

TE S I S

TANGGUNG JAWAB KLINIK KECANTIKAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PERAWATAN WAJAH BAGI KONSUMEN SEBAGAI PASIEN

Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Magister Hukum
Program Studi Hukum Program Magister
Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya



Oleh : NUR SILFA ISMAYA

NPM : 24310025

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2025

T E S I S

**TANGGUNG JAWAB KLINIK KECANTIKAN DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN PERAWATAN WAJAH
BAGI KONSUMEN SEBAGAI PASIEN**



Oleh : NUR SILFA ISMAYA

NPM : 24310025

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM MAGISTER

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2025

TESIS

TANGGUNG JAWAB KLINIK KECANTIKAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PERAWATAN WAJAH BAGI KONSUMEN SEBAGAI PASIEN

Diajukan oleh :

NUR SILFA ISMAYA

NPM : 24310025

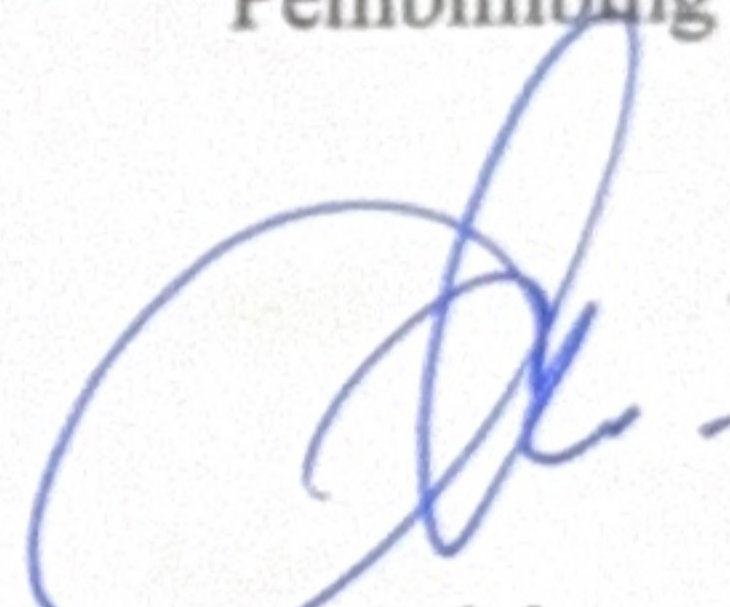
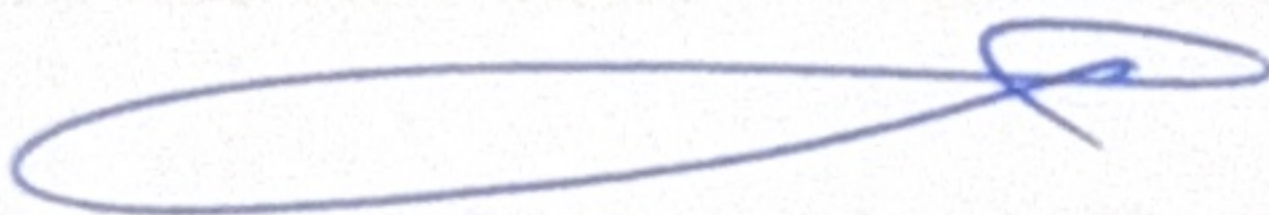
TESIS INI TELAH DISETUJUI UNTUK DIUJI

Tanggal 3 Desember 2025

Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Dwi Tatak Subagiyo, S.H., M.Hum., CCD. Dr. Agam Sulaksono, S.H., M.H.

Mengetahui

Ketua Program Studi Hukum Program Magister
Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya



Dr. Ardhiwinda Kusumaputra, SH., M.H.

