

Pertanggungjawaban Dokter Kecantikan terhadap Konsumen pada Informasi Produk Krim Wajah

Farah Andini, Zulham✉

Prodi Hukum, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan
Jln. William Iskandar Pasar V Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan

✉ Corresponding author
(zulham@uinsu.ac.id)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat informasi yang tidak jelas pada suatu produk. Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan yuridis normatif menggunakan referensi dari berbagai buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan literasi pendukung lainnya. Hasil penelitian ini mengungkapkan pertanggungjawaban dokter kecantikan terhadap konsumen pengguna krim wajah yang diracik sendiri tanpa adanya informasi yang jelas dan lengkap pada produk di kemasan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa jika konsumen mengalami kerugian akibat tidak adanya informasi pada kemasan maka hal ini dapat dimintai pertanggungjawaban kepada dokter kecantikan yang memberikan produk tersebut kepada konsumen dan jika pihak dokter tidak memberikan pertanggungjawaban maka hal ini dapat ditempuh melalui jalur hukum. Agar hak-hak konsumen terpenuhi dengan baik, sebaiknya pemerintah menegakkan regulasi dengan lebih mengawasi produk krim wajah yang diracik oleh dokter pada klinik kecantikan.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Dokter Kecantikan, Krim Wajah*

Abstract

This research discusses how the law protects consumers against face creams for which there is no product information on the packaging provided by the Beauty Doctor. So, this study aims to find out how the implementation of legal protection for consumers who experience losses due to unclear information on a product. Based on the objectives to be achieved, this study uses a normative juridical method using references from various books, journals, laws and regulations, and other supporting literacy. The results of this study reveal the responsibility of beauticians towards consumers who use face creams that are prepared by themselves without clear and complete information on the product on the packaging. Finally, this study concludes that if the consumer suffers a loss due to the absence of information on the packaging, then this matter can be held accountable to the dermatologist who gave the product to the consumer and if the doctor does not provide accountability then this can be taken through legal channels. In order for consumer rights to be properly fulfilled, the government should enforce regulations by monitoring more facial krim products prepared by doctors in beauty clinics.

Keyword: *Consumer Protection, Beauty Doctor, Face Cream*

PENDAHULUAN

Sejumlah dokter di Kota Medan membuat krim wajah yang tidak terdapat informasi produk pada kemasannya. Padahal, dalam Pasal 4 huruf c Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) menyatakan bahwa konsumen memiliki hak

atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Demikian juga dengan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2015 tentang Persyaratan Teknis Kosmetika yang memuat penandaan atau label yang jelas dan benar pada suatu produk di kemasan (Henri Christian Pattinaja, 2021). Berdasarkan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2020 tentang Persyaratan Teknis Penandaan Kosmetika dalam Pasal 2 huruf b dan huruf c penandaan harus obyektif dengan memberikan informasi sesuai dengan kenyataan yang ada dan tidak boleh menyimpang dari sifat keamanan dan kemanfaatan kosmetika, tidak menyesatkan dengan memberikan informasi yang jujur, akurat, dapat dipertanggungjawabkan, dan tidak boleh memanfaatkan kekhawatiran masyarakat akan suatu masalah kesehatan (Konoras, 2017).

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bagaimana yang termasuk ke dalam perbuatan *verbod* (larangan) dalam dunia medis (Dagleish et al., 2016): tidak memberikan pertolongan pada saat kondisi darurat, tanpa izin melakukan praktik kedokteran, melakukan bedah plastik atau rekonstruksi dengan tujuan untuk menghilangkan identitas seseorang, memperjualbelikan organ atau jaringan tubuh dengan alasan apapun, melakukan aborsi tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan memproduksi, mengedarkan sediaan farmasi dan/atau alat kesehatan yang tidak standar. Kenyataan di masyarakat, tidak sedikit klinik kecantikan yang memproduksi krim wajah yang diracik oleh dokter kecantikan itu sendiri. Masalahnya, krim yang diproduksi tersebut tidak mencantumkan informasi yang jelas pada produk tersebut, salah satunya tidak mencantumkan komposisi produk krim wajah tersebut. Sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Pasal 4 huruf a UUPK mengatur mengenai hak-hak konsumen yang menyatakan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa (Shafaraissa & Abrianti, 2021).

