

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perawatan kecantikan pada saat ini sudah menjadi kebutuhan bagi setiap orang yang menginginkan kulit yang sehat, khususnya wanita yang menginginkan kecantikan dan kesempurnaan. Gaya hidup kaum wanita pada saat ini menuntut untuk lebih memperhatikan penampilan, untuk itu perawatan kulit sangat penting bagi setiap orang. Terlebih lagi untuk mengatasi berbagai keluhan yang menyebabkan masalah pada kulit yang dapat mengurangi kecantikan, maka dari itu setiap orang membutuhkan produk dan perawatan yang tepat. Kini Perawatan kecantikan kini sudah mulai banyak mengalami pertumbuhan yang cukup pesat, banyaknya klinik yang menyediakan layanan kecantikan kini berdiri menunjukkan tingginya permintaan masyarakat akan layanan perawatan estetika.

Perawatan kecantikan pada saat ini sudah menjadi kebutuhan bagi setiap orang yang menginginkan kulit yang sehat, khususnya wanita yang menginginkan kecantikan dan kesempurnaan. Gaya hidup kaum wanita pada saat ini menuntut untuk lebih memperhatikan penampilan, untuk itu perawatan kulit sangat penting bagi setiap orang. Terlebih lagi untuk mengatasi berbagai keluhan yang menyebabkan masalah pada kulit yang dapat mengurangi kecantikan, maka dari itu setiap orang membutuhkan produk dan perawatan yang tepat. Kini Perawatan kecantikan kini sudah mulai banyak mengalami pertumbuhan yang cukup pesat, banyaknya klinik yang menyediakan layanan kecantikan kini berdiri menunjukkan tingginya permintaan masyarakat akan layanan perawatan estetika.¹

¹ Lely Yusnita, *Pengawasan Pemerintah Kota Medan Terhadap Praktik Klinik Kecantikan Di Kota Medan (Studi di Dinas Kesehatan Kota Medan)*, Skripsi, Fakultas Hukum, UNIMED, Medan, 2018, hlm. 55.

Industri kecantikan mengalami pertumbuhan yang pesat di Indonesia. Pertumbuhan konsumen sebesar rata-rata 3 juta orang setiap Tahunnya menjadikan industri ini menjanjikan untuk jangka panjang. Dalam 10 Tahun terakhir industri kecantikan dan perawatan pribadi di Indonesia bertumbuh rata-rata 12% dengan nilai pasar mencapai sebesar 33 triliun Rupiah di Tahun 2016. Bahkan di Tahun 2020, industri kecantikan di Indonesia diprediksi akan mengalami pertumbuhan paling besar dibandingkan dengan negara-negara lain di Asia Tenggara.²

Sarana pelayanan ini sering melakukan promosi ataupun menjanjikan hasil maksimal dalam waktu singkat untuk menarik minat masyarakat memanfaatkan jasa pelayanan tersebut dengan biaya yang cukup tinggi (mahal). Hal ini menimbulkan banyak masalah dalam pelaksanaannya, baik bagi dokter yang memberikan pelayanan, klinik dan bagi pasien yang membutuhkan pelayanan tersebut. Banyak terapi kecantikan yang dipromosikan kepada masyarakat seperti pengeluaran racun tubuh (*detoksifikasi*) dengan menggunakan alat dan bahan tertentu, bedah plastik untuk memperbaiki kelopak mata dan alis, membentuk pipi, dagu, hidung, *face lift*, *neck lift*, membuang tato, *tummy tuck*, dan sedot lemak, hingga memperbesar maupun mengecilkan payudara. Namun, belum tentu bisa dipertanggungjawabkan secara klinis medis. Berbagai masalah sering terjadi dalam pelayanan klinik kecantikan, mulai dari keluhan ringan seperti tidak mendapatkan hasil sesuai dengan yang dijanjikan sampai dengan terjadinya kematian.³

² Pramita, E, *Industri Kecantikan di Indonesia Alami Pertumbuhan* . Majalah Kartini: <http://www.majalahkartini.co.id>. Diakses pada 11 Desember 2023.