TESIS

TANGGUNG JAWAB KLINIK KECANTIKAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PERAWATAN WAJAH BAGI KONSUMEN SEBAGAI PASIEN

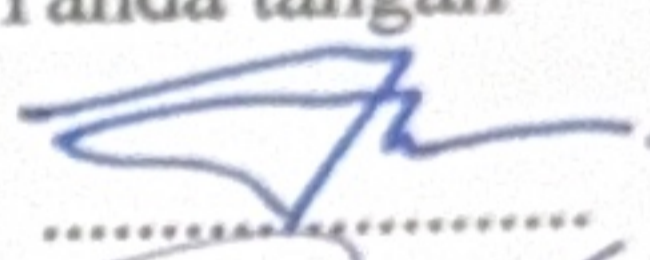
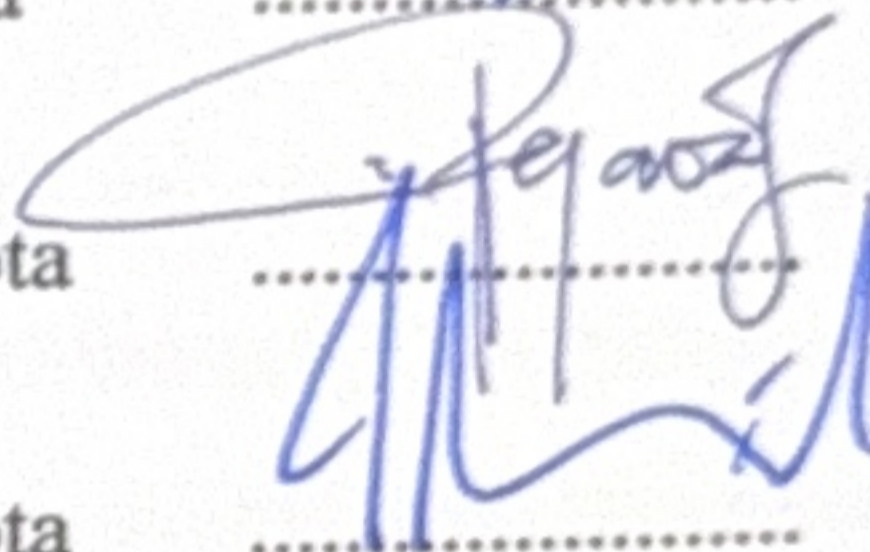
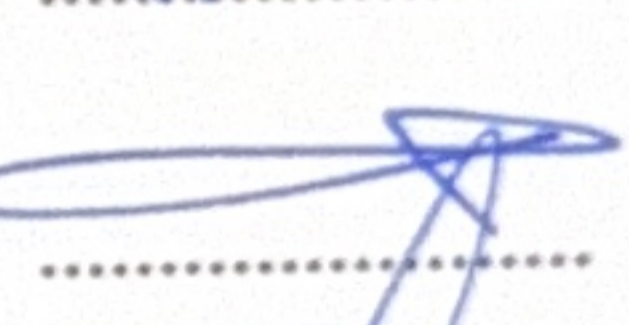

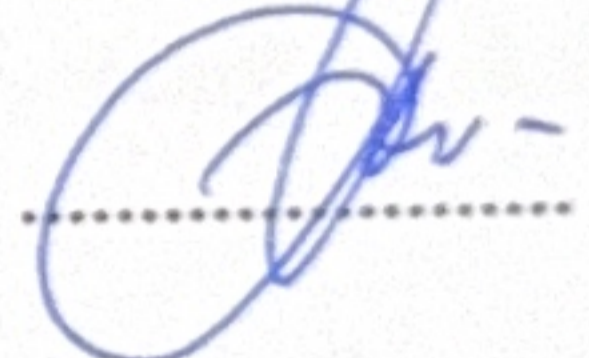
Dipersiapkan dan disusun oleh:

NUR SILFA ISMAYA
NPM : 24310025

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 10 Desember 2025

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji		Tanda tangan
Dr. Endang Retnowati, S.H., M.Hum.	Ketua	
Dr. Desy Nurkristia Tejawati, S.H., M.Kn., CCD.	Anggota	
Dr. Masitha Tismananda Kumala, S.H., M.H., CMC.	Anggota	
Dr. Dwi Tatak Subagiyo, S.H., M.Hum., CCD.	Anggota	
Dr. Agam Sulaksono, S.H., M.H.	Anggota	

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister
Tanggal: 10 Desember 2025
Ketua Program Studi Hukum Program Magister



Dr. Ardhiwinda Kusumaputra, SH., M.H.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nur Silfa Ismaya

NPM : 24310025

Alamat : Jl. Rancabentang, Cibeureum, Cimahi Selatan, Jawa Barat

No. Telp (HP) : 082132251029

Menyatakan bahwa tesis yang berjudul: **“Tanggung Jawab Klinik Kecantikan dalam Memberikan Pelayanan Perawatan Wajah bagi Konsumen Sebagai Pasien”** adalah murni gagasan saya yang belum pernah saya publikasikan di media, baik majalah maupun jurnal ilmiah dan bukan tiruan (plagiat) dari karya orang lain.