Hal ini tidak sesuai dengan UUPK, yakni konsumen tidak mendapatkan informasi terkait kandungan yang terdapat pada produk tersebut, salah satu kandungan yang terdapat pada produk tersebut bisa saja tidak cocok dengan konsumen pengguna krim wajah tersebut sehingga produk tersebut dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diharapkan oleh si pengguna krim tersebut. Atas timbulnya hal-hal yang tidak diharapkan oleh pengguna krim wajah tersebut, hal ini menimbulkan kerugian bagi pengguna krim wajah tersebut (- A1012151058, 2017). Namun sering kali pengguna krim wajah dokter sebagai konsumen tidak tau bagaimana cara untuk memperoleh haknya sebagai konsumen untuk mendapat pertanggungjawaban dokter kecantikan. Peredaran krim yang dijual oleh klinik kecantikan haruslah memiliki izin. Bahan kosmetika yang diperjualbelikan dokter haruslah aman dan terawasi oleh BPOM dan konsumen berhak mengetahui kandungan yang terkandung di dalam produk racikannya sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen (Mutiara, 2022).

Tren bisnis klinik kecantikan berkembang pesat di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia. Negara Indonesia secara umum diakui sebagai salah satu wilayah yang mengalami pertumbuhan paling cepat secara global untuk kategori pasar *cosmetics and toiletries* (Haerisma, 2018). Bisnis klinik kecantikan di Indonesia sangat luas dan menjanjikan, dengan pertumbuhan pangsa pasar yang juga sangat menjanjikan dan menurut *survey* diperkirakan naik sekitar 10-17% per tahun (Sayidah et al., 2022). Perkembangan industri kecantikan sekarang ini sangat pesat. Negara negara maju dan berkembang pun mengikuti perkembangan bisnis industri kecantikan yang sangat menjanjikan bagi perusahaan. Indonesia pun tak mau kalah. Perkembangan industri di Indonesia sangat berkembang dengan baik, bahkan Indonesia adalah salah satu negara potensi besar dalam industri kecantikan yang pertumbuhannya hingga tahun 2016 diperkirakan 20% (Sari, 2018).

Klinik kecantikan seharusnya mengutamakan kualitas perawatan yang telah teruji klinis dari pada mengutamakan profit tetapi pasien tidak mendapatkan hasil yang maksimal (Smith et al., 2011). Ini menyebabkan kebutuhan perlindungan konsumen semakin perlu diperhatikan, agar pemilik bisnis dan pelakunya tidak hanya memperdulikan profit oriented saja. Apabila tidak segera dilakukan dilakukan perancangan kontruksi model perlindungan hukum pengguna Klinik kecantikan estetika dalam perspektif perlindungan hak konstitusional warga negara yaitu hak kesehatan dan hak perlindungan konsumen, maka akan menimbulkan masalah yang berlarut-larut sehingga

membesar (Handayani et al., 2020). Faktor utama kelemahan konsumen itu ialah lemahnya tingkat kesadaran hak akan konsumen. Hal ini disebabkan terutama oleh rendahnya pendidikan konsumen. Seperti pada kasus yang terjadi di masyarakat mengenai *krim* dokter yang tidak berlabel atau tidak mencantumkan penandaan mengenai informasi produknya berdasarkan Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan (PERKABPOM) Nomor 19 Tahun 2015 Tentang Persyaratan Teknis Kosmetika dalam Pasal 5, 6, dan 7 bahwa didalamnya menyebutkan suatu produk kosmetika harus berisikan penandaan atau pelabelan mengenai informasi kosmetika secara lengkap, objektif, dan tidak menyesatkan, sehingga disini hak sebagai konsumen pengguna *krim* wajah Dokter sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 ayat 3 bahwa Konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur tidak terpenuhi (Pranindya et al., 2019).

