

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS  
PERBUATAN MELAWAN HUKUM YANG  
DILAKUKAN SALON KECANTIKAN**

*Legal Protection For Consumers Against Tort Lawsuit By Beauty Salon*

**Oleh :**

**ASRIDAYATI THEOVANI SARAGIH**

**NIM 150710101193**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2020**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS  
PERBUATAN MELAWAN HUKUM YANG  
DILAKUKAN SALON KECANTIKAN**

*Legal Protection For Consumers Against Tort lawsuit By Beauty Salon*

**ASRIDAYATI THEOVANI SARAGIH**

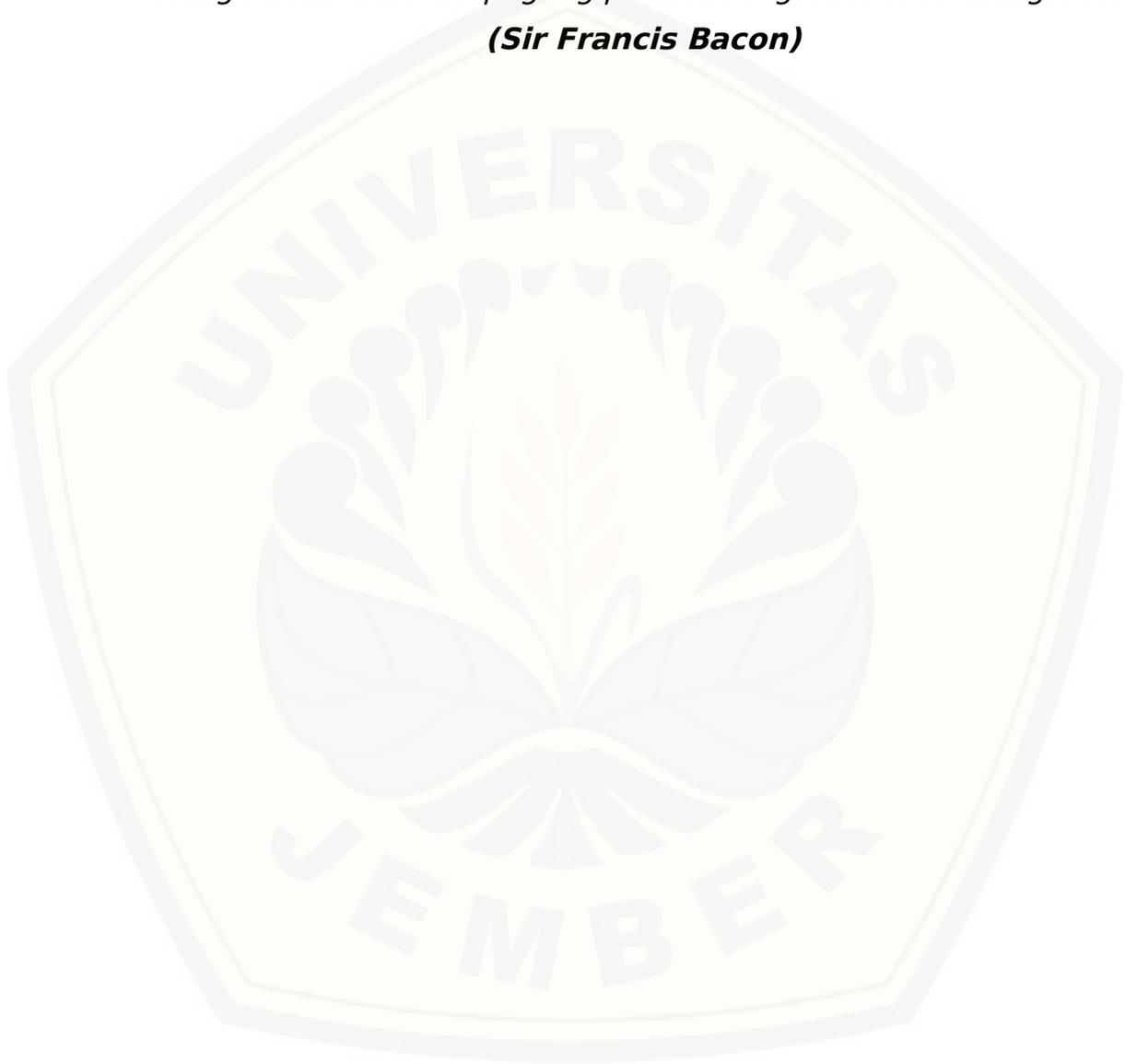
**NIM : 150710101193**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2020**

## MOTTO

*“jika orang berpegang pada keyakinan, maka hilanglah kesangsian. Tetapi, jika orang sudah mulai berpegang pada kesangsian maka hilanglah keyakinan.”*

**(Sir Francis Bacon)**



## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Dearman Saragih, S.E. Dan Mama Dra.Sorta Sinaga, yang selalu memberikan dukungan baik secara moral, material, spritual, pengorbanan, nasihat, dan curahan kasih sayang yang tak terhingga,serta ketulusan doa yang tiada henti.
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya banggakan.
3. Seluruh Bapak/Ibu mulai dari tingkat SD, SMP, SMA dan Bapak /Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang tercinta, telah memberikan pengetahuan, bimbingan dengan penuh kesabaran tanpa pamrih.

**PERSYARATAN GELAR**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS  
PERBUATAN MELAWAN HUKUM YANG  
DILAKUKAN SALON KECANTIKAN**

*Legal Protection for Consumers Against Tort lawsuit By Beauty Salon*

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada  
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

**ASRIDAYATI THEOVANI SARAGIH**

**NIM : 150710101193**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2020**

**PERSETUJUAN**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI**

**TANGGAL 07 JULI 2020**

Oleh :

**Dosen Pembimbing Utama,**



**EDI WAHJUNI, S.H.M.Hum**

**NIP : 196812302003122001**

**Dosen Pembimbing Anggota,**



**RHAMA WISNU WARDHANA, S.H.,M.H**

**NRP : 760012482**

**PENGESAHAN**

Skripsi ini dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS  
PERBUATAN MELAWAN HUKUM YANG  
DILAKUKAN SALON KECANTIKAN**

*Legal Protection for Consumers Against Tort lawsuit By Beauty Salon*

Oleh:

**ASRIDAYATI THEOVANI SARAGIH**

**NIM: 150710101193**

**Dosen Pembimbing Utama,**



**Edi Wahjuni, S.H.,M.Hum**

**NIP : 196812302003122001**

**Dosen pembimbing Anggota,**



**Rhama Wisnu Wardhana, S.H.,M.H**

**NRP : 760012482**

Mengesahkan,

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Penjabat Dekan,



**Dr. Moh. Ali, S.H.,M.H**  
**NIP.1972100142005011002**

**PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan di hadapan panitia penguji :

Hari : Senin

Tanggal : 22

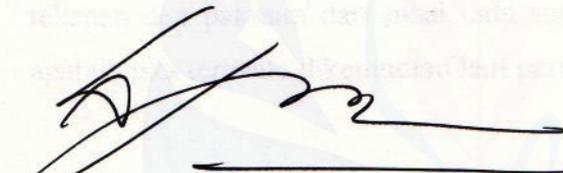
Bulan : Juni

Tahun : 2020

Diterima Oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum

**Panitia Penguji**

**Ketua Dosen Penguji**



**Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si**

**NIP : 195701051986031002**

**Sekretaris Dosen Penguji**



**Galuh Puspaningrum, S.H., M.H**

**NRP : 760015749**

**Anggota Penguji,**

**Edi Wahjuni, S.H., M.Hum**

**NIP : 196812302003122001**

**Rhama Wisnu Wardhana, S.H., M.H**

**NRP : 760012482**

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Asridayati Theovani Saragih

Nim : 150710101193

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya skripsi yang berjudul “**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM YANG DILAKUKAN SALON KECANTIKAN**” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali pengutipan yang disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan suatu substansi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas kesalahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak lain serta bersedia menerima sanksi akademik apabila jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 Juni 2020

Yang Menyatakan



**Asridayati Theovani Saragih**

**NIM : 150710101193**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih setiaNya yang senantiasa menyertai setiap langkah dan aktivitas penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM YANG DILAKUKAN SALON KECANTIKAN**. Penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum dan Fakultas Hukum Universitas Jember supaya dapat meraih gelar Sarjana Hukum.

Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini, tidak terlepas dari suatu karya tulis, namun berkat bimbingan, dukungan, kerja sama, dan doa dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sehingga penulis menyampaikan penghargaan dan rasa hormat dengan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan khususnya kepada;

1. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum., sebagai Dosen Pembimbing Utama Skripsi yang telah membantu saya dengan memberikan pengetahuannya dengan sabar, saran-saran yang sangat diperlukan dalam pengarahan atau petunjuk yang telah meluangkan waktu bimbingan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
2. Bapak Rhama Wisnu Wardhana, S.H., M.H sebagai Dosen Pembimbing Anggota Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk bimbingan, pengarahan, nasehat, saran-saran dan memberikan ilmu dengan sabar sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
3. Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si., sebagai Ketua penguji yang bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik;
4. Ibu Galuh Puspaningrum, S.H., M.H., sebagai Sekretaris Penguji yang telah bersedia meluangkan untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik;
5. Ibu Antikowati, S.H., M.H., sebagai Dosen pembimbing Akademik yang selalu memberikan pengarahan dan membantu sejak awal semester;

6. Dr. Moh Ali, S.H., M.H., sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum sebagai Penjabat Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember; Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H sebagai Penjabat Dekan II fakultas Hukum Universitas Jember dan, Dr. Aries Harianto, S.H., M.H selaku Penjabat Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Bapak Fendy Setyawan, S.H., M.H sebagai Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember;
9. Seluruh Dosen beserta seluruh Staf karyawan di lingkungan fakultas hukum universitas jember yang telah memberikan banyak bantuan:
10. Keluarga tercinta Bapak Dearman Saragih S.E, Mama Dra.Sorta Sinaga, terima kasih yang sudah berjuang keras unntuk penulis, terima kasih atas segala Doa, kasih sayang, kesabaran, dukungan, ketulusan, dan semangat yang luar biasa terhadap penulis dan Abang Rycko Alviandi Saragih S.P, dan Adikku Aldino Ryvaldo Enzelio Saragih yang selalu menyemangati dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
12. Sahabatku Halimatus Sa'diyah, yang sudah banyak membantu dan menyemangati penulis, dan semua teman-temanku yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terkhusus juga untuk Bewijer Harefa S.Th, terima kasih yang selalu meluangkan waktu, selalu setia membantu, memberikan pendapat, dan doa terhadap penulis dalam penyelesaian skripsi ini;

Tiada yang dapat penulis berikan sebagai imbalan balas jasa kecuali Doa kepada Tuhan Yang Maha Penyayang agar diberikan berkatnya melimpah. Semoga skripsi ini bermanfaat dan memberi inspiras bagi para pembaca.

