

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dewasa ini dapat dilihat semua bidang kehidupan masyarakat sudah terjamah aspek hukum. Hal ini disebabkan karena pada dasarnya manusia mempunyai hasrat untuk hidup teratur. Akan tetapi, keteraturan bagi seseorang belum tentu sama dengan keteraturan bagi orang lain. Oleh karena itu, diperlukan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan antarmanusia melalui keserasian antara ketertiban dan landasan hukum.<sup>1</sup>

Hukum kesehatan merupakan suatu bidang spesialisasi ilmu hukum yang relatif masih baru di Indonesia. Hukum kesehatan mencakup segala peraturan dan aturan yang secara langsung berkaitan dengan pemeliharaan dan perawatan kesehatan yang terancam atau kesehatan yang rusak.<sup>2</sup> Anggaran Dasar Perhimpunan Hukum Kesehatan Indonesia (PERHUKI) menyebutkan hukum kesehatan adalah semua ketentuan hukum yang berhubungan langsung dengan pemeliharaan atau pelayanan kesehatan dan penerapannya. Hal ini menyangkut hak dan kewajiban baik perorangan dan segenap lapisan masyarakat sebagai penerima pelayanan kesehatan maupun dari pihak penyelenggara pelayanan kesehatan dalam segala aspeknya, organisasi, sarana, pedoman standar pelayanan medik, ilmu pengetahuan kesehatan dan hukum serta sumber-sumber hukum lainnya.<sup>3</sup>

Saat ini, usaha kecantikan di Indonesia sudah mencapai ratusan. Begitu pula di kota Medan, saat ini banyak sekali dijumpai klinik kecantikan, salah satunya adalah klinik Albezits Clinic. Industri kecantikan seperti klinik kecantikan bertumbuh sangat pesat di Indonesia. Kebutuhan

akan kecantikan sudah menjadi kebutuhan primer yang harus dipenuhi khususnya oleh kaum wanita. Hal ini menyebabkan industri kecantikan seperti klinik kecantikan bertumbuh sangat pesat dan melakukan berbagai cara untuk menarik perhatian konsumen di Indonesia. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialistik, diselenggarakan oleh lebih dari satu tenaga kesehatan(perawat dan atau bidan) dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (dokter, dokter spesialis, dokter gigi atau dokter gigi spesialis.<sup>6</sup>

Jasa perawatan tubuh atau kulit merupakan salah satu jasa yang ditawarkan dalam industri kecantikan pada saat ini. Salah satu jasa yang ditawarkan dalam klinik kecantikan adalah jasa perawatan tubuh atau kulit yang menggunakan kosmetika atau obat-obat tertentu dan peralatan kesehatan yang ditunjang dengan menggunakan teknologi laser yang canggih. Pasal 1 ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen mengartikan jasa sebagai layanan yang berbentuk pekerjaan dan prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaat bagi konsumen.<sup>7</sup>

Pelaku usaha memiliki kepentingan untuk memperoleh laba (*profit*), sedangkan konsumen memiliki kepentingan untuk memperoleh kepuasaan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk/jasa tertentu. Dalam hubungan yang demikian seringkali terjadi ketidakseimbangan antara keduanya (pemberi jasa yaitu klinik kecantikan dan pengguna Obat-obat kecantikan yaitu konsumen) Posisi konsumen sebagai pihak yang paling lemah menjadi sasaran eksplorasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan

ekonomi mempunyai posisi yang kuat. Dengan perkataan lain, konsumen adalah pihak yang rentan mengalami kerugian akibat produk/jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Kerugiaan-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara pelaku usaha/klinik kecantikan dengan konsumen, maupun akibat adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam hal ini klinik kecantikan.

Kerugian yang dialami oleh konsumen dalam hal ini harus dilindungin oleh hukum. Perlindungan hukum lahir dari suatu hubungan hukum yang mengikat antara klinik kecantikan dengan konsumen pengguna obat-obat kecantikan. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen kecantikan lahir adanya Undang-Undang, perjanjian terapeutik dan perjanjian melakukan jasa. Dari hubungan hukum yang tercipta tersebut, kemudian melahirkan 2 (dua) macam jenis pertanggungjawaban pelaku usaha, yaitu pertanggungjawaban yang diakibatkan oleh kerugian dalam mengkonsumsi produk dan/atau Obat-obatan yang dijual, dan pertanggungjawaban yang diakibatkan oleh kerugian atas jasa pelayanan yang dilakukan oleh tenaga medis (dokter) atau tenaga pelaksana (*beautician*), baik berupa wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Konsumen yang mengalami kerugian dapat menuntut ganti rugi baik melalui jalur nonlitigasi atau jalur litigasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha wajib menjamin mutu barang/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang/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 mempermasalahkan kerugian yang terjadi dikarenakan banyaknya waktu, tenaga dan biaya yang dikeluarkan lagi untuk mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen.<sup>8</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/jasa yang dihasilkan dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung maupun tidak langsung, maka konsumen akan merasakan dampaknya.<sup>9</sup>

Munculnya persoalan-persoalan seperti itu, maka sangat diperlukan adanya Perlindungan Hukum terhadap konsumen maupun pelaku usaha. Menurut Philipus M. Hadjon Perlindungan Hukum adalah kumpulan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.<sup>10</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. 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 mendapatkan perlindungan hukum apabila terdapat akibat-akibat dari proses perawatan yang merugikan dirinya.<sup>11</sup>

Dibalik berkembang pesatnya usaha klinik kecantikan di Indonesia khususnya di kota Medan, beberapa diantara pengguna Obat-obat kecantikan sebagai konsumen merasa tidak cocok dengan Obat-obat yang diproduksi dari klinik kecantikan, sehingga menyebabkan beberapa pengguna jasa kecantikan mengeluhkan Obat-obat dan jasa kecantikan yang diberikan oleh klinik kecantikan. Maka masih banyak terdapat kekecewaan dan rasa tidak puas konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha klinik kecantikan yang dinilai merugikan konsumen, seperti wajah mengelupas, bertambahnya jerawat, wajah memerah/gosong, pembengkakan bagian wajah, kulit menjadi kusam disertai gatal-gatal dan lain-lain dikarenakan adanya kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha klinik kecantikan, ataupun kesalahan yang dilakukan oleh konsumen pengguna Obat-obat kecantikan yang memakai produk tidak sesuai petunjuk penggunaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Klinik Kecantikan dalam Penggunaan Obat-obat Kecantikan (Studi Penelitian di Klinik Albezits Clinic)”**.