Apabila terjadi nantinya tesis tersebut ditemukan adanya unsur plagiarisme maupun autoplagarisme, saya siap menerima sanksi akademik yang akan dijatuhkan oleh Fakultas.

Demikian pernyataan ini saya buat sebagai bentuk pertanggungjawaban etika akademik yang harus dijunjung tinggi di lingkungan perguruan tinggi.

Surabaya, 10 Desember 2025

Yang menyatakan,



Nur Silfa Ismaya
NPM 24310025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“TANGGUNG JAWAB KLINIK KECANTIKAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PERAWATAN WAJAH BAGI KONSUMEN SEBAGAI PASIEN”** dengan baik. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar **Magister Hukum** pada **Program Studi Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**.

Penulisan tesis ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kecantikan yang diikuti dengan munculnya berbagai permasalahan hukum akibat kelalaian dalam pelayanan medis estetika. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang **hukum perdata dan perlindungan konsumen**, serta menjadi referensi bagi akademisi, praktisi hukum, dan masyarakat dalam memahami tanggung jawab hukum klinik kecantikan terhadap konsumen.

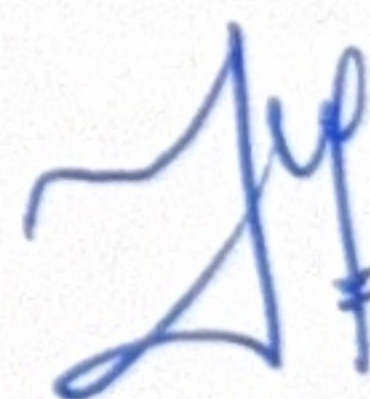
Dalam proses penyusunan tesis ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan penyusunan tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Rr. Nugrahini Susantinah Wisnujati, M.Si, selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Dr. Edi Krisharyanto. S.H., M.H., CPM., Adv, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dr. Ardhiwinda Kusumaputra, SH., M.H, selaku Ketua Program Studi Magister Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Dr. Dwi Tatak Subagiyo, S.H., M.Hum., CCD dan Dr. Agam Sulaksono, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah dengan penuh kesabaran dan ketelitian memberikan bimbingan, kritik, serta masukan konstruktif sejak awal hingga terselesaikannya penelitian ini.

5. Para Dosen Program Studi Hukum Program Magister Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang bermanfaat selama pendidikan.
6. Bapak Rukmaya, Ibu Enung Azizah selaku orang tua dan keluarga tercinta, atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
7. Daffa Pratama Yudhistira, S.T, yang senantiasa ikut serta membantu dan mendukung di balik layar, segenap keluarga *Warlok* dan sahabat tercinta sejak 2015 yang telah mendukung penulis untuk menyelesaikan studi tepat waktu dengan baik.
8. Galuh Irvandika Widayat S.H., M.H., Adv, yang telah menjadi mentor dan membantu penulis dalam penyusunan konsep pada setiap bab, semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan tesis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang. Besar harapan penulis agar tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu hukum di Indonesia.

