

PENULISAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN
DALAM PRAKTIK PERAWATAN KECANTIKAN
OLEH KLINIK KECANTIKAN
DI WILAYAH KOTA SURAKARTA**



Diajukan oleh :

BONA SANTIA GANDHI

NPM : 160512529

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Ekonomi dan Bisnis

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2021

PENULISAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN
DALAM PRAKTIK PERAWATAN KECANTIKAN
OLEH KLINIK KECANTIKAN
DI WILAYAH KOTA SURAKARTA**



Diajukan oleh :

BONA SANTIA GANDHI

NPM : 160512529

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Ekonomi dan Bisnis

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

PENULISAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN
DALAM PRAKTIK PERAWATAN KECANTIKAN
OLEH KLINIK KECANTIKAN
DI WILAYAH KOTA SURAKARTA**



Diajukan oleh :

BONA SANTIA GANDHI

NPM : 160512529
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Ekonomi dan Bisnis

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendaran

Dosen Pembimbing

Tanggal : 2 Februari 2021

Dr. J. Widiantoro,S.H., M.H.

Tanda Tangan:

A handwritten signature in black ink, appearing to read "J. Widiantoro", is written over a horizontal line.

HALAMAN PENGESAHAN

PENULISAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN
DALAM PRAKTIK PERAWATAN KECANTIKAN
OLEH KLINIK KECANTIKAN
DI WILAYAH KOTA SURAKARTA**



Penulisan Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : **Rabu**
Tanggal : **16 Juni 2021**
Tempat : _____

Susunan Tim Penguji

Ketua : **Nicholas Budi Arianto W., SH., M.Hum.**
Sekretaris : **Nindri Sulistya Widiastiani, SH., MH.**
Anggota : **Dr. J. Widijantoro, SH., MH.**

Tanda Tangan

Mengesahkan
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, SH., MHum.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.,

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya yang selalu melingkupi kehidupan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum skripsi dengan judul: “PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK PERAWATAN KECANTIKAN OLEH KLINIK KECANTIKAN DI WILAYAH KOTA SURAKARTA”, yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum pada program studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, serta seluruh jajaran Dekanat Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
2. Dr. J. Widiantoro, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran membimbing dan membantu penulis, sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai;
3. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang selama perkuliahan telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis;
4. Orang tua dan seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama penulis menyelesaikan skripsi ini;

5. Kedua adik penulis, Gandhi Surya Adjie dan Sandy Bima Adjie yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis selama penulisan skripsi ini;
6. Teman-teman penulis: Bening Dian Pertiwi, Dea Septiana El Santosa, Ratri Kusumaningtya, dan Ferdian Prawiga yang selalu membantu penulis sampai penulisan skripsi ini selesai;
7. Para responden yang telah membantu penelitian skripsi ini, yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan baik dalam hal metode penulisan maupun analisis materi. Hal tersebut semata-mata dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Sehingga, penulis sangat menerima saran dan kritik dari para pembaca untuk dapat menyempurnakan segala kekurangan tersebut dikemudian hari.

Yogyakarta, 02 Desember 2020

Penulis



Bona Santia Gandhi

ABSTRACT

This research entitled consumer protection in beauty care practices by beauty clinics uses empirical juridical research methods with the research location in the city of Surakarta, Province of Central Java. This research was made against the background of the many cases involving beauty clinics with patients and / or former patients related to non-litigation dispute resolution efforts within the scope of beauty clinics. A beauty clinic literature study was carried out by analyzing Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 29 of 2004 concerning Medical Practice, and Regulation of the Minister of Health 9 of 2014 concerning Clinics, data collection was carried out using a questionnaire method towards beauty clinic consumers in Surakarta City, and the conclusion is that the implementation of the rights and obligations of beauty clinics has not been implemented optimally.

