

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur pemerintah terus meningkatkan dan mengarahkan pembangunan industri, agar sektor industri makin menjadi penggerak ekonomi yang efisien berdaya saing tinggi, mempunyai struktur yang makin kukuh dengan pola produksi yang berkembang dari barang-barang yang mengandalkan pada tenaga kerja yang produktif dan sumber daya alam yang melimpah menjadi barang yang makin bermutu, bernilai tambah yang tinggi dan padat keterampilan.¹ Salah satunya adalah pesatnya pertumbuhan klinik kecantikan.

Untuk dapat menghasilkan produk barang yang berdaya saing tinggi, barang yang makin bermutu, dan bernilai tambah tinggi sangat terkait erat dengan masalah tanggungjawab produsen (*product liability*). Adanya kesadaran dari produsen terhadap tanggungjawab secara hukum (*product liability*) akan berakibat pada adanya sikap penuh kehati-hatian (*precision*), baik dalam menjaga kualitas produk, penggunaan bahan, maupun dalam kehati-hatian kerja. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran akan tanggung jawabnya sebagai produsen akan berakibat fatal dan menghadapi risiko bagi kelangsungan hidup/kredibilitas usahanya.²

¹Rahma Iryanti, *Pengembangan Sektor Informal sebagai Alternatif Kesempatan Kerja*, UI-Press, Jakarta, 2003, hal. 16.

²Lukmanul Hakim, "Tanggung jawab Produsen Dalam Perdagangan Bebas", *Jurnal Hukum Dagang Vol. 3 No. 06*, 2010, hal. 34.

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. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen jelas 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.³

Kriteria cantik selalu berubah dari masa ke masa, paling tidak jika dilihat dari sisi estetis. Definisi kecantikan adalah relatif karena pengertian cantik dari waktu ke waktu selalu berubah dan begitu juga pengertian cantik di tiap negara berbeda. Konsep kecantikan seseorang di daerah tertentu boleh jadi berbeda dari konsep kecantikan seseorang di daerah lain.¹ Kecantikan memiliki kemampuan magnetik luar biasa yang mampu meruntuhkan dunia laki-laki. Pandangan mengenai pentingnya merawat tubuh dalam memenuhi konsep kecantikan terus-menerus digencarkan lewat beberapa media massa dengan citraan-citraan dan realitas-realitas yang semu namun tampak nyata. Keterpaduan antara tubuh dan kosmetik yang dilekatkan kepada perempuan menghasilkan sebuah tanda baru yaitu kecantikan.⁴

Namun dalam prakteknya pelaku usaha klinik kecantikan tidak menjamin mutu barang dan/jasa yang berlaku dengan adanya produk yang tidak cocok digunakan oleh konsumen. Sehingga konsumen berada dalam posisi yang lemah, terlebih lagi konsumen kurang memahami tentang hak-haknya sebagai konsumen dan kebanyakan dari mereka enggan mempermasalahkan kerugian yang terjadi dikarenakan banyaknya waktu, tenaga dan biaya yang dikeluarkan lagi untuk

³Husni Syawali, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hal. 33.

⁴<http://digilib.unila.ac.id/11921/16/BAB%20II.pdf>., diakses pada tanggal 17 September 2021.

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. 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.

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas dengan strata yang sangat bervariasi menyebabkan pelaku usaha melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga menimbulkan berbagai dampak termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif bahkan tidak terpuji yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang lazim terjadi antara lain menyangkut kualitas, atau mutu barang dan jasa, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan, pemalsuan dan sebagainya.⁵

Keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 1 Angka 1 merupakan upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen yang merasa dilanggar hak-haknya oleh pelaku

⁵*Ibid.*,

usaha telah mempunyai kepastian hukum untuk menuntut hak-haknya. Adapun hak-hak konsumen adalah sebagai berikut:

- (1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
- (2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- (3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- (4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- (5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- (6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- (7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- (8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- (9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁶

Dimana lahirnya undang-undang tersebut 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. 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,

⁶Yulia Susantri, "Pencantuman Informasi Pada Label Produk Kosmetik Oleh Pelaku Usaha Dikaitkan Dengan Hak Konsumen", *Jurnal Hukum Vol.2 No.1*, 2018, hal. 114-115.

konsumen dapat melakukan upaya hukum agar tercapai keadilan bagi dirinya dan klinik kecantikan selaku pelaku usaha wajib untuk bertanggungjawab atas kerugian yang terjadi. Penulis sebagai salah satu konsumen yang terbilang sering melakukan perawatan wajah di klinik kecantikan memiliki ketertarikan terhadap perlindungan konsumen terhadap pelayanan jasa yang terdapat dalam klinik kecantikan tersebut.

