

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman dan teknologi mengakibatkan kebutuhan manusia semakin lama semakin meningkat, manusia tidak hanya mementingkan kebutuhan sandang, pangan dan papan, namun manusia sudah mulai mementingkan kebutuhan kecantikan, khususnya kaum wanita. Hal ini disebabkan banyaknya publikasi melalui media cetak atau media elektronik yang menampilkan sosok wanita cantik memiliki wajah yang mulus, putih dan bersih sehingga mayoritas wanita tersugesti untuk memiliki wajah seperti itu dengan melakukan berbagai macam perawatan.¹

Perawatan yang dilakukan dengan cara tradisional seperti membuat masker wajah dari bahan-bahan alami cenderung menghabiskan waktu yang lama, dorongan wanita untuk tampil cantik secara cepat dan instant menyebabkan perkembangan industri kecantikan meningkat pesat, salah satu industri yang meningkat pesat adalah Klinik kecantikan.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik menyebutkan “ Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik”. Setiap klinik wajib memiliki izin mendirikan dan izin operasional dari Pemerintah Daerah atau Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Sedangkan kecantikan adalah keelokan dimana wajah yang cantik itu wajah yang sehat, bersih, mulus dan

¹ Heri Purnama, *Ilmu Alamiah Dasar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008, hlm 1.

putih. Proses perawatan di klinik kecantikan menggunakan jasa dokter sebagai tenaga medis profesional dan *beautician* sebagai tenaga pelaksana. Setiap dokter yang melakukan praktik kedokteran wajib memiliki surat izin praktik yang dikeluarkan oleh pejabat kesehatan yang berwenang dari Kabupaten/Kota tempat praktik kedokteran dilaksanakan yang tertuang didalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, jadi bukan sembarangan dokter yang dapat menangani atau dokter abal-abal tetapi ditangani oleh dokter spesialis kulit atau kecantikan.

Pertumbuhan industri kecantikan di Kota Padang sangat pesat dan cepat, ditandai dengan banyaknya klinik kecantikan yang menjadi salah satu sarana perawatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Padang. Menurut Dinas Kesehatan Kota Padang pertumbuhan ini menimbulkan banyaknya klinik kecantikan yang tidak memiliki izin usaha/operasional, dokter yang tidak memiliki surat izin praktik, tidak menggunakan tenaga pelaksana yang ahli, produk yang tidak terdaftar di bpom dan jasa kecantikan yang menggunakan alat kesehatan yang kualitasnya dibawah standar sehingga menimbulkan efek negatif bagi konsumen klinik kecantikan seperti rusaknya kulit wajah setelah melakukan perawatan. Ada lima klinik kecantikan yang telah memiliki izin dari Dinas Kesehatan Kota Padang yaitu Klinik Clarity *Skincare*, Klinik Erha *Skincare*, Klinik dr. Gina, Klinik Derma Q, dan Klinik kecantikan Natasha *Skincare* yang merupakan salah satu klinik yang terkenal di Kota Padang. Klinik ini terletak di Jl. Veteran, Purus, Kec. Padang Barat, Kota Padang yang menjadi salah satu klinik yang banyak dikenal masyarakat Kota Padang, khususnya kaum wanita untuk perawatan

wajah. Berbagai macam jasa kesehatan dan produk kecantikan wajah ditawarkan dengan harga terjangkau.

Jasa kesehatan klinik kecantikan harus menggunakan alat kesehatan yang ditunjang teknologi modern dengan menggunakan mesin berteknologi laser canggih yang dapat menjadi alternatif bagi konsumen dalam proses perawatan. Menurut Pasal 1 Angka 5 Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyebutkan:

“Alat kesehatan adalah *instrument, apparatus*, mesin, dan/atau implan, yang tidak mengandung obat yang digunakan untuk mencegah, mendiagnosis, menyembuhkan dan meringankan penyakit, merawat orang sakit serta memulihkan kesehatan pada manusia, dan/atau membentuk struktur dan memperbaiki fungsi tubuh”.

Produk kecantikan wajah yang diberikan oleh dokter klinik kecantikan tidak lepas dari pengawasan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) yang diatur dalam PERMENKES Nomor 1175/MenKes/PER/2010 tentang izin produksi kosmetik yang meliputi pengawasan atas produk narkotika, psikotropika, zat adiktif, obat tradisional, kosmetik, produk komplemen serta pengawasan atas keamanan pangan dan bahan berbahaya. Peredaran Produk kecantikan wajah yang dijual oleh klinik kecantikan harus memiliki izin dari BPOM.²

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf d menyebutkan bahwa pelaku usaha ”wajib menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan

² Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm 63.

ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”. Pesatnya pertumbuhan klinik kecantikan ternyata terdapat sisi negatifnya, diantaranya banyak konsumen yang mengeluh dengan perubahan wajahnya yang bertambah buruk atau rusak setelah proses perawatan misalnya kulit wajah menjadi merah karena alergi, kulit mengelupas, kulit menjadi gatal-gatal, tumbuhnya bruntusan, jerawat bertambah banyak dan masalah kulit wajah lainnya.³ Lemahnya posisi konsumen membuat pelaku usaha kurang menyadari akan kewajibannya bahkan menjalankan usaha yang tidak sehat sehingga aturan didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terganggu.

Contoh kasus yang pernah dialami konsumen Klinik Kecantikan Natasha *Skincare* Kota Padang, konsumen yang kulit wajahnya menjadi iritasi setelah menggunakan produk *night cream* dan *day cream* dari klinik kecantikan tersebut. dia telah menjalani perawatan kurang lebih satu bulan. Iritasi pada kulit wajah ditandai dengan kulit wajah menjadi memerah dan terasa perih ketika terpapar sinar matahari. Permasalahan yang muncul disini akibat kurangnya informasi mengenai efek samping dan cara penggunaan produk secara jelas oleh klinik kecantikan tersebut. Didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan “setiap konsumen wajib mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharannya”.

³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia PustakaUtama, Jakarta, 2000, hlm 20.

Contoh kasus lain konsumen yang menggunakan jasa perawatan wajah *peeling*, setelah proses perawatan wajah menjadi luka bakar dan panas, setelah itu dilakukan pengobatan dengan pemberian *cream*, tetapi setelah seminggu belum ada perubahan dan masih tetap terasa panas dan sakit. Hal ini harus diperhatikan dan dipertanggung jawabkan oleh pelaku usaha dalam melakukan suatu tindakan jika terjadi kesalahan yang merugikan konsumen.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa Indonesia adalah negara hukum dan setiap negara wajib memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya. Di Indonesia terdapat dua macam perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang biasanya tertuang dalam peraturan perundang-undangan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Seperti aturan mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Sedangkan perlindungan hukum represif adalah perlindungan hukum akhir berupa sanksi akibat terjadinya pelanggaran atau sengketa seperti kewajiban untuk melakukan ganti rugi bagi pihak yang merugikan.⁴

Perlindungan hukum lahir dari suatu hubungan hukum yang mengikat antara klinik kecantikan dengan konsumen. Hubungan hukum terjadi sejak konsumen datang ke klinik kecantikan dan mendapat penjelasan dari dokter terkait keadaan wajah serta bagaimana penanganan dan efek-efek selanjutnya. Kemudian konsumen mendapat *treatment* dari pihak klinik kecantikan dan

⁴ Philipus M dan Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia. Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya. Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 2007, hlm 54.

atas dasar saran dari dokter spesialis kulit yang kemudian mendapatkan produk dari klinik kecantikan.⁵

Perlindungan hukum terhadap konsumen klinik kecantikan dilindungi oleh Undang-Undang No 8 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang-Undang No 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, Peraturan Menteri Kesehatan No 9 Tahun 2014 tentang Klinik dan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat No 21 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen pada klinik kecantikan lahir dari adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan perjanjian *terapeutik*. Dari hubungan hukum lahir dua macam tanggung jawab pelaku usaha klinik kecantikan yaitu tanggung jawab diakibatkan oleh kerugian dari mengonsumsi produk atau obat yang dijual dan pertanggung jawaban yang disebabkan oleh kerugian atas jasa pelayanan yang dilakukan tenaga medis (dokter) atau tenaga pelaksana (*beutician*) baik berupa wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Konsumen yang mengalami kerugian dapat menuntut ganti kerugian baik melalui jalur non litigasi atau jalur litigasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang selanjutnya dituangkan kedalam karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul : **“TANGGUNG JAWAB PELAKU**

⁵ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo Edisi Revisi, Jakarta, 2004, hlm 12.

USAHA KLINIK KECANTIKAN TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUSAKAN PADA KULIT WAJAH SETELAH PERAWATAN (Studi pada Klinik Kecantikan Natasha Skincare Kota Padang).

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah adalah formulasi dari suatu masalah dan disajikan dalam bentuk pertanyaan.⁶ Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu:

1. Bentuk kerusakan wajah yang dialami konsumen Klinik Kecantikan Natasha Skincare Kota Padang?
2. Bagaimana tanggung jawab Klinik Kecantikan Natasha Skincare Kota Padang terhadap konsumen yang dirugikan jika mengalami kerusakan pada kulit wajah setelah perawatan?
3. Bagaimana upaya hukum yang dilakukan konsumen Klinik Kecantikan Natasha Skincare Kota Padang yang dirugikan jika mengalami kerusakan pada kulit wajah setelah perawatan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian hukum ini berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan penulis sebelumnya, ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui permasalahan yang dialami konsumen Klinik Kecantikan Natasha Skincare Kota Padang
2. Untuk mengetahui tanggung jawab Klinik Kecantikan Natasha Skincare Padang terhadap konsumen yang dirugikan jika mengalami kerusakan pada kulit wajah setelah perawatan.

