

## Perlindungan Konsumen Atas Tindakan Medis Bidang Kecantikan Di Rejuvie Clinic

I Made Aditya Mantara Putra dan I. B. Gde Agustya Mahaputra\*  
Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali-Indonesia  
[agustyamahaputra@gmail.com](mailto:agustyamahaputra@gmail.com)

Published: 28/02/2019

How To Cite: Putra, I, M, A, M., Mahaputra, I, B, G, A.2019. *Perlindungan Konsumen Atas Tindakan Medis Bidang Kecantikan Di Rejuvie Clinic*. Volume 13, Nomor 1. Hal 1 - 5. <http://dx.doi.org/10.22225/kw.13.1.929.1-5>

### Abstrak

Seiring dengan pesatnya kemajuan pariwisata di Bali, kedatangan para wisatawan asing ke pulau dewata dengan tujuan berwisata semakin meningkat. Implikasi nyata yang terlihat dari kondisi ini adalah adanya pertukaran kebudayaan termasuk pengaruh di bidang fashion dan trend, khususnya trend perawatan kecantikan di Bali. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha sehingga terjadi hubungan yang proporsional dimana perusahaan memperoleh profit atau keuntungan dan konsumen memperoleh barang/dan atau jasa sehingga muncul rasa puas. Dilihat dari sisi yang berbeda, tindakan medis bidang kecantikan dilakukan oleh klinik kecantikan memiliki resiko di bidang medis. Konsumen dapat saja mengalami kerugian akibat tindakan medis bidang kecantikan yang dilakukan oleh Klinik Kecantikan. Oleh karenanya, perlindungan konsumen atas tindakan medis bidang kecantikan yang dilakukan oleh klinik kecantikan perlu pengaturan yang jelas. Permasalahan yang diangkat untuk dianalisa dan dijawab dalam penelitian ini yaitu bagaimana perlindungan konsumen atas tindakan medis bidang kecantikan dan bagaimana penyelesaian sengketa atas kerugian konsumen yang timbul akibat tindakan medis bidang kecantikan khususnya di Rejuvie Clinic. Hasil analisis menunjukkan bahwa perlindungan konsumen atas tindakan medis bidang kecantikan di Rejuvie Clinic dilakukan dengan perjanjian tertulis yang mengatur tindakan penyelesaian di bidang administratif, perdata maupun pidana dari resiko di bidang medis.

**Kata Kunci:** Penyelesaian Sengketa; Perlindungan Konsumen; Tindakan Medis

### Abstract

*Along with the rapid progress of tourism in Bali, the arrival of foreign tourists to the island of the gods with the aim of travelling is increasing. The real implication seen from this condition is the existence of cultural exchanges including influences in the field of fashion and trend, especially the trend of beauty care in Bali. In the Consumer Protection Act regulated the rights and obligations of consumers and business actors so that there is a proportional relationship where the company earns profits or profits and consumers obtain goods / and or services so that there is a sense of satisfaction. Viewed from a different side, medical treatment in the field of beauty is carried out by beauty clinics at risk in the medical area. Consumers can experience losses due to medical measures in the field of beauty carried out by the Beauty Clinic. Therefore, consumer protection for medical actions in the area of beauty carried out by beauty clinics needs clear arrangements. Problems raised for analysis and answers in this study are how to protect consumers from medical actions in the field of beauty and how dispute resolution over consumer losses arises from activities medical field of vision especially at Rejuvie Clinic. The results of the analysis show that consumer protection for medical treatment in the beauty field at Rejuvie Clinic is carried out by written agreements that regulate settlement actions in the administrative, civil and criminal areas of risk in the medical field.*

**Keywords:** Dispute Resolution; Consumer Protection; Medical Action

### I. PENDAHULUAN

Dalam keadaan apapun setiap orang sudah pasti akan menjadi konsumen suatu produk ataupun jasa dalam hal tertentu. Tentu keadaan

tersebut juga pasti akan menunjukkan berbagai kelemahan pada konsumen yang menyebabkan kedudukan konsumen tersebut menjadi tidak aman. Di Indonesia khususnya dalam bidang bisnis, sering terjadi persaingan antara produsen

(pelaku usaha) dan produsen (pelaku usaha) lainnya, yang mana dalam menarik konsumen atau keuntungan para pelaku usaha sering memakai berbagai cara yang tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah (Husni Syawali & Neni Sri Imaniyati, 2000). Adanya tindakan pelaku usaha semacam itu dapat mengakibatkan kerugian bagi masyarakat atau konsumen, dan dengan tindakan tersebut pula hak-hak konsumen tidak terlindungi. Oleh karenanya diperlukan suatu instrumen hukum yang mengatur mengenai perlindungan hukum hak-hak dari konsumen tersebut.