³ Prayuti, Yuyut, dkk. *Tanggungjawab Dokter Kecantikan Dalam Perjanjian Terapeutik Dikaitkan Dengan Hak Konsumen*, *Jurnal Cahaya Mandalika*, Universitas Islam Nusantara, Bandung, Vol. 3. No. 2. 2023, hlm. 128.

Untuk memberi kepastian dan perlindungan hukum terhadap masyarakat selaku konsumen yang menggunakan tenaga seorang dokter selaku produsen yang mempunyai keahlian khusus secara medis dalam hal pelayanan perawatan kecantikan maupun kesehatan, perlu di bentuknya sebuah perjanjian antara masyarakat (konsumen) dan dokter (produsen/penyedia jasa). Berupa sebuah perjanjian terapeutik medis, yang berupa sebuah kontrak perjanjian yang dibuat oleh pasien dengan tenaga medis dan/atau dokter, dimana tenaga medis harus mampu berusaha melakukan upaya maksimal untuk melakukan pengobatan atau penyembuhan terhadap pasien sebagai objek terapeutik. Berdasarkan ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, agar perjanjian dianggap sah harus memenuhi empat syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320, yaitu: adanya kesepakatan para pihak; kecakapan para pihak; adanya hal tertentu; dan sebab yang halal. Jika keempat syarat tersebut terpenuhi, maka perjanjian terapeutik dapat dinyatakan sah secara hukum.

Terkait syarat kesepakatan, dokter dan pasien sepakat mengadakan perjanjian dimana isinya mencakup upaya pengobatan dokter terhadap penyakit pasien. Untuk syarat kecakapan, meskipun pasien tidak selalu memenuhi ketentuan umur dewasa, tetapi dapat digunakan pengecualian berdasarkan hukum tidak tertulis terkait kecakapan melakukan pekerjaan. Syarat objek tertentu dalam perjanjian terapeutik adalah upaya penyembuhan, dimana dokter wajib berupaya semaksimal mungkin menyembuhkan pasien sesuai diagnosis. Adapun causa yang halal adalah keinginan berbuat baik dokter terhadap pasien dengan memanfaatkan kemampuan medisnya.⁴

⁴ Keabsahan Perjanjian Terapeutik Medis Dalam Hukum Perdata Indonesia, <https://heylaw.id/blog/keabsahan-perjanjian-terapeutik-medis-dalam-hukum-perdata-indonesia>, Diakses pada 6 Januari 2024.

Jika dalam perjanjian terapeutik terdapat penyimpangan oleh dokter seperti ingkar janji, maka berlaku ketentuan wanprestasi dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1239. Atau jika perbuatan dokter merugikan pasien karena dianggap melawan hukum, maka berlaku Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang perbuatan melawan hukum. Dengan demikian, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata telah mengatur keabsahan dan konsekuensi hukum dari perjanjian terapeutik medik.

Berdasarkan ketentuan tersebut diatur dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Sebaliknya Pasal 7 huruf b UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta Pasal 7 huruf d yang menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan sesuai dengan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Untuk menyikapi persoalan tersebut, maka pihak klinik harus bertanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian yang dialami oleh konsumen atas kelalaian, ketidak sengajaan, kesalahan, maupun perbuatan yang dilakukan oleh klinik kecantikan yang dapat merugikan konsumen sebagaimana ketentuan Pasal 19 Ayat (1) UUPK yaitu berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁵ Kerugian yang diperoleh harus didasarkan dengan adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh produsen selaku pihak klinik

⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 126.

kecantikan tidak perlu didahului dengan perjanjian sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen.

Untuk dapat menuntut pelaku usaha agar melakukan ganti kerugian, perbuatan tersebut harus merupakan perbuatan melanggar hukum sebagaimana yang di atur dalam Pasal 1365 KUHPerdara bahwa “Setiap perbuatan yang melawan hukum yang membawa kerugian kepada orang lain mewajibkan orang kerena salahnya menerbitkan kerugian ini mengganti kerugian tersebut” Hal tersebut berarti, untuk menuntut ganti kerugian tersebut harus terpenuhinya beberapa unsur-unsur yang diantaranya sebagai berikut :⁶

- 1) Adanya perbuatan melanggar hokum
- 2) Adanya kerugian
- 3) Adanya hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dan kerugian.

