

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN KLINIK KECANTIKAN (STUDI PADA KLINIK KECANTIKAN *BEAUTY SKIN CARE CENTER JAKARTA*)

**Oleh
Hanasri Pawitrasari**

Perkembangan zaman yang semakin pesat tidak hanya menimbulkan suatu kebutuhan terkait sandang, pangan, dan papan, namun juga melahirkan kebutuhan lain berupa kebutuhan kecantikan. Hal ini menjadi alasan banyaknya pelaku usaha yang mulai beralih menawarkan jasa dibidang kecantikan. Namun, dibalik berkembang pesatnya usaha klinik kecantikan, masih banyak terdapat kekecewaan dan rasa tidak puas konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha yang dinilai merugikan konsumen.

Penelitian ini bersifat yuridis empiris, yaitu kombinasi antara penelitian lapangan dengan kepustakaan, data yang digunakan adalah data primer yaitu berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, serta data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, kemudian analisis data dilakukan secara kualitatif.

Menurut hasil penelitian, hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen pada klinik kecantikan lahir dari adanya undang-undang, perjanjian terapeutik, dan perjanjian melakukan jasa. Dari hubungan hukum yang tercipta tersebut, kemudian melahirkan 2 (dua) macam jenis pertanggungjawaban pelaku usaha, yakni pertanggungjawaban yang diakibatkan oleh kerugian dalam mengonsumsi produk dan/atau obat-obatan yang dijual, dan pertanggungjawaban yang disebabkan 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 (UUPK), namun pada kenyataannya selama ini belum pernah ada upaya hukum yang dilakukan konsumen Klinik Kecantikan *Beauty Skin Care Center Jakarta* sampai pada jalur litigasi, sebab Klinik Kecantikan *Beauty Skin Care Center Jakarta* mengedepankan pertanggungjawaban berbentuk pelayanan perawatan kesehatan kecantikan sesuai dengan jenis keluhan yang disampaikan oleh pasien selaku konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Pertanggungjawaban.

LEGAL PROTECTION FOR CONSUMER OF BEAUTY CLINIC (STUDY AT BEAUTY CLINIC OF BEAUTY SKIN CARE CENTER JAKARTA)

**Created by
Hanasri Pawitrasari**

The times are growing rapidly not only lead to a requirement related to food, clothing, and home. But also gave people to another form needs such as beauty needs. This is the reason for the large number of businessmen are beginning to switch offer service in beauty service. However, despite of the growing effort behind the beauty clinic, there is still a lot of disappointment and dissatisfaction of consumers of the service provided by the businessmen.

This research is an empirical jurisdiction, the combination between field research and the literature, the data used is primary data that is based on observations and interviews, as well as secondary data consisting of material primary law and secondary law, then the data were processed by qualitative methods.

According to the research, legal relation between businessmen and consumers of beauty clinic was born from the existence of laws, therapeutic agreement, and the agreement do (conducting) services. From that legal relation, then created 2 (two) kinds of responsibility of businessmen, namely responsibility caused by the loss from dangerous of consuming the product and/or drugs are sold, and responsibility caused by losses on services performed by profesional medical (doctor) and executive implementer (beautician), either breach of contract or the act against the law. Consumers who suffered losses can claim compensation either through litigation or the path of litigation as stipulated in Law No.8 of 1999 about Consumer Protection (UUPK), but in the fact, until now there is no legal effort that do by consumers to the path of litigation, because Beauty Clinic of Beauty Skin Center Jakarta responsible for the consument complaints by the beauty health care services in accordance with the type of complaints presented by the patient as a consumer.

Key words : Legal Protection, Consumer, Responsibility.