Tanggung jawab pembayaran ganti kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk didasarkan pada beberapa ketentuan yaitu berdasarkan wanprestasi. Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan/garansi dalam perjanjian sedangkan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melawan hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan, walaupun tidak pernah terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen.

Sehubungan dengan kerugian yang dialami oleh seorang konsumen pada Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga telah mengatur bahwa Pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Permasalahan ini sebenarnya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1998 Tentang Pengamanan Sediaan Farmasi dan Alat Kesehatan, dan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik.⁷

Menurut Pasal 25 ayat (1) Permenkes Tentang Klinik, untuk mendirikan sebuah klinik, pelaku usaha harus memiliki izin mendirikan dan izin operasional. Undang-Undang Kesehatan mengatur ketentuan mengenai sediaan farmasi dan alat kesehatan yang diedarkan kepada masyarakat di mana dalam Pasal 98 ayat (1) Undang-Undang Kesehatan mengatakan bahwa sediaan farmasi dan alat kesehatan harus aman, berkhasiat/bermanfaat, bermutu, dan terjangkau. Rumusan dalam Pasal tersebut diperkuat dalam Pasal 106 ayat (1) yang mengatakan bahwa sediaan farmasi dan alat kesehatan hanya dapat diedarkan setelah mendapat izin edar.⁸

Fenomena yang berkembang sekarang memandang bahwa masalah kecantikan adalah salah satu kebutuhan pokok yang pada saat tertentu harus dipenuhi baik oleh kaum wanita maupun pria. Keadaan tersebut diperkuat dengan adanya sifat manusia yang mudah meniru kelompok referensi yaitu kelompok sosial yang menjadi ukuran seseorang (bukan anggota kelompok) untuk membentuk kepribadian dan perilaku.⁹ Perilaku konsumen seperti ini

⁷Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2011, hal. 126.

⁸Rani Apriani, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Akibat Praktik Klinik Kecantikan", *Jurnal IUS Vol. VII No.2*, 2019, hal. 28.

⁹Basu Swastha, *Manajemen Perusahaan Analisa Perilaku Konsumen*, Liberty Edisi Pertama, Yogyakarta, 2012, hal. 63.

menyebabkan kebutuhan akan kecantikan yang meluas di kalangan masyarakat, baik di kota-kota besar maupun di kota-kota kecil. Melihat kenyataan tersebut, maka konsekuensi yang kemudian muncul adalah banyak bermunculan klinik jasa kecantikan yang menawarkan berbagai macam perawatan wajah dan badan secara keseluruhan. Perkembangan klinik-klinik jasa kecantikan ini diiringi dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kecantikan yang semakin beragam. Namun pada kenyataannya, dibalik tumbuh pesatnya klinik kecantikan terdapat beberapa sisi negatif, diantaranya banyak konsumen yang ternyata tidak cocok dengan jasa dan produk kecantikan yang ditawarkan oleh klinik kecantikan. Hal ini tentunya menjadi suatu kerugian bagi konsumen pengguna klinik kecantikan.

Kerugian yang dialami konsumen biasanya timbul karena kurangnya informasi yang diberikan terkait keadaannya serta efek samping dari tindakan yang dilakukan. Banyak kasus merugikan yang dialami oleh konsumen klinik kecantikan, seperti timbulnya iritasi pada wajah setelah menggunakan produk dari klinik kecantikan, iritasi dapat berupa timbulnya rasa perih dan memerah pada wajah konsumen. Tidak hanya itu, beberapa konsumen klinik kecantikanpun pernah merasa keberatan manakala saat dilakukan pelayanan perawatan terdapat tindakan dokter atau *beautician* yang kurang memuaskan, seperti *beautician* terlalu keras menekan wajah konsumen saat melakukan *facial* wajah, sehingga menimbulkan rasa sakit dan ketidakpuasaan terhadap konsumen. Hal seperti ini dapat terjadi manakala terdapat kondisi dan/atau sensitivitas pasien yang berbeda-beda maupun karena kelalaian dari pihak klinik kecantikan. Tidak heran jika

banyak konsumen yang justru mengeluhkan produk dan/atau jasa yang diberikan oleh sebuah klinik kecantikan.