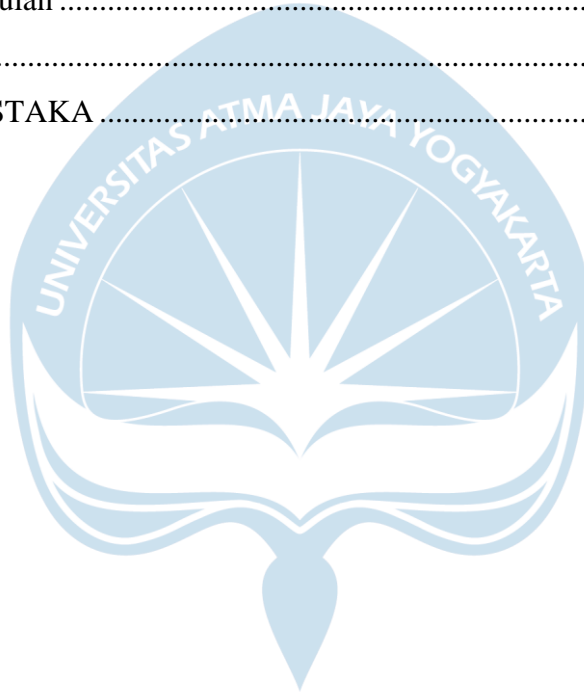
Keywords: consumer protection, beauty clinics, beauty clinic patients



DAFTAR ISI

PENULISAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	xi
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
F. Batasan Konsep.....	10
G. Metode Penelitian	10
BAB II.....	15
A. Hukum Perlindungan Konsumen.....	15
1. Asas Hukum Perlindungan Konsumen	18
2. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen.....	19
3. Konsumen.....	20
4. Pelaku Usaha	21
5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	23
B. Tinjauan Umum Tentang Klinik Kecantikan.....	24
1. Pengaturan Klinik Kecantikan di Indonesia.....	24
2. Klinik Kecantikan Sebagai Pelaku Usaha.....	26
3. Dokter Klinik Kecantikan	29
4. Pasien Klinik Kecantikan Sebagai Konsumen	31

5. Perjanjian Antara Klinik Kecantikan dengan Konsumen.....	33
C. Perlindungan Konsumen Dalam Praktik Perawatan Kecantikan oleh Klinik Kecantikan.....	35
1. Identitas Responden	35
2. Pemenuhan Hak Konsumen dan Pelaksanaan Kewajiban Klinik Kecantikan di Wilayah Kota Surakarta	37
3. Penyelesaian Sengketa	60
BAB III	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64

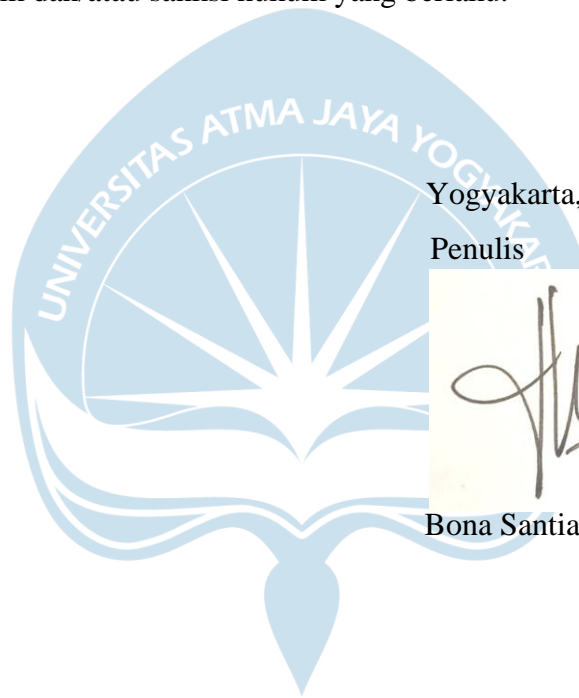


DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rentang Usia Responden	36
Tabel 2 Presentase Frekuensi Penggunaan Jasa Klinik Kecantikan oleh Responden Satu Tahun Terakhir	36
Tabel 3 Jenis Treatment atau Jasa Klinik Kecantikan Yang Diterima oleh Responden.....	37
Tabel 4 Klinik Kecantikan Yang Digunakan Oleh Responden	37
Tabel 5 Presentase Responden Yang Mengetahui Dan Tidak Mengetahui Hak Konsumen Dilindungi Dalam Undang-Undang.....	40
Tabel 6 Treatment Yang Diterima Oleh Responden Dari Masing-Masing Klinik Kecantikan Di Kota Surakarta	44
Tabel 7 Pemenuhan Hak Konsumen oleh Masing-Masing Klinik Kecantikan di Kota Surakarta	47
Tabel 8 Pemenuhan Hak Konsumen oleh Klinik Kecantikan di Kota Surakarta Secara Umum.....	52
Tabel 9 Pelaksanaan Kewajiban Pelaku Usaha oleh Masing-Masing Klinik Kecantikan di Kota Surakarta	54
Tabel 10 Pelaksanaan Kewajiban Pelaku Usaha oleh Klinik Kecantikan di Kota Surakarta Secara Umum.....	59

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi/penulisan hukum ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi/penulisan hukum ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.