Klinik kecantikan merupakan fasilitas pelayanan kesehatan (praktik dokter perorang atau berkelompok) yang bersifat rawat jalan dengan menyediakan jasa pelayanan medis seperti konsultasi, pemeriksaan, pengobatan, dan tindakan medis lainnya. Berdasarkan Pasal 2 Ayat (1) Peraturan Meteri Kesehahatan Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik (selanjutnya disebut Permenkes), ada dua tipe klinik, yaitu tipe pratama dan utama.⁷ Selanjutnya didalam Permenkes Nomor 9 Tahun 2014 Ayat (1) tentang Peraturan Klinik, disebutkan bahwa: “Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan dasar dan/atau spesifik” makanya wajib adanya penanggung jawab teknis medis, penanggung jawab tersebut merupakan tenaga maupun professional medis

⁶*Ibid.*

⁷ Astari Maharani, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Klinik Kecantikan Apabila Terjadi Kerusakan Pada Kulit Wajah Setelah Proses Perawatan (Studi pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung)*, Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2015, hlm. 33

yang diakui secara hukum.⁸

Namun tidak heran jika saat ini banyak juga terjadinya perbuatan melawan hukum yang terjadi di beberapa klinik kecantikan, terkhusus klinik kecantikan yang berada di kota Medan mencakup klinik kecantikan di Medan barat, Medan timur dan area sekitarnya, seperti beberapa contoh kasus berikut diantaranya yang di alami oleh beberapa konsumen seperti kasus Che Sin alias Diana umur 41 Tahun, warga Jalan Selam Mandala *By Pass*, Medan diduga menjadi korban malpraktek akibat Filler gagal di klinik DMC milik dokter G. Niat hati mempercantik wajah malah berujung cacat permanen seumur hidup. Kejadian bermula pada hari Rabu, 22 November 2017. Konsumen atas nama Diana datang dengan maksud mau filler hidung, wajah dan *bottox*. Ia datang jam 11.00 lalu pukul 14.30 dikerjakan langsung oleh dokter G, berakhir dengan kegagalan dan cacat pada bagian hidung.⁹

Kasus selanjutnya yaitu seorang dokter atas nama Rudy Haryono alias RH, diduga lalai sehingga mengakibatkan luka di wajah pasiennya, Erna Juliyanti Lase warga Jalan Platina, Medan. korban mengalami kejadiannya pada Jumat 19 Maret 2021.¹⁰ Saat itu ia ingin melakukan perawatan wajah dengan terapi sinar wajah. Namun, hal yang tidak diinginkan terjadi, bukannya tambah cantik, wajah pasien malah luka.

Berdasarkan latar belakang yang di paparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian yang berjudul:

⁸ Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 232), Jakarta.

⁹ Salah seorang menjadi korban malpraktek akibat Filler gagal di klinik DMC milik dokter G. <https://www.pewartaonline.com/2019/04/diduga-korban-malpraktek-hidung-wanita.html>, Diakses pada 20 Desember 2023.

¹⁰ Diduga lalai sehingga mengakibatkan luka di wajah pasiennya, <https://analisadaily.com/berita/baca/2021/11/25/1024681/diduga-lalai-dokter-kecantikan-di-medan-dilaporkan-ke-polisi/>, Diakses pada 20 Desember 2023.

“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Praktik Perawatan Kecantikan (Studi Penelitian di *Sams Aesthetic Beauty* Medan)”

B. Rumusan Masalah

Berlandaskan pada latar belakang diatas, sehingga perumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini ialah :