Dalam hal ini pengertian mengenai perlindungan konsumen dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang dijelaskan dalam Pasal 1 angka 1 yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala sesuatu hal yang berupaya menjamin adanya kepastian hukum terhadap konsumen. Berdasarkan pengertian tersebut maka wajib diwujudkan dalam hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha sebagai penyedia barang dan/atau jasa. Salah satu pelaku usaha adalah klinik kecantikan yang memberikan jasa tindakan medis di bidang kecantikan kepada konsumen.

Klinik kecantikan menjadi usaha yang menjamur utamanya di daerah pariwisata. Dapat dipahami bahwa pada daerah pariwisata, terdapat perubahan trend masyarakat yang berusaha menduplikasi trend wisatawan luar negeri yang dianggap bagus. tanpa terkecuali pulau di Provinsi Bali sebagai daerah tujuan pariwisata yang didatangi berbagai wisatawan mancanegara. Masyarakat banyak memanfaatkan jasa perawatan kecantikan ataupun tindakan medis bidang kecantikan pada klinik kecantikan di Bali. Salah satu klinik kecantikan yang ada di Bali yang bertaraf nasional adalah Rejuvie Clinic. Klinik ini memiliki karakteristik khusus sebagai klinik kecantikan yang memiliki taraf nasional dan kerap kali didatangi oleh konsumen artis dalam negeri. Berawal dari karakteristik khusus tersebut maka Rejuvie Clinic dipakai sebagai lokasi dalam penelitian ini guna meneliti perlindungan konsumen serta bentuk penyelesaian sengketa dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha klinik (Rejuvie Clinic) atas tindakan medis di bidang kecantikan yang terjadi.

Bertitik tolak pada latar belakang tersebut di atas maka terdapat beberapa permasalahan yang ingin dikaji dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Bagaimana perlindungan konsumen atas tindakan medis bidang kecantikan di Rejuvie Clinic?

Bagaimana penyelesaian sengketa atas kerugian konsumen yang timbul akibat tindakan medis bidang kecantikan di Rejuvie Clinic?

## **II. METODE**

Jenis penelitian tentang perlindungan hukum serta penyelesaian sengketa ini memakai model penelitian hukum empiris dengan pendekatan peraturan perundang-undangan serta pendekatan kasus. Pendekatan perundang-undangan akan dilakukan melalui data sekunder/bahan hukum primer yang diperoleh dari berbagai bahan hukum yang relevan dengan penelitian ini, sedangkan untuk memperoleh data primer, peneliti akan melakukan pengamatan dan wawancara langsung ke Rejuvie Clinic.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### ***Perlindungan Konsumen Atas Tindakan Medis Bidang Kecantikan Di Rejuvie Clinic***

Nasution dalam bukunya yang berjudul *Suatu Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen* memberikan penjelasan mengenai batasan-batasan tentang konsumen, yaitu konsumen merupakan setiap orang yang mendapatkan barang maupun jasa yang digunakan untuk suatu hal tertentu. Disamping itu tujuan komersial konsumen mendapatkan barang ataupun jasa yaitu digunakan untuk membuat barang maupun jasa lain ataupun diperdagangkan. Dalam hal ini konsumen akhir (non komersial) adalah setiap orang yang memperoleh serta memakai atau mempergunakan barang maupun jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan pribadinya, keluarga dan atau kebutuhan rumah tangga dan sama sekali tidak ada unsur untuk diperdagangkan kembali (Az. Nasution, 2010).

Bila dilihat dari penjelasan tersebut diatas maka salah satu hal penting dari unsur dalam negara hukum adalah perlindungan hukumnya. Hal tersebut dikarenakan dalam membentuk suatu negara, dibentuk pula pengaturan-pengaturan yang mengatur hukum di setiap warga negara tersebut. Disisi lain, menurut ahli hukum Philipus M. Hadjon, menyatakan bahwa perlindungan hukum merupakan kumpulan dari peraturan/kaidah yang dapat melindungi suatu hal dari hal-hal lainnya. Jika dikaitkan dengan konsumen maka hukum akan memberikan perlindungan terhadap hak pelanggan dari suatu hal yang

menyebabkan tidak terpenuhinya hak tersebut (Hadjon, Philipus M., 2011).

Kemudian Kansil juga berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah upaya-upaya hukum yang diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa tenang dan aman, baik secara fisik ataupun pikiran dari gangguan dan berbagai ancaman (CST Kansil, 1994).