Yogyakarta, 02 Desember 2020

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Bona Santia Gandhi", is written over a yellow rectangular background.

Bona Santia Gandhi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Standar kecantikan terus berubah dan berkembang mengikuti perkembangan teknologi. Berkembangnya standar kecantikan dalam masyarakat salah satunya disebabkan karena adanya anggapan bahwa perempuan cantik adalah perempuan yang sempurna secara fisik serta memiliki daya tarik di mata laki-laki. Bertambah banyaknya produk kosmetik dan obat kecantikan, seperti serum kulit yang kini marak digunakan oleh masyarakat di Indonesia merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam memenuhi standar kecantikan yang semakin tinggi. Masyarakat saat ini menjadi terbiasa untuk mengeluarkan biaya yang tinggi untuk dapat mencapai standar kecantikan yang ada.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik, disebutkan bahwa: “Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan dasar dan/atau spesifik.”¹ Pelayanan medik dasar adalah pelayanan medik terhadap individu atau keluarga dalam masyarakat yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan maksimal dokter umum atau dokter gigi, dan pelayanan medik spesialisik adalah pelayanan medik terhadap individu atau keluarga dalam masyarakat yang dilaksanakan oleh dokter

¹ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 232), Jakarta.

spesialis atau dokter gigi. Dahulu masyarakat hanya mengenal klinik adalah hanya klinik kesehatan yang menjadi tempat untuk melakukan pengobatan bagi orang yang sakit, dewasa ini masyarakat tidak lagi merasa asing dengan klinik kecantikan. Klinik kecantikan pada hakikatnya memiliki fungsi yang sama dengan klinik kesehatan yaitu memberikan pelayanan berkaitan dengan kesehatan pasien/konsumen. Klinik kecantikan kemudian dikenal sebagai klinik perawatan wajah, menawarkan berbagai macam *treatment* kepada konsumen untuk mendapatkan penampilan yang maksimal khususnya pada kesehatan kulit wajah. Klinik kecantikan merupakan klinik yang menawarkan jasa pelayanan *dermatologi*.

Dalam praktik klinik kecantikan terdapat adanya perikatan antara penyedia jasa dengan konsumen yang didasari pada perjanjian, sehingga dari hubungan perjanjian tersebut timbul adanya kewajiban dan hak di antara penyedia jasa (klinik) dengan konsumen (pasien) sehingga disebut sebagai hubungan timbal balik. Akan tetapi, hubungan timbal balik antara konsumen dengan penyedia jasa terkadang tidak dapat memberikan kepuasan atau bahkan merugikan konsumen. Hubungan antara penyedia jasa/pelaku usaha dengan konsumen merupakan perbuatan hukum yang tidak bisa lepas dari aspek hukum perlindungan konsumen. Dalam hubungan timbal balik antara penyedia jasa dengan konsumen tidak sedikit ditemukan adanya ketimpangan posisi/kedudukan, dikarenakan masih adanya konsumen yang tidak memahami hak mereka yang seharusnya dipenuhi oleh penyedia jasa, begitu juga dengan penyedia jasa masih minim

memberikan perlindungan bagi konsumen mereka. Hukum perlindungan konsumen memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur sifat yang melindungi kepentingan konsumen.² Perlindungan konsumen dipandang semakin penting, mengingat ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung maupun tidak langsung konsumen akan merasakan dampaknya.³

Pada prinsipnya *treatment* yang dilakukan oleh klinik kecantikan harus melalui tahap konsultasi kepada dokter praktek (yang bekerja pada klinik kecantikan), untuk kemudian dilakukan pengamatan dan diagnosa jenis kulit dan *treatment* yang aman bagi konsumen. Di media massa tidak sedikit berita terkait konsumen yang merasa rugi karena penggunaan jasa klinik kecantikan, khususnya terkait dengan penggunaan obat atau *treatment* yang salah dan kemudian menyebabkan konsumen mengalami kerusakan pada kulit wajah. Seperti yang terjadi pada beberapa pasien klinik kecantikan di Cilacap, Jawa Tengah. Klinik kecantikan di Cilacap Jawa Tengah, digrebek oleh Satuan Reserse Kriminal Polres Cilacap setelah mendapatkan laporan dari beberapa pasien yang mengalami gangguan kulit setelah melakukan perawatan di Klinik Kecantikan tersebut. Setelah dilakukan penyelidikan, ternyata klinik kecantikan tersebut menggunakan

² A.Z Nasution, 1995, Konsumen dan Konsumen; Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia, Cetakan 1, Pustaka Sinar, Jakarta, h. 65.

