Pemenuhan hak dari pengguna jasa atas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa merupakan keharusan yang wajib diterima mengingat pengguna jasa telah memberikan biaya atau ongkos. Penyedia jasa harus memberikan pelayanan yang sesuai dan tepat kepada pengguna jasa dan harus meminimalisir kelalaian yang dapat memberikan akibat hukum berupa sanksi dan denda. Tidak terpenuhinya prestasi dari pengguna jasa ini merupakan Wanprestasi yang sesuai dengan pasal 1365 KUH Perdata. Ganti kerugian yang dialami konsumen oleh pelaku usaha dapat berupa ganti materi dan pelayanan yang lebih baik mengingat kewajiban pelaku usaha untuk menjamin pemenuhan prestasi kepada konsumennya jadi harus siap apabila prestasinya tidak terpenuhi maka harus berkewajiban memberikan ganti rugi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang dilakukan dengan cara mencari dan meneliti bahan pustaka atau data sekunder, menemukan prinsip-prinsip hukum yang kemudian dianalisis untuk memberikan jawaban atas isu yang diteliti. Pemenuhan hak dan kewajiban ganti rugi oleh pelaku usaha telah tertuang di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, prinsip perlindungan konsumen yang mencakup hak untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dialami sangat penting dalam menjaga keseimbangan dan keadilan antara konsumen dan pelaku usaha. Regulasi yang jelas dan tegas mengenai hak dan kewajiban dalam hal ini memberikan perlindungan bagi konsumen dan mendorong praktik bisnis yang bertanggung jawab serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap produk dan layanan yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

**Kata Kunci :** Perlindungan Konsumen; Pengguna Jasa; Pelaku Usaha.

## ABSTRACT

*Fulfillment of the rights of service users for services provided by service providers is an obligation that must be accepted considering that service users have provided fees or costs. Service providers must provide appropriate and appropriate services to service users and must minimize negligence which can result in legal consequences in the form of sanctions and fines. Failure to fulfill the performance of this service user constitutes a default in accordance with Article 1365 of the Civil Code. Compensation for losses experienced by consumers by business actors can take the form of material compensation and better service considering that it is the business actor's obligation to guarantee the fulfillment of achievements to its consumers, so they must be prepared if their achievements are not met, they must be obliged to provide compensation. This research uses normative legal research methods which are carried out by searching and researching library materials or secondary data, finding legal principles which are then analyzed to provide answers to the issues being researched. Fulfillment of the rights and obligations of compensation by business actors is stated in the Consumer Protection Law. Thus, the principle of consumer protection which includes the right to obtain compensation for losses experienced is very important in maintaining balance and justice between consumers and business actors. Clear and firm regulations regarding rights and obligations in this case provide protection for consumers and encourage responsible business practices and strengthen public trust in the products and services offered by business actors.*

**Keywords:** *Consumer protection; Service Users; Businessmen.*

Yang membuat pernyataan

Edo Frandico Rudiyo

## **PERSEMBAHAN**

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peran dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu sudah selayaknya dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Kedua orang tua penulis tersayang, Papa Nurmad Rudiyo dan mama saya Titik Andriani yang telah menjadi orang tua terhebat. Terimakasih yang tiada terhingga atas limpahan kasih sayang dan cinta yang tulus, doa yang tak pernah putus, materi, motivasi, nasehat, perhatian, pengorbanan, semangat yang diberikan selalu membuat penulis selalu bersyukur telah memiliki keluarga yang luar biasa.
3. Kakak saya Eno Putri Rudiyo, serta adik Saya Tahta Rodiansyah yang selalu memberikan semangat
4. Teruntuk istri saya Lailatul Fitri Andini yang senantiasa menemani dan mendukung saya dalam segala hal apapun yang selalu memberi dukungan penuh menjadi motivasi terbesar penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M., CMA., CPA. Selaku Rektor yang sudah memberikan kemudahan segala akses di lingkup Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya tercinta ini.
6. Prof. Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum yang memberikan keleluasaan berproses yang luar biasa di lingkup Fakultas Hukum.
7. Abraham Ferry Rosando, S.H., M.H. yang sudah memberikan arahan serta bimbingannya dalam pengerjaan Skripsi ini.
8. Bu Wiwik Afifah, S.pi., S.H., M.H. selaku kaprodi yang senantiasa bersedia penulis reportin dan selalu cekatan dalam meresponnya.
9. Teman-teman saya Ina Tasya Aunil Ahdah dan Devitri yang selalu menjadi teman pengingat tugas saya, Argo Cakra menjadi teman sumber informasi, Romy ashadin teman untuk berkeluh kesah, yang selalu memberi semangat dan menemani di masa perkuliahan ini, terimakasih untuk semangat dan dukungan yang tiada hentinya untuk semua teman-teman saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Partner kerja DonJuan Barbershop Rio Budi setiawan dan staff lainnya, tidak lupa juga customer setia DonJuan Barbershop yang senantiasa memberi dukungan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kehadiran Allah SWT karena berkat limpahan rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Strata Satu Jurusan Ilmu Hukum. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Serta kepada semua orang yang saya sebutkan dalam lembaran persembahan yang saya tulis dengan cinta dan kasih. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mengambil judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA CUKUR RAMBUT”.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR .....	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	v
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA .....	vi
HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI .....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Pertanggungjawaban Sistematika .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Pengertian Perlindungan Hukum.....	9
2.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	10
2.3 Pengertian Konsumen dan Konsep Pelindungan Konsumen .....	13
2.4 Pengertian Pelaku Usaha.....	16
2.5 Prinsip-Prinsip Tanggungjawab.....	19
2.6 Pengertian Pengguna Jasa/Konsumen.....	23
2.7 Pengertian Jasa Cukur Rambut.....	30
BAB III PEMBAHASAN.....	32
3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Terluka Atas Kesalahan Tukang Cukur .....	32
3.2 Pertanggungjawaban Tukang Cukur Terhadap Konsumen yang Dirugikan Menuntut Hak Perlindungan Konsumen .....	44

BAB IV PENUTUP .....	68
4.1 Kesimpulan .....	68
4.2 Saran .....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70