Konsumen berada di posisi yang lemah oleh sebab itu konsumen harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Salah satu tujuan dari perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen sedangkan tujuan secara tidak langsung, mendorong pelaku usaha untuk melakukan usaha dengan tanggung jawab. Cara yang paling utama dalam mencapai keseimbangan antara perlindungan konsumen adalah dengan menegakkan hak-hak konsumen (Fitria & Fauziah, 2022). Jika kita ingin mengatur bahan kimia ini dari sikap yang lebih melindungi kesehatan, pemikiran kita tentang bagaimana kita mengatur zat sintetis dan terutama yang dipasarkan untuk penggunaan konsumen sehari-hari harus berubah. Untuk mencapai tujuan tersebut, prinsip kehati-hatian mengamanatkan bahwa ketika suatu zat diduga membahayakan kesehatan manusia, zat tersebut diatur dan dibatasi secara ketat, sampai ada bukti yang menunjukkan bahwa produk tersebut tidak berbahaya bagi kesehatan manusia. Di bawah norma baru yang sejalan dengan prinsip kehati-hatian, produk dan bahan kimia sintetis tidak akan diragukan lagi mereka tidak akan “dianggap tidak bersalah sampai terbukti bersalah”, seperti di bawah sistem saat ini. Jenis pendekatan ini akan lebih konsisten dengan yang diterapkan di Eropa dan Kanada, dan lebih melindungi kesehatan (and & 2016, 2016)

Penelitian (Yuiasari, 2022) hasil penelitiannya Hasil penelitian menunjukkan budaya konsumtif dan tren kecantikan ini menyebabkan masyarakat banyak yang berlomba-lomba untuk memperbaiki kondisi wajah dan tubuhnya agar bisa sesuai dengan standar kecantikan masa kini. Hanya saja minimnya pengetahuan pasien untuk memahami kebutuhannya untuk kesehatan dan kecantikan serta pengetahuan terkait hak dan kewajibannya dalam menerima pelayanan, keinginan pasien sendiri untuk mendapatkan hasil perawatan yang cepat, menyebabkan sebagian besar masyarakat yang dirugikan enggan untuk melakukan upaya hukum demi mendapatkan keadilan baik ganti rugi maupun rehabilitasi fisik dan psikis. Selanjutnya penelitian (Milala, 2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam perlindungan pada konsumen di atur pada peraturan perundang-undangan Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen di aturan itu sudah dijelaskan hak-hak yang dapat melindungi konsumen agar tercapainya tujuan agar terhindarnya konsumen dari akses negatif dalam pemakaian produk ilegal, seperti pada pasal 19 Angka 1 Undang-undang No 8 Tahun 1999, berbunyi: “Apabila pelaku usaha mendapat kerugian karena memang jelas kesalahan dari pelaku usaha maka pelaku usah berkewajiban untuk mengganti kerugian konsumen akibat dari pemakaian skincare yang di perjual belikan adalah ilegal, dan konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan.

Dipertegas oleh (Naima, 2019) Konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat melakukan beberapa upaya dalam menyelesaikan sengketa melalui pengadilan umum (secara litigasi) yakni Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, Mahkamah Agung dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (secara non litigasi) dapat melalui lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen secara mudah, cepat, dan murah sehingga tidak memberatkan konsumen. Peran BPOM yaitu pengawasan selama beredar adalah pengawasan Obat dan Makanan selama beredar untuk memastikan Obat dan Makanan yang beredar memenuhi standard dan persyaratan keamanan, khasiat/manfaat, dan mutu produk yang ditetapkan serta tindakan penegakan hukum. BPOM harus sangat efektif dalam melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha yang memproduksi maupun menjual kosmetik palsu dan kosmetik yang mengandung bahan berbahaya yang dapat merugikan konsumen.