³ Husni Syawali et. al., 2000, Hukum Perlindungan Konsumen, Mandar Maju, Bandung, h.33

obat dan kosmetik ilegal, pemilik klinik kecantikan tersebutpun akhirnya ditetapkan sebagai tersangka.⁴ Konsumen harus mendapatkan pengetahuan mengenai bagaimana prosedur yang harus dilakukan untuk menggunakan haknya sebagai konsumen yang dirugikan oleh penyedia jasa klinik kecantikan, sehingga pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang terhadap konsumen. Bagi konsumen yang dirugikan oleh klinik kecantikan dapat mengambil tindakan yang tepat untuk mendapatkan haknya dan/atau mendapatkan ganti rugi setimpal. Oleh karena fenomena tersebut, dalam penulisan hukum ini penulis akan membahas fenomena ini untuk dikaji melalui hukum perlindungan konsumen dengan judul skripsi “PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK PERAWATAN KECANTIKAN OLEH KLINIK KECANTIKAN DI WILAYAH KOTA SURAKARTA”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penulisan hukum ini berkaitan dengan latar belakang masalah yang telah dipaparkan adalah bagaimana perlindungan konsumen dalam praktik perawatan kecantikan oleh klinik kecantikan di wilayah Kota Surakarta?

⁴ NET. JAWA TENGAH, 2019, Channel Youtube NET. BIRO JAWA TENGAH, *Mengalami Gangguan Kulit, Klinik Kecantikan Di Cilacap Dilaporkan*, diakses pada 10 Januari 2021 pukul 13.00 WIB.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian hukum ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen dalam praktik perawatan kecantikan oleh klinik kecantikan di wilayah Kota Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya, dan perkembangan ilmu hukum pada khususnya, lebih khusus lagi mengenai perlindungan terhadap konsumen akibat kesalahan praktik oleh dokter klinik kecantikan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

- a. Konsumen klinik kecantikan agar lebih memahami dan mengetahui hak apa saja yang mereka miliki.
- b. Pelaku usaha klinik kecantikan agar lebih memperhatikan hak konsumen dan layanan pemenuhan hak konsumen.
- c. Penulis sebagai syarat kelulusan Strata-1 program studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

E. Keaslian Penelitian

Penulisan hukum/skripsi dengan judul Perlindungan Konsumen Dalam Praktik Perawatan Kecantikan Oleh Klinik Kecantikan di Wilayah Kota Surakarta ini bukan merupakan plagiasi dari skripsi orang lain dan merupakan hasil karya asli dari penulis. Ada beberapa skripsi dengan tema yang sama dengan skripsi ini namun permasalahannya berbeda. Sebagai pembanding ada tiga skripsi, yaitu:

1. Olga Stephanie Gloria, 8111413249, Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, Tahun 2017. Judul skripsi: Perlindungan Hukum Pasien Klinik Kecantikan (Studi Kasus Konflik Dalam Klinik Kecantikan Semarang). Rumusan masalahnya adalah 1) Bagaimana perlindungan hukum pasien klinik kecantikan di Semarang?; 2) Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan pasien klinik kecantikan di Semarang? Hasil penelitiannya adalah 1) Klinik Kecantikan di Semarang belum memberikan Perlindungan bagi Pasiennya selaku konsumen pada klinik kecantikan. Hal tersebut dapat dilihat dari belum adanya pengaturan mengenai tanggungjawab klinik kecantikan dari kerugian yang dialami pasien Klinik kecantikan, sehingga diperlukan pengawasan terhadap Klinik Kecantikan selaku pelaku usaha dibidang kecantikan di Semarang melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999; 2) Di mana dalam menyelesaikan konflik tersebut berdasarkan Pasal 45 UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 dapat diselesaikan melalui Jalur litigasi dan nonlitigasi yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999;

