

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan zaman dan teknologi yang semakin pesat tidak hanya menimbulkan suatu kebutuhan terkait sandang, pangan, dan papan, namun juga melahirkan kebutuhan lain berupa kebutuhan penampilan. Tanpa disadari, kebutuhan untuk tampil menarik dan cantik sudah menjalar menjadi suatu kebutuhan yang penting bagi masyarakat, khususnya bagi wanita. Banyaknya publikasi melalui media cetak dan media elektronik yang menggunakan dan menampilkan sosok wanita cantik yang berkulit putih, berbadan langsing, berwajah tirus, halus, dan mulus menjadi suatu sugesti tersendiri bagi mayoritas wanita untuk memiliki wajah dan penampilan seperti itu. Banyak wanita kemudian berlomba-lomba melakukan berbagai cara baik secara alami maupun modern agar menjadi sosok yang cantik dan menarik.<sup>1</sup>

Kebutuhan wanita untuk menjadi pribadi yang sehat dan cantik semakin meningkat. Mereka menyadari bahwa dibutuhkan suatu proses dan perawatan untuk menjadi lebih cantik dan menarik. Dahulu wanita melakukan perawatan diri dengan cara-cara yang lebih alami dan tradisional seperti membuat masker wajah dari bahan-bahan alami, sampai meminum jamu untuk awet muda atau melangsingkan diri. Namun hal tradisional tersebut cenderung menghabiskan banyak waktu dan. Adanya keinginan wanita menjadi cantik sekaligus menarik

---

<sup>1</sup> Heri Purnama, *Ilmu Alamiah Dasar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008, hlm 1.

dengan cepat dan instant menimbulkan perkembangan tersendiri bagi industri kecantikan.

Tuntutan hidup masyarakat modern yang menyebabkan segala sesuatu hanya dapat dinilai secara materi dan bersifat fisik semata. Demikian hal ini dapat dilihat dan disimpulkan pandangan sebagian besar masyarakat menganggap bahwa wanita mempunyai kesempurnaan jika memiliki wajah yang cantik, berkulit mulus dan halus serta bersinar, dengan tubuh yang langsing dan ideal. Anggapan ini berkembang sebagai akibat dari instruksi terus-menerus melalui media iklan, berita, film, sinetron, infotainment, artikel dan foto-foto dimedia yang selalu mengandung gap antara kesan dan pesan.

Pada umumnya wanita yang tidak mempunyai kesempurnaan merasa minder ketika melewati kios-kios koran yang memajang majalah-majalah wanita atau memandang kagum pada wajah-wajah artis tersebut yang berwajah ayu ditelevisi. Melalui media ini dibentuklah pencitraan (manusia sempurna) demi eksploitasi untuk menciptakan pemasaran komoditi-komoditi pelaku usaha. Wanita-wanita ini percaya terhadap citra ideal yang diciptakan oleh produsen. Setiap manusia khususnya wanita sangat ingin mendambakan kecantikan. Rupanya tuntutan itu ditanggapi dengan munculnya berbagai macam industri kecantikan. Tujuan dan maksud dari bermunculannya industri kecantikan tersebut untuk memenuhi dan mewujudkan keinginan wanita-wanita untuk tampil cantik dan semenarik mungkin

Jasa perawatan tubuh atau kulit merupakan salah satu jasa yang ditawarkan dalam industri kecantikan saat ini. Pasal 1 ayat (5) Undang-Undang Nomor 8

tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang mengartikan jasa sebagai layanan yang berbentuk pekerjaan dan prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan bagi konsumen.<sup>2</sup>

Berbagai macam jasa dibidang kesehatan kecantikan pun menjadi merambah dan berkembang semakin pesat. Keadaan tersebut ditandai dengan banyak bermunculannya klinik kecantikan untuk memenuhi kebutuhan kecantikan berbagai golongan masyarakat. Berbagai macam produk dan jasa kesehatan kecantikan ditawarkan oleh klinik kecantikan ini dengan harga yang relatif terjangkau. Proses perawatan di klinik kecantikan pun menggunakan jasa dokter sebagai tenaga medis profesional dan *beautician* sebagai tenaga pelaksana.