Usaha klinik kecantikan berkembang dikarenakan sekarang telah menjadi suatu kebutuhan bagi wanita untuk mempercantik diri. Jenis usaha klinik ini beragam, bukan hanya klinik kecantikan dan pasar produk perawatan kulit, tetapi Peningkatan tersebut membuat persaingan industri kecantikan menjadi salah satu peluang yang dapat meningkatkan pendapatan. Oleh karena itu, banyak pelaku usaha yang berusaha memenuhi kebutuhan akan kecantikan dengan berbagai macam inovasi. Usaha kecantikan di Indonesia setiap tahunnya semakin bertambah, begitu pula di Kota Jambi. Klinik Kecantikan di Kota Jambi sudah berkembang cukup luas dari tahun ke tahun dan menunjukkan pertumbuhan yang meningkat.

Setelah penulis melakukan penelitian dari beberapa kasus yang terjadi, Kota Jambi menjadi salah satu kota yang mengalami perkembangan di bidang bisnis klinik kecantikan. Banyak bermunculan klinik-klinik *skin care* yang siap memberikan jasa dan pelayanan bagi konsumen untuk mempercantik diri dan memanjakan konsumen dengan menawarkan *treatment* yang berkualitas dan bermanfaat bagi kulit konsumen. Salah satunya adalah Klinik Kecantikan *Hiskin Beauty Center* Jambi.

Adapun perbuatan-perbuatan yang termaksud dalam tanggung jawab pelaku usaha akibat praktik klinik kecantikan *Hi Skin Beauty Center Jambi* atas unsur kesalahannya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365 KUH Perdata menyatakan bahwa setiap perbuatan yang melawan hukum

yang membawa kerugian kepada orang lain menyebabkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian mengganti kerugian tersebut. Maka konsumen dapat melakukan tuntutan kerugiannya karena memenuhi unsur melawan hukum atas kelalaiannya telah melakukan pelanggaran hak atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan produk dan jasa yang disediakan.

Tabel 1

Daftar Jumlah Pasien *Hiskin Beauty Center* Jambi Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah
1	Juni	337
2	Juli	336
3	Agustus	404
4	September	450
5	Oktober	500

Sumber: Hiskin Beauty Center

Berdasarkan Tabel 1 diatas meningkatnya jumlah pasien pada *Hiskin Beauty Center* Jambi dari bulan Juni-Oktober, dari wawancara penulis, dari bulan Juni-Oktober terdapat 2 (dua) laporan atas kerugian konsumen setelah melakukan pelayanan jasa di Klinik Kecantikan *Hiskin Beauty Center* Jambi. Tanggung jawab pelaku usaha klinik kecantikan tersebut dalam melakukan ganti rugi masih kurangnya kesadaran dan melakukan penyelesaian secara non litigasi.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dikemukakan penulis ingin meneliti kasus ini lebih dalam lagi, yang menjadi judul proposal skripsi **“Tanggung**

Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Praktik Klinik Kecantikan (Studi Pada *Hiskin Beauty Center* Jambi)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka penulis dapat menarik rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat praktik klinik kecantikan pada *Hiskin Beauty Center* Jambi?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa atas kerugian konsumen yang timbul akibat praktik klinik kecantikan pada *Hiskin Beauty Center* Jambi?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk tanggungjawab pelaku usaha akibat praktik klinik kecantikan *Hiskin Beauty Center* Jambi terhadap kerugian konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis penyelesaian sengketa atas kerugian konsumen yang timbul akibat praktik klinik kecantikan pada *Hiskin Beauty Center* Jambi.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan skripsi ini dapat dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu:

1. Secara teoritis hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang banyak guna pengembangan ilmu pengetahuan teknologi dan ilmu hukum khususnya di bidang hukum perdata.

2. Secara praktis hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri dan mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.