2. Andi Nurfaizah AT. B11108445. Fakultas Hukum Universitas Hassanudin Makassar, Tahun 2014. Judul skripsi: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pelayanan dan Jasa Praktek Tukang Gigi. Rumusan masalahnya adalah (1) Bagaimana perlindungan hukum konsumen yang melakukan perawatan gigi pada tukang gigi? (2) Bagaimana tanggung jawab pemerintah terhadap tukang gigi yang melakukan praktek di luar kewenangannya? Hasil penelitiannya adalah konsumen yang dirugikan atas pelayanan dan jasa praktek tukang gigi dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tindakan melawan hukum kepada tukang gigi. Sementara itu untuk penyelesaian sengketa konsumen yang merasa dirugikan dapat menempuh jalur di dalam maupun di luar pengadilan. Pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan pembinaan dan mengawasi dengan tujuan tukang gigi dapat melaksanakan kegiatan usahanya sesuai dengan standar kewenangannya, hal tersebut guna melindungi masyarakat dari kerugian yang dapat ditimbulkan oleh praktek tukang gigi. Selain itu pemerintah dapat menjatuhkan sanksi administratif terhadap tukang gigi yang melakukan pelanggaran, berupa teguran tertulis, pencabutan izin sementara dan pencabutan izin tetap.
3. Intan Fadilla. 1510112004. Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang Tahun 2019. Judul skripsi: Tanggung Jawab Hukum Dokter Dalam

Pelayanan Klinik Kecantikan *Online*. Rumusan masalahnya adalah 1) Bagaimana kedudukan hukum layanan klinik kecantikan *online* di Indonesia?; 2) Apakah terjadi kekosongan hukum pada layanan klinik kecantikan *online*?; 3) Bagaimana bentuk pertanggungjawaban dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan pada klinik kecantikan *online* jika terjadi kesalahan diagnosa yang mengakibatkan kerugian terhadap pasien. Hasil penelitiannya adalah Layanan klinik kecantikan *online* kedudukannya ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran tidak legal karena klinik kecantikan *online* ini tidak memenuhi syarat pokok penyelenggaraan praktik kedokteran sebagaimana yang terdapat didalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran yang mana dokter harus memiliki surat tanda registrasi (STR) dan Surat Izin Praktik (SIP); 2) Terjadi kekosongan hukum pada praktik layanan klinik kecantikan *online* ini dikarenakan dokter sebagai *health receiver* atau dengan kata lain pemberi layanan kesehatan melakukan pelayanan kesehatan kuratif tanpa adanya pemeriksaan fisik dan juga tanpa bertatap muka langsung dengan si pasien (*health provider*) dan mengenyampingkan kaidah moral, kesopanan dan keahlian yang mana seharusnya yang boleh dilakukan oleh dokter pada layanan klinik kecantikan online ini hanya berupa pelayanan kesehatan promotif dan preventif saja; 3) Bentuk tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada dokter dalam hal ini jika terjadi kesalahan diagnosis

penyakit yaitu pertanggungjawaban perdata berupa ganti kerugian yang mana di dalam nya harus terdapat wanprestasi atau perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh dokter dan dapat dibuktikan sebagaimana yang diatur didalam KUHPerdata Pasal 1239, Pasal 1365, Pasal 1366, Pasal 1367 KUHPerdata.

Berdasarkan ketiga skripsi yang telah di deskripsikan, berbeda dengan yang akan penulis teliti. Letak perbedaannya penelitian Olga Stephanie Gloria menekankan perlindungan hukum pasien klinik kecantikan di Semarang yang ternyata Klinik Kecantikan di Semarang belum memberikan perlindungan bagi pasiennya selaku konsumen pada klinik kecantikan, sedangkan penelitian penulis menekankan pada perlindungan konsumen dalam praktik perawatan kecantikan oleh klinik kecantikan di Indonesia ditinjau secara menyeluruh melalui peraturan perundang-undangan. Andi Nurfaizah AT. menekankan pada perlindungan hukum konsumen yang melakukan perawatan gigi pada tukang gigi, sedangkan penelitian penulis menekankan pada perlindungan konsumen dalam praktik perawatan kecantikan oleh klinik kecantikan Intan Fadilla, menekankan pada kedudukan hukum layanan klinik kecantikan online di Indonesia, sedangkan penelitian penulis menekankan pada perlindungan konsumen dalam praktik perawatan kecantikan oleh klinik kecantikan.