Kosmetik yang disebar di Indonesia harus memiliki notifikasi atau nomor edar yang sah dan terdaftar. Notifikasi menjadi acuan pentingnya persebaran kosmetik karena menandakan aman nya kosmetik tersebut untuk digunakan. Sayangnya masih banyak ditemukan kosmetik salah satunya perawatan wajah (krim wajah) yang tidak memiliki notifikasi yang merugikan konsumen dan pengawasan pemerintah terhadap peredaran kosmetik (krim wajah) di Indonesia (Navitasari et al., 2018). Apabila konsumen dirugikan akibat peredaran kosmetik tanpa izin dapat mengajukan upaya hukum. Upaya hukum yang ditempuh konsumen adalah dengan cara litigasi (jalur pengadilan) sesuai yang diatur didalam UUPK beserta peraturan yang berkaitan dan non litigasi dapat ditempuh dengan mediasi, konsiliasi dan arbitrase (Laili & Canggih, 2021). Berdasarkan isu hukum dan permasalahan hukum di atas, untuk itu penelitian ini bertujuan mendeskripsikan perlindungan konsumen krim wajah dokter Kecantikan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif yang mendeskripsikan data menggunakan rangkaian kalimat (Rijali, 2019) Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif (Moleong, 2018). Sumber Data dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan sekunder. Data Primer, yakni data yang diperoleh dari penelitian melalui wawancara dengan salah satu konsumen dan satu orang dokter kecantikan. Sumber data sekunder berupa kata-kata, gambar, dan data dari buku, jurnal ilmiah, Undang-undang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 30 Tahun 2020 tentang Persyaratan Teknis Pendaftaran Kosmetika. Teknik dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan studi dokumen yaitu studi mengkaji tentang perlindungan konsumen (Rahmat, 2009). Langkah-langkah dalam penelitian: 1. Pengumpulan Data dengan mengonversi hasil wawancara suara menjadi sebuah teks (transkrip), men-scanning materi, mengetik data lapangan atau memilah-milah dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi. 2. Reduksi Data yakni memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan menjadi tema. 3. Penyajian Data dalam bentuk matrik, network, chart atau grafis. Pada penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, bagan dan hubungan antar kategori (Gunawan, 2013). 4. Penarikan Kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan berikutnya (Luthfiyah, 2020). Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. (Poerwandari, 2013)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peredaran kosmetik semakin mengkhawatirkan. Hal ini dikarenakan banyak dari mereka yang tidak memenuhi persyaratan. Jadi banyak dari Masyarakat yang lebih memilih untuk mendapatkan *krim* untuk wajahnya melalui dokter, maka terjadilah suatu hubungan hukum antara Konsumen sebagai pasien dari klinik kecantikan tersebut. Akan tetapi banyak sekali *krim* dari dokter yang tidak mencantumkan identitasnya kedalam produk sebagaimana yang disebutkan dalam Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2015 pasal 5, 6, dan 7 bahwa pada intinya dalam suatu produk kosmetika harus terdapat informasi dan penandaan dengan jelas dan mudah dibaca. Penandaannya paling sedikit berupa nama kosmetika, kemanfaatan/kegunaan, cara penggunaan, komposisi, nama dan Negara produsen, nama dan alamat lengkap pemohon notifikasi, nomor bets, ukuran, isi, berat bersih, tanggal kadaluarsa, nomor notifikasi, dan peringatan atau perhatian dan keterangan lain jika dipersyaratkan.

Hasil penelitian menunjukkan tidak sedikit klinik kecantikan estetika yang diteliti memperkerjakan tenaga pelaksana pelayanan mediknya adalah dokter yang tidak mempunyai kompetensi untuk tindakan medik tertentu (tindakan spesialisistik), jenis pelayanan di klinik kecantikan yaitu suntikan dan infus pemutih, perawatan dan pengobatan acne, pelangsingan dan pembentukan tubuh (*body slimming / firming*), *chemical peeling*, *microdermabrasi*, *jet peel*, *cauter*, *terapi oksigen*, *mesoterapi*, LAT, jenis peralatan di klinik kecantikan yaitu *alat slimming*, *cauter*,

mikrodermabrator, Laser, IPL dan alat kecantikan berteknologi mutakhir, homogenitas zat kimia yang dicampurkan dalam krim/obat, mayoritas memakai merkuri dan hidrokiunon sebagai pencerah kulit instan, rekam medik dan informed consent yang tidak tertib, instansi Pemerintah yang memberikan ijin operasional klinik kecantikan tidak sinkron dengan daerah lain. Kondisi ini tentu merugikan konsumen, misalnya bahaya merkuri. "Mercury is a metal that is a liquid at room temperature. Mercury has a long and interesting history deriving from its use in medicine and industry, with the resultant toxicity produced. In high enough doses, all forms of mercury can produce toxicity. The most devastating tragedies related to mercury toxicity in recent history include Minamata Bay and Niagata, Japan in the 1950s, and Iraq in the 1970s. More recent mercury toxicity issues include the extreme toxicity of the dimethylmercury compound noted in 1998, the possible toxicity related to dental amalgams, and the disproved relationship between vaccines and autism related to the presence of the mercury-containing preservative, thimerosal" (Yu, 2020).