Jika dilihat dari pendapat para ahli tersebut, maka perlindungan hukum yang dimaksudkan dapat diartikan bahwa upaya pemerintah dalam hal kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada tiap-tiap warganya agar hak-hak yang diperoleh sebagai masyarakat tidak dilanggar dan bagi yang melakukan pelanggaran akan menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, dapat dijelaskan bahwa bentuk perjanjian tertulis salah satunya yaitu disebut sebagai perjanjian baku. Perjanjian baku ini didasarkan atas asas kebebasan berkontrak yang dengan mana diatur dalam Pasal 1338, ayat (1) KUHPerdara yang menyebutkan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Sah yang dimaksud dalam hal ini adalah telah terpenuhinya syarat sahnya suatu perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara yang menyatakan sepakat mereka yang mengikatkan diri; kecakapan dalam membuat suatu perikatan; suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal.

Dilihat dari penjelasan tersebut di atas, R. Soetojo Prawirohamidjojo dan Marthalena Pohan memberikan pendapat yang dikutip dalam buku hukum perikatan, yang disebutkan bahwa apabila keempat syarat sahnya suatu perjanjian sudah terpenuhi, namun masih belum dapat dijamin perjanjian tersebut dikatakan sempurna, oleh karena masih adanya ketentuan lain yang memang benar harus diperhatikan dalam hal menentukan sahnya perjanjian tersebut tanpa adanya alasan pembatalan. Sehingga perjanjian yang dibuat oleh kedua belah pihak tersebut sudah mengikat sebagaimana undang-undang yang telah mengikatnya. Disamping itu ketentuan yang dimaksud tersebut yaitu kesempurnaan kesepakatan antar pihak, karena apabila dalam kesepakatan tersebut terdapat unsur paksaan ataupun penipuan maka perjanjian tersebut dapat dikatakan tidak sempurna sehingga ada kemungkinan perjanjian tersebut dapat dibatalkan (R. Soetojo Prawirohamidjojo & Marthalena

Pohan, 1984). Dalam pembahasan mengenai perlindungan konsumen tentu terdapat beberapa pihak yang terlibat dan menjadi lingkup pengaturan untuk mewujudkan keseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen. Selain dari pada itu terdapat pemerintah sebagai pihak yang posisinya ada di antara pelaku usaha dan pemerintah yang memiliki kewenangan membentuk regulai untuk mengendalikan keadaan agar tercipta perlindungan terhadap konsumen.

Sebagai bentuk perlindungan konsumen pada Rejuve clinic maka berbagai unsur dalam perlindungan konsumen perlu dilibatkan. Pemerintah dalam hal ini memegang peranan penting dalam membentuk peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen, berikut pula pengawasan dalam penerapannya. Berikutnya adalah peran pelaku usaha dan konsumen itu sendiri. Dalam hal ini hubungan pelaku usaha dan konsumen dituangkan dalam sebuah perjanjian yang memuat hak maupun kewajiban para pihak terkait dengan tindakan medis di bidang kesehatan di Rejuve Clinic. Berdasarkan ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 diatur beberapa hak yang dimiliki konsumen. Selanjutnya dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur pula kewajiban pelaku usaha dalam hubngannya dengan konsumen. Pengaturan tersebut merupakan upaya pemerintah dalam mewujudkan keseimbangan kepentingan dalam hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen.

Berdasarkan hasil daripada wawancara dengan pihak klinik Rejuive tersebut, maka perlindungan konsumen akan tetap diberikan oleh pihak klinik kepada konsumen, bilamana memang benar terbukti konsumen telah merasa dirugikan akibat tindakan medis yang telah dilakukan oleh pihak klinik. Pembuktiannya dapat ditunjukkan dengan cara konsumen mendatangi kembali ke klinik rejuive dan memberikan pernyataan bahwa konsumen tersebut mengalami hal yang tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan ataupun yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Konsumen dapat membawa bukti-bukti seperti nota pembayaran pada saat konsumen setelah melakukan tindakan medis dan melakukan transaksi pembayaran, foto konsumen sebelum ia melakukan tindakan medis dan foto setelah ia melakukan tindakan medis. Apabila memang sudah terbukti konsumen merasa dirugikan maka pihak klinik rejuive akan memberikan

penggantian kerugian berupa pembebasan biaya perawatan hingga konsumen merasa pulih kembali akibat kerugian yang diterimanya. Dalam hal ini sesuai dengan yang telah dipaparkan pada penjelasan sebelumnya, apabila pihak klinik tidak dapat dapat memenuhi janjinya untuk memberikan penggantian kerugian, maka pihak konsumen dapat menuntut hal tersebut melalui jalur hukum pidana maupun perdata.