Surabaya, 10 Desember 2025



Nur Silfa Ismaya

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kesepakatan lisan pelayanan klinik yang diduga melakukan malpraktik yang berakibat pada lemahnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam hubungan hukum kontraktual dengan pelaku usaha jasa kecantikan melalui kesepakatan lisan. Kelemahan kesepakatan lisan menunjukkan kotra hukum karena walaupun sah secara perdata namun bertolak belakang dengan ketentuan alat bukti yang sah dalam pembuktian hukum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan hukum antara konsumen sebagai pasien dan klinik kecantikan serta tanggung jawab hukum bagi klinik terhadap konsumen serta upaya hukum yang bisa ditempuh terkait risiko dan efek samping yang mungkin timbul selama atau setelah perawatan wajah yang dilatarbelakangi oleh kesepakatan lisan. Metode penelitian menggunakan pendekatan yuridis normatif yang menganalisis masalah menggunakan sumber bahan hukum terdiri atas bahan hukum primer, seperti KUHPperdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Kesehatan, dan Permenkes tentang Persetujuan Tindakan Kedokteran, serta bahan hukum sekunder yang relevan. Hasil penelitian menemukan fakta hubungan hukum keperdataan antara klinik kecantikan dan konsumen sebagai pasien yang menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik sebagai asas keseimbangan hukum. Hasil penelitian membuktikan adanya perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUHPperdata) melalui rusaknya wajah konsumen sebagai pasien wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat kelalaian atau kesalahan tenaga medis walaupun tidak didasari perjanjian tertulis. Konsumen dapat menempuh upaya perdata dengan dasar perbuatan melawan hukum maupun melalui mekanisme non-litigasi seperti penyelesaian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan berpedoman pada Pasal 19 UUPK. Penelitian menyimpulkan bahwa tanggung jawab klinik kecantikan tidak hanya bersifat moral, tetapi juga yuridis, di mana setiap kelalaian dalam memberikan pelayanan dapat menimbulkan kewajiban ganti rugi dan tidak menutup kemungkinan dituntut secara pidana.

Kata Kunci: Hubungan Hukum, Tanggung Jawab, Upaya Hukum

ABSTRACT

This research is motivated by the existence of an oral agreement for clinic services that is suspected of malpractice, which results in weak legal protection for consumers in contractual legal relationships with beauty service business actors. The weakness of the oral agreement shows a contra-legal because although it is valid in civil law, it is contrary to the provisions of valid evidence in legal evidence. This study aims to analyze the legal relationship between consumers as patient and beauty clinics and the legal responsibilities of clinics towards consumers and legal remedies that can be taken regarding the risks and side effects that may arise during or after facial treatments. The research method uses a normative juridical approach that analyzes the problem using legal material sources consisting of primary legal materials, such as the Civil Code, the Consumer Protection Law, the Health Law, and the Minister of Health Regulation on Medical Action Consent, as well as relevant secondary legal materials. The results of the study found facts about the civil legal relationship between beauty clinics and consumers as patients that give rise to reciprocal rights and obligations as the principle of legal balance. If proven to have committed an unlawful act (Article 1365 of the Civil Code) through facial damage, the consumer as patient is responsible for the losses suffered by the consumer due to the negligence or error of the medical personnel, even if not based on a written agreement. Consumers can pursue civil action based on the unlawful act or through non-litigation mechanisms such as resolution through the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) and guided by Article 19 of the Consumer Protection Law. The study concluded that the responsibility of beauty clinics is not only moral but also legal, where any negligence in providing services can result in an obligation to compensate and possibly criminal prosecution.

Keywords: *Legal Relationship, Responsibility, Legal Remedies*

DAFTAR ISI

	HALAMAN
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Permasalahan dan Rumusan Masalah.....	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	17
1.3 Manfaat Penelitian.....	17
1.4 Metode Penelitian.....	18
1.5 Kajian Teoritis.....	23
1.6 Sistematika Pertanggungjawaban.....	42
BAB II HUBUNGAN HUKUM ANTARA KONSUMEN SEBAGAI PASIEN DAN KLINIK KECANTIKAN TERKAIT PERAWATAN WAJAH	
2.1 Hubungan Hukum Secara Keperdataan.....	46
2.2 Konsep Perjanjian Jasa dalam Hukum Perdata.....	58
2.3 Perwujudan Hubungan Hukum Para Pihak dalam Perjanjian Jasa Klinik Kecantikan Terkait Perawatan Wajah.....	69

BAB III UPAYA HUKUM BAGI KONSUMEN SEBAGAI PASIEN

TERKAIT DENGAN RISIKO DAN EFEK SAMPING YANG TERJADI SELAMA ATAU SETELAH PERAWATAN WAJAH DI KLINIK KECANTIKAN

3.1 Perlindungan Hukum.....	85
3.2 Tanggung Jawab Klinik Kecantikan.....	97
3.3 Upaya Hukum yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen.....	107
3.4 Pertanggungjawaban Hukum Klinik Kecantikan.....	114

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....	128
4.2 Saran.....	129

DAFTAR BACAAN