Konsumen belum memahami apa yang menjadi hak dan kewajibannya selain juga belum memahami kelembagaan perlindungan konsumen. Sebagaimana telah disampaikan di bagian insiden perlindungan konsumen di atas, terkadang konsumen tidak menyadari bahwa haknya telah terlanggar, karena memang konsumen belum memahami apa yang menjadi haknya sehingga tidak tahu bahwa sesungguhnya kejadian tersebut telah melanggar haknya sebagai konsumen. Selain itu, kesadaran konsumen untuk melakukan komplain atau mengadu masih rendah atau konsumen tidak paham kemana harus mengadukannya walaupun mengetahui haknya dilanggar. Bahkan terkadang konsumen tidak mau ambil pusing karena khawatir proses laporan atas pengaduan tersebut akan menyita waktunya. Dengan tidak adanya pengaduan atau komplain dari konsumen, maka pihak pelaku usaha merasa tidak ada permasalahan sehingga praktik bisnis yang mungkin melanggar hak konsumen-pun akan terus berlanjut.

Konsumen ialah pihak yang bisa terbilang kedudukannya lemah dibanding pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disingkat UUPK) menjamin adanya kepastian hukum terhadap segala kebutuhan konsumen seperti yang tercantum pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan kepada setiap konsumen yang merasa dirugikan hak-haknya oleh pelaku usaha, seperti yang tercantum di dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa.
- b. Hak untuk memilih barang/jasa serta mendapatkan barang/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan dan pendidikan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan barang kompensasi, ganti rugi dan/penggantian, apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Masih banyaknya kasus-kasus pelanggaran hak konsumen oleh Klinik kecantikan sebagian adalah tidak adanya peraturan yang jelas mengenai *krim* racikan dokter (medis), namun konsumen tidak berani mengadukannya atau memproses lebih lanjut dikarenakan minimnya pengetahuan hukum mengenai perlindungan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian terhadap konsumen kosmetik racikan dokter yang tidak terdapat informasi yang jelas yaitu Novi, seorang pegawai swasta mengatakan ia tergiur untuk menggunakan krim pemutih yang digunakan oleh temannya. Awal mula pemakaian ia merasa banyak terdapat perubahan dari pemakaian kosmetik tersebut seperti hilangnya jerawat, bintik-bintik pada wajah dan wajahnya juga terlihat lebih putih selama pemakaian kosmetik tersebut. Namun setelah pemakaian 4 (empat) bulan, kemudian berhenti menggunakan krim tersebut namun wajah Novi timbul banyak jerawat.

Selanjutnya Ridha, seorang pengguna kosmetik mengatakan pada saat itu wajah Ridha memiliki hanya sedikit jerawat lalu ia memutuskan menggunakan krim racikan dokter di salah satu klinik kecantikan di Kota Medan, dalam beberapa hari wajah Ridha terlihat sedikit perubahan. Namun, saat penggunaan krim dilanjutkan wajah Ridha malah timbul lebih banyak jerawat daripada sebelumnya.

Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Mendapatkan Kerugian atas Tidak Lengkapnya Informasi pada Produk *Krim Wajah Dokter*

Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan dengan cara yang tidak benar atau tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Setelah Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen di uraikan di atas, sangat jelas bahwa posisi konsumen dilindungi oleh hukum. Hal-hal ini terlihat bahwa telah diaturnya hak-hak konsumen yang juga merupakan kewajiban dari pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tidak diatur dengan jelas mengenai pasien, tetapi pasien dalam hal ini juga merupakan seorang konsumen. Di dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan disebutkan juga perlindungan terhadap pasien, yaitu Pasal 55 yang berisikan ketentuan antara lain sebagai berikut:

- 1) Setiap orang berhak atas ganti rugi akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan tenaga kesehatan,
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Perlindungan terhadap Pasien yang diatur di dalam KUHPerduta maupun Undang-undang yang berkaitan dengan Bidang Medis, yaitu berupa tanggung jawab dari pihak Petugas kesehatan atau Tenaga Medis. Yang disoroti di sini adalah tanggung jawab dokter sebagai salah satu Tenaga Medis terhadap pasien sebagai salah satu bentuk upaya penegakan perlindungan terhadap pasien. Bentuk- bentuk tanggung jawab seorang dokter sebagai salah satu tenaga medis dalam upaya penegakan perlindungan pasien adalah:

- 1) Adanya tanggung jawab Etis
- 2) Adanya tanggung jawab profesi
- 3) Adanya tanggung jawab yang berkaitan dengan pasien/konsumen jasa medis.

KUH Perdata mengatur perlindungan terhadap konsumen dalam konteks ini adalah pasien. Bentuk perlindungan yang didapatkan oleh pasien adalah pertanggungjawaban dari pelaku/tenaga medis. Bentuk pertanggungjawaban tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Tanggung Jawab Dokter karena *Wanprestasi*.
- 2) Tanggung Jawab Dokter karena perbuatan melanggar/melawan Hukum (*onrechtmatige daad*).