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerusakan pada wajah setelah melakukan perawatan?
2. Bagaimanakah bentuk kompensasi yang diperoleh oleh konsumen yang mengalami kerusakan pada wajahnya setelah melakukan perawatan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya maka penelitian ini bertujuan sebagai pedoman untuk menjawab pertanyaan yang ada pada rumusan masalah. Mengacu pada rumusan masalah penelitian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerusakan pada wajah setelah melakukan perawatan di *Sams Aesthetic Beauty* Medan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban *Sams Aesthetic Beauty* terhadap konsumen yang dirugikan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini adalah untuk membuat kejelasan, baik secara teoritis dan secara praktis, adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis Dampak dari penelitian ini diharapkan menjadi literatur ilmiah bagi kalangan akademik dalam mengembangkan ilmu pengetahuan tentang hukum khususnya mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Praktik Perawatan Kecantikan di *Sams Aesthetic Beauty* Medan, sehingga pasien dapat lebih sadar akan hak-hak mereka dan dapat mengambil langkah hukum jika mengalami kerugian akibat kelalaian dokter.
2. Secara Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberi pedoman bagi seluruh pemangku kepentingan dalam memahami perlindungan hukum yang diperoleh oleh setiap konsumen terkhusus dalam penelitian ini konsumen yang menjalankan perawatan di klinik kecantikan.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan sebagai bahan pustaka kepada para sarjana untuk menimba ilmu dan dapat memberikan wawasan lebih jauh tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik perawatan kecantikan.

E. Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup pembahasan dalam penelitian ini di batasi pada pembahasan hal-hal yang termasuk dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Praktik Perawatan Kecantikan di *Sams Aesthetic Beauty* Medan.

F. Penelitian Terdahulu

Dalam, mencegah terjadinya persamaan, peneliti merangkum tentang beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti yang lain, guna menghindari terjadinya *plagiasi* atau *copy-paste*, sehingga hasil penelitian yang peneliti angkat ini nantinya bermanfaat dalam membantu melakukan penelitian dan memperoleh pembaharuan hukum.

Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang diangkat oleh peneliti yang digunakan sebagai pedoman dan perbandingan yang pernah dikaji oleh beberapa peneliti terdahulu, ialah sebagai berikut :

1. Hasil Penelitian Sania Nabila Zein

Penelitian Sania Nabila Zein tahun 2023, dengan judul “Peran Bpom Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Produk Skincare *Ilegal* Di Kota Semarang”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Yuridis Sosiologis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-faktor hambatan BPOM dalam upaya memberikan perlindungan hukum kepada konsumen di Kota Semarang berupa hambatan Internal dan Eksternal serta merekrut pegawai yang berkompeten di bidangnya agar fungsi pengawasan di bidang skincare ilegal lebih optimal. Penugasan diselesaikan dengan efektif dan kekeluargaan. Solusi untuk hambatan eksternal BPOM Semarang melakukan sosialisasi pelaku usaha dan konsumen agar mengetahui hak yang harus diterima dan kewajiban yang harus dilakukan.¹¹

Persamaan pada penelitian ini yaitu dengan fokus penelitiannya sama-sama membahas terkait perlindungan hukum terhadap konsumen, hanya saja yang membedakan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu diatas yaitu terkait segi pembahasannya, pada penelitan diatas membahas tentang BPOM, sedangkan pada penelitian peneliti membahas terkait kerusakan pada wajah konsumen setelah melakukan perawatan di klinik kecantikan.

¹¹ Sania Nabila Zein 2023, *Peran BPOM Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Produk Skincare Ilegal Di Kota Semarang, Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung , Semarang.

2. Hasil Penelitian Nurul Purna Mahardika

Penelitian Nurul Purna Mahardika tahun 2023, dengan judul “Analisis Penegakan Hukum Pidana Terhadap Pelanggaran Praktik Tanpa Izin Tenaga Kesehatan Dalam Tindakan Medik Kecantikan”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Yuridis Normatif-Empiris. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penegakan hukum terhadap praktik tanpa izin tenaga kesehatan dalam melakukan tindakan medik kecantikan dilakukan berdasarkan Pasal 73 Ayat (2) jo Pasal 78 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran yakni “dengan sengaja menggunakan alat, metode atau cara lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menimbulkan kesan seolah-olah yang bersangkutan adalah dokter atau dokter gigi yang telah memiliki surat tanda registrasi dokter gigi atau surat izin praktik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 73 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran”. Putusan Nomor: 1124/Pid.Sus/2020/PN Tjk belum memberikan perlindungan hukum terhadap korban tindakan medik kecantikan tanpa izin (*illegal*).¹²

Persamaan pada penelitian ini yaitu dengan fokus penelitiannya sama-sama membahas terkait tenaga kesehatan dalam tindakan medik kecantikan, hanya saja yang membedakan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu diatas yaitu terkait segi pembahasannya, pada penelitan diatas membahas tentang praktek tanpa izin (*illegal*), sedangkan pada penelitian peneliti membahas terkait kerusakan pada wajah konsumen setelah melakukan perawatan di klinik kecantikan.