Dibalik pesatnya pertumbuhan klinik kecantikan ternyata terdapat sisi negatifnya, diantaranya banyak konsumen yang ternyata tidak cocok dengan produk kecantikan yang dikeluarkan oleh klinik kecantikan. Tak heran jika banyak pengguna jasa kecantikan yang justru mengeluhkan produk dan/atau jasa yang diberikan oleh sebuah klinik kecantikan. Diantara keluhan konsumen tersebut biasanya terkait kondisi kulit konsumen yang bertambah buruk, misalnya kulit menjadi merah karena alergi, kulit mengelupas, kulit menjadi gatal-gatal dan masalah kulit lainnya.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen jelaslah disebutkan bahwa pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu

---

<sup>2</sup> Payne Andrian, *Service Marketing Pemasaran Jasa*, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2006, hlm 24.

barang dan/atau jasa yang berlaku, namun dalam prakteknya pelaku usaha klinik kecantikan tidak menjamin mutu barang dan/jasa yang berlaku dengan adanya produk yang tidak cocok digunakan oleh konsumen. Konsumen berada dalam posisi yang lemah, terlebih lagi konsumen kurang memahami tentang hak-haknya sebagai konsumen. Kebanyakan dari mereka enggan memperlakukan kerugian yang terjadi dikarenakan banyaknya waktu, tenaga dan biaya yang dikeluarkan lagi untuk mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum perlindungan konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur sifat yang melindungi kepentingan konsumen.<sup>3</sup>

Perlindungan konsumen dipandang secara materiil maupun formil semakin terasa penting, mengingat ilmu pengetahuan dan teknologi yang 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 ,maka konsumen akan merasakan dampaknya. Munculnya persoalan-persoalan seperti itu, maka sangat diperlukan adanya Perlindungan Hukum terhadap konsumen maupun pelaku usaha. Menurut Philipus M. Hadjon Perlindungan Hukum adalah kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan

---

<sup>3</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk Pertama, Ghalia Indonesia, Bogor, 2003, hlm 63.

terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.<sup>4</sup>

Terdapat dua macam perlindungan hukum di Indonesia, yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang biasanya tertuang dalam peraturan perundang-undangan untuk mencegah terjadinya pelanggaran, seperti adanya aturan yang mengatur mengenai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan hukum represif adalah perlindungan hukum akhir berupa sanksi akibat terjadinya pelanggaran atau sengketa, seperti kewajiban untuk melaksanakan ganti rugi bagi pihak yang merugikan.<sup>5</sup> Salah satu bentuk aplikasinya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bahwa setiap golongan konsumen yang melakukan perawatan di klinik kecantikan memiliki hak untuk mendapat perlindungan hukum apabila terdapat akibat-akibat dari proses perawatan yang merugikan dirinya.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Namun kadangkala konsumen berada dalam posisi yang lemah, terlebih lagi konsumen kurang memahami tentang hak-haknya sebagai konsumen dan kebanyakan dari mereka enggan memperlakukan kerugian

---

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm 6.

yang terjadi dikarenakan banyaknya waktu, tenaga dan biaya yang dikeluarkan lagi untuk mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen.

Perlindungan hukum tersebut 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 keadaannya serta bagaimana penanganan dan efek-efek selanjutnya. Kemudian konsumen mendapatkan *treatment* dari pihak klinik kecantikan atas dasar saran dari dokter spesialis kulit yang kemudian mendapatkan produk dari klinik kecantikan. Hal tersebut tentunya melindungi konsumen pengguna jasa klinik kecantikan mendapatkan produk yang aman sesuai dengan kebutuhan agar konsumen dapat tampil cantik sesuai dengan keinginan. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen klinik kecantikan wajib dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2014 tentang Klinik.

Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam praktek klinik kecantikan bertujuan untuk mengatur hak-hak dan kewajiban antara konsumen dengan pelaku usaha, agar menjunjung tinggi rasa aman terhadap konsumen klinik kecantikan, serta menjunjung tinggi rasa tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk dan jasa yang ditawarkannya.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm 20.

Klinik kecantikan selaku pelaku usaha menyadari bahwa mereka harus dapat menjamin hak-hak konsumennya terpenuhi dalam berbagai bidang. Namun dibalik itikad baik yang dilakukan, tidak menutup kemungkinan terjadinya kerugian-kerugian yang diderita konsumen terkait penggunaan produk dan/atau jasa dari sebuah klinik kecantikan. Ketika mengalami kerugian, konsumen dapat melakukan upaya hukum agar tercapai keadilan bagi dirinya dan klinik kecantikan selaku pelaku usaha wajib untuk bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi.

Pertumbuhan kecantikan industri di Kabupaten Pati pada tahun 2017 mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal ini ditandai dengan bermunculannya salon kecantikan atau klinik kecantikan yang semakin hari semakin bertambah dan saling bersaing ketat dengan menawarkan produk kecantikan sebagai salah satu sarana pelayanan kosmetika untuk masyarakat luas. Beberapa klinik kecantikan di Pati diantaranya, 1) My Tamara *Skin Care*, 2) Alzena *Skin Care*, dan 3) Sifra *Beauty Skin Care And Spa*, dan masih banyak lagi. Masing-masing menawarkan jasa perawatan kulit dan wajah seperti *facial* wajah, *peeling* wajah, *spa*, *body whitening* dan lain lain. Selain itu terdapat klinik kecantikan yang dibuka dan ditangani secara langsung oleh dokter spesialis kulit.

Penggunaan peralatan kesehatan yang ditunjang dengan menggunakan teknologi modern yang menggunakan mesin dengan teknologi yang canggih menjadi salah satu alternatif bagi konsumen dalam suatu usaha untuk memperoleh kecantikan. Namun, proses perawatan tubuh dapat menyebabkan

efek-efek terhadap tubuh, seperti saat perawatan *peeling* pertama kali pasti kulit akan terlihat terbakar dan kemerah-merahan selama 2 hari. Oleh karena itu, informasi tentang efek-efek samping suatu jasa perawatan tubuh dan kulit menjadi salah satu hal yang sangat penting bagi konsumen.

Selain untuk memberikan informasi-informasi kepada para konsumen dimaksudkan agar hak atas keamanan dan keselamatan konsumen dapat dipenuhi dengan baik, sebagaimana disebutkan dalam pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Kegagalan dalam menyampaikan jasa merupakan hal yang tidak dapat diabaikan dan akan terjadi hampir seluruh penyedia jasa. Banyaknya perusahaan yang meyakini bahwa pemasaran menggunakan konsep pertahanan pelanggan sangatlah menguntungkan. Kesuksesan dari suatu penanganan ditentukan dari rasa puas setelah menggunakan jasa dengan hasil akhir terselesaikannya keluhan yang dialami. Oleh karena itu setiap perusahaan penting untuk memahami variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan berbagai hubungan yang terjadi antara variabel-variabel tersebut.<sup>7</sup>

Berbicara mengenai hak-hak konsumen di Indonesia sendiri pengusaha dan pemerintah seringkali mengabaikan hak-hak konsumen baik dalam memberikan pelayanan masyarakat maupun dalam penjualan produk. Adanya kualitas produk yang rendah dan menggunakan zat tambahan yang dilarang setiap produk-produk yang dihasilkan tidak mengikuti dosis yang ditentukan menjadi persoalan yang sangat penting di masyarakat belakangan ini. Tidak

---

<sup>7</sup> AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm 13.



sekedar hanya bagaimana memilih barang, tetapi jauh lebih penting dan kompleks yaitu menyangkut kesadaran semua pihak baik itu pengusaha, pemerintah maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen.