#### **Upaya Penyelesaian sengketa atas kerugian konsumen yang timbul akibat tindakan medis bidang kecantikan di Rejuvie Clinic**

Sebagaimana prinsip dasar hukum bahwa setiap perbuatan hukum akan peristiwa hukum. Peristiwa hukum berimplikasi pada munculnya akibat hukum. Tanpa terkecuali pula terhadap perbuatan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen. Hubungan hukum pelaku usaha dan konsumen tidak jarang berakibat pada kerugian salah satu pihak. Terhadap kerugian yang diderita oleh orang lain maka muncul pertanggungjawaban pihak yang lain atas kerugian yang diderita oleh salah satu pihak. Sengketa yang timbul akibat hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen memunculkan pertanggungjawaban dalam bentuk administrasi, perdata ataupun pidana.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani berpendapat bahwa perbuatan yang merugikan pihak lain dapat lahir karena:

- 1) Tidak ditepatinya suatu perjanjian atau kesepakatan yang telah dibuat (yang pada umumnya dikenal dengan istilah *wanprestasi*); atau
- 2) Semata-mata lahir karena suatu perbuatan tersebut (atau dikenal dengan *perbuatan melawan hukum*) (Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000)

Dalam ranah hukum perdata terdapat dua bentuk tindakan yang merugikan pihak lain yaitu wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Hubungan kontraktuil pada umumnya masuk ke dalam bentuk gugatan wanprestasi dalam hukum perdata. Di luar daripada hubungan kontrak/perjanjian maka gugatan perdata yang muncul adalah gugatan perbuatan melawan hukum.

Berbeda halnya dengan ranah administrasi yang biasanya dikenakan kepada badan hukum. Pelaku usaha pada umumnya dalam bentuk badan hukum. Terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh badan hukum sebagai pelaku usaha maka

selain sanksi keperdataan yang dikenakan terhadap orang (*personelijk*) dapat pula dikenakan sanksi administratif atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh badan hukum (*corporation*). Sanksi administratif dapat berbentuk peringatan, pencabutan izin, pembekuan badan hukum bahkan pembubaran badan hukum. Yang mana masing-masing sanksi administratif tersebut dikenakan secara bertahap sesuai dengan tingkat kesalahan badan hukum yang menyebabkan kerugian bagi pihak lain. Sedangkan sanksi pidana merupakan upaya terakhir apabila penyelesaian melalui ranah administratif maupun hukum perdata tidak dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha.

Berkaitan dengan permasalahan kedua mengenai penyelesaian sengketa atas tindakan medis di klinik rejuive ini berdasarkan hasil penelitian ke lapangan bahwa upaya penyelesaian sengketa atas kerugian konsumen yang timbul akibat tindakan medis tersebut dapat ditempuh sesuai dengan teknik penyelesaian yang disepakati dalam perjanjian. Secara teoritis sengketa atas kerugian konsumen dapat diselesaikan melalui jalur pidana ataupun perdata, namun secara kasuistis tindakan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan klinik rejuive atas tindakan medis bidang kecantikan diselesaikan melalui kekeluargaan. Hal tersebut dikarenakan lebih efektif dan juga para pihak memperoleh nilai kepuasan atas solusi (jalan tengah) sebagai bentuk penyelesaian atas sengketa yang terjadi. Disamping itu dengan melalui jalur kekeluargaan, penyelesaian permasalahan lebih menghemat waktu, biaya dan tenaga dibandingkan penyelesaian diselesaikan secara pidana maupun perdata.

#### **IV. SIMPULAN**

Perlindungan konsumen atas tindakan medis bidang kecantikan di klinik Rejuvie dilakukan dengan perjanjian yang memuat kewajiban dan hak para pihak (konsumen dan klinik Rejuvie). Perjanjian ini menjadi parameter sebuah tindakan medis apakah telah dilakukan sesuai dengan kehendak konsumen ataukah sebaliknya. Dalam hal tindakan medis yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian tertulis yang telah dibuat maka dapat ditempuh tindakan penyelesaian di bidang administratif, perdata maupun pidana.

Upaya Penyelesaian sengketa atas kerugian konsumen yang timbul akibat tindakan medis

bidang kecantikan di klinik Rejuvie dapat ditempuh sesuai dengan teknik penyelesaian yang disepakati dalam perjanjian. secara teoritis sengketa atas kerugian konsumen dapat diselesaikan melalui jalur pidana ataupun perdata. Secara kasuistis tindakan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan klinik rejuve atas tindakan medis bidang kecantikan diselesaikan melalui kekeluargaan. Metode ini lebih efektif agar para pihak memperoleh nilai kepuasan atas solusi (jalan tengah) sebagai bentuk penyelesaian atas sengketa yang terjadi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Nasution. A, Z (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Kansil. C, S, T. (1994). *Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hadjon, P, M., dkk. (2011). *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Prawirohamidjojo, R, S., & Pohan. M,. (1984). *Hukum Perikatan*. surabaya: Bina Ilmu.
- Syawali, H., & Imaniyati. N, S., (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Widjaja, G., & Yani. A., (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.