⁶ Widodo, *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*, Rajagrafindo, Jakarta, 2017, hlm. 3.

3. Untuk mengetahui upaya hukum yang dilakukan konsumen Klinik Kecantikan Natasha *Skincare* Padang yang dirugikan jika mengalami kerusakan pada kulit wajah setelah perawatan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian umumnya dibagi menjadi dua kategori, yakni teoritis/akademik dan praktis/fragmatis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan dalam pengembangan hukum keperdataan tentang hukum perlindungan konsumen khususnya penggunaan Klinik Kecantikan.
- b. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi dalam rangka meningkatkan pengetahuan khususnya dibidang hukum keperdataan tentang hukum perlindungan konsumen dan menjadi referensi bagi peneliti lain dengan kajian yang serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan masyarakat mengenai hukum perlindungan konsumen khususnya masyarakat pengguna Klinik Kecantikan agar mengetahui proses hukum jika mengalami kerugian.
- b. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini dapat membantu pemerintah mengetahui suatu fenomena hukum, menerapkan kebijakan-kebijakan, mengambil keputusan dan membuat peraturan mengenai

hukum perlindungan konsumen khususnya penggunaan Klinik Kecantikan.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian berfungsi sebagai alat atau cara untuk pedoman melakukan penelitian oleh peneliti dalam menemukan informasi. Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Pendekatan Masalah

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Yuridis Empiris yaitu metode pendekatan dengan menyelidiki hal-hal yang berkaitan dengan hukum secara langsung dan membandingkan antara norma-norma atau ketentuan yang berlaku dengan penerapan dilapangan.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat Deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan dengan memaparkan hasil-hasil penelitian baik yang bersumber dari peraturan perundang-undangan maupun hasil wawancara serta diuraikan secara jelas dan dikaitkan dengan teori-teori hukum yang ada yang berkaitan dengan hal yang akan penulis teliti.

3. Sumber dan jenis data

a. Sumber data

1) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Sumber yang diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara bersama Pimpinan Klinik Kecantikan Natasha *Skincare* Kota Padang, Beberapa Konsumen Klinik Kecantikan Natasha *Skincare* Kota Padang, dan Staf pengurusan Izin Klinik Dinas Kesehatan Kota Padang.

2) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data untuk memperoleh keterangan data dengan Memperlajari, membaca, mencatat, mengutip buku-buku, literatur, perundang-undangan bahan kepustakaan dan menelaah dokumen yang ada berkaitan dengan permasalahan.

b. Jenis data

1) Data primer

Data primer berhubungan dengan data yang diperoleh langsung dari sumber baik melalui wawancara, observasi, maupun laporan-laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.⁷

Dalam tulisan ini data primer diperoleh melalui wawancara bersama Pimpinan Klinik Kecantikan Natasha *Skincare* Kota Padang, Beberapa Konsumen Klinik Kecantikan Natasha

⁷ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 175.

Skincare Kota Padang, dan Staf pengurusan Izin Klinik Dinas Kesehatan Kota Padang.

2) Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, literatur, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian untuk kemudian dikaji sebagai pedoman untuk menyusun data.

3) Data tersier yaitu bahan yang dapat memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder yaitu Kamus Besar Bahasa Indonesia.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Dokumen

Studi yang dilakukan dengan mempelajari, membaca, mencatat, mengutip buku-buku, literatur, perundang-undangan bahan kepustakaan dan menelaah dokumen yang ada berkaitan dengan permasalahan.

b. Wawancara

Studi yang dilakukan dengan cara wawancara (*interview*) langsung kepada pihak-pihak terkait yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung dengan Pimpinan Klinik Kecantikan Natasha *Skincare* Kota Padang, Beberapa Konsumen Klinik Kecantikan Natasha *Skincare* Kota Padang, dan Staf pengurusan Izin Klinik Dinas Kesehatan Kota Padang.

5. Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan data

Pengolahan data merupakan hal yang sangat penting dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, data diolah dengan menggunakan *metode editing*, yakni pengeditan terhadap data-data yang telah dikumpulkan yang bertujuan untuk memeriksa kekurangan yang mungkin ditemukan dan memperbaikinya. *Editing* juga bertujuan untuk memilih kembali data yang diperoleh atau melakukan pengecekan ulang terhadap hasil penelitian sehingga data yang dipergunakan relevan dengan judul penelitian dan dapat menghasilkan suatu kesimpulan.⁸

b. Analisis data

Data yang terkumpul dan tersusun secara sistematis kemudian dianalisis secara kualitatif yaitu analisis yang dilakukan dengan cara merekonstruksi atau menginterpretasikan data dalam bentuk kalimat yang sistematis dan dalam bahasa yang efektif dengan menghubungkan data tersebut menurut pokok bahasan yang telah ditetapkan, sehingga diperoleh gambaran yang jelas untuk mengambil suatu kesimpulan.

⁸ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dan Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 1991, hlm. 72.