

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA KLINIK KECANTIKAN TERHADAP KONSUMEN YANG TIDAK COCOK DENGAN PRODUK KECANTIKAN

Oleh
Putu Ratna Dewi Damayanti
I Gst Ayu Puspawati
Ida Bagus Putu Utama
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, diantaranya banyak konsumen yang ternyata tidak cocok dengan produk kecantikan yang dikeluarkan oleh klinik kecantikan. Ketika mengalami komplikasi dalam pemakaiannya pihak pelaku usaha klinik kecantikan yang telah memberikan perawatan kepada konsumen wajib bertanggungjawab atas kerugian yang terjadi. 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 Perlindungan Konsumen (UUPK). Dan jika konsumen mengalami kerugian dapat melakukan upaya hukum melalui cara litigasi maupun non litigasi, namun dalam kenyataan banyak konsumen melakukan upaya hukum secara non litigasi yaitu kembali berkonsultasi kepada klinik kecantikan untuk dimintakan pertanggungjawaban atas kerugian yang diderita konsumen.

Kata kunci: Klinik Kecantikan, Tanggung Jawab, Pelaku Usaha, Konsumen

ABSTRACT

Various attempts to grow beauty clinics in various cities in Indonesia. The rapid growth of the beauty clinic turns out there is a downside, the growth of the business is not accompanied by satisfactory service for consumers, including many consumers who did not match with beauty products issued by the beauty clinic. When experiencing complications in the use beauty clinic business operators who have provided care to the consumer shall be responsible for any losses incurred. Compensation can be either a refund or replacement of goods and / or services that are similar or equivalent value, or health care, or the provision of compensation in accordance with the statutory provisions in force, contained in Article 19, paragraph 1, 2 UUPK . And if consumers can lose legal remedy through litigation and non- litigation means , but in reality many consumers to take legal actions in non- litigation that is returned to the clinic to consult a beauty to be liable for losses suffered by consumers.

Keywords : Beauty Clinic, Responsibilities, Business Communities, 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

1.2 Tujuan

1. Untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha klinik kecantikan terhadap konsumen yang tidak cocok dengan produk kecantikan.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yang dirugikan.

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.

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 Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Klinik Kecantikan *London Beauty Centre* (LBC) dan Konsumen Klinik Kecantikan LBC. Analisis data dianalisis secara deskriptif kualitatif.

2.2 HASIL DAN PEMBAHASAN

2.2.1 Tanggung jawab Pelaku Usaha Klinik Kecantikan Terhadap Konsumen Yang Tidak Cocok Dengan Produk Kecantikan Yang Digunakan

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

Apabila dikaji berdasarkan UU No 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 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

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

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 LBC di Kota Denpasar, secara normatif pelaku usaha klinik kecantikan LBC 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 pengadilan di tempat kedudukan konsumen.

2.2.2 Upaya Hukum Yang Dilakukan Oleh Konsumen Atas Kerugian Yang Terjadi Akibat Menggunakan Produk Dari Klinik Kecantikan

Adapun macam-macam upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen klinik kecantikan LBC untuk menuntut ganti rugi akibat kerugian yang terjadi dalam transaksi pada klinik kecantikan LBC dapat dilakukan melalui cara:

A. Litigasi

Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam Pasal 45 ayat 1 UUPK disebutkan bahwa : “Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum”.

B. Non Litigasi

Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur Non litigasi digunakan untuk mengatasi keberlakuan proses pengadilan, dalam Pasal 45 ayat 4 UUPK disebutkan bahwa : “jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”.

Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh melalui tiga (3) cara mediasi yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag), dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai mediatornya. Dan melalui cara negosiasi kepada pelaku usaha.

Dari hasil wawancara beberapa konsumen klinik kecantikan LBC yang tidak cocok menggunakan produk dari klinik kecantikan LBC, upaya hukum yang dilakukan adalah dengan cara non litigasi atau negosiasi yaitu datang langsung kepada pihak klinik kecantikan LBC untuk dimintai tanggung jawabnya.

III. KESIMPULAN

1. Jika menimbulkan kerugian bagi konsumen karena tidak cocok menggunakan produk dari klinik kecantikan *London Beauty Centre* (LBC) maka pelaku usaha klinik kecantikan LBC bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen dengan memberikan perawatan dan pemulihan kondisi wajah konsumen.
2. Upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen atas kerugian yang terjadi akibat menggunakan produk dari klinik kecantikan LBC adalah dengan cara non litigasi yaitu kembali berkonsultasi kepada klinik kecantikan LBC untuk dimintakan pertanggungjawabannya atas kerugian yang diderita.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

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

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

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

Perundang-undangan

UU no 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

