

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. PERMASALAHAN KONSUMEN

Pengertian dari make up sendiri yang dikutip dari Korichi dan Pelle-de-Queral (2008), *make-up* atau tata rias wajah merupakan kegiatan yang merubah tampilan aslinya dengan menggunakan bantuan dari bahan dan alat kosmetik. Melihat perilaku konsumen salah satunya adalah menentukan permasalahan konsumen. Menurut Kotler (2019) menyatakan bahwa perilaku konsumen merupakan tindakan-tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh, menggunakan, dan menentukan produk dan jasa, termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan-tindakan tersebut. Dan kata fesyen secara etimologi adalah *fashion* yang berasal dari Bahasa Latin "factio, yang berarti "melakukan", lalu Bahasa Latin tersebut diserap kedalam Bahasa Inggris menjadi "fashion" dan secara sederhana diartikan sebagai gaya pakaian yang populer dalam suatu budaya. Definisi fesyen yang dikutip dari Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English (1987) adalah "*prevailing custom; that which is considered must to be admired and imitated during a period at place.*" Dalam artian, kebiasaan umum; yang mana dipertimbangkan untuk dikagumi dan diikuti selama kurun waktu tertentu. Menurut Cambridge Dictionary fashion memiliki arti "style that is popular at a particular time, especially in clothes, hair, make-up, etc." kalimat tersebut memiliki arti gaya yang populer pada waktu tertentu, terutama pada busana, gaya rambut, make-up, dll. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, fashion memiliki pengertian ragam cara atau bentuk (gaya busana, potongan rambut, corak, dan sebagainya) terbaru dalam kurun waktu tertentu. Oleh karena itu, fashion dapat berganti dan berubah dengan cepat seiring berjalannya waktu. Studi mengenai fashion bukan hanya tentang pakaian, tetapi juga makna dan peran pakaian dalam tindakan sosial. Fashion dapat diartikan sebagai kulit sosial yang membawa pesan dan gaya hidup suatu komunitas tertentu bahkan suatu bagian dari kehidupan sosial dan pada perinsipnya fashion tidak terpisahkan dari faktor selera masyarakat yang dipengaruhi oleh perkembangan sosial budaya tertentu.

Menurut penulis pun menyatakan bahwa Devara Studio menawarkan jasa dan barang berdasarkan kebutuhan dan keinginan masyarakat secara menyeluruh dengan cara memutar dan menggunakan tren make up dan fesyen ataupun menciptakan gaya baru.

Aanalisa masyarakat yang menggunakan jasa salon kurang memuaskan dan belum sesuai dengan ekspektasi konsumen, Dimulai dari 2014 menjalani karier sebagai seorang *modiste* busana, lalu mendapatkan kesempatan melanjutkan impiannya ditahun 2018 akhir sebagai *Make up artist* dengan nama MUA by auliadevara sampai membentuk konsep thema studio make up, penyedia *fashion* dan foto. MUA by auliadevara ingin mengembangkan bisnisnya menjadi lebih besar dengan membuat bisnis bernama Devara Studio yang sudah mendapatkan HAKI ditahun 2022 dengan usaha yang meliputi *Make up artist* dan penyewaan *wardrobe*. Meningkatnya kebutuhan jasa *Makeup Artist* juga di ikuti pertumbuhan jasa *makeup artist* yang menjamur berbagai tempat terutama Jogja, namun pada kenyataannya hal tersebut tidak menjawab semua kebutuhan dan keinginan konsumen, misalnya saja konsumen harus pergi ke tempat salon tersebut terlebih dahulu untuk di *makeup-in*.