Jember, 22 Maret 2020

Peneliti

## RINGKASAN

Penulisan Skripsi ini dilatarbelakangi dengan adanya permasalahan yang beredar di media massa yang dialami oleh masyarakat sebagai konsumen dengan pelaku usaha penyedia jasa salon kecantikan. Kebutuhan mengenai penampilan seseorang sangat menjadi peranan penting dalam kehidupan sosial karena dapat meningkatkan rasa kepercayaan diri setiap individu dalam berkomunikasi dengan individu lainnya. Salon kecantikan merupakan salah satu alternatif untuk memenuhi kebutuhan estetika seseorang, khususnya kaum perempuan. Namun pada kenyataannya tujuan pemenuhan estetika ini tidak selalu membuahkan hasil yang memuaskan. Sebagaimana yang tertera dalam sumber beritanya, dinyatakan bahwa tidak sedikit pelanggan atau konsumen tersebut yang tujuannya untuk memperindah atau mempercantik anggota tubuhnya justru malah terjadi sebaliknya. Berdasarkan latar belakang itulah penulis mencoba mengkaji dan menuangkan isi pemikiran penulis dalam tulisan Skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM YANG DILAKUKAN SALON KECANTIKAN”**.

Rumusan masalah yang hendak dipecahkan dalam tulisan skripsi ini yaitu: Apa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan salon kecantikan?, Apa tanggung jawab hukum salon kecantikan atas perbuatan melawan hukum terhadap konsumen?, dan Apa upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan salon kecantikan?.

Tujuan Penelitian agar dalam tulisan skripsi ini agar mencapai sasaran dapat diuraikan menjadi 2 (dua) yakni tujuan umum dan khusus. Metode penelitian skripsi yang penulis gunakan adalah Yuridis Normatif (*legal research*) artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Sedangkan pendekatan masalah yang digunakan adalah dengan pendekatan undang-undang (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yang dibantu dengan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang dilanjutkan dengan analisa bahan hukum tersebut.

Sebagai landasan teori yang digunakan dalam tulisan skripsi ini, penulis menyajikan konsep teoritis yang diuraikan dalam tinjauan pustaka yang dalam penulisannya terbagi atas 4 (empat) bagian utama agar nantinya menjadi dasar penulis dalam menjawab permasalahan sebagaimana di atas. Tinjauan kepustakaan yang penulis gunakan yaitu tentang Perlindungan hukum, kepustakaan perihal Konsumen, Pelaku usaha, dan Perbuatan Melawan Hukum.

Kesimpulan dari pembahasan skripsi ini adalah, *Pertama* bahwa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas tindakan pelaku usaha yakni salon kecantikan yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen adalah dipelopori oleh Negara sebagai organisasi kekuasaan melalui perangkat hukumnya memberikan suatu hal yang perlu dijaga dan dihormati, yakni berupa kewajiban dan hak-haknya. Jaminan atas pemenuhan hak-hak konsumen yang menggunakan

jasa pelayanan kesehatan berupa perawatan kecantikan. Jadi perlindungan secara hukum terletak pada pemenuhan hak-hak konsumen sesuai dengan prinsip dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. *Kedua* Bahwa pertanggungjawaban hukum merupakan konsekuensi yang harus dijalankan oleh subyek hukum terhadap perbuatan hukum yang mereka lakukan. Pemaknaan pertanggungjawaban pelaku usaha dititikberatkan pada pemberian ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang dialami konsumen yang dalam kasus ini dialami oleh para konsumen salon kecantikan akibat mengkonsumsi, barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau berupa pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. *Ketiga* Bahwa upaya penyelesaian secara hukum jika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan diluar pengadilan juga dapat dilakukan melalui mekanisme persidangan di pengadilan. Jika dilakukan di luar pengadilan (non-litigasi) maka pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui suatu lembaga yang dibentuk dan diakui oleh Pemerintah untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang bernama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berupa alternatif penyelesaian sengketa melalui Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase. Apabila para pihak merasa tidak puas terhadap penyelesaian melalui BPSK, maka para pihak dimungkinkan dan diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatannya melalui Pengadilan Negeri dalam lingkup Peradilan umum. Upaya penyelesaian hukum berupa pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK melalui Pengadilan (litigasi) diselesaikan setidaknya melalui 3 (tiga) tahapan berdasarkan PERMA Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa yakni tahap pendaftaran pengajuan keberatan ke kepaniteraan pengadilan, tahap pemeriksaan beserta pemberian putusan dari pengadilan yang dilanjutkan dengan tahap penetapan eksekusi.

Saran yang dapat diajukan dalam tulisan skripsi ini adalah, *Pertama* hendaknya bagi masyarakat khususnya yang berperan aktif sebagai konsumen disarankan agar lebih memperhatikan terlebih dahulu perihal alat, obat, serta bagaimana cara kerjanya. Selain itu, dari segi hukum penting untuk mengetahui lisensi dan legalitas mulai dari tempat praktek dan peruntukannya apakah sudah memiliki izin dari pemerintah yang berwenang atau tidak serta dari tenaga medisnya apakah sudah sesuai dan memenuhi dengan standar atau kualifikasi profesi yakni ahli kecantikan. Secara umum, semua masyarakat yang berperan sebagai konsumen disarankan lebih aktif dan giat lagi untuk mencari tahu dan menyadari hak-hak serta kewajibannya sebagai konsumen. *Kedua* Bagi pemerintah melalui dinas-dinas terkait hendaknya lebih berperan aktif dalam memberikan pemahaman baik kepada pelaku usaha ataupun konsumen perihal prinsip-prinsip, petunjuk serta langkah-langkah bagaimana menjalankan bisnis dan bertransaksi yang sehat, aman serta saling menguntungkan.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>PENETAPAN PANITIA PENGUJI</b> .....	viii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ix
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	x
<b>HALAMAN RINGKASAN</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>4</b>
1.3.1 Tujuan Umum .....	4
1.3.2 Tujuan Khusus .....	5
<b>1.4 Metode Penelitian</b> .....	<b>5</b>
1.4.1 Metode Penelitian .....	5
1.4.2 Tipe Penelitian .....	6
1.4.3 Pendekatan Masalah .....	6
1.4.4 Sumber Bahan Hukum .....	7
1.4.4.1 Bahan Hukum Primer .....	7
1.4.4.2 Bahan Hukum Sekunder .....	7
1.4.4.3 Bahan Non Hukum .....	7
1.4.4.4 Analisis Bahan Hukum .....	8

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

<b>2.1 Perlindungan Hukum .....</b>	<b>9</b>
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum .....	9
2.1.2 Macam-macam Perlindungan Hukum .....	10
2.1.3 Azas dan Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen .....	11
<b>2.2 Konsumen .....</b>	<b>14</b>
2.2.1 Pengertian Konsumen .....	14
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen .....	15
<b>2.3 Pelaku Usaha .....</b>	<b>18</b>
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha .....	18
2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	19
2.3.3 Larangan Bagi Pelaku Usaha .....	20
<b>2.4 Perbuatan Melawan Hukum .....</b>	<b>22</b>
2.4.1 Pengertian Perbuatan Melawan Hukum .....	22
2.4.2 Unsur-Unsur Perbuatan Melawan Hukum .....	24

## **BAB III PEMBAHASAN**

<b>3.1</b> Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Salon Kecantikan .....	27
<b>3.2</b> Tanggung Jawab Hukum Salon Kecantikan Atas Perbuatan Melawan Hukum Terhadap Konsumen .....	33
<b>3.3</b> Upaya Penyelesaian Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Salon Kecantikan ...	40

## **BAB 4 PENUTUP .....**

<b>4.1</b> Kesimpulan .....	55
<b>4.2</b> Saran .....	<b>56</b>

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Berita media massa Liputan6.com: Akhir kisah Bidan Nekat Buka Praktik Kecantikan.
2. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MMP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Bangsa Indonesia memiliki cita-cita yang terletak dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang tertuang pada alinea keempat yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Oleh karenanya, untuk mewujudkan cita-cita tersebut perlu dibentuk perangkat negara dan aturan-aturan yang sedemikian rupa agar supaya menjadi acuan atau pedoman berperilaku dan bergaul dalam masyarakat. Selain permasalahan-permasalahan hukum pada umumnya. Sebagaimana yang diketahui bahwa bidang kesehatan menjadi faktor peran penting dalam mewujudkan cita-cita Pancasila dan Konstitusi. Dunia kesehatan dapat mempengaruhi segi kehidupan, baik mental, fisik maupun sosial ekonomi karena kesehatan sangat penting bagi kehidupan manusia.