D. Landasan Teoritis

Landasan Teoritis merupakan abstraksi dari hasil pemikiran ataupun kerangka acuan yang pada dasarnya memiliki tujuan untuk mengadakan identifikasi dimensi-dimensi sosial yang dianggap relevan oleh peneliti¹⁰. Adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan teori Tanggung Jawab.

1. Teori Tanggung Jawab

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan¹¹.

Tanggung jawab dalam kamus hukum dapat diistilahkan sebagai *liability* dan *responsibility*, istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik¹². Teori tanggungjawab lebih menekankan pada makna tanggung jawab yang lahir

¹⁰Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta, 1984 hal. 124.

¹¹Hans Kelsen, *Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*, BEE Media Indonesia, Jakarta, 2007, hal. 81

¹²HR. Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hal. 337.

dari ketentuan Peraturan Perundang-Undangan sehingga teori tanggung jawab dimaknai dalam arti *liabilty*, sebagai suatu konsep yang terkait dengan kewajiban hukum seseorang yang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan dengan hukum.

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu¹³ :

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intertional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort lilability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*).
- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*stirck liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menurut Soerjono Soekanto yaitu kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus yang merupakan kumpulan dari arti-arti yang berkaitan dengan istilah yang akan diteliti atau diinginkan.¹⁴ Kerangka konseptual menjadi pedoman peneliti untuk menjelaskan secara sistematis teori yang digunakan dalam penelitian. Maka dari itu kerangka konseptual yang diketengahkan akan dibatasi pada konsepsi pemakaian istilah-

¹³Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2010, hal. 336

¹⁴Soerjono Soekanto, *Loc.Cit.*

istilah dalam penulisan ini yaitu tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat klinik kecantikan di Kota Jambi.

1. **Tanggung Jawab Hukum**

Widagdho mengatakan bahwa Tanggung Jawab adalah kesadaran manusia atas tingkahlaku atau perbuatannya yang disengaja maupun yang tidak disengaja tanggung jawab hukum atas produk (*product liability*) dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* atau pertanggung jawaban produk.¹⁵ *Product liability* meletakkan tanggung jawab produk terhadap distributor atau dikenal dengan *strict liability* yaitu apabila terdapat kesalahan atau cacat produk akibat atau dianggap kesalahan dari pihak distributor dan menyebabkan kerugian konsumen atau pihak lain, maka hal tersebut menjadi tanggung jawab distributor secara mutlak, tanpa kesalahan. Prinsip tanggung jawab ini menetapkan bahwa suatu tindakan dapat dihukum atas dasar perilaku berbahaya yang merugikan, tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesengajaan atau kelalaian. Jadi kesalahan tidak menjadi faktor yang menentukan, namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya adanya *force majeure/over macht* yang diatur dalam Pasal 1245 KUH Perdata.

¹⁵Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, Rajawali Pers, Jakarta, 2005, hal. 401

2. **Pelaku Usaha**

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3 menyebutkan bahwa Pelaku Usaha adalah setiap orang-perorang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam penjelasannya menyatakan bahwa pelaku usaha yang termaksud dalam pengertian ini adalah perusahaan, koperasi, BUMN, korporasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.

3. **Konsumen**

Kata konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer*. Dalam bahasa Belanda, istilah konsumen disebut dengan *consument*. Konsumen secara harfiah adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembed. Istilah lain yang dekat dengan konsumen adalah “pembeli” (Inggris: *buyer*, Belanda: *koper*). Istilah koper ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas kepada pembeli. Bahkan, jika disimak secara cermat pengertian konsumen sebagaimana di

dalam Pasal 1 angka 2 UUPK, di dalamnya tidak ada disebut kata pembeli.¹⁶

Pengertian konsumen dapat dibagi sebanyak 3 (tiga) macam yakni:

1. Konsumen secara umum adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.¹⁷

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Orang yang menggunakan jasa atau mengkonsumsi baik yang berhubungan langsung antara pelaku usaha dengan konsumen atau pun tidak memiliki hubungan langsung dan hanya mengkonsumsi dapat dikatakan sebagai konsumen.¹⁸

4. Klinik Kecantikan

Di dalam Permenkes Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik menyebutkan bahwa Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan atau

¹⁶N.H.T. Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. ke-1, Grafika Mardi Yuana, Bogor, 2005, hal. 23.