Hal tersebut tentu tidak efektif bagi konsumen karena:

1. Harus pergi ke salon terlebih dahulu sehingga harus jalan 2 kali, mulai dari perjalanan dari rumah ke salon kemudian dari salon ke tempat yang dituju, sementara di Jogja kepadatan lalu lintasnya lumayan ramai sehingga konsumen harus merelakan waktu berjam jam sebelum datang ke acara penting yang akan dihadiri.
2. Tidak adanya jasa *hairdo* yang sepaket dengan *makeup*
3. Tidak adanya jasa *hijabdo* yang sepaket dengan *makeup*
4. Tidak tersedianya aksesoris tambahan untuk konsumen yang memesan jasa serupa
5. Tidak tersedianya jasa sewa dan pembuatan *wardrobe* ataupun aksesoris untuk konsumen yang memesan jasa serupa

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan: "perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen". Perlindungan konsumen memiliki ruang lingkup yang cukup luas mencakup perlindungan konsumen dalam memperoleh barang atau jasa. Karena bentuk sukses bagi pemilik Devara Studio ialah ketika pelanggan puas dengan hasil *make up hijabdo, hairdo* dan *fashion* serta pendokumentasian menjadi lebih maksimal, akan bertambah senangnya pemilik Devara Studio dan orang sekitar karena sang klien menyebarkan *vibes* yang positif ketika melihat dirinya berbeda dengan dirinya yang biasanya dalam *artian* memperindah, membuat suatu perubahan yang menjadikan orang lain ikut senang ketika dia bisa percaya diri untuk mengungkapkan ekspresi dirinya). Devara Studio sudah berstatus bisnis yang sudah berjalan dan memiliki omzet. Untuk ownernya sendiri memiliki laptop untuk melakukan aktivitas promosi, *editing*, pembuatan konten dan lain sebagainya untuk menunjang aktivitas usaha. Usaha sudah memiliki izin usaha dan lain sebagainya.

## 1.2. SOLUSI DAN NILAI LEBIH YANG DITAWARKAN

Banyak orang yang ingin memperindah diri dengan cara melakukan tata rias dan menata rambut atau hijab. Hal ini menjadi normal untuk semua gender. Dalam fenomena ini, menciptakan peluang Devara Studio pada usaha dibidang jasa *Make up artist, hairdo, hijabdo* serta *fashion*. Agar mampu menjaga eksistensinya, Devara Studio harus mampu menciptakan inovasi dalam pelayanan jasa maupun publikasinya. Solusi berikutnya pada Devara Studio akan meningkatkan jangkauan akses media sosial untuk calon dan klien yang memerlukan kebutuhan jasa *makeup* dan *photo*, menjangkau lokasi klien dari dalam maupun luar kota, dan memiliki banyak paket harga yang sesuai dengan jasa dan produk Devara Studio dibanding pesaing dibidang yang sejenis.

Dalam pemberian solusi dan nilai lebih yang ditawarkan oleh Devara Studio juga mengacu pada beberapa Hak dan Kewajiban Serta Pelaku Usaha dalam Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999 antara lain:



- a. Hak untuk keselamatan dan kenyamanan dalam menggunakan barang dan jasa dari Devara Studio
- b. Hak memilih dan mendapatkan barang atau jasa yang setara dengan nilai tukar atau kondisi serta jaminan yang telah dijanjikan.
- c. Hak didengarkan pendapat serta keluhannya mengenai barang dan jasa yang dipergunakan
- d. Berhak memperoleh perlindungan serta upaya untuk menyelesaikan permasalahan perlindungan konsumen
- e. Hak menerima kompensasi ganti rugi barang atau jasa yang diterima atau diperoleh kurang atau tidak sesuai perjanjian sebagaimana mestinya untuk diperbaiki ketika melakukan pemesanan barang atau jasa tersebut.