Pada era ini, budaya dan perilaku manusia termasuk masyarakat Indonesia dapat dikategorikan sebagai perilaku konsumtif. Hal ini menandakan bahwa segala unsur kehidupan masyarakat Indonesia sangat bergantung pada apa dan bagaimana konsumsinya. Kesehatan tidak lagi diartikan bahwa fisik dan mental yang bersih dan terawat. Pengertian kesehatan berkembang dan mencakup pada pengertian estetika (kecantikan). Kebutuhan mengenai penampilan seseorang sangat menjadi peranan penting dalam kehidupan sosial karena dapat meningkatkan rasa kepercayaan diri setiap individu dalam berkomunikasi dengan individu lainnya. Salon kecantikan merupakan salah satu alternatif untuk memenuhi kebutuhan estetika seseorang, khususnya kaum perempuan.

Berdasarkan hal di atas, tentunya menjadi hal yang wajar apabila hal ini dimanfaatkan para pelaku usaha untuk menjalankan bisnisnya. Bisnis salon kecantikan mulai dari obat-obatan, terapi hingga tindakan operasipun dapat dilakukan, seperti halnya salon kecantikan *Mimi Beauty Center (MBC)* <sup>2</sup> dari halaman *liputan6.com* salon kecantikan yang terletak di jalan Tidar Kelurahan Sidanegara, Cilacap Jawa tengah ini menawarkan paket lengkap perawatan kecantikan. Paket lengkap yang dimaksud diantaranya memutihkan kulit atau mencerahkan warna kulit dengan cara infus, injeksi atau secara suntik. Salon kecantikan ini juga menyediakan jasa menghilangkan jerawat, dan menghilangkan tahi lalat hingga mengencangkan organ tubuh bahkan membersihkan karang gigi. Dengan adanya paket lengkap yang ditawarkan ini, tidak heran jika banyak pelanggan atau konsumen khususnya kaum wanita berbondong-bondong untuk pergi merawat dan memanjakan tubuhnya di sana. Namun pada kenyatannya tujuan pemenuhan estetika ini tidak selalu membuahkan hasil yang memuaskan. Sebagaimana yang tertera dalam sumber beritanya, dinyatakan bahwa tidak sedikit pelanggan atau konsumen tersebut yang tujuannya untuk memperindah atau mempercantik anggota tubuhnya justru malah terjadi sebaliknya. Akhir-akhir ini justru banyak pelanggan atau konsumen yang mengeluh karena apa yang mereka harapkan tak sesuai dengan hasilnya. Keluhan mereka bervariasi, ada yang tangannya membengkak usai injeksi pemutih, keluhan terhadap gigi dan ada juga wajahnya bengkak dan terluka saat dilayani di salon *Mimi Beauty Center (MBC)*

Keberadaan salon kecantikan ini belakangan telah diketahui bahwa faktanya praktek kesehatan berkedok salon kecantikan ini tidak memiliki izin, baik itu izin usaha maupun izin berpraktek. Selain itu, produk obat-obatan dan beberapa peralatan medisnyapun diproduksi secara illegal. Dalam hal ini, dapat diartikan bahwa pelaku usaha hanya memanfaatkan peluang untuk kepentingannya sendiri. Lebih mengerikannya lagi, pelaku yang diduga

---

<sup>2</sup> Muhammad Ridlo, 2019, "*Akhir kisah Bidan Nekat Buka Praktik Kecantikan*", <http://liputan6.com/regional/read/3907442/akhir-kisah-bidan-nekat-buka-praktik-kecantikan>, diakses pada tanggal 15 oktober 2019 pukul 20.23 WIB.

melakukan praktek ilegal ini, yang salah satunya merupakan pemilik salon kecantikan *Mimi Beauty Center (MBC)* sama seorang rekannya yang berprofesi sebagai bidan tidak memiliki kualifikasi sebagai penyedia layanan kesehatan kecantikan.<sup>3</sup> Banyak Maraknya kejadian ini tentu menimbulkan kerugian yang dirasakan oleh banyak kalangan masyarakat yang tidak mengerti resiko atau efek samping dalam penggunaan produk kecantikan dan obat-obatan illegal. Bisa disebut bahwa pelaku usaha tersebut di atas hanya memiliki izin salon kecantikan.<sup>4</sup>

Berdasarkan kejadian di atas, maka perlu dibentuk suatu aturan untuk melindungi hak-hak konsumen. Berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi:

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

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan rambu-rambu kepada siapapun yang hendak melakukan perbuatan melawan hukum. Tanpa terkecuali bagi para pelaku usaha baik yang memproduksi dan memperdagangkan barang maupun penyedia jasa khususnya jasa pelayanan kesehatan sebagaimana salon kecantikan. Artinya setiap perbuatan yang mereka lakukan harus mematuhi aturan sebagaimana pasal tersebut di atas.

Apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian yang berpotensi dapat merugikan konsumen, maka konsumen akan menuntut hak ganti rugi terhadap pelaku usaha, dimana pelayanan tersebut tidak memuaskan pelayanan yang didapatkan bagi konsumen. Hal ini memerlukan suatu perlindungan supaya tidak menyebabkan kerugian terhadap konsumen.

Pada hakekatnya, perlindungan hukum baru dapat terjadi setelah timbul hubungan hukum antara pelaku usaha (penyedia jasa salon kecantikan) dengan konsumen (pengguna jasa salon kecantikan) yang lahir atas perbuatan hukum yang dilakukan. Berdasarkan Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun

---

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> *Ibid.*

1999 Tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa adanya hak dan kewajiban bagi pelaku usaha dan pengguna jasa tersebut telah menandakan bahwa terjadi hubungan hukum yang mengikat kedua belah pihak untuk melaksanakan kewajiban dan menerima hak sesuai kaidah yang telah ditentukan, meskipun tidak harus dan selalu dinyatakan secara tertulis. Perangkat hukum yang mencoba melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Akan tetapi, perlindungan konsumen ini justru bertujuan untuk menciptakan rasa aman dan mendorong iklim berusaha yang sehat. Oleh karenanya, pelaku usaha diharapkan mampu berjuang serta tangguh dalam bersaing.

Sebagaimana latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti permasalahan tersebut dalam sudut pandang hukum keperdataan. Oleh karenanya, penulis melalui tulisan skripsi ini mengangkat judul skripsi yaitu **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Salon Kecantikan”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diangkat oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Apa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan salon kecantikan?
2. Apa tanggung jawab hukum salon kecantikan atas perbuatan melawan hukum terhadap konsumen?
3. Apa upaya penyelesaian hukum yang dapat dilakukan konsumen atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan salon kecantikan?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Suatu Penelitian dan Penulisan ilmiah tentunya memiliki sasaran yang hendak dicapai serta tujuan penelitian yang harus jelas diketahui sebelumnya. Adapun tujuan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagaimana berikut:

### **1.3.1 Tujuan umum**

Karya ilmiah skripsi ini terdapat dua tujuan yaitu tujuan umum yang hendak dicapai yaitu :

- a. Penulis bertujuan untuk menepati dan melaksanakan tugas sebagai persyaratan yang telah di tentukan dan memiliki karakter yang akademis untuk meraih gelar Sarjana Hukum Fakultas Hukum dengan ketentuan Kurikulum Fakultas Hukum Universitas Jember.
- b. Sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan hukum yang diperoleh dari selama perkuliahan yang mempunyai sifat teoritis dengan praktis yang berasal dari masyarakat.
- c. Untuk memberikan dan menambah pengalaman sumbangan pemikiran yang bermanfaat untuk kalangan umum, dan para mahasiswa Fakultas Hukum dan almamater.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan khusus yang hendak dicapai adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan salon kecantikan.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisa tanggung jawab hukum salon kecantikan atas perbuatan melawan hukum terhadap konsumen.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisa upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan salon kecantikan.

### **1.4 Metode Penelitian**

#### **1.4.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian dalam suatu karya ilmiah tertulis maupun yang biasanya disebut dengan sebutan skripsi dengan karya penulisan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan cara ilmiah atau mengandung hasil kebenarannya. Sehingga metode penelitian ini dapat mendekati suatu pendekatan yang sesungguhnya. Penelitian hukum merupakan suatu proses untuk berfikir dan dapat menemukan atauran hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin, untuk dapat menyimpulkan atau menanggapi suatu isu hukum yang telah

ada dan yang berkembang dimasyarakat.<sup>5</sup> Metodologi membentuk cara kerja bagaimana mendapatkan hasil yang nyata untuk mencapai suatu tujuan, oleh karena itu metode penelitian ini menggunakan metode yaitu:

#### **1.4.2 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penyusunan karya ilmiah ini berupa Yuridis Normatif. Dalam permasalahan yang berkaitan dengan pembahasan, penguraian, pengangkatan, dan dibahas dalam penyusunan karya ilmiah. Dalam penelitian ini difokuskan dengan penerapan aturan norma-norma yang ada dalam hukum positif. Penggunaan dalam mengkaji Macam-macam pengaturan hukum positif dengan hal ini mempunyai sifat formil, seperti Undang-Undang, sampai peraturan-peraturan, berbagai literatur yang mempunyai sifat konsep teoritis dan kemudian dikaitkan dengan permasalahan suatu pokok dalam pembahasan penelitian proposal skripsi.

#### **1.4.3 Pendekatan Masalah**

Pendekatan masalah yang digunakan untuk menjawab setiap permasalahan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*)

Dilaksanakan guna untuk menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan hukum. Pendekatan perundang-undangan ditunjuk kan untuk memepelajari kesamaan dan sistematika antara satu undang-undang deng undang-undang lainnya atau undang-undang antara regulasi dengan peraturan perundang-undangan<sup>6</sup>

2. Pendekatan konseptual (*Conceptual approach*)

Pendekatan ini adalah pendekatan dari sudut pandang-pandangan atau doktrin-doktrin yang berkembang didalam ilmu hukum. penulis anak menuangkan dan berinovasi untuk melahirkan ide-ide dan azas-azas hukum yang relevan sesuai masalah. Pandangan dan ide maupun doktrin-doktrin tersebut merupakan pedoman bagi penulis untuk

---

<sup>5</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Grup, Jakarta, 2016, hlm.

<sup>6</sup>*Ibid.* hlm. 33

mengembangkan suatu argumentasi dalam memecahkan masalah yang dihadapi.

#### **1.4.4 Sumber Bahan Hukum**

Dalam memecahkan masalah dan sekaligus preskripsi tentang yang sebenarnya, maka diperlukan sumber hukum untuk melakukan penelitian. Sumber hukum yang digunakan adalah sebagai berikut;

#### **1.4.4 Bahan Hukum Primer**

Bahan Hukum primer merupakan bersifat autoritatif artinya mempunyai kuasa. Bahan-bahan hukum perundang-undangan, catatan, maupun risalah pembuatan perundang-undang dan putusan-putusan hakim.<sup>7</sup> Bahan hukum primer yang digunakan yaitu:

1. Kitab Undang-undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*)
2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025).
3. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MMP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

#### **1.4.4 Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang ada di notifikasi tentang hukum yang legal. Pemberitahuan tentang hukum yang dimaksud adalah melalui kamus, buku, jurnal, respon dan keputusan pengadilan yang berisi tentang hukum. bahan sekunder yang digunakan dalam karya tulis ini adalah buku-buku yang terkait dengan masalah dan isu hukum yang sedang dan dibahas.

#### **1.4.4 Bahan non Hukum**

Sumber bahan Non hukum berguna untuk menunjang dan menjelaskan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan non hukum terdiri dari buku yang terkait ilmu politik, ekonomi, filsafat, laporan penelitian, sosiologi, jurnal non hukum dalam kategori berkaitan dan relevansi terhadap masalah yang sedang dibahas.

---

<sup>7</sup>*Ibid*.hlm. 141

#### 1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Penelitian hukum ada beberapa tindakan dan langkah-langkah diantaranya sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi badan hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum yang mempunyai relevansi
3. Melakukan pengamatan atas masalah yang sedang diajukan berdasarkan data
4. Membuat sebuah kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang ada dalam kesimpulan tersebut.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>*Ibid* hlm. 143

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Perlindungan Hukum

##### 2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Rakyat Indonesia memiliki Konstitusi yang berdasarkan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjelaskan bahwa “Negara Indonesia adalah negara hukum.” Oleh karenanya, sebagai negara hukum, tentunya Indonesia menjamin keadilan, kepastian, dan kemanfaatan hukum. Salah satu cirinya adalah dengan memberikan perlindungan hukum kepada rakyatnya, termasuk perlindungan konsumen. Sedangkan menurut ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan bahwa:

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

Perlindungan hukum memiliki makna dalam suatu perbuatan hal yang melindungi, misalnya dapat memberikan perlindungan terhadap orang-orang yang tidak berdaya/atau lemah. definisi hukum menurut prof. Van Aperldoorn<sup>9</sup>, definisi hukum tidak cukup hanya dapat mengikat masyarakat tetapi, melainkan harus mempunyai aspek keadilan yang melindungi masyarakatnya yang adil.

Menurut muktie, A Fadjar Perlindungan hukum adalah:

“penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan dengan hukum saja. perlindungan diberikan oleh hukum, yang berhubungan dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal yang dimiliki manusia sebagai subjek hukum dalam interaksinya terhadap sesama manusia serta lingkungannya”

Manusia sebagai subyek hukum memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu kepentingan hukum. Berdasarkan pengertian perlindungan hukum tersebut, maka sudah seyogyanya hukum dapat melindungi kepentingan-kepentingan termasuk hak-hak subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum. <sup>10</sup>

---

<sup>9</sup>CST Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Jilid 1* (Jakarta: Balai Pustaka, 2006), hlm 1.

<sup>10</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Adita Bakti, 2000), hlm.56

### 2.1.2 Macam-Macam Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum sebagaimana pengertian di atas, pada hakikatnya setiap orang berhak mendapatkannya, khususnya terhadap konsumen. Pada dasarnya, perlindungan hukum terhadap konsumen diberikan dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Terkait pemahaman mengenai macam-macam perlindungan hukum dikemukakan oleh M. Isnaeni. Pada dasarnya persoalan teori perlindungan hukum itu ditinjau dari sumbernya dapat dibedakan menjadi dua (2) macam yakni perlindungan hukum “eksternal” dan perlindungan hukum “internal”.<sup>11</sup>

- 1) Hakekat perlindungan hukum internal, pada dasarnya perlindungan hukum yang dimaksud dikemas sendiri oleh para pihak pada saat membuat perjanjian, di mana pada waktu mengemas klausula-klausula kontrak, kedua belah pihak menginginkan agar kepentingannya terakomodir atas dasar kata sepakat. Demikian juga segala jenis resiko diusahakan dapat ditangkal lewat pemberkasan lewat klausula-klausula yang dikemas atas dasar sepakat pula, sehingga dengan klausula itu para pihak akan memperoleh perlindungan hukum berimbang atas persetujuan mereka bersama. Perihal perlindungan hukum internal seperti itu baru dapat diwujudkan oleh para pihak, manakala kedudukan hukum mereka relatif sederajat dalam arti para pihak mempunyai *bargaining power* yang relatif berimbang, sehingga atas dasar asas kebebasan berkontrak masing-masing rekan seperjanjian itu mempunyai keleluasaan untuk menyatakan kehendak sesuai kepentingannya. Pola ini dijadikan landasan pada waktu para pihak merakit klausula-klausula perjanjian yang sedang digarapnya, sehingga perlindungan hukum dari masing-masing pihak dapat terwujud secara lugas atas inisiatif mereka.
- 2) Perlindungan hukum eksternal yang dibuat oleh penguasa melalui regulasi bagi kepentingan pihak yang lemah, “sesuai hakekat aturan perundang-undangan yang tidak boleh berat sebelah dan bersifat memihak, secara

---

<sup>11</sup> Moch. Isnaeni, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, Petra Media, Surabaya, 2016, hlm. 159-160.

proporsional juga wajib diberikan perlindungan hukum yang seimbang sedini mungkin kepada pihak lainnya.<sup>12</sup> Sebab mungkin saja pada awal dibuatnya perjanjian, ada suatu pihak yang relatif lebih kuat dari pihak mitranya, tetapi dalam pelaksanaan perjanjian pihak yang semula kuat itu, terjerumus justru menjadi pihak yang teraniaya, yakni misalnya saat pelaku usaha melakukan perbuatan melawan hukum, maka konsumen selayaknya perlu perlindungan hukum juga.

### **2.1.3 Azas dan Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen**

Berdasarkan ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa “Perlindungan konsumen berazaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Penjelasan terkait azas-azas tersebut termasuk dalam Penjelasan Umum Undang-Undang tersebut yang menyatakan bahwa Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

1. Asas manfaat  
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan amanah baik bagi para konsumen dan pelaku usaha bahwa segala upaya khususnya di bidang ekonomi yang dalam penyelenggaraannya melibatkan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan  
Asas ini menjadi dasar pijakan bagi para pelaku usaha khususnya penyedia jasa pelayanan kesehatan dan konsumen bahwa dalam partisipasinya di dunia usaha haruslah dapat menjalankan kewajiban dan memperoleh hak sesuai porsinya. Sehingga perlindungan konsumen dapat diupayakan secara maksimal.
3. Asas keseimbangan  
Asas memberikan isyarat bagi kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah untuk memberikan keseimbangan dalam arti materiil ataupun spritual, sehingga pembangunan ekonomi yang maju dapat segera diwujudkan.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen  
Kompetisi atau persaingan dalam dunia usaha merupakan hal yang lumrah terjadi. Untuk menghindari kompetisi yang buruk atau curang, asas ini menjadi pijakan perlindungan konsumen untuk

---

<sup>12</sup> *Ibid.*

memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum

Setiap perbuatan yang diatur oleh hukum haruslah haruslah memenuhi prinsip bahwa segala halnya termasuk dalam dunia usaha baik perbuatan yang dilakukan pelaku usaha maupun konsumen haruslah menaati rambu-rambu hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Negara sebagai organisasi kekuasaan dengan segala kebijakannya wajib menjamin kepastian hukum.

Perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi konsumen yang dalam tulisan skripsi ini adalah pelanggan atau pengguna jasa kesehatan dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen, bukan untuk mematikan pelaku usaha, melainkan sebagai motivasi bagi mereka untuk meningkatkan kualitas baik produk maupun pelayanannya. Tujuan adanya perlindungan hukum terhadap konsumen berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran para pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan terhadap konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Fungsi hukum sebagai instrumen pengatur, dan instrumen perlindungan, yang terarah terhadap tujuan yakni untuk menciptakan suasana hubungan hukum antar subjek hukum yang harmonis, damai, dan adil. Tujuan hukum dapat tercapai apabila masing-masing subjek hukum mendapat hak-haknya dengan wajar dan dapat menjalankan kewajiban-kewajibannya sesuai dengan aturan hukum yang

berlaku. Perlindungan hukum memiliki tujuan tertentu dalam melindungi hak-hak warga negaranya, yaitu :<sup>13</sup>

1. Merangkul hak-hak dari warga negara oleh pemerintah.
2. Memberikan kepastian hukum.
3. Memberikan sanksi bagi pelanggarnya.

Semua orang berhak mendapatkan perlindungan hukum, hampir seluruh hubungan hukum wajib mendapat perlindungan hukum.<sup>14</sup> Perlindungan adalah gambaran dari pekerjaannya fungsi hukum untuk terwujudnya tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan serta kepastian hukum. Menurut Salmond teori perlindungan hukum memiliki tujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan terhadap berbagai kepentingan dalam masyarakat karena terdapat suatu kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan yang tertentu dilakukan dengan cara memberi batasan terhadap kepentingan dilain pihak.<sup>15</sup> Kepentingan hukum adalah yang mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum mempunyai kewenangan yang tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang diatur dan dilindungi.<sup>16</sup>

Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir terhadap suatu ketentuan hukum serta segala peraturan hukum yang diberikan kepada masyarakat pada dasarnya ialah kesepakatan masyarakat untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan konsep perlindungan hukum tidak hanya bagi tindakan preventif (Suatu tindakan terhadap pengendalian sosial yang dilakukan sebagai suatu pencegahan yang akan terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan dimasa mendatang), baik juga dalam tindakan represif (suatu tindakan

---

<sup>13</sup>Dikutip <http://Statushukum.com/perlindungan-hukum>. Diakses pada tanggal 16 oktober 2019 pukul 13.55 WIB.

<sup>14</sup><http://Tujuan Perlindungan Hukum – SUDUT HUKUM> diakses pada tanggal 15 oktober 2019.

<sup>15</sup>Philipus M. Hadjon, *Op.Cit* hlm.8

<sup>16</sup>Mokhammad Najib & Sonim, 2012, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Setara press, hlm. 3.

yang dilakukan oleh pihak berwajib pada saat penyimpangan yang sedang terjadi dan penyimpang tersebut dapat dihentikan). Dalam bidang perlindungan yang diberikan terhadap konsumen barang yang di tawarkan. Sebagai berikut pernyataan ini, maka pengaturan dalam perlindungan konsumen dilakukan yaitu <sup>17</sup>

:

1. Menciptakan sistem keterbukaan dalam mengakses informasi dan menjamin adanya kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan konsumen dan pelaku usaha, sehingga konsumen mendapatkan haknya dengan baik dan pelaku usaha menjalankan kewajibannya sesuai dengan apa yang sudah disepakati bersama konsumen.
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa. pelaku usaha perlu mengecek kembali barang dan/atau jasa apakah sudah layak untuk di jual belikan terhadap konsumen.
4. Melindungi konsumen terhadap praktik usaha yang menyimpang atau tidak sesuai prosedur yang bersifat mencoba mengelabui konsumen.

## 2.2 Konsumen

### 2.2.1 Pengertian Konsumen

Istilah Konsumen memang terdengar lumrah di telinga masyarakat awam, namun tak banyak yang mengetahui definisi konsumen baik secara terminologi maupun secara normatif. Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan definisi konsumen sebagaimana berikut :

“Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan”.

Secara terminologi, kata atau istilah konsumen yang berasal dari kata *consumer* atau *consument* konsumen dalam bahasa Belanda. Pengertian dari *consumer* atau *consument* adalah (lawan dari produsen ) setiap orang yang menggunakan barang.<sup>18</sup> Tujuan terhadap penggunaan barang atau jasa untuk menentukan konsumen dalam kelompok mana dalam pengguna tersebut. begitu

---

<sup>17</sup>Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jember: Kencana Prenada Media Group, 2003), hlm . 23

<sup>18</sup>Zulham, *Op. Cit.*, hlm 15.

pula dalam Kamus Bahasa Inggris Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan dalam beberapa istilah yang berkaitan dengan konsumen, yakni pembeli, penyewa, penerima hibah, serta peminjam dan sebagainya.

Berdasarkan dari pengertian konsumen sebagaimana dijelaskan di atas, maka konsumen dibagi menjadi tiga batasan, yakni:<sup>19</sup>

1. Konsumen komersial, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa yang memiliki tujuan yang mendapatkan keuntungan
2. Konsumen antara, adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali yang tujuan mencari keuntungan. Konsumen akhir, adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa yang memiliki tujuan memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mendapatkan keuntungan.
3. Konsumen akhir, adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan berkembang barang dan/jasa yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya. tidak untuk diperdagangkan kembali dan mendapat keuntungan.

### **2.2.2. Hak Dan Kewajiban Konsumen**

Manusia sebagai individu yang menjalin komunikasi dan interaksi dengan manusia-manusia lainnya akan membentuk suatu kumpulan atau komunitas yang memiliki kepentingan baik secara individual maupun kepentingan kelompok. Komunitas atau sekumpulan manusia yang memiliki kepentingan ini disebut masyarakat. Adanya komunikasi, interaksi hingga terbentuknya kepentingan tentunya timbul suatu hak dan kewajiban yang disepakati bersama agar demi tercapainya tujuan atau kepentingan tersebut. Begitu juga dalam hal hubungan antara konsumen dan produsen dalam konteks komunikasi dan interaksi usaha

---

<sup>19</sup>Kurniawan, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, UB Press, hlm. 42.

juga memiliki hak dan kewajiban. Hak-hak konsumen sebagaimana Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;  
Konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau yang dilihat terlebih dahulu ialah mengenai keamanan, kenyamanan, serta keselamatan dalam pemakaian barang dan, jasa tersebut.
- 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 oleh pelaku usaha;  
Konsumen dalam membeli barang dan/atau jasa sangat mengharapkan harga yang ditawarkan sesuai dengan kondisi barang yang diterima dan konsumen memiliki hak untuk komplen atas pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa harganya tidak sesuai dengan kondisi barang tersebut.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai akan kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;  
Konsumen berhak mendapat informasi yang benar dan jujur akan barang dan atau jasa yang hendak dibeli, melalui informasi tersebut konsumen dapat menentukan barang yang hendaknya dibeli.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;  
Ketika konsumen mendapatkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan informasi yang diterima maka konsumen berhak menyampaikan keluhannya.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;  
Konsumen memiliki posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Oleh karena itu, diperlukan advokasi, perlindungan upaya penyelesaian sengketa dan yang patut bagi konsumen.

Maksud dari patut yaitu, tidak memihak terhadap pihak manapun dan menyelesaikan sengketa dengan ketentuan hukum yang berlaku.

- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;  
Pelaku usaha memberikan pembinaan dan pendidikan yang baik dan benar terhadap konsumen yang mengenai manfaat barang dan/atau jasa dengan sesuai prosedurnya yang berlaku.
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar, jujur serta tidak diskriminatif;  
Pelaku usaha wajib memberikan pelayanan yang adil terhadap konsumen, tanpa membedakan agama, suku, maupun status sosial.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian yang sudah disepakati;  
Konsumen jika mendapatkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal dengan pelaku usaha, berhak mendapat kompensasi, dan ganti rugi atau penggantian.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya  
Membuka peluang terhadap pemerintah untuk menjamin dan memenuhi hak konsumen yang tidak sesuai dengan ketentuan diatas.

Menurut pendapat Sidharta bahwa adanya hak kebebasan untuk memenuhi dan mengkonsumsi suatu produk tertentu secara tidak langsung memberikan arti bahwa dengan hak dan kebebasan tersebut berarti konsumen harus dilindungi, karena dalam kondisi seperti itu biasanya konsumen dihadapkan pada kondisi *take it or leave it*, artinya jika setuju silahkan beli, jika tidak silahkan mencari ditempat lain.<sup>20</sup>

Hak-hak konsumen sebagaimana disebut di atas secara jelas yakni hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengandung makna suatu pengertian dimana konsumen berhak mendapatkan produk dan/atau jasa aman, nyaman dan

---

<sup>20</sup>Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta : PT. Grasindo, 2006), hlm 10

memberikan keselamatan. Oleh sebab itu, konsumen harus dilindungi dari segala hal yang dapat mengancam kesehatan, dan keselamatan jiwa karena mengkonsumsi/memakai produk/jasa. Sehingga produk maupun jasa memberikan rasa kenyamanan, keamanan dan keselamatan terhadap konsumen.

Konsumen memiliki hak-hak yang dijelaskan diatas, dalam hal ini konsumen juga mempunyai kewajiban selaku subjek hukum sebagaimana yang sudah diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut :

Kewajiban Konsumen adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

## **2.3 Pelaku Usaha**

### **2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha.**

Komunikasi dan interaksi dalam dunia bisnis atau usaha haruslah dilakukan oleh pihak-pihak yang berlawanan arah, sebagaimana ada pihak pengguna jasa atau konsumen, juga ada para penyedia jasa atau pelaku usaha. Pengertian pelaku usaha sebagaimana diatur dalam pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ialah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik itu sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dan apabila produsen dapat merugikan konsumen tersebut dan diproduksi diluar negeri, maka yang akan digugat dalam hal ini ialah importirnya, karena dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak mencakup pelak usaha di luar negeri yang jika importirnya dan/atau pelaku usuhnya tidak diketahui maka yang akan di gugat adalah penjual barang. Berkenaan dengan pengertian jika dilihat dari pengertian maka pelaku usah diatas adalah suatu objek dari hubungan pelaku

usaha dan konsumen, sekilas hanyalah barang berwujud. akan tetapi karena masyarakat juga merupakan konsumen maka tentulah ada suatu pihak yang bertindak sebagai pelaku usaha.

Berdasarkan rumusan pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen tersirat makna bahwa pelayanan kesehatan merupakan pelayanan berupa jasa yang tunduk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini. Dengan demikian, pada saat seorang dokter atau ahli kecantikan ataupun penyedia salon kecantikan yang menyediakan berbagai paket beserta peralatan, obat-obatannya dan menerima pembayaran untuk jasa yang diberikannya tersebut, maka secara normatif mereka dapat disebut atau dikategorikan sebagai pelaku usaha.

### **2.3.2 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Adanya hak dan kewajiban bagi pelaku usaha merupakan tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen sangat perlu diperhatikan dan perlu perhatian pemerintah yang berwenang demi tercapainya kepuasan konsumen yang dalam hal ini adalah konsumen sebagai konsumen kesehatan dan keuntungan dari pelaku usaha itu sendiri.<sup>21</sup> Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen, yakni sebagai berikut :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

---

<sup>21</sup> Leha Andriyani, 2016, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pengobatan Tradisional di Bidang Pelayanan Kesehatan untuk Memenuhi Hak-hak Konsumen Sebagai Konsumen Jasa* Jurnal Hukum Ekonomi dan Bisnis, Volum.8, Nomor.5, Universitas Atma Jaya. 2016, hlm. 12

5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak sebagai pelaku usaha dapat menerima pembayaran dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar dari suatu barang dan/atau jasa yang di berikan terhadap konsumen. Mengenai kewajiban pelaku usaha terdapat poin-poin penting sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diantaranya:

Kewajiban pelaku usaha adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan usahanya
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jamina barang 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 diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesepakatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau jasa garansi atau barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
6. Memberikan, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

### 2.3.3 Larangan Bagi Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang perlindungan konsumen dengan tujuan penetapan pada perlindungan konsumen dimana salah satunya yang akan berguna mengikat derajat dalam kehidupan konsumen. Dan upaya ini dapat mencegahnya kerugian akibat pemakaian atau penggunaan barang dan/atau jasa.<sup>22</sup> Maka dari itu larangan pengaturan pelaku usaha ini ialah dilarang memproduksi dan/atau

---

<sup>22</sup>Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grafindo persada, jakarta, 2014, hlm.63.

memperdagangkan barang dan/atau jasa yang diatur dalam pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu;

1. Tidak sesuai dengan memenuhi standart ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau neto, dan jumlah hitungan sebagaimana yang tercantum dalam lebel produksi atau etiket barang tersebut.
3. Tidak sesuai dengan ukuran atau timbangan dan jumlah hitungan yang sebenarnya.
4. Tidak sesuai dengan kondisi, keistimewaan atau kemanjuran yang tercantum dalam lebel barang.
5. Tidak sesuai dengan kualitas, komposisi, dan proses pengelolaan yang ditampilkan didalam lebel barang dan tidak sesuai dengan proses pengelolaanya tersebut.
6. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam lebel barang dan/atau jasa tersebut atau tidak sesuai dengan yang dipromosikan oleh pelaku usaha pada saat diperdagangkan.
7. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu kepada penggunaan barang yang paling baik.
8. Tidak memasang lebel barang yang memuat nama barang, ukuran, berat bersih/isi bersih atau neto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan pelaku usaha, dan keterangan lain yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat dalam lebel barang tersebut.
9. Tidak mencantumkan lebel “halal” yang sesuai ketentuan berlaku.
10. Tidak mencantumkan penggunaan barang dalam bahasa indonesia dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang tidak layak diperdagangkan terhadap konsumen maupun bekas dan cacat, tidak memberikan informasi yang jujur dan lengkap kepada konsumen. Bagi pelaku usaha melawan peraturan tersebut, maka dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa oleh karena itu barang wajib di tarik dari peredaran.

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan terhadap konsumen dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak sesuai dalam keadaan atau yang menyesatkan.<sup>23</sup>

1. Harga atau tarif barang dan/atau jasa;

---

<sup>23</sup>Zulham, Op cit., hlm 55-56

2. Kegunaan barang dan/atau jasa.
3. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak tau ganti rugi atas suatu barang dan/jasa;
4. Tawaran potongan harga atau diskon hadiah yang menarik dengan diberikan tawarkan.
5. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pelaku usaha dalam melakukan penawaran barang dan/atau jasa yang di tujunkan diperdagangkan dengan cara memberikan hadiah undian, dilarang untuk:<sup>24</sup>

1. Tidak dapat melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang telah di janjikan.
2. Tidak Mengumumkan hadiah melalui sosial media atau media massa.
3. Memberikan hadiah tidak sesuai deng apa yang telah disepakati dari awal yang telah dijanjikan.
4. Menggantikan hadiah yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan.

## 2.4 Perbuatan Melawan Hukum

### 2.4.1 Pengertian Perbuatan Melawan Hukum

Setiap subyek hukum baik itu orang sebagai ( *naturlijk persoon*) ataupun sebagai badan hukum (*rechtspersoon*) dalam interaksinya dengan lingkungan sekitar seyogyanya haruslah taat dan patuh pada kaidah hukum yang berlaku. Namun tidak sedikit pula para subyek hukum tersebut baik secara sengaja ataupun tidak, melakukan suatu perbuatan yang dilarang atau tidak diperintah oleh hukum. Perbuatan inilah yang dikenal sebagai Perbuatan Melawan Hukum. Pengertian perihal perbuatan melawan hukum telah dirumuskan melalui ketentuan Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*) yang berbunyi sebagaimana berikut:

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

---

<sup>24</sup>Ibid., hlm 57

Secara terminologi, perbuatan melawan hukum merupakan terjemahan dari bahasa Belanda yakni *Onrechtmatigedaden* yang diatur pada Pasal 1365 hingga Pasal 1380 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ( *Burgerlijk Wetboek*). Beberapa sarjana atau para akademisi hukum menggunakan istilah yang berbeda terkait hal ini. Ada yang menggunakan istilah “melawan”, ada pula yang menggunakan istilah “melawan”. Sebagai akademisi yang mempelajari dan memahami ilmu hukum, tentunya pemahaman tentang makna perbuatan melawan hukum tidak cukup jika hanya berdasarkan referensi yuridis. Oleh sebab itu pandangan dari beberapa pakar atau akademisi di bidang hukum dibutuhkan untuk mendukung referensi dan melengkapi teori perihal apa dan bagaimana sebenarnya yang dimaksud dengan perbuatan melawan hukum. Perumusan definisi perbuatan melawan hukum menurut ahli, sebagaimana yang dikemukakan oleh Mariam Darus Badruzaman dalam Rancangan Undang-Undang (RUU) Tentang Perikatan berusaha memberikan jawaban tentang apa dan bagaimana pengertian dan konsep perbuatan melawan hukum tersebut. Menurut beliau, rumusan norma dan konsep perbuatan melawan hukum terbagi menjadi 3 (tiga) konsep dasar yang diantaranya adalah sebagaimana berikut:<sup>25</sup>

1. Suatu perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahan atau kelalaiannya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut.
2. Melawan hukum adalah tiap perbuatan yang melawan hak orang lain atau bertentangan dengan kepatutan yang harus diindahkan dalam pergaulan kemasyarakatan terhadap pribadi atau harta benda orang lain.
3. Seorang yang sengaja tidak melakukan suatu perbuatan yang wajib dilakukannya, disamakan dengan seorang yang melakukan suatu perbuatan terlarang dan karenanya melawan hukum.

Perumusan norma dalam konsep Mariam Darus Badruzaman ini telah meyerap perkembangan pemikiran yang baru mengenai perbuatan melawan hukum. Sebab dalam konsep itu pengertian melawan hukum menjadi tidak hanya diartikan sebagai melawan Undang-Undang (hukum tertulis) tetapi juga

---

<sup>25</sup> Sutan Remy Sjahdeini, dkk, 2007, *Naskah Akademis Peraturan Perundang-Undangan tentang Perbuatan Melawan Hukum*, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman RI, Jakarta, hlm. 18

bertentangan dengan kepatutan yang harus diindahkan dalam pergaulan masyarakat (hukum tidak tertulis). Perbuatan melawan hukum dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pada awalnya memang mengandung pengertian yang sempit sebagai pengaruh dari ajaran legisme. Pengertian yang dianut adalah bahwa perbuatan melawan hukum merupakan perbuatan yang bertentangan dengan hak dan kewajiban hukum menurut Undang-Undang. Dengan kata lain bahwa perbuatan melawan hukum (*onrechtmatiggedaan*) dengan perbuatan melawan Undang-Undang (*onwetmatiggedaad*)<sup>26</sup>

Penilaian mengenai apakah suatu perbuatan termasuk perbuatan melawan hukum, tidak cukup apabila hanya didasarkan pada pelanggaran terhadap kaidah hukum, tetapi perbuatan tersebut harus juga dinilai dari sudut pandang kepatutan. Fakta bahwa seseorang telah melakukan pelanggaran terhadap suatu kaidah hukum dapat menjadi faktor pertimbangan untuk menilai apakah perbuatan yang menimbulkan kerugian tadi sesuai atau tidak dengan kepatutan yang seharusnya dimiliki seseorang dalam pergaulan dengan sesama warga masyarakat.

Pemaknaan dan kaitannya secara luas dengan perbuatan melawan atau melanggar secara hukum di atas memberikan gambaran baru bahwa perbuatan subjektif yang melawan hak orang lain atau perbuatan (dalam hal tidak melakukan sesuatu secara sengaja) kewajibannya menurut kaidah perundang-undangan atau bertentangan dengan hukum yang tidak tertulis menjadi pembena menurut kaidah-kaidah atau ketentuan-ketentuan hukum.

#### **2.4.2 Unsur-Unsur Perbuatan Melawan Hukum**

Sebagai negara hukum, bangsa Indonesia dengan beragam budaya dan kebiasaannya haruslah dinaungi serta diikat oleh hukum. Oleh karenanya, untuk mencegah timbulnya gesekan dari adanya perbuatan dan tingkah laku yang sudah menjadi budaya dan kebiasaan yang beragam tersebut haruslah ada produk hukum yang mengatur, salah satunya adalah peraturan Perundang-undangan. Sebagai hukum tertulis, peraturan perundang-undangan pasti memiliki unsur-unsur yang harus terpenuhi pada setiap kaidahnya. Kaidah hukum tertulis pada bab ini

---

<sup>26</sup> Rosa Agustina, 2008, *Perbuatan Melawan Hukum* Universitas Indonesia, Jakarta, hlm. 5

membahas tentang unsur-unsur yang harus terpenuhi pada kaidah tentang perbuatan melawan hukum. Sebagaimana pengertian perbuatan melawan hukum pada paragraf sebelumnya, kita hanya mengetahui secara teks apa sebenarnya yang dimaksud perbuatan melawan hukum. Ketentuan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*) hanya memberikan suatu pengertian saja, tanpa memberikan secara terperinci unsur-unsur apa saja yang harus terpenuhi agar suatu perbuatan atau tingkah laku subyek hukum dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum. Unsur-unsur perbuatan melawan hukum dapat dipelajari dan dipahami melalui teori dan doktrin dari para sarjana serta pakar hukum. Menurut Hoffman <sup>27</sup>, unsur-unsur perbuatan melawan hukum dapat diuraikan sebagaimana berikut:

- a) *Er moet een daad zijn* (*erichst* (tindakan yang melakukan perbuatan));  
Setiap subyek hukum yang menjalankan usahanya, haruslah sesuai, patuh serta taat terhadap segala ketentuan yang berlaku. Unsur ini, memberikan isyarat kepada para subyek hukum, yang dalam hukum perlindungan konsumen baik pelaku usaha maupun konsumen harus memenuhi unsur ini. Artinya, hal yang terlebih dahulu harus ada yakni perbuatan hukum yang dilakukan oleh keduanya.
- b) *Die daad moet onrechtmatig zijn* (tindakan itu harus melawan hukum);  
Jika pelaku usaha dan konsumen telah melakukan perbuatan atau tindakan, maka perbuatan itu harus dianggap melawan atau melawan hukum. Maksud dari perbuatan harus melawan atau melawan hukum tersebut ialah baik perbuatan dilakukan tanpa adanya perintah dari kaidah hukum dan/atau dilakukannya perbuatan yang dilarang oleh kaidah hukum itu sendiri.
- c) *De daad moet aan een ander schade heb bentoegen* (perbuatan itu harus menimbulkan kerugian pada orang lain);  
Perbuatan melawan hukum tersebut yang dilakukan oleh pelaku usaha menimbulkan akibat yang konkrit menyebabkan kerugian bagi konsumen

---

<sup>27</sup> Sedyo Prayogo, *Penerapan Batas-batas Wanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum Dalam Perjanjian*, Jurnal Pembaharuan Hukum, Vol. III No. 2, 2016, hlm. 284

Menurut R. Setiawan konsep kerugian dapat diuraikan sebagai berikut:<sup>28</sup>

1. Kerugian *materijl* yakni kerugian yang nyata dan jelas berakibat timbulnya suatu beban yang berdampak pada tidak terpenuhinya keuntungan yang semestinya dapat diperoleh.
2. Kerugian *idiil*, yang artinya bahwa perbuatan melawan hukum pun dapat menimbulkan kerugian yang bersifat idiil, seperti ketakutan, rasa sakit, bahkan kehilangan kesenangan hidup. Sebagaimana seorang konsumen yang menggunakan jasa tenaga medis memiliki ekspektasi untuk mempercantik tubuhnya, ketika tidak sesuai harapan oleh adanya sebab perbuatan melawan hukum dari tenaga medis tersebut, maka konsumen tersebut berpotensi mengalami kerugian psikologis berupa kerugian idiil ini.

d) *De daad moet aan schuld zijn te wijten* (perbuatan itu karena kesalahannya yang dapat dicelakakan kepadanya).

Artinya, perbuatan itu memiliki kesalahan dan bertentangan dengan kepatutan dalam masyarakat.

Penerapan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengalami perubahan melalui putusan pengadilan dan Undang-Undang. Berbagai Undang-Undang telah secara khusus mengatur tentang ganti rugi karena perbuatan melawan hukum, misalnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sebelum Undang-Undang tersebut lahir, gugatan yang berkenaan dengan ganti rugi berkaitan dengan materi yang kemudian diatur dalam Undang-Undang tersebut didasarkan pada Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Dengan lahirnya Undang-Undang yang secara khusus mengatur mengenai tuntutan ganti kerugian maka telah terjadi perubahan dalam penerapan Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

---

<sup>28</sup>R. Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan* ke-6, Putra A Bardin Bandung 1999, hlm. 76

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh salon kecantikan secara teoritik terbagi menjadi perlindungan hukum secara Internal yang dikemas sendiri oleh para pihak pada saat membuat perjanjian. Hal ini bertujuan mencegah sengketa dimana konsumen berkesempatan mengajukan pendapat atau keberatannya sebelum mendapat keputusan secara definitif dari Pemerintah sebagaimana Bab X Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan Perlindungan Hukum secara Eksternal dibuat oleh penguasa melalui regulasi guna melindungi kepentingan atau hak-hak konsumen yang dirugikan. Penyelesaian sengketa yang terjadi diselesaikan dengan melibatkan badan yang dibentuk oleh pemerintah (BPSK) dan Pengadilan.
2. Pertanggungjawaban hukum salon kecantikan atas perbuatan melawan hukum terhadap konsumen merupakan konsekuensi yang harus dijalankan sebagaimana Bab VI tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pemaknaan pertanggungjawaban pelaku usaha dititikberatkan pada pemberian ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang dialami konsumen yang dalam kasus ini dialami oleh para konsumen salon kecantikan akibat mengkonsumsi, barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau berupa pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
3. Upaya penyelesaian hukum yang dapat dilakukan konsumen atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan salon kecantikan dapat dilakukan di luar

pengadilan maupun dilakukan melalui pengajuan keberatan di pengadilan sebagaimana yang tertuang pada Bab X Tentang Penyelesaian Sengketa pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Jika dilakukan di luar pengadilan (non-litigasi) maka pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui suatu lembaga bernama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berupa alternatif penyelesaian sengketa melalui Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase. Apabila para pihak merasa tidak puas terhadap penyelesaian melalui BPSK, maka para pihak dimungkinkan dan diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan terhadap putusan yang dikeluarkan oleh BPSK melalui Pengadilan Negeri dalam lingkup Peradilan umum. Upaya penyelesaian hukum berupa pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK melalui Pengadilan (litigasi) diselesaikan setidaknya melalui 3 (tiga) tahapan berdasarkan PERMA Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa yakni tahap pendaftaran pengajuan keberatan ke kepaniteraan pengadilan, tahap pemeriksaan beserta pemberian putusan dari pengadilan yang dilanjutkan dengan tahap penetapan eksekusi.

#### **4.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, serta penjabaran yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka untuk menangani permasalahan sengketa konsumen dapat diajukan saran-saran sebagaimana berikut:

1. Bagi pemerintah melalui dinas-dinas terkait hendaknya lebih berperan aktif dalam memberikan pemahaman baik kepada pelaku usaha ataupun konsumen perihal asas-asas perlindungan konsumen seperti asas manfaat, keadilan bagi kedua pihak, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen serta asas kepastian hukum. Pemerintah juga harus memberi arahan berupa petunjuk serta langkah-langkah bagaimana menjalankan bisnis dan bertransaksi yang sehat, aman serta saling menguntungkan, seperti mengurus perizinan membuka usaha salon kecantikan, memeriksa peralatan medis dan obat-obatan yang digunakan serta memeriksa kualifikasi tenaga medis yang akan berpraktik untuk salon kecantikan apakah memenuhi standar atau tidak. Hal ini sebagai

upaya pemberdayaan penting dilakukan karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen juga harus bersinergi antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2. Bagi para pelaku usaha atau pebisnis yang dalam tulisan skripsi ini ditujukan pada penyedia jasa salon kecantikan hendaknya lebih memperhatikan hal-hal yang sifatnya administratif seperti surat izin mendirikan salon kecantikan. Selain itu, tenaga medis seperti dokter dan perawatnya harus sesuai kompetensi yang dibutuhkan seperti dokter spesialis kecantikan yang notabene berkompeten atas apa yang dilakukan dalam usahanya sesuai standar kompetensi yang didapatkan secara akademik maupun dalam prakteknya. Pelaku usaha salon kecantikan juga harus menyediakan alat-alat serta obat-obat yang digunakan untuk keperluan konsumennya harus sesuai dan terdaftar atau legal serta lolos uji dari pemerintah sehingga dapat meminimalisir resiko terhadap konsumen-konsumennya.
3. Bagi masyarakat khususnya yang berperan aktif sebagai konsumen disarankan agar lebih memperhatikan terlebih dahulu perihal alat, obat, serta bagaimana cara kerjanya. Proses perawatan yang akan diberikan salon kecantikan juga penting untuk ditanyakan terlebih dahulu kepada pihak penyedia jasa salon kecantikan, apakah sudah sesuai dengan standar kesehatan atau tidak. Selain itu, dari segi hukum penting untuk mengetahui lisensi dan legalitas mulai dari tempat praktek dan peruntukannya apakah sudah memiliki izin dari pemerintah yang berwenang atau tidak serta dari tenaga medisnya apakah sudah sesuai dan memenuhi dengan standar atau kualifikasi profesi yakni ahli kecantikan. Secara umum, semua masyarakat yang berperan sebagai konsumen disarankan lebih aktif dan giat lagi untuk mencari tahu dan menyadari hak-hak serta kewajibannya sebagai konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Abdul Halim Barakatullah, *Hak-hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media.
- Ahmadi Miru, dan Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*  
Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ahmadi Miru, 2011 *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Monsumen di ,Indonesia*  
Jakarta, Rajawali Pers.
- CST Kancil, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum Jilid 1*, Jakarta : Balai Pustaka
- Cut Era Fitriyeni, 2012 , *Tanggungjawab Notaris Terhadap Penyimpanan  
Minuta Akta Sebagai Bagian dari Protoko*, *Notaris* Jurnal Ilmu  
Hukum.
- Fuji Aotari Wahyu Anggraeni, 2015, *Perbandingan antara Unsur Kesengajaan  
dengan Unsur Kelalaiandalam Perbuatan Melawan Hukum Menurut  
Hukum Indonesia dan Hukum , Inggris* Ringkas Skripsi Fakultas  
Hukum Universitas Indonesia.
- Hubert W. Smith, 2008, *Kesalahan Dokter atau Tindakan Malapraktik*  
Buku Kedokteran EGC.
- Jimmy Joses Sembiring, 2011, *Cara Menyelesaikan Bengket di Luar  
Pengadilan* Jakarta, Transmedia Pustaka,
- Kamus Besar Bahasa Indonesia versi Kemdikbud Republik Indonesia.
- Kurniawan, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang : UB Press.
- Moch. Isnaeni, 2016, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, PT.  
Revka Petra Media.
- Mokhammad Najib, dan Sonim, 2012, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*  
Malang: Setara Press
- Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum Edisi Revisi* Jakarta : Prenada  
Media Group.