Pemberian hak atas ganti rugi merupakan suatu upaya untuk memberikan perlindungan bagi setiap orang atas suatu akibat yang timbul, baik fisik maupun non fisik karena kesalahan atau kelalaian tenaga kesehatan. Perlindungan ini sangat penting karena akibat kelalaian atau kesalahan itu mungkin dapat menyebabkan kematian atau menimbulkan cacat yang permanen.

Langkah Hukum yang Dapat Diambil Jika Dokter Kulit dan Kecantikan Tidak Memberikan Pertanggungjawaban Kepada Konsumen yang Mendapat Kerugian

Terhadap kewajiban klinik sebagai pelaku usaha sebagaimana disebutkan di atas, maka pelaku usaha harus memenuhinya dengan baik dan bertanggung jawab secara hukum atas segala kesalahannya dalam menjalankan kewajiban-kewajiban tersebut. Serta dapat dituntut juga secara hukum atas setiap kelalaiannya dalam menjalankan kewajiban-kewajiban itu. Terhadap Sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usahan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, telah memberikan sarana bagi konsumen untuk menuntuhkannya melalui:

1. Penyelesaian Lewat Peradilan

UU Perlindungan Konsumen pasal 45 ayat (1) menjelaskan, setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan. Adapun yang berhak melakukan gugatan terhadap pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha diatur dalam Pasal 46 ayat (1) UUPK yaitu:

- a. Seseorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- b. Sekelompok konsumen yang, mempunyai kepentingan yang sama.
- c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam Anggaran Dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan perlindungan konsumen sesuai dengan anggaran dasarnya.
- d. Pemerintah dan atau instansi yang terkait apabila barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan atau korban yang tidak sedikit. Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan hanya memungkinkan apabila: Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

2. Penyelesaian Sengketa di Luar Peradilan

Adanya proses penyelesaian sengketa diluar Peradilan, maka UUPK memberikan solusi untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan umum. Dalam Ketentuan Pasal 52 UUPK penyelesaian sengketa diselesaikan dengan cara sebagai berikut:

- a. Mediasi yang merupakan suatu proses dimana pihak ketiga mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang telah disepakati. Sesuai batasan tersebut, mediator berada di tengah-tengah dan tidak memihak pada salah satu pihak.
- b. Arbitrase Merupakan cara penyelesaian sengketa di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Kelebihan arbitrase ini karena keputusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak.

Konsiliasi, cara ini ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak dimana majelis BPSK bertugas sebagai perantara antara para pihak yang bersengketa dan Majelis BPSK bersifat pasif. Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang di sampaikan para pihak. Namun pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase.

