

# **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.”<sup>1</sup> 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

---

<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup>

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

---

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

<sup>3</sup> 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.<sup>4</sup> 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?

---

<sup>4</sup> 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 pembandingan 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 KUHPperdata Pasal 1239, Pasal 1365, Pasal 1366, Pasal 1367 KUHPperdata.

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 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.