F. Batasan Konsep

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada pasien klinik kecantikan sebagai konsumen.
2. Konsumen adalah pasien yang melakukan perawatan dan menggunakan jasa klinik kecantikan.
3. Klinik kecantikan adalah klinik yang menawarkan jasa pelayanan *dermatologi*.
4. Jasa pelayanan dermatologi adalah pelayanan kedokteran pada kulit dan bagian-bagian yang berhubungan dengan kulit seperti rambut, kuku, kelenjar keringat, dan lain sebagainya.
5. Dokter klinik kecantikan adalah dokter spesialis yang bekerja pada klinik kecantikan.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian penulisan hukum ini adalah yuridis empiris. Penelitian hukum yuridis empiris berfokus pada analisis permasalahan yang dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum sebagai data sekunder dengan data primer yang diperoleh dari lapangan (berupa fakta sosial).

2. Data

Dalam penelitian hukum yuridis empiris ini memerlukan data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden berkaitan dengan obyek penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan melalui kuesioner terhadap responden yaitu pasien klinik kecantikan di wilayah Kota Surakarta, Provinsi Jawa Tengah.
- b. Data sekunder terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

- 1) Bahan hukum primer

Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- c) Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
- d) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik; dan
- e) Perjanjian Terapeutik antara Klinik Kecantikan dengan Pasien di wilayah Kota Surakarta, Provinsi Jawa Tengah.

- 2) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder berupa pendapat hukum dan pendapat non-hukum yang diperoleh dari buku, jurnal, surat kabar, dan internet.

3. Pengumpulan Data

- a. Kuesioner, yaitu cara pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan kuesioner, daftar pertanyaan dibuat secara berstruktur dengan bentuk pertanyaan pilihan ganda dan pertanyaan terbuka. Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pasien atau mantan pasien klinik kecantikan di wilayah Kota Surakarta, Provinsi Jawa Tengah.
- b. Studi kepustakaan, yaitu mempelajari bahan hukum primer yang berupa peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder berupa pendapat hukum dan non-hukum yang diperoleh dari buku, jurnal, surat kabar, internet.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini ditentukan dalam lingkup wilayah Kota Surakarta, Provinsi Jawa Tengah.

5. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan obyek dengan ciri yang sama (homogenitas). Populasi dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah mantan pasien atau pasien klinik kecantikan di wilayah Kota Surakarta yang berjumlah 100 orang. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode *purposive*, melihat pada kriteria-kriteria tertentu

yang terbagi dalam kriteria inklusi maupun kriteria eksklusi. Kriteria pertama dalam penelitian ini adalah mantan pasien atau pasien klinik kecantikan, dalam penelitian ini didapat responden sebanyak 62 orang pasien klinik kecantikan dan 38 orang mantan pasien klinik kecantikan. Kriteria kedua adalah mantan pasien atau pasien klinik kecantikan yang mengalami kerugian karena menggunakan jasa di klinik kecantikan di wilayah Kota Surakarta berjumlah 27 orang.

6. Responden

Responden adalah subyek representatif yang telah ditentukan melalui sampel mantan pasien dan/atau pasien klinik kecantikan di wilayah Kota Surakarta. Pada penelitian ini terdapat 100 responden yang terdiri dari 62 orang pasien klinik kecantikan dan 38 orang mantan pasien klinik kecantikan.

7. Analisis

Analisis data dilakukan terhadap:

a. Data primer

Analisis data merupakan kegiatan pengolahan data yang telah diperoleh melalui kuesioner kepada 100 responden kemudian diproses dan dianalisis secara kualitatif. Metode kualitatif merupakan suatu metode dalam proses analisis data yang diperoleh dari hasil kuesioner responden.

b. Data sekunder

Dalam penelitian hukum ini, penulis mendeskripsikan dan memaparkan bahan hukum sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder berupa pendapat hukum yang diperoleh dari buku, jurnal, surat kabar, dan kamus.

8. Pengambilan Kesimpulan

Dalam penarikan kesimpulan, proses berpikir/proses bernalar yang digunakan secara induktif. Proses berpikir induktif yaitu suatu metode berpikir yang menerapkan hal-hal yang khusus terlebih dahulu untuk seterusnya dihubungkan dalam bagian-bagian yang umum. Dalam hal ini proposisi khusus berupa Peraturan Menteri Kesehatan tentang Klinik, proposisi umum berupa peraturan perundang-undangan di bidang Perlindungan Konsumen.

