

PELAKSANAAN GANTI RUGI TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUGIAN AKIBAT MENGGUNAKAN PRODUK DARI NATASHA SKIN CARE

Oleh

I Gusti Agung Putri Maha Dewi
I Wayan Wiryawan
Dewa Gde Rudy

Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRAK

Berbagai macam usaha klinik kecantikan tumbuh di berbagai kota di Indonesia. Pesatnya pertumbuhan klinik kecantikan ternyata terdapat sisi negatifnya, pertumbuhan usaha tersebut tidak disertai dengan pelayanan yang memuaskan bagi konsumennya. Ganti rugi dapat 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 perundang-undangan yang berlaku, yang terdapat pada Pasal 19 ayat 1, 2 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalahnya adalah Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat menggunakan produk natasha skin care dan Bagaimanakah pelaksanaan ganti rugi pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat menggunakan produk Natasha Skin Care. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode yuridis empiris karena berdasarkan kenyataan di lapangan.

Kesimpulan yang diperoleh, pelaku usaha klinik kecantikan Natasha Skin Care bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi terhadap kerugian konsumen akibat memakai produk dari Natasha Skin Care, dan ganti rugi pelaku usaha klinik kecantikan Natasha Skin Care terhadap konsumen yang tidak cocok dengan produk kecantikan di klinik kecantikan Natasha Skin Care adalah dengan memberikan perawatan dan pemulihan kondisi wajah konsumen.

Kata kunci: Klinik Kecantikan, Tanggung Jawab, Ganti Rugi, Konsumen

ABSTRAC

Various attempts to grow a beauty clinic in various cities in Indonesia. The rapid growth of beauty clinics turns out there is a downside, business growth is not accompanied by satisfactory services for customers. Compensation can be either a refund or replacement of goods and / or services similar or equivalent value, or a health care and / or donations in accordance with the provisions of the applicable law, contained in Article 19 paragraph 1, 2 Act Number 8 of 1999 on Consumer Protection. Based on this background, the formulation of the problem is What is the responsibility of the business to consumer loss due to using the product natasha skin care and compensation How the implementation of the business to consumer loss due to the use of Natasha Skin Care products. The research was conducted by using empirical jurisdiction because based reality on the ground.

The conclusion form beauty clinic business agent Natasha Skin Care is responsible for providing compensation to the consumer loss due to wear of Natasha Skin Care products, indemnity businesses Natasha Skin Care beauty clinics to consumers that do not match with

beauty products in beauty Natasha Skin Care clinic is to provide care and recovery of the consumer's face.

Keywords : Beauty Clinic, Responsibilities, Compensation, Consumers

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 jelaslah 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 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 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.¹ 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.²

¹ A.Z Nasution, 1995, *Konsumen dan Konsumen; Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan 1, Pustaka Sinar, Jakarta, h. 65.

² Husni Syawali *et. al.*, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, h.33.

1.2 Tujuan

1. Untuk mengetahui tanggung jawab klinik kecantikan Natasha Skin Care terhadap konsumen yang tidak cocok menggunakan produk dari Natasha Skin Care
2. Untuk mengetahui pelaksanaan ganti rugi terhadap konsumen atas kerugian akibat menggunakan produk dari Natasha Skin Care

II. ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian yang bersifat yuridis empiris. Karena penelitian yang digunakan tersebut penulis melakukan dengan cara meneliti peraturan – peraturan, perundang – undangan, teori – teori hukum yang merupakan data sekunder, kemudian dikaitkan dengan kenyataan di lapangan. Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan dimana data yang diperoleh dari studi pustaka akan dikembangkan dengan data yang diperoleh di lapangan. Karena penelitian ini adalah penelitian hukum empiris maka sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi pustaka atau dokumen dan melakukan yaitu bertanya secara langsung kepada informan atau pihak yang berkompeten dalam suatu permasalahan³, dalam hal ini melakukan wawancara dengan Klinik Kecantikan Natasha Skin Care dan Konsumen Klinik Kecantikan Natasha Skin Care. Analisis data dianalisis secara deskriptif kualitatif.

2.2 Hasil dan Pembahasan

2.2.1 Pelaksanaan Ganti Rugi terhadap Konsumen atas Kerugian akibat menggunakan Produk dari Natasha Skin Care yang di gunakan

Tanggung jawab pelaku usaha klinik kecantikan Natasha Skin Care terhadap konsumen yang tidak cocok dengan produk kecantikan di klinik kecantikan Natasha Skin Care adalah dengan memberikan perawatan dan pemulihan kondisi wajah konsumen.

Apabila dikaji berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Sebagaimana tercantum dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a menegaskan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk menjamin mutu barang dan atau jasa yang

³ Sugiarto, et. al., 2001, *Tekhnik Sampling*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, h. 17.

diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan atau memperdagangkan barang dan atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan. Ketentuan tersebut semestinya ditaati dan dilaksanakan oleh para pelaku usaha. Namun dalam realitasnya banyak pelaku usaha yang kurang atau bahkan tidak memberikan perhatian yang serius terhadap kewajiban maupun larangan tersebut, sehingga berdampak pada timbulnya permasalahan dengan konsumen. Permasalahan yang dihadapi konsumen dalam mengkonsumsi barang dan jasa terutama menyangkut mutu dan pelayanan di klinik kecantikan Natasha Skin Care di Kota Denpasar, secara normatif pelaku usaha klinik kecantikan Natasha Skin Care bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan kulit konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan sesuai ketentuan Pasal 19 ayat (1) UUPK.

Ganti rugi tersebut dapat 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 perundang-undangan yang berlaku, terdapat pada Pasal 19 ayat 1, 2 UUPK. Ketentuan Pasal 19 UUPK kemudian dikembangkan pada Pasal 23 yang menyatakan “pelaku usaha yang menolak dan/atau memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 1, 2, 3, dan 4, dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan ke peradilan di tempat kedudukan konsumen.

III. KESIMPULAN

1. Jika menimbulkan kerugian bagi konsumen karena tidak cocok menggunakan produk dari klinik kecantikan *Natasha Skin Care* (NSC) maka pelaku usaha klinik kecantikan Natasha Skin Care bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen dengan memberikan perawatan dan pemulihan kondisi wajah konsumen.
2. Ganti rugi pelaku usaha klinik kecantikan Natasha Skin Care terhadap konsumen yang tidak cocok dengan produk kecantikan di klinik kecantikan di klinik kecantikan Natasha skin care adalah dengan memberikan perawatan dan pemulihan kondisi wajah konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Husni Syawali *et. al.*, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung

Nasution, A.Z, 1995, *Konsumen dan Konsumen; Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan 1, Pustaka Sinar

Sugiarto, *et. al.*, 2001, *Tekhnik Sampling*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Perundang-undangan

Undang - undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen