

## Sosialisasi Perlindungan Hukum Konsumen Klinik Kecantikan Holyskin di Kota Balikpapan

Kana Kurnia<sup>1</sup>, Okta Nofia Sari<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Hukum Universitas Mulia

Email: kana.kurnia@universitasmulia.ac.id<sup>1</sup>, oktanofia@universitasmulia.ac.id<sup>2</sup>

\*Corresponding author: Kana Kurnia<sup>1</sup>

### Info Artikel

**Article History:**

**Received:** March 1, 2023

**Revision:** June 24, 2023

**Accepted:** July 15, 2023

**Published:** July 27, 2023

**Kata Kunci:**

Perlindungan Hukum;  
Konsumen; Klinik Kecantikan

**Keywords:**

Legal Protection; Consumer;  
Beauty Clinic

### Abstrak

Bermula dari tidak sedikitnya berita terkait konsumen yang merasa rugi karena penggunaan jasa klinik kecantikan, khususnya terkait dengan penggunaan obat atau treatment yang salah dan kemudian menyebabkan konsumen mengalami kerugian pada kulit wajah. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk penyuluhan hukum terhadap konsumen di klinik kecantikan Holyskin dengan tujuan agar peserta dapat memahami hak dan kewajibannya selaku konsumen dan pelaku usaha. Metode yang dilakukan dalam bentuk sosialisasi penyuluhan hukum dengan peserta yang merupakan konsumen dan pelaku usaha klinik kecantikan. Penyuluhan hukum merupakan kegiatan penyebarluasan informasi dan pemahaman terhadap norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku guna mewujudkan dan mengembangkan kesadaran hukum masyarakat dalam hal ini konsumen dan pelaku usaha klinik kecantikan.

### Abstract

**Socialization of Consumer Legal Protection Holyskin Beauty Clinic in Balikpapan City.** Starting from not a few news related to consumers who feel at a loss because of the use of beauty clinic services, especially related to the use of drugs or wrong treatment which then causes consumers to suffer losses on facial skin. Community service activities in the form of legal counseling for consumers at the Holyskin beauty clinic with the aim that participants can understand their rights and obligations as consumers and business actors. The method used is in the form of legal counseling socialization with participants who are consumers and beauty clinic business actors. Legal counseling is an activity of disseminating information and understanding of legal norms and applicable laws and regulations in order to realize and develop public legal awareness, in this case consumers and beauty clinic business actors



Copyright ©2023 by Author(s);

This work is an open access article under the [CC-BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



## PENDAHULUAN

Fenomena yang berkembang sekarang memandang bahwa masalah kecantikan adalah salah satu kebutuhan pokok yang pada saat tertentu harus dipenuhi baik oleh kaum wanita maupun pria. Keadaan tersebut diperkuat dengan adanya sifat manusia yang mudah meniru kelompok referensi yaitu kelompok sosial yang menjadi ukuran seseorang (bukan anggota kelompok) untuk membentuk kepribadiannya dan perilakunya. (Swastha & Handoko, 1997)

Pada keadaan dan situasi apapun, setiap orang pasti akan menjadi konsumen suatu produk ataupun jasa dalam hal tertentu. Salah satunya adalah konsumen pada klinik kecantikan. Berdasarkan laporan statis, pendapatan di pasar kecantikan & perawatan diri mencapai US\$ 7,23 miliar atau Rp. 111,83 triliun (1 dollar= 15.467) pada tahun 2022. Pasar kecantikan diperkirakan akan tumbuh setiap tahun sebesar 5,81%. Adapun secara rinci, segmen terbesar pasar adalah segmen perawatan diri dengan volume pasar sebesar US\$ 3,18 miliar pada tahun 2022. Diikuti skincare sebesar US\$ 2,05 miliar, kosmetik US\$ 1,61 miliar, dan wewangian US\$ 39 juta. (Mutia, 2022)

Di Balikpapan, terdapat beberapa klinik kecantikan seperti Holyskin, Miracle Aesthetic Clinic, Gloskin Aesthetic Clinic, Natasha Skin Clinic, Niar Klinik Kecantikan, Zap Clinic, Alula Aesthetic, dan terdapat klinik kecantikan yang dibuka dan ditangani langsung oleh dokter spesialis kulit/dermatologi. Namun, pada faktanya perawatan kesehatan pada klinik kecantikan memiliki beberapa resiko, yaitu konsumen yang tidak cocok dengan beberapa produk kecantikan yang diberikan oleh dokter, alergi dalam menggunakan produk dan ketergantungan (Christina, 2021). Oleh karena itu, apabila terjadi ketidakcocokan setelah pemakaian, konsumen merasa dirugikan, dan konsumen beranggapan bahwa dokter tersebut tidak sesuai dalam memberikan resep, salah diagnosa, dan anggapan-anggapan negative lainnya. Hal ini tentu saja dapat memberikan dampak buruk bagi konsumen baik secara materiil maupun psikis. (Ussakinah, 2017)

Apabila penggunaan produk yang diberikan dan yang disarankan oleh dokter kecantikan tersebut menimbulkan efek samping yang merugikan, maka konsumen memerlukan perlindungan hukum untuk dapat melindungi hak-haknya. Salah satu bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah untuk melindungi konsumen yaitu dengan dibuatnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kemudian diatur juga pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik.

Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran mengatur mengenai hak-hak yang dimiliki oleh konsumen seperti hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa (Tri Siwi, 2022; Sari, Heryanti, & Triasih, 2022)



, selain itu dalam Pasal 4 huruf c juga diatur bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa. Sebaliknya menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa.

Pada prinsipnya, *treatment* yang dilakukan oleh klinik kecantikan harus melalui tahap-tahap konsultasi kepada dokter praktek yang bekerja pada klinik kecantikan, untuk kemudian dilakukan pengamatan dan diagnosa jenis kulit dan *treatment* yang aman bagi konsumen. Di media massa misalnya, tidak sedikit berita terkait konsumen yang merasa rugi karena penggunaan jasa klinik kecantikan, khususnya terkait dengan penggunaan obat atau *treatment* yang salah dan kemudian menyebabkan konsumen mengalami kerugikan pada kulit wajah. Pada hakikatnya konsumen harus mendapatkan pengetahuan mengenai bagaimana prosedur yang harus dilakukan untuk menggunakan haknya sebagai konsumen yang dirugikan oleh penyedia jasa klinik kecantikan, sehingga pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang terhadap konsumen. (Gandhi, 2021)

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang di atas, penulis berencana akan melakukan pengabdian kepada masyarakat dengan judul pengabdian “Perlindungan Hukum Konsumen Klinik Kecantikan Holyskin di Kota Balikpapan”

Tujuan dari penyuluhan hukum dalam bentuk sosialisasi hukum ini diharapkan peserta dapat