¹² Nurul Purna Mahardika 2023, *Analisis Penegakan Hukum Pidana Terhadap Pelanggaran Praktik Tanpa Izin Tenaga Kesehatan Dalam Tindakan Medik Kecantikan*, Tesis, Fakultas Hukum, Universitas Lampung, Bandar Lampung.

3. Hasil Penelitian Hervinda Nawangsari

Penelitian Hervinda Nawangsari tahun 2022, dengan judul “Tinjauan Hukum Sanksi Pidana Terhadap Pelaku Malpraktik Kedokteran Di Indonesia”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Yuridis Normatif. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau Penerapan sanksi pidana terhadap pelaku malpraktik kedokteran di Indonesia, dokter akan dipertanggungjawabkan secara pidana apabila ia melakukan hal-hal dalam ruang lingkup malpraktik yang tidak sesuai dengan SOP (*Standart Operational Procedure*), dimana pasal-pasal yang relevan dengan ruang lingkup malpraktik tersebut terdapat dalam dua Undang-Undang yaitu KUHP (Kitab Undang-Undang Hukum Pidana) dan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran.¹³

Persamaan pada penelitian ini yaitu dengan fokus penelitiannya sama-sama membahas terkait bentuk pertanggungjawaban dari pihak klinik dalam hal ini dokter selaku produsen penyedia jasa, hanya saja yang membedakan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu diatas yaitu terkait segi pembahasannya, pada penelitian diatas membahas tentang malpraktik yang tidak sesuai dengan SOP, sedangkan pada penelitian peneliti membahas terkait pertanggungjawaban klinik kecantikan terhadap kosnumen yang dirugikan.

4. Hasil Penelitian Cindy Dara Sitorus

Penelitian Cindy Dara Sitorus tahun 2021, dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Tentang Pelayanan Kesehatan Pasien Umum Dengan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan (Studi Di RSUD H Abdul Manan Simatupang Kisaran)”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk

¹³ Hervinda Nawangsari 2022, *Tinjauan Hukum Sanksi Pidana Terhadap Pelaku Malpraktik Kedokteran Di Indonesia Skripsi*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang.

membahas perlindungan hukum terhadap pasien BPJS Kesehatan dan non BPJS dan apakah faktor penyebab terjadinya perbedaan pelayanan kesehatan antara pasien umum dengan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Dalam hal ini pelaku usaha berkewajiban melayani tanpa diskriminatif yang bermakna bahwa produsen atau pelaku usaha patut memberi pelayanan kepada konsumen secara adil, tanpa membedakan kualitas pelayanannya. Dalam hal ini sama halnya dengan tenaga kesehatan yang tidak dibenarkan membedakan pelayanan kesehatan antara pasien umum dengan pasien pengguna BPJS Kesehatan.¹⁴

Persamaan pada penelitian ini yaitu dengan fokus penelitiannya sama-sama membahas terkait bentuk pertanggungjawaban dari pihak dokter selaku produsen penyedia jasa, hanya saja yang membedakan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu di atas yaitu terkait segi pembahasannya, pada penelitian di atas membahas tentang malpraktik yang tidak sesuai dengan SOP, sedangkan pada penelitian peneliti membahas terkait pertanggungjawaban klinik kecantikan terhadap konsumen yang dirugikan.

¹⁴ Cindy Dara Sitorus 2021, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Tentang Pelayanan Kesehatan Pasien Umum Dengan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan (Studi Di RSUD H Abdul Manan Simatupang Kisaran, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum, Universitas Malikussaleh, Vol 4, Nomor 3.* <https://ojs.unimal.ac.id/jmm/article/view/13456>, Diakses pada 23 Januari 2024.