Tujuan diselenggarakannya, pengembangan, peraturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong para pelaku usaha didalam terselenggarakannya kegiatan usaha dengan rasa tanggung jawab. Kewajiban setiap pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan disebabkan karena informasi disamping merupakan hak konsumen, juga ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan bagi konsumen.<sup>8</sup>

Penerapan hak atas informasi yang dilakukan oleh klinik-klinik kecantikan sekarang ini sepenuhnya tidak sesuai dengan informasi. Contoh seperti yang dialami oleh konsumen pemakai jasa kecantikan di salah satu klinik kecantikan di Kabupaten Pati. Konsumen melakukan perawatan wajah *peeling*, selesai perawatan hasilnya muka terbakar luka dan panas. Kemudian diberikan produk *cream* untuk pemulihan wajah setelah perawatan *peeling*, tetapi selama 1 minggu belum menampakkan hasil yang sangat memuaskan dan luka bakarnya masih terasa panas dan nyeri. Hal ini yang harus

---

<sup>8</sup> Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo Edisi Revisi, Jakarta, 2004, hlm 12.

diperhatikan dan dipertanggungjawabkan pelaku usaha ketika melakukan tindakan jika terjadi kesalahan yang merugikan konsumennya.

Berdasarkan hal-hal yang telah dipaparkan diatas, melatarbelakangi penulis untuk mengadakan penelitian dan menuangkan hasil penelitian tersebut dalam bentuk karya tulis ilmiah skripsi dalam judul “Pertanggungjawaban Klinik Kecantikan Terhadap Produk Kecantikan di Kabupaten Pati”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tanggung jawab klinik kecantikan terhadap produk kecantikan ditinjau dari perlindungan konsumen ?
2. Bagaimana peran pemerintah dalam pengawasan klinik kecantikan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Di dalam suatu penelitian sudah pasti harus dapat memberikan tujuan yang jelas, supaya terarah serta mengenai sasarannya. Adapun tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tanggung jawab klinik kecantikan terhadap produk kecantikan ditinjau dari perlindungan konsumen.
2. Untuk mengetahui peran pemerintah dalam pengawasan klinik kecantikan.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian mengenai Pertanggungjawaban Klinik Kecantikan Terhadap Produk Kecantikan di Kabupaten Pati ini diharapkan dapat memberi manfaat atau kegunaan secara teoritis dan praktis.

#### 1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pada pengembangan dan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan khususnya ilmu Hukum Perdata.

#### 2. Kegunaan Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran, terutama kepada masyarakat dalam hal pertanggung jawaban terhadap konsumen atas kerugian menggunakan produk dan jasa klinik kecantikan.

### **E. Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini terbagi dalam 5 (lima) bab, dimana masing-masing bab terdapat keterkaitannya. Adapun gambaran yang lebih jelas mengenai skripsi ini akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I merupakan pendahuluan yang terdiri dari alasan pemilihan judul, ruang lingkup, permasalahan, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II mengemukakan mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari kajian teoritis yang berguna untuk acuan melakukan pembahasan terhadap pokok permasalahan, yang terdiri dari sub-sub bab yakni tentang tinjauan tentang perlindungan hukum, tinjauan tentang hukum perlindungan konsumen, tinjauan tentang konsumen, dan tinjauan tentang pelaku usaha.

BAB III menjelaskan tentang metode penelitian yang terdiri dari metode pendekatan, spesifikasi penelitian, metode pengumpulan data, metode

penentuan sampel, metode pengolahan dan penyajian data, serta metode analisis data.

BAB IV memuat tentang hasil penelitian dan pembahasan yang merupakan inti dari skripsi ini yang meliputi tanggung jawab klinik kecantikan terhadap produk kecantikan ditinjau dari perlindungan konsumen dan peran pemerintah dalam pengawasan klinik kecantikan.

BAB V merupakan penutup dari skripsi ini yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan tentang topik penelitian. Berdasarkan kesimpulan ini, penulis akan memberikan saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait dengan Pertanggungjawaban Klinik Kecantikan Terhadap Produk Kecantikan di Kabupaten Pati.