¹⁷*Ibid.*, hal. 18.

¹⁸Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hal. 17.

spesialistik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis.

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan klinik (bagian) rumah sakit atau lembaga kesehatan tempat orang berobat dan memperoleh advis medis serta tempat mahasiswa kedokteran melakukan pengamatan terhadap kasus penyakit yang diderita para pasien; balai pengobatan khusus keluarga berencana penyakit paru-paru; organisasi kesehatan yang bergerak dalam penyediaan pelayanan kesehatan kuratif (diagnosis dan pengobatan), biasanya terhadap satu macam gangguan kesehatan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kecantikan yang berasal dari kata cantik yang berarti elok; molek (tentang wajah, muka perempuan); indah dalam bentuk dan buaatannya; -- molek berarti sangat rupawan (tentang perempuan); cantik (bagus) sekali (antara bentuk, rupa dan lainnya tampak serasi).

Berdasarkan penejelasan di atas dapat disimpulkan bahwa, Klinik Kecantikan adalah praktik klinik yang memberikan pelayanan kesehatan khususnya perawatan kecantikan kepada masyarakat, tentu pelayanan ini harus dilakukan dengan tenaga medis yang berkompeten, selain itu bertujuan untuk mencegah penggunaan bahan-bahan kimia.¹⁹

F. Metode Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu

¹⁹Jelly Gamat. "Dinkes Pengertian dan Jenis Klinik". <https://lamongankab.go.id.>, diakses pada tanggal 17 September 2021.

atau beberapa gejala hukum tertentu dengan cara menganalisisnya.²⁰ Untuk mengetahui dan memahami secara terperinci metode penelitian yang digunakan dalam penelitian proposal skripsi ini, berikut peneliti uraikan tentang metodologi dalam penelitian dan penelitian skripsi ini :

1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Kota Jambi.

2. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris, yaitu penelitian yang dilakukan terhadap fakta hukum yang ada dengan melakukan penelitian secara langsung ke lapangan untuk mengetahui pelaksanaan dan masalah-masalah yang timbul²¹. Dalam penelitian ini menggunakan hukum empiris yaitu *Das Sollen*, Menurut Sudikno Mertokusumo *Das Sollen* merupakan apa yang seharusnya hukum sebagai fakta hukum yang diungkapkan para ahli hukum dalam tataran teoritik dan normatif²².

Menurut Bahder Johan Nasution, Pengertian penelitian empiris yaitu bahwa di dalam mengadakan pendekatan dilakukan dengan melihat kenyataan yang ada dalam praktik. Penelitian ini berarti mengetahui sejauh mana hukum itu bekerja dalam masyarakat.²³

²⁰Soerjono Soekanto, *Op.Cit.*, hal. 24.

²¹Peter Mahmud Marzuki, *Metode Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2006, hal. 141

²²Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 2006, hal. 39.

²³Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Penerbit Mandar Maju, Bandung, 2008, hal.126.

3. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu penggambaran dimana penulis menggambarkan secara nyata mengenai kurangnya tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat praktik klinik kecantikan (Studi pada *HiSkin Beauty Center* Jambi)

Berdasarkan sifat dan tujuan penelitian, penulisan skripsi ini menggunakan penelitian hukum deskriptif yaitu berupa pemaparan yang bertujuan untuk memperoleh gambaran lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku atau peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Pelaku usaha klinik kecantikan
2. Konsumen.

b. Sampel

Adapun sampel dalam penelitian ini diambil dari jumlah populasi dengan menggunakan teknik penarikan sampel *Purposive Sampling*. Menurut Bahder Johan Nasution *Purposive sampling* artinya memilih sampel berdasarkan penilaian tertentu karena unsur-unsur atau unit-unit yang dipilih dianggap mewakili populasi.