Syarat kewajiban konsumen Devara Studio dijelaskan pada pemberian formulir maupun pesan ketika menghubungi Devara Studio dengan menggunakan beberapa acuan pasal 5, yaitu:

- a. Membaca serta mengikuti prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa, demi keamanan dan keselamatan
- b. Memiliki itikad baik ketika melakukan transaksi pembelian barang atau jasa
- c. Melakukan pembayaran sesuai dengan nilai yang telah disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa hukum perlindungan konsumen secara patut

### 1.3. NOBLE PURPOSE

Latar yang membelakangi owner untuk membangun Devara Studio yaitu dari rasa cinta di dunia tata rias dan *fashion* sejak kecil, memunculkan ide perancangan yang berhubungan dengan *make up*, *hijabdo* atau *hairdo*, dan *fashion*. Banyak orang yang ingin memperindah diri dengan cara melakukan tata rias dan menata rambut atau hijab. Hal ini menjadi normal untuk semua *gender*. Devara

Studio adalah usaha jasa perdagangan yang bergerak di bidang *make up artist*, penyewaan *wardrobe* serta jasa dokumentasi. Melayani jasa makeup berbasis *homeservice* serta studio *service* disertai layanan *hairdo* ataupun *hijabdo* dengan *looks* makeup permintaan klien. Tersedia *special effect makeup*, *character makeup*, *daily* dan sebagainya. Menyediakan penyewaan *wardrobe* seperti *wig*, *gown*, dan aksesoris. Tersedia jasa dokumentasi untuk pelengkap acara klien Devara Studio.

Penuturan owner Devara Studio ingin meningkatkan kepercayaan diri serta keterbukaannya seseorang untuk berani mengekspresikan dirinya baik untuk perempuan, laki-laki maupun *non-binary* sekalipun. Karena bentuk sukses bagi Devara Studio ialah ketika pelanggan puas dengan hasil makeup *hijabdo*, *hairdo* dan *fashion* serta pendokumentasian menjadi lebih maksimal, akan bertambah senangnya Devara Studio dan orang sekitar karena sang konsumen menyebarkan *vibes* yang positif ketika melihat dirinya seperti yang diharapkan dan berbeda dengan dirinya yang biasanya dalam artian memperindah, membuat suatu perubahan yang menjadikan orang lain ikut senang ketika dia bisa percaya diri untuk mengungkapkan ekspresi diri. Dengan tujuan mulia ini, Devara Studio ingin membangkitkan semangat karya dengan apresiasinya dalam bentuk "Belajar Ekspresi diri" pada rencana proyek selanjutnya yang akan merangkul para komunitas, pelajar, mahasiswa dan masyarakat umum.

#### **1.4. VISI dan MISI**

Devara Studio berharap dapat meningkatkan kepercayaan diri serta keterbukaannya seseorang untuk berani mengekspresikan dirinya karena bentuk sukses bagi Devara Studio ialah ketika pelanggan puas dengan hasil makeup, *hijabdo*, *hairdo* dan *fashion* serta pendokumentasian menjadi lebih maksimal, akan bertambah senangnya Devara Studio dan orang sekitar karena sang konsumen menyebarkan *vibes* yang positif ketika melihat dirinya seperti yang diharapkan dan berbeda dengan dirinya yang biasanya dalam artian memperindah, membuat suatu perubahan yang menjadikan orang lain ikut senang ketika dia bisa percaya diri untuk mengungkapkan ekspresi diri. Dengan tujuan mulia ini, Devara Studio ingin

membangkitkan semangat karya dengan apresiasinya dalam bentuk "Mengajar Ekspresi diri" pada rencana proyek selanjutnya yang akan merangkul para komunitas, pelajar, mahasiswa dan masyarakat umum.

**VISI:** Menjadi media penyedia jasa makeup dan busana professional yang ulet dan kompeten dengan kualitas terbaik.

**MISI:**

- Meningkatkan kepercayaan diri konsumen Devara Studio
- Mengatasi problem dan memberi Solusi kepada konsumen Devara Studio
- Meningkatkan skill dan kualitas SDM, alat, dan bahan baku untuk studio
- Menggandeng UMKM dibidang sejenis maupun *crossculture* untuk meningkatkan potensi Kerjasama agar saling berkembang