SIMPULAN

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ayat 3 menyatakan bahwa Konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dan dalam ayat 8 Konsumen juga memiliki hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana dengan mestinya. Mengenai Penandaan dan pelabelan informasi dalam suatu produk kosmetika diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 19 Tahun 2015 Tentang Persyaratan Teknis Kosmetik pasal 5,6, dan 7 berisikan mengenai diharuskannya dalam suatu produk kosmetika mencantumkan penandaan dan pelabelan identitas dalam produk di kemasan. Informasi yang disampaikan harus padat dan jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Dalgleish, T., Williams, J. M. G. ., Golden, A.-M. J., Perkins, N., Barrett, L. F., Barnard, P. J., Au Yeung, C., Murphy, V., Elward, R., Tchanturia, K., & Watkins, E. (2016). Rencana Kerja Pembangunan Daerah Kabupaten Bandung Tahun 2016. In *Journal of Experimental Psychology: General* (Vol. 136, Issue 1).
- F. W. (2017). Perlindungan Hak Informasi Konsumenterhadap Pencantuman Hargabarang Di Swalayan. *Jurnal Hukum Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Untan (Jurnal Mahasiswa S1 Fakultas Hukum) Universitas Tanjungpura*.
- Fittria, A., & Fauziah, L. F. (2022). Pertanggung Jawaban Pidana (Mas'uliyah Al-Jinayah) Dalam Malapraktik Dokter Di Klinik Kecantikan. *Journal of Islamic Studies and Humanities*, 7(1). <https://doi.org/10.21580/jish.v7i1.11679>
- Gunawan, I. (2013). Metode penelitian kualitatif.teori dan praktik. *Jakarta: Pt Bumi Aksara*.
- Haerisma, A. S. (2018). Pengembangan Pariwisata Halal Di Indonesia Tinjauan Etika Bisnis Islam. *Al-Mustashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah*, 3(2). <https://doi.org/10.24235/jm.v3i2.3679>
- Handayani, I. G. A. K. R., Pujiyono, P., & Sari, S. D. (2020). Keadilan Sosial Dalam Penyelenggaraan Klinik Kecantikan Di Indonesia. *Citizenship Jurnal Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 7(2).
- Henri Christian Pattinaja. (2021). Pengaturan Hukum Financial Technology di Indoneisa (Regulation Of Financial Technology In Indonesia). In *Selisik* (Vol. 7, Issue 2).
- Konoras, A. (2017). Jaminan Produk Halal di Indonesia Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. In *PT. Raja Grafindo Persada*.
- Laili, R. R., & Canggih, C. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Label Halal Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Body Lotion Citra (Studi Kasus Mahasiswa Surabaya). *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 8(6). <https://doi.org/10.20473/vol8iss20216pp743-756>
- Luthfiyah, F. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Bandung: Rosda Karya*.
- Milala, F. S. (2022). *Tinjauan Normatif Terhadap Pertanggung Jawaban Perdata Penjualan Skincare Ilegal Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*.
- Moleong, L. J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif / penulis, Prof. DR. Lexy J. Moleong, M.A. *PT Remaja Rosdakarya*.
- Mutiara, R. C. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Beredarnya Gas Lpg Oplosan Di Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah. *JLR - Jurnal Legal Reasoning*, 5(1). <https://doi.org/10.35814/jlr.v5i1.4387>
- Naima. (2019). *Landasan Yuridis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*

Terhadap Beredarnya Kosmetik (Krim Wajah) Tanpa Izin Yang Merugikan Konsumen.

- Navitasari, N., Gunawan, J., & Persada, S. F. (2018). Analisis Deskriptif Pengguna Kosmetik Aktif di Surabaya. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 7(1). <https://doi.org/10.12962/j23373520.v7i1.28692>
- Poerwandari. (2013). Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).
- Pranindya, C. D., Wibawa, B. M., & Gunawan, J. (2019). Analisis Perilaku dan Loyalitas Pelanggan ZAP Clinic. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 8(1). <https://doi.org/10.12962/j23373520.v8i1.41678>
- Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. In *Journal Equilibrium: Vol. 5 No. 9*.
- Rijali, A. (2019). Analisis Data KualitATIF. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33). <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Sari, S. D. (2018). Perlindungan Hukum Pengguna Klinik Kecantikan Estetika Dalam Perspektif Hak Konstitusional Warga Negara. *Citizenship Jurnal Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 6(2). <https://doi.org/10.25273/citizenship.v6i2.3305>
- Sayidah, A. N., Hartono, & Hidayat, M. S. (2022). Pengaruh Brand Image, Product Variety, Perceived Service Quality, Vanity Seeking, Dan Customer Value Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Konsumen Pada Produk Skincare (Studi pada JM Beauty Mojokerto). *Jurnal Cakrawala IlmiahT*, 1(Brand Image, Product Variety, Perceived Service Quality, Vanity Seeking, Customer Value, Pembelian Ulang).
- Shafaraissa, A., & Abrianti, S. (2021). Perlindungan Konsumen Terhadap Penggunaan Alat Test Swab Antigen Bekas Berdasarkan Uu Perlindungan Konsumen. *Hukum Pidana Dan Pembangunan Hukum*, 4(1). <https://doi.org/10.25105/hpph.v4i1.13263>
- Smith, J. J., Hill, J. M., Little, M. J., Nicholson, G. M., King, G. F., & Alewood, P. F. (2011). Unique scorpion toxin with a putative ancestral fold provides insight into evolution of the inhibitor cystine knot motif. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 108(26). <https://doi.org/10.1073/pnas.1103501108>
- Yu, Z. (2020). Extending the Learning Technology Acceptance Model of WeChat by Adding New Psychological Constructs. *Journal of Educational Computing Research*, 58(6). <https://doi.org/10.1177/0735633120923772>
- Yuiasari, Y. (2022). *Tinjauan Hukum Hak Pasien Terhadap informasi Dokter Terkait Krim Racikan yang diResepkan di Klinik Kecantikan.*