Pemilihan terhadap unsur-unsur atau unit-unit yang dijadikan sampel harus berdasarkan pada alasan yang logis artinya dalam pengambilan sampel tersebut benar-benar mencerminkan cirri-ciri populasi yang ditentukan. Ciri atau karakter tersebut diperoleh berdasarkan pengetahuan atau informasi yang telah dicermati sebelumnya. Ciri-ciri ini dapat berupa pengetahuan, pengalaman, pekerjaan, dan atau jabatan yang sama.²⁴

Berdasarkan pendapat diatas sampel dalam penelitian ini yaitu :

1. 1 (satu) pelaku usaha klinik kecantikan
2. 2 (dua) orang konsumen yang mengalami kerugian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Suatu penelitian membutuhkan data yang lengkap. Hal ini dimaksud agar data yang terkumpul benar-benar memiliki nilai validitas dan realibitas yang cukup tinggi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan teknik sebagai berikut:

a. Studi Lapangan

Pengumpulan data dengan cara terjun langsung ke lapangan pada obyek penelitian untuk mengadakan peneltian secara langsung. Hal ini dimaksud untuk mendapatkan data yang valid dengan pengamatan langsung dan wawancara. Dalam penelitian hukum ini penulis menggunakan metode wawancara. Wawancara dilakukan terhadap pemilik klinik kecantikan. Dalam pelaksanaan wawancara

²⁴*Ibid*, hal. 159.

sebelumnya dibuat pedoman dan daftar pertanyaan lebih dahulu, sehingga hasil wawancara relevan dengan masalah yang diteliti.

b. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data dengan menghimpun informasi yang relevan, teori-teori yang mendasar dengan masalah yang sedang diteliti yang diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, peraturan-peraturan.

6. Sumber Data

a. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui penelitian di lapangan, berupa sejumlah informasi keterangan serta hal yang berhubungan dengan obyek penelitian. Sumber data adalah tempat ditemukan data. Sumber data primer pada skripsi ini yaitu wawancara dengan pemilik klinik *Hi Skin Beauty Center*.

b. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber bahan kepustakaan yakni melalui literatur/buku-buku, dokumen-dokumen serta peraturan-peraturan yang ada relevansinya dengan materi yang dibahas.

1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik

- c. Data tersier merupakan sumber hukum yang memberikan penjelasan terhadap sumber data primer dan data sekunder, yaitu berupa Kamus Hukum (*Law Dictionary*)

7. Analisis Data

Setelah data terkumpul secara lengkap, maka tahap selanjutnya adalah analisis data. Seluruh data yang terkumpul diolah sedemikian rupa sehingga tercapai suatu kesimpulan. Mengingat data yang ada sifatnya beragam, maka teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif ini dapat dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang telah diperoleh, kemudian dihubungkan dengan literatur-literatur yang ada atau teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Kemudian dicari pemecahannya dengan cara menganalisa, yang pada akhirnya akan dicapai kesimpulan untuk menentukan hasilnya.

G. Sistematika Penulisan.

Untuk mendapatkan suatu gambaran secara lebih jelas atas seluruh isi dan pembahasan proposal skripsi ini secara sistematis, maka disusunlah sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN Dalam bab ini berisikan tentang latar belakang masalah perumusan yang merupakan alasan bagi penulis mengangkatnya sebagai judul proposal skripsi, lalu perumusan masalah yang memuat tentang apa yang akan dibahas, tujuan dan manfaat penelitian, selanjutnya kerangka konseptual yang berfungsi memberikan pengertian dari kata-kata yang ada dalam judul

skripsi ini, kemudian landasan teoritis setelah itu penulis mencoba memberikan gambaran mengenai metode penelitian dan yang terakhir adalah sistematika penulisan yang merupakan gambaran umum tentang proposal skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA Tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen akibat Praktik Klinik Kecantikan (Studi Pada *Hiskin Beauty Center* Jambi), Perjanjian Layanan Kecantikan Antara Konsumen dengan Klinik Kecantikan

BAB III PEMBAHASAN DAN TINJAUAN UMUM Dalam bab ini dikemukakan tentang bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat klinik kecantikan di kota jambi (Studi Pada *Hiskin Beauty Center* Jambi), Penyelesaian Sengketa atas Kerugian Konsumen yang timbul akibat Klinik Kecantikan di Kota Jambi (Studi Pada *Hiskin Beauty Center* Jambi).

BAB IV PENUTUP Pada bab terakhir ini memuat kesimpulan yang merupakan jawaban langsung dari masalah pokok yang telah dirumuskan dalam BAB I dan dibahas dalam BAB III, selanjutnya dikemukakan saran-saran sehubungan dengan kesimpulan yang telah dirumuskan.