R. Setiawan, 1999, *Pokok-pokok Hukum Periketan* ke-6, Putra A Bardin, Bandung.

Rosa Agustina, 2008, *Perbuatan Melawan Hukum*, Jakarta, FH Universitas Indonesia.

Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung : Citra Aditya Bakti.

Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia Edisi Revisi* : PT. Grasindo.

Sutan Remy Sjahdeini, dkk, 2007, *Naskah Akademik Peraturan Perundang-Undangan tentang Perbuatan Melawan Hukum*, Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman RI, Jakarta.

Sudikno Mertokusumo, 2010, *Mengenal Hukum* Cetakan ke 1, Penerbit Universitas Atmajaya, Yogyakarta.

Titik Triwulan Tutik dan Shinta Febriana, 2010, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen*, Jakarta, Prestasi Pustaka Publisher.

Yemima Br. Sitepu, 2016, *Pertanggungjawabannya Belaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi yang Tidak Benar Ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Toko Alfamart Kecamatan Sail)*

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

## **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*)

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025) Jakarta.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MMP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

**B. JURNAL**

- Arif Rahman, 2018, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Semarang*, Vo. 2, No.1
- Dahlia, 2014, *Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.5 No.1.
- Kurniawan, 2013, *Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia dengan Negara-negara Common Law System* *Jurnal Hukum dan Pembangunan* Vol. 3 No. 2.
- Leha Andriyani, 2016, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pengobatan Tradisional di Bidang Pelayanan Kesehatan untuk Memenuhi Hak-hak Konsumen Sebagai Konsumen*, *Jurnal Hukum Ekonomi dan Bisnis*, Volume.8 Nomor.5, Universitas Atma Jaya.
- Mia Hadiati dan Mariske Myeke Tampi, 2017, *Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di D.K.I Jakarta*, *Jurnal Hukum Prioris*, Vol. 6 No. 1.
- Rani Apriani, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dari Praktik Klinik Kecantikan Ilegal di Karawang*, *Jurnal Yurispruden*, Vol. 2 Nomor 1
- Sabungan Sibarani, 2017, *Aspek Perlindungan Hukum Konsumen Korban Malpraktik Dilihat dari Sudut Pandang Hukum di Indonesia*, *Justitia et Pax*, Vol. 33 No. 1,
- Salman Luthan, 2012, *Dialektika Hukum dan Moral dalam Perspektif Filsafat Hukum*, *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, No. Vol. 19,
- Sedyo Prayogo, 2016, *Penerapan Batas-batas Vanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum Dalam Perjanjian*, *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. III No. 2
- Tami Rusli, 2012 *Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan*, *Jurnal Keadilan Progresif*, Vol.3 No. 1.

**C. INTERNET**

Artikel DJKN <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/2296/Upaya-Hukum-dalam-Hukum-Acara-Perdata.html>, diakses pada hari Minggu, 09 Februari 2020 pukul 20.54 WIB

Dikutip <http://Statushukum.com/perlindungan-hukum>. Diakses pada tanggal 16 oktober 2019 pukul 13.55 WIB

[http://id.m.wiktionary.org/wiki/izin\\_praktik](http://id.m.wiktionary.org/wiki/izin_praktik), diakses pada tanggal 22 oktober 2019 pukul 01.24 WIB.

<http://Tujuan Perlindungan Hukum – SUDUT HUKUM> diakses pada tanggal 15 oktober 2019.

Jerry, 2013, Izin Praktek Ahli Kecantikan, <Http://dpmptsp.magelangkota.go.id/index.php/perizinan/kesehatan/ahli-kecantikan>, diakses pada tanggal 23 oktober 2019 pukul 20.23 WIB

Muhammad Ridlo, 2019, Akhir kisah Bidan Nekat Buka Praktik Kecantikan, <http://liputan6.com/regional/read/3907442/akhir-kisah-bidan-nekat-buka-praktik-kecantikan>, diakses pada tanggal 4 oktober 2019 pukul 20.23 WIB.

## Akhir Kisah Bidan Nekat Buka Praktik Kecantikan

Oleh Muhamad Ridlo pada 02 Mar 2019, 13:01 WIB



**Liputan6.com, Cilacap** - Cantik dan menarik adalah dambaan tiap wanita. Tak aneh jika bisnis salon kecantikan menjamur di mana-mana, tak terkecuali di Cilacap, Jawa Tengah. Salah satunya Mimi Beauty Center (MBC) di Jalan Tidak Kelurahan Sidanegara, Cilacap Tengah. Salon kecantikan ini menawarkan paket lengkap perawatan kecantikan. Di antaranya, memutihkan atau mencerahkan warna kulit dengan cara infus, injeksi atau suntik. Salon ini juga menyediakan jasa menghilangkan jerawat, menghilangkan tahi lalat, hingga mengencangkan organ tubuh. Paket lengkap ini bikin banyak wanita kepincut. Selama tiga tahun, banyak wanita menjadi klien salon kecantikan lengkap ini. Tetapi belakangan, beberapa pelanggan mengeluh. Ada yang tangannya membengkak usai injeksi pemutih. Ada pula yang wajahnya bengkak dan terluka saat dilayani di salon kecantikan MBC ini. Akhirnya beberapa korban melapor ke polisi. "Laporan beberapa korban, ada yang mengalami pembengkakan pada tangan. Beberapa ada yang terluka," kata Kapolres Cilacap, AKBP Djoko Julianto, Jumat, 1 Maret 2019. Dari laporan itu, Satuan Reskrim Polres Cilacap bergerak. Polisi menangkap dua terduga pelaku dalam dugaan malpraktek di salon kecantikan ini. Belakangan ketahuan, praktek kesehatan berkedok salon kecantikan ini tak berizin, baik izin usaha

maupun praktek kesehatan. Polisi juga menyita beberapa obat yang dibeli secara ilegal serta beberapa alat medis yang digunakan para pelaku.

**2 of 2**

### **Jerat 3 Tahun Penjara bagi Pelaku Malpraktik Kesehatan**



Polres Cilacap mengungkap kasus malpraktek kesehatan berkedok salon kecantikan. (Foto: Liputan6.com/Polres Cilacap/Muhamad Ridlo)

Yang lebih berbahaya, ternyata dua terduga pelaku tak memiliki kualifikasi sebagai penyedia layanan kesehatan kecantikan. Si pemilik MBC, US, merupakan sarjana pendidikan. Adapun pelaku kedua, AT adalah seorang bidan. Tentu saja, baik US maupun AT tak memiliki kualifikasi untuk membuka praktek kesehatan kecantikan.

Namun, dua orang ini begitu nekat. US yang sarjana pendidikan kerap melayani pembersihan karang gigi dan pemasangan behel gigi yang mestinya dilakukan oleh orang dengan kualifikasi keahlian gigi. Adapun AT, berpraktek layaknya dokter spesialis kulit yang menginjeksi cairan untuk memutihkan kulit pelanggan. Pantas saja, banyak pelanggan yang menjadi korban malpraktik.

"Dalam kegiatannya, MBC melakukan tindakan medis berupa penyuntikan pemutih dan infus pemutih oleh AT," ucap dia.

Djoko mengemukakan, praktek kesehatan kecantikan yang dilakukan kedua tersangka ini sangat berbahaya. Sebab, praktek kesehatan mesti dilakukan oleh ahlinya. Jika berhubungan dengan kulit, maka dokter spesialis kulit yang mestinya memberi pelayanan. Pelaku dijerat pasal Pasal 197 Jo Pasal 106 ayat (1) Undang - undang RI no 36 tahun 2009 tentang Kesehatan dan pasal 78 Jo Pasal 73 ayat (2) Undang-undang RI Nomor 29 tahun 2004 tentang Pratek Kedokteran Jo Pasal 56 KUHP karena dengan sengaja memproduksi atau mengedarkan sediaan farmasi yang tidak memiliki izin edar dan menggunakan alat, metode yang menimbulkan kesan seolah-olah dokter atau dokter gigi dengan ancaman di atas tiga tahun penjara. Djoko mengimbau agar masyarakat merawat kecantikan dan kesehatan di klinik atau salon yang berizin dan dokternya jelas-jelas memiliki izin praktek.