



Tanggung Jawab Klinik Kecantikan dalam Memberikan Pelayanan Perawatan Wajah Konsumen

Nur Silfa Ismaya ^{1*}, Dwi Tatak Subagiyo ², Agam Sulaksono ³

¹ Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Surabaya, Indonesia

² Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Surabaya, Indonesia

³ Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Surabaya, Indonesia

*Corresponding Author: nursilfaismaya@gmail.com

Artikel Histori

Direvisi: 13-01-2026

Diterima: 10-05-2026

Diterbitkan: 03-06-2026

Abstrak: Perkembangan layanan kesehatan estetika di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan, terutama pada sektor perawatan wajah yang disediakan oleh klinik kecantikan. Perubahan orientasi masyarakat yang menempatkan estetika wajah sebagai bagian dari identitas sosial, profesionalisme, serta kepercayaan diri telah mendorong meningkatnya permintaan terhadap layanan tersebut. Namun, pertumbuhan industri ini juga menimbulkan berbagai persoalan hukum, khususnya terkait hubungan hukum antara konsumen dan klinik, pemenuhan hak serta kewajiban para pihak, dan mekanisme penyelesaian sengketa ketika terjadi risiko atau efek samping perawatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk hubungan hukum yang terbentuk melalui perjanjian jasa perawatan wajah, pelaksanaan tanggung jawab profesional klinik, serta upaya hukum yang tersedia bagi konsumen. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, dengan mengkaji KUHPerdara, UU Kesehatan, UU Perlindungan Konsumen, dan UU Praktik Kedokteran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan hukum antara klinik dan konsumen terbentuk dari perjanjian jasa yang bersifat timbal balik dan didasarkan pada asas kebebasan berkontrak, itikad baik, serta tanggung jawab profesional. Konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, keselamatan, *informed consent*, serta kompensasi apabila mengalami kerugian, sedangkan klinik berkewajiban memenuhi standar pelayanan dan keselamatan pasien. Upaya hukum yang tersedia bagi konsumen meliputi upaya preventif seperti transparansi kontrak dan *informed consent*, serta upaya represif melalui BPSK, mediasi, atau gugatan perdata ke pengadilan. Penelitian menyimpulkan bahwa meskipun telah terdapat regulasi, masih diperlukan peningkatan pengawasan dan literasi hukum untuk melindungi konsumen dalam industri layanan kecantikan.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Hubungan Hukum; Tanggung Jawab Perdata

Abstract: The development of aesthetic health services in Indonesia has increased significantly, particularly in facial treatment services provided by beauty clinics. This growth is driven by shifting societal perspectives in which facial aesthetics are associated with confidence, social identity, and professional appearance. However, the expanding industry also raises complex legal issues related to consumer protection, clinical responsibility, and the validity of service agreements. This study aims to analyze the legal relationship between consumers and beauty clinics in facial treatment services, focusing on the implementation of rights and obligations, the standard of professional responsibility, and the available legal remedies when risks or adverse effects occur. Using a normative juridical research method with statutory and conceptual approaches, this study evaluates the relevance of the Civil Code, the Health Law, the Consumer Protection Law, and the Medical Practice Law. The findings show that the legal relationship between clinics and consumers arises from a service agreement characterized by reciprocal performance and bound by

principles of freedom of contract, good faith, and professional accountability. Consumers are entitled to accurate information, safety, informed consent, and compensation for losses, while clinics are obliged to comply with medical standards and ensure patient safety. Legal remedies available to consumers include preventive efforts such as transparent agreements and informed consent and repressive efforts through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), mediation, or judicial litigation. The study concludes that although regulations exist, enforcement and consumer awareness remain challenges requiring strengthened supervision and legal literacy in the beauty service industry.

Keywords: Legal Protection, Legal Relationship, Civil Liability

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu kedokteran dalam beberapa dekade terakhir tidak hanya terlihat dari kemajuan teknologi medis, tetapi juga dari perubahan orientasi pelayanannya. Jika sebelumnya praktik medis berfokus pada penanganan penyakit dan pemulihan fungsi organ tubuh, kini cakupannya telah meluas hingga mencakup aspek estetika. Salah satu manifestasinya adalah meningkatnya jumlah layanan kecantikan, khususnya perawatan wajah, yang ditawarkan oleh berbagai klinik estetika. Dalam konteks tersebut, penampilan wajah tidak lagi sekedar persoalan fisik, tetapi telah menjadi representasi status sosial, profesionalisme, serta kepercayaan diri, terutama di masyarakat perkotaan dan kelompok sosial ekonomi menengah ke atas.¹ Klinik-klinik ini sering dikenal sebagai tempat yang tidak hanya untuk mempercantik wajah, tetapi juga untuk menjaga kesehatan kulit, sehingga menarik minat berbagai lapisan masyarakat. Dengan keahlian para tenaga medis profesional yang bekerja di klinik kecantikan, seperti dokter estetik, dokter spesialis kulit, atau ahli terapi kecantikan, konsumen akan diberikan rekomendasi yang lebih personal dan tepat berdasarkan keluhan dan kondisi kulit mereka. Tingginya minat masyarakat terhadap layanan kecantikan tidak hanya mendorong kemajuan dalam teknologi dan inovasi, tetapi juga berpotensi membuka celah bagi praktik-praktik yang kurang bertanggung jawab jika tidak diimbangi dengan regulasi dan pengawasan yang ketat.

Dalam konteks klinik kecantikan, hubungan hukum yang terjalin antara konsumen dan penyedia jasa secara umum bersumber dari hukum perdata, yaitu hubungan kontraktual berdasarkan perikatan sebagaimana tertuang dalam Pasal 1338 KUHPerdata.² Namun, kontrak ini seringkali bersifat sepihak (*adhesive contract*), di mana konsumen hanya sebagai pihak pasif yang menyetujui apa yang telah ditentukan oleh pelaku usaha. Konsumen sering kali tidak diberi informasi lengkap mengenai risiko medis atau bahkan tidak diberikan ruang untuk menolak tindakan yang tidak dipahaminya. Ditambahkan lagi dengan maraknya praktik medis yang dilakukan oleh tenaga non-profesional atau non-medis, tanpa adanya pemberian *informed consent* yang sah secara hukum maupun etik.³

Kerangka hukum utama yang mengatur praktik ini adalah Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Selanjutnya disebut UU Kesehatan). UU Kesehatan ini secara spesifik mengakui praktik bedah plastik rekonstruksi dan estetika sebagai bagian dari upaya penyelenggaraan kesehatan Pasal 22 ayat (1) huruf r. Lebih lanjut, UU Kesehatan ini mewajibkan setiap fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk klinik, untuk menerapkan standar keselamatan pasien Pasal 176 ayat (1), yang mencakup manajemen risiko, pelaporan insiden, dan penanganan kejadian yang membahayakan pasien. Legalitas profesi ini ditegaskan dalam UU Kesehatan, di mana pada Pasal 22 ayat (1) huruf r, praktik bedah plastik rekonstruksi dan

¹ Meutia, 2021, *Estetika dan Identitas Perempuan Urban: Studi Sosial Budaya Tentang Konsumsi Kecantikan di Jakarta*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, h. 52-56.

² Subekti, 2018, *Hukum perjanjian*, Intermasa, Jakarta, h. 13-15.

³ Afifah, N, "Analisis yuridis terhadap tanggung jawab klinik kecantikan atas malpraktik medis" *Jurnal Hukum Kesehatan*, 3(2), 2020, 85-92.

estetika secara resmi diakui sebagai salah satu bentuk layanan kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan wajib menerapkan standar keselamatan pasien sebagaimana diatur dalam Pasal 176 ayat (1) UU Kesehatan. Standar keselamatan pasien melalui identifikasi dan pengolaan resiko, analisis dan pelaporan, pemecahan masalah untuk mencegah dan menangani kejadian yang membahayakan keselamatan pasien.

Hak-hak pasien juga dijamin dalam Pasal 276 UU Kesehatan, antara lain:

1. Mendapatkan informasi mengenai kesehatan dirinya;
2. Mendapatkan penjelasan yang memadai mengenai pelayanan kesehatan yang diterima;
3. Mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan medis, standar profesi, dan pelayanan yang bermutu;
4. Menolak atau menyetujui tindakan medis, kecuali untuk tindakan medis yang diperlukan dalam rangka pencegahan penyakit menular dan penanggulangan KLB atau Wabah;
5. Mendapatkan akses terhadap informasi yang terdapat di dalam rekam medis;
6. Meminta pendapat tenaga medis atau tenaga kesehatan lain; dan
7. Mendapatkan hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Pelanggaran terhadap standar dan kewajiban hukum tersebut dapat berakibat pada sanksi serius, mulai dari sanksi administratif hingga pidana.

Salah satu kasus yang menjadi sorotan perhatian publik adalah kegagalan perawatan wajah yang dialami oleh seorang pasien di sebuah klinik kecantikan ternama di Indonesia. Konsumen selaku pasien mengalami berbagai bentuk kerugian yang signifikan bukan hanya kerugian imateriel tetapi mengalami kerugian secara materiel. Secara fisik, hasil perawatan yang gagal menyebabkan kerusakan kulit seperti luka, iritasi parah, hingga perubahan tekstur kulit yang membuat penampilan wajahnya jauh dari harapan. Konsekuensi dari praktik semacam ini dapat berdampak serius, baik secara fisik maupun psikologis bagi konsumen. Dalam kasus yang tersebut, ditemukan bahwa kesepakatan untuk tindakan medis hanya dilakukan secara lisan, padahal Standar Prosedur Operasional (SOP) mengharuskan adanya persetujuan tertulis yang dikenal sebagai *Informed Consent*. Proses *Informed Consent* ini sendiri merupakan komunikasi esensial antara dokter dan pasien untuk mencapai pemahaman bersama mengenai tindakan medis yang akan dilakukan.

Peraturan yang tersedia, seperti KUHPerduta dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK), belum secara khusus mengatur tindakan jasa medis estetika yang bersifat semi-medis dan komersial.⁴ Ini menunjukkan bahwa peran hukum tidak bisa lagi hanya bersifat reaktif, tetapi harus menjadi alat pengendalian sosial yang proaktif, yang mampu merespons kompleksitas hubungan hukum baru antara konsumen dan pelaku usaha dalam industri kecantikan.

Dari perspektif perlindungan konsumen, pasien mempunyai hak fundamental atas keselamatan, keamanan, dan kenyamanan dalam menerima jasa kesehatan, sebagaimana diamanatkan oleh UUPK. Pelanggaran terhadap hak-hak ini membuka jalan bagi pasien untuk menuntut ganti rugi, sebuah mekanisme yang secara spesifik diatur dalam Pasal 19 UUPK. Menurut Pasal 19 s/d Pasal 28 UUPK pada prinsipnya *Strict liability* menjadi dasar dalam tanggung jawab hukum pelaku usaha, maksudnya adalah bahwa pelaku usaha bebas dari kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen, bilamana pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁵ Pertanggungjawaban hukum yang diberikan oleh pelaku usaha berkaitan dengan ada atau tidaknya kerugian yang dialami oleh pihak konsumen selaku pasien sebagai pengguna barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Sehubungan dengan kerugian yang dialami

⁴ Lubis, A. F. "Tanggung jawab perdata pelaku usaha terhadap kerugian konsumen pada layanan estetika", *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 48(2), 2018, 123–140.

⁵ Edi Krisharyanto, Ratna Winahyu Lestari Dewi, "Perlindungan Hukum Pasien dan Tanggung Jawab Hukum Tenaga Kesehatan (Perawatan)", *Perspektif*, No. 2, Vol. V, April, 2000, h. 139.

oleh konsumen selaku pasien dalam jasa pelayanan kesehatan, Pasal 193 Undang-Undang Kesehatan telah mengatur bahwa:

“Rumah sakit bertanggung jawab secara hukum terhadap semua kerugian yang timbul atas kelalaian yang dilakukan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) Kesehatan Rumah Sakit”.

Landasan hukum ini diperkuat lagi oleh Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dimana kelalaian yang menyebabkan kerugian dapat diklasifikasikan sebagai Perbuatan Melawan Hukum (PMH) sesuai dengan ketentuan Pasal 1365 hingga 1371 KUHPerdata. Landasan hukum untuk menuntut pertanggungjawaban ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan suatu produk atau jasa adalah konsep perbuatan melawan hukum. Terkait perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata yaitu:

“Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”.

Sejak saat itu, ketentuan perbuatan melawan hukum dalam Pasal 1365 KUHPerdata kemudian dipertegas dalam Pasal 1366 KUHPerdata yaitu setiap orang bertanggung jawab tidak hanya untuk kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatannya tetapi juga disebabkan oleh kelalaiannya. Kedua pasal tersebut di atas menegaskan bahwa perbuatan melawan hukum tidak saja mencakup suatu perbuatan, tetapi juga mencakup tidak berbuat, oleh karena dalam Pasal 1365 KUHPerdata mengatur tentang perbuatan, sedangkan Pasal 1366 KUHPerdata mengatur tentang tidak berbuat, yang harus memenuhi salah satu unsur berikut: Bertentangan dengan hak orang lain; Bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri; Bertentangan dengan kesucilaan; Bertentangan dengan keharusan (kehati-hatian, kepantasan, kepatutan) yang harus diindahkan dalam pergaulan masyarakat mengenai orang lain atau benda.⁶

Pada dasarnya, se buah perjanjian akan dianggap sah dan mengikat para pihak jika didasari oleh adanya kesepakatan.⁷ Perjanjian dianggap telah terjadi apabila para pihak telah mencapai suatu kesepakatan. Kesepakatan ini merupakan "pertemuan kehendak" atau kesesuaian keinginan dari masing-masing pihak yang terlibat. Dengan kata lain, seseorang yang memberikan persetujuan dianggap benar-benar menghendaki apa yang telah disepakati dalam perjanjian tersebut, menjadikannya elemen fundamental bagi keabsahan sebuah ikatan hukum. Prinsip-prinsip hukum perjanjian ini diterapkan secara spesifik dalam dunia medis melalui mekanisme *Informed Consent*. Dalam konteks ini, hubungan hukum terapeutik antara dokter dan pasien didasarkan pada kedudukan yang setara, di mana masing-masing pihak adalah subjek hukum yang memiliki hak dan kewajiban resiprokal. Dengan demikian, pelaksanaan tindakan medis tanpa adanya persetujuan yang sah melalui *Informed Consent* tidak dapat lagi dianggap sebagai sekadar pelanggaran prosedur. Tindakan tersebut telah masuk ke dalam ranah malpraktik medis (*medical malpractice*), baik yang disebabkan oleh kesengajaan maupun kelalaian, sehingga membuka ruang bagi pasien untuk menuntut pertanggungjawaban hukum atas kerugian yang dideritanya.

Terkait dengan perlindungan konsumen diatur pada Pasal 1 Angka (1) UUPK yang memberikan definisi sebagai berikut:

Pasal 1 Angka (1)

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Adapun terkait dengan permasalahan hukum perlindungan konsumen terkandung dalam UUPK di mana hak-hak konsumen diatur secara eksplisit. Pada Pasal 4 UUPK yang berbunyi:

⁶ Dwi Tatak Subagiyo, “Perlindungan Hukum Pemegang Saham Minoritas Akibat Perbuatan Melawan Hukum Direksi Menurut Undang-Undang Perseroan Terbatas”, *Perspektif*, No. 1, Vol. XX, Januari, 2015, h. 53-54.

⁷ Gautama, Sudargo, 2002, *Indonesia Business Law*, Bandung, Citra Aditya Bakti, h. 76.

Pasal 4:

Hak konsumen adalah:

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

Penelitian ini sangat diperlukan karena masih banyaknya yang belum memahami secara mendalam tentang perlindungan hukum terhadap konsumen klinik kecantikan dalam sektor perawatan wajah dalam menjamin keamanan konsumen, mekanisme kompensasi atas kerugian yang diderita.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif atau normatif-kualitatif. Pendekatan ini memfokuskan kajian pada norma-norma hukum tertulis yang berlaku dalam sistem hukum positif.⁸ Penelitian hukum normatif atau doktrinal bertumpu pada asas hukum dan norma hukum tertulis yang berlaku, termasuk putusan pengadilan (yurisprudensi) dan doktrin para sarjana hukum. Dalam kerangka yuridis normatif tersebut, penelitian ini secara spesifik menggunakan dua jenis pendekatan masalah untuk meneliti objek kajian, yaitu Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*) dan Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*).

Penelitian menelaah peraturan perundang-undangan yang relevan dengan isu hukum yang diteliti seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), UU No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Sementara dimensi kualitatif dipakai untuk menata, meringkas, dan menafsirkan data secara sistematis, lalu menyajikannya dalam uraian yang logis dan terstruktur guna menghasilkan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Data bersifat deskriptif, sehingga tidak diolah dengan teknik statistik atau kuantitatif.⁹

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Klinik Kecantikan Terkait Perawatan Wajah

Kedua belah pihak terikat oleh suatu perjanjian untuk melaksanakan bagian mereka dari perjanjian tersebut. Menurut Subekti, perjanjian jasa termasuk dalam perjanjian *innominate* yaitu tidak disebut secara khusus dalam undang-undang yang tumbuh dan berkembang karena kebutuhan masyarakat.¹⁰ Perjanjian adalah suatu perbuatan yang dengannya satu orang atau

⁸ Jo hanny Ibrahim, 2005, *Te o ri dan Me to do lo gi Pe ne litian Hukum No rmatif*, Malang, Bayume dia, Malang, h. 295.

⁹ So e rjo no So e kanto dan Sri Mamudji, 2011, *Pe ne litian Hukum No rmatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta, Rajawali Pe rs, h. 13–15.

¹⁰ Subekti, *Ops. Cit*, h. 50.

lebih mengikat diri kepada satu orang atau lebih, menurut Pasal 1313 KUHPerdota. Secara umum, perjanjian kerja adalah kontrak yang dibuat oleh dua pihak atau lebih. Satu pihak berjanji untuk menyediakan tenaga kerja, dan pihak lainnya setuju untuk melaksanakan pekerjaan tersebut.¹¹ Menurut definisi ini, suatu perjanjian terdiri dari komponen-komponen berikut:

- a. Kehadiran para pihak
- b. Jika para pihak telah memiliki perjanjian
- c. Adanya suatu prestasi yang harus dilakukan
- d. Baik tertulis maupun lisan
- e. Adanya suatu tujuan yang harus dipenuhi.¹²

Hanya terjadi dengan persetujuan atau kehendak (*toestemming*) dari semua pihak yang terlibat, khususnya mereka yang membuat perse tujuan atau perjanjian yang bersangkutan, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1313 KUHPerdota. Adapun syarat-syarat sahnya suatu perjanjian tersebut diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdota mengatur bahwa untuk sahnya perjanjian-perjanjian, diperlukan empat syarat :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.

Perjanjian jasa antara klinik kecantikan dan konsumen merupakan bentuk nyata dari hubungan hukum yang melahirkan hak serta kewajiban bagi kedua belah pihak. Hubungan ini tercipta sejak tercapainya kesepakatan mengenai pemberian layanan dan terus berlangsung selama proses pelayanan estetika dijalankan. Hak dan kewajiban tersebut tidak hanya bersifat kontraktual, tetapi juga memiliki dimensi yuridis karena secara tegas diatur dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen. Secara konseptual, hubungan hukum dalam perjanjian jasa klinik kecantikan memiliki manifestasi langsung dalam praktik, karena setiap hak dan kewajiban para pihak diwujudkan melalui proses pelayanan, pembayaran, pengadministrasian dokumen, serta prosedur penyelesaian sengketa bila terjadi pelanggaran. Hubungan tersebut bersifat resiprokal dan bertumpu pada asas-asas fundamental dalam hukum perjanjian, termasuk asas kebebasan berkontrak sebagaimana tercantum dalam Pasal 1338 KUHPerdota, asas itikad baik, dan prinsip tanggung jawab profesional yang bersama-sama membentuk landasan kepastian hukum bagi kedua belah pihak. Dengan demikian, hubungan hukum dalam perjanjian jasa klinik kecantikan tidak hanya bersifat normatif atau konseptual, tetapi terimplementasi secara konkret melalui pelaksanaan layanan, pemenuhan kewajiban kontraktual, serta jaminan perlindungan hukum bagi konsumen maupun penyedia jasa.

Perwujudan hak dalam perjanjian jasa klinik kecantikan mencerminkan realisasi konkret dari hubungan hukum yang terbentuk antara penyedia layanan baik klinik maupun tenaga profesional estetika dengan pengguna layanan, yaitu konsumen selaku pasien. Hak-hak ini bersifat resiprokal dan menjadi landasan normatif bagi pelaksanaan kewajiban para pihak sepanjang pemberian layanan berlangsung. Secara terminologis, istilah konsumen merujuk pada individu yang memanfaatkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Penggunaan tersebut menentukan klasifikasi konsumen sesuai tujuan pemanfaatannya. Dalam kamus Bahasa Inggris–Indonesia, *consumer* diartikan sebagai pihak yang menggunakan atau menikmati manfaat suatu barang atau jasa, sehingga secara fungsional mencakup siapa pun yang menerima manfaat dari layanan estetika.¹³

¹¹ Suhrawardi K Lubis, 2000, *Hukum Ekonomi Islam*, Sinar Grafindo, Jakarta, h. 151.

¹² M.Drie S.Broto sudarmo, 2017, *Pengantar Perjanjian*, Andi Offset, Yogyakarta, h. 60.

¹³ Az. Nasution, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media, h.

Jika ada hak tentunya adanya kewajiban, dalam Pasal 5 UUPK mengatur tentang kewajiban konsumen yaitu :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Selanjutnya pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK berisikan kewajibannya adalah :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang, jaminan pada hakekatnya adalah suatu hal yang disepakati dalam suatu perjanjian untuk memberikan suatu keadaan aman¹⁴ dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau jasa diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta menjamin dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau jasa yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi atas barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Bentuk Pertanggungjawaban Klinik Kecantikan dalam Pelayanan Perawatan Wajah Konsumen

Pertanggungjawaban klinik kecantikan dalam pelayanan estetika pada dasarnya tidak hanya bersumber dari hubungan kontraktual antara klinik dan konsumen, tetapi juga dari adanya pelanggaran terhadap kewajiban hukum maupun risiko tindakan yang diberikan. Secara yuridis, tanggung jawab klinik dapat diklasifikasikan ke dalam empat bentuk, yaitu tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability*), tanggung jawab atas risiko tindakan (*risk liability*), tanggung jawab atas produk (*product liability*), dan tanggung jawab profesional tenaga medis.¹⁵ Tanggung jawab berdasarkan kesalahan timbul apabila terdapat kelalaian dalam pelayanan, seperti tindakan yang tidak sesuai standar operasional prosedur atau tidak diberikannya informasi yang memadai kepada konsumen mengenai risiko tindakan, sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUHPerdota.

Selain itu, tindakan estetika tertentu seperti *laser treatment*, *chemical peeling*, atau injeksi memiliki risiko efek samping tertentu sehingga memerlukan pemberian *informed consent* secara jelas kepada konsumen sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap kemungkinan timbulnya kerugian. Klinik juga dapat dimintai pertanggungjawaban atas produk (*product liability*) apabila penggunaan obat, serum, atau *skincare* yang diberikan menimbulkan kerugian akibat tidak memenuhi standar keamanan atau tidak sesuai indikasi medis. Di sisi lain, tanggung jawab profesional tenaga medis menjadi penting mengingat tindakan estetika hanya dapat dilakukan oleh tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Dalam hal terjadi kelalaian tenaga medis, Pasal 193 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menegaskan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan bertanggung jawab secara hukum atas kerugian yang ditimbulkan oleh sumber daya manusia

¹⁴ Fani Martiawan Kumara Putra “Pendaftaran online jaminan fidusia sebagai suatu fasilitas kredit dengan potensi lemahnya perlindungan kreditor” , *Perspektif*, No. 2, Vol. 24, Mei, 2019, h. 98.

¹⁵ Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, h. 59–61.

kesehatan, sehingga klinik kecantikan sebagai korporasi tidak dapat melepaskan tanggung jawab atas tindakan tenaga medis yang berada dalam pengawasannya (*vicarious liability*).¹⁶

Upaya Hukum Bagi Konsumen Terkait dengan Risiko dan Efek Samping yang Mungkin Terjadi Selama atau Setelah Perawatan Wajah di Klinik Kecantikan

Kedudukan konsumen pada dasarnya masih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan dan daya tawar, karena itu sangatlah dibutuhkan adanya undang-undang yang melindungi kepentingan-kepentingan konsumen yang selama ini terabaikan. Dalam pasal 45 ayat 1 UUPK dinyatakan bahwa, Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Sementara itu, Pasal 45 ayat 2 menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak. Dengan demikian, kata “sukarela” harus diartikan sebagai pilihan para pihak, baik sendiri maupun bersama-sama untuk menempuh jalan penyelesaian di pengadilan atau di luar pengadilan, oleh karena upaya perdamaian di antara mereka gagal atau sejak semula mereka tidak mau menempuh alternatif perdamaian.¹⁷

1) Upaya Hukum Preventif

Hubungan hukum antara klinik kecantikan dan konsumen, potensi sengketa dapat muncul akibat ketidaksesuaian hasil, efek samping perawatan, atau pelanggaran terhadap hak dan kewajiban yang telah diperjanjikan. Untuk mencegah timbulnya sengketa tersebut, hukum tidak hanya menyediakan mekanisme penyelesaian setelah sengketa terjadi (*represif*), tetapi juga menyediakan upaya hukum preventif yang bertujuan mencegah pelanggaran dan melindungi hak para pihak sejak awal.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum dibedakan menjadi dua bentuk utama, yakni perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.¹⁸ Perlindungan hukum preventif diberikan sebelum terjadinya sengketa dengan cara mengatur, membimbing, atau memberikan mekanisme yang dapat mencegah terjadinya pelanggaran hukum.

Dalam praktik hukum perdata, terutama pada perjanjian jasa, upaya hukum preventif merupakan manifestasi dari asas keseimbangan, karena prinsip ini menghendaki adanya proporsionalitas antara hak dan kewajiban sejak tahap pembentukan kontrak hingga pelaksanaannya. Klinik berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk atau jasa yang ditawarkan, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK. Edukasi ini merupakan langkah preventif agar konsumen tidak salah memahami manfaat atau risiko layanan, sehingga dapat membuat keputusan yang sadar (*informed decision*). Selanjutnya sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UUPK, melarang pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, klinik perlu memastikan bahwa kontrak tidak mengandung klausula yang membatasi tanggung jawab secara sepihak. Klausula yang seimbang mencegah sengketa sejak awal dan mencerminkan asas proporsionalitas.

Dalam hal ini asas keseimbangan harus diterapkan secara dinamis, mulai dari tahap pembentukan hingga pelaksanaan kontrak. Dalam tahap preventif, penerapan asas ini menuntut agar; klinik memberikan perlindungan kepada konsumen melalui transparansi dan tanggung jawab profesional; konsumen melaksanakan kewajibannya secara sadar dan tidak menuntut di luar batas kewajaran; serta Negara hadir melalui regulasi yang menjamin

¹⁶ Bahder Johan Nasution, 2013. *Hukum Kesehatan: Pertanggungjawaban Dokter*, Rineka Cipta, Jakarta, h. 87–90.

¹⁷ Shidarta, *Op. Cit.*, h. 138.

¹⁸ Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu, h. 30.

kesetaraan posisi hukum. Dengan demikian, upaya hukum preventif menjadi sarana menegakkan keadilan kontraktual sebelum sengketa muncul, sehingga hubungan hukum berjalan dalam harmoni dan keseimbangan.

Upaya hukum preventif merupakan langkah awal dalam sistem perlindungan hukum untuk menghindari terjadinya pelanggaran atau sengketa. Dalam konteks perjanjian jasa klinik kecantikan, bentuk upaya ini diwujudkan melalui:

- a) Penyusunan perjanjian yang transparan dan berimbang;
- b) Pelaksanaan *informed consent*;
- c) Pengawasan oleh lembaga berwenang; dan
- d) Edukasi hukum bagi konsumen.

Dengan penerapan asas keseimbangan, upaya preventif tidak hanya melindungi pihak yang lemah (konsumen), tetapi juga memberikan kepastian dan keadilan bagi pelaku usaha yang telah bertindak sesuai hukum dan standar profesinya.

2) Upaya Hukum Represif

Penyelesaian sengketa konsumen dengan menggunakan hukum acara yang umumnya berlaku, membawa padanya segala keuntungan dan kerugian bagi konsumen dalam proses perkaranya. Upaya hukum bagi konsumen mencakup penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan melalui jalur hukum formal. Konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketa secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau, seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disebut BPSK atau mediasi. Jika jalur di luar pengadilan tidak berhasil, konsumen dapat membawa kasusnya ke pengadilan untuk menuntut ganti rugi. Dalam perspektif komparatif, Korea Selatan sebagai negara dengan perkembangan industri layanan estetika yang pesat menunjukkan adanya perhatian yang lebih besar terhadap perlindungan pasien dalam tindakan bedah plastik kosmetik, khususnya melalui penegasan tanggung jawab tenaga medis, kewajiban pemberian *informed consent*, serta mekanisme penyelesaian sengketa medis. Beberapa kajian mengenai praktik bedah plastik kosmetik di Korea Selatan menunjukkan bahwa aspek pertanggungjawaban medis dan perlindungan hak pasien memperoleh perhatian yang cukup signifikan, terutama dalam hal keterbukaan informasi dan tanggung jawab atas kerugian pasien.¹⁹ Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengaturan perlindungan konsumen dalam layanan kesehatan estetika di Indonesia masih memiliki ruang untuk diperkuat, khususnya berkaitan dengan pengawasan, standar pelayanan, serta efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa.

3) Upaya Hukum di Luar Pengadilan

- a. Penyelesaian sengketa konsumen; Melalui mekanisme yang diatur dalam UUPK), konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketa yang sifatnya sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.
- b. Mediasi/Konsiliasi/Arbitrase: Konsumen dapat mengajukan mediasi untuk menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha secara damai.
- c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK): Badan ini dibentuk untuk menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat.
- d. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN): BPKN dapat memberikan rekomendasi penyelesaian sengketa konsumen.

¹⁹ Kim, Sung-Eun & Baek, Kyounghee, “A Study on Measures to Protect Rights of Recipients through Analysis of Civil Law Cases on Cosmetic Plastic Surgery”. Yeungnam University Institute of Legal Studies, No. 4, Vol. 27, 2020, h.145–168.

4) Upaya Hukum Melalui Pengadilan

- a. Tuntutan perdata: Konsumen dapat mengajukan gugatan perdata terhadap pelaku usaha di pengadilan untuk menuntut ganti rugi jika terjadi kerugian akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Ganti rugi: Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau perawatan kesehatan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Tuntutan pidana: Konsumen juga dapat melaporkan pelaku usaha ke pihak berwajib jika terdapat unsur-unsur pidana dalam kasus tersebut.

Adapun yang menjadi syarat dan pertimbangan, klinik kecantikan wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen yang timbul akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sebagaimana diatur dalam pasal 19 ayat 3 UUPK adapun batas waktu ganti rugi atas pemberian ganti rugi harus dilakukan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi. Dari penjelasan Pasal 45 ayat 2 UUPK dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian sengketa konsumen secara damai merupakan upaya hukum yang justru terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan.²⁰ Badan ini dibentuk untuk menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat layanan klinik kecantikan. Dalam konteks sengketa layanan estetika, BPSK dapat menjadi alternatif penyelesaian yang lebih mudah diakses dibandingkan proses litigasi di pengadilan, terutama dalam perkara yang berkaitan dengan kerugian konsumen akibat ketidaksesuaian hasil pelayanan, kurangnya informasi mengenai risiko tindakan, atau penggunaan produk yang tidak sesuai standar. Meskipun demikian, efektivitas BPSK dalam menangani sengketa layanan estetika masih menghadapi tantangan, khususnya apabila perkara melibatkan aspek teknis medis yang membutuhkan pembuktian profesional atau keterangan ahli untuk menentukan adanya kelalaian tenaga medis maupun pelanggaran standar pelayanan.²¹ Sejauh ini, penanganan kasus-kasus yang diterima oleh YLKI secara garis besar adalah melalui non litigasi yaitu berupa mediasi atau konsiliasi atau arbitrase.

Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen layanan estetika tidak hanya dapat ditempuh melalui mekanisme perdata dan pidana, tetapi juga melalui penerapan sanksi administratif terhadap klinik kecantikan yang terbukti melanggar ketentuan perizinan, standar pelayanan, maupun penggunaan produk yang tidak memenuhi standar keamanan. Sanksi administratif berupa teguran tertulis, penghentian sementara kegiatan pelayanan, penarikan produk-produk yang terbukti menimbulkan efek samping yang merugikan, pembekuan operasional, hingga pencabutan izin praktik atau izin operasional klinik memiliki peran penting sebagai instrumen pengawasan untuk mencegah terulangnya pelanggaran serta meningkatkan kepatuhan klinik terhadap standar pelayanan kesehatan. Dengan adanya pengawasan administratif yang efektif, perlindungan konsumen tidak hanya berorientasi pada penyelesaian sengketa setelah timbul kerugian, tetapi juga diarahkan pada upaya pencegahan guna menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam memperoleh layanan kesehatan estetika.²²

Berdasarkan UUPK yang didasarkan pada Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 47. Ini merupakan payung hukum dalam memberikan jaminan keamanan serta perlindungan terhadap konsumen yang telah merasakan kerugian dari adanya tindakan yang dilakukan oleh klinik kecantikan. Namun, perlindungan tidak serta merta hanya diberikan kepada konsumen berangkat dari diaturnya perlindungan terhadap konsumen, maka hak tersebut diatas memiliki antinominya yaitu UUPK juga memberikan perlindungan bagi pelaku usaha apabila ada konsumen yang

²⁰ Philipus M. Hadjon, *Loc. Cit.*

²¹ Shidarta, *Op. Cit.*, h. 139–140.

²² Rani Apriani, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dari Praktik Klinik Kecantikan Ilegal Di Karawang”, *Jurnal Universitas Islam Malang*, No. 1, Vol. 2, 2019, hal 75–88.

tidak beritikad baik, UUPK juga memberikan perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang memiliki niat baik untuk melindungi konsumen, seperti halnya pada konsumen yang memiliki niat buruk.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hubungan hukum antara konsumen dan klinik kecantikan pada dasarnya merupakan hubungan kontraktual, yang terbentuk melalui perjanjian jasa dan melahirkan hak serta kewajiban bagi masing-masing pihak. Klinik bertanggung jawab memberikan layanan sesuai standar profesional serta menyampaikan informasi yang akurat, lengkap, dan jujur mengenai prosedur, manfaat, serta potensi risiko tindakan estetika. Sementara itu, konsumen berhak memperoleh layanan yang aman, mendapatkan informasi yang memadai, dan menerima pelayanan sesuai kesepakatan. Apabila salah satu pihak mengabaikan kewajibannya, maka dapat timbul konsekuensi hukum berupa wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.

Perlindungan hukum perdata terhadap konsumen dalam layanan estetika masih belum efektif, disebabkan lemahnya regulasi yang mengatur praktik klinik kecantikan khususnya yang melakukan prosedur estetika non-medis. Banyaknya kerugian konsumen berkaitan dengan minimnya pengawasan, ketidaksesuaian kompetensi tenaga pelayanan, serta ketimpangan informasi antara klinik dan konsumen. Meskipun KUHPperdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyediakan instrumen pertanggungjawaban seperti ganti rugi dan mekanisme sengketa, implementasinya belum memberikan jaminan perlindungan yang kuat. Kondisi ini membuat konsumen berada pada posisi yang rentan terhadap risiko layanan estetika yang tidak memenuhi standar.

Saran

1. Penguatan regulasi dan standarisasi layanan estetika. Pemerintah perlu menyusun aturan teknis yang lebih jelas mengenai kewenangan, kompetensi tenaga pelayanan, prosedur standar operasional (SOP), dan klasifikasi tindakan estetika. Penguatan regulasi bertujuan mengurangi ruang praktik yang tidak memenuhi standar dan memastikan keamanan konsumen.
2. Peningkatan transparansi informasi oleh klinik kecantikan. Klinik wajib memberikan edukasi yang memadai kepada konsumen sebelum tindakan dilakukan, termasuk risiko, potensi komplikasi, batasan hasil, serta alternatif perawatan. Transparansi ini penting untuk mencegah misinformasi dan melindungi konsumen dari praktik yang merugikan.
3. Optimalisasi mekanisme pengawasan dan penyelesaian sengketa. Pemerintah, asosiasi medis, dan lembaga penyelesaian sengketa seperti BPSK perlu meningkatkan peran pengawasan, verifikasi perizinan, dan efektivitas penanganan keluhan konsumen. Mekanisme non-litigasi perlu diperkuat agar konsumen mendapatkan akses penyelesaian sengketa yang cepat dan adil.
4. Peningkatan literasi konsumen tentang layanan estetika. Konsumen harus diberikan pemahaman mengenai perbedaan antara tindakan medis, semi-medis, dan non-medis, termasuk risiko yang melekat pada setiap prosedur. Edukasi publik dapat mengurangi kesalahan persepsi dan membantu konsumen membuat keputusan yang lebih rasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N. (2020). Analisis Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Klinik Kecantikan Atas Malpraktik Medis. *Jurnal Hukum Kesehatan*, 3(2), 85-92.
- Apriani, R. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dari Praktik Klinik Kecantikan Ilegal Di Karawang, *Jurnal Universitas Islam Malang*, 2(1), 75–88.
- Brotosudarmo, M.Drie S. (2017). *Pengantar Perjanjian*, Andi Offset, Yogyakarta.

- Hadjon, Philipus M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya.
- Ibrahim, Johnny. (2005). *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang, Bayumedia, Malang.
- Krisharyanto, E. & Dewi, R. W. L. (2000). Perlindungan Hukum Pasien dan Tanggung Jawab Hukum Tenaga Kesehatan (Perawatan). *Perspektif*, 5(2), 139.
- Lubis, A. F. (2018). Tanggung Jawab Perdata Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Pada Layanan Estetika. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 48(2), 123-140.
- Lubis, Suhrawardi K. (2000). *Hukum Ekonomi Islam*, Sinar Grafindo, Jakarta.
- Meutia. (2021). *Estetika dan Identitas Perempuan Urban: Studi Sosial Budaya Tentang Konsumsi Kecantikan di Jakarta*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Nasution, A. Z. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.
- Nasution, B. J. (2013). *Hukum Kesehatan: Pertanggungjawaban Dokter*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Putra, F. M. K. (2019). Pendaftaran Online Jaminan Fidusia Sebagai Suatu Fasilitas Kredit dengan Potensi Lemahnya Perlindungan Kreditor. *Perspektif*, 24(2), 98.
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. (2011). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Press, Jakarta.
- Subagiyo, D. A. (2015). Perlindungan Hukum Pemegang Saham Minoritas Akibat Perbuatan Melawan Hukum Menurut Undang-Undang Perseroan Terbatas. *Perspektif*, 20(1), 53-54.
- Subekti. (2018). *Hukum perjanjian*, Intermasa, Jakarta.
- Sudargo, Gautama. (2002). *Indonesia Business Law*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sung-Eun, K & Kyounghee, B. (2020). *A Study on Measures to Protect Rights of Recipients through Analysis of Civil Law Cases on Cosmetic Plastic Surgery*. Yeungnam University Institute of Legal Studies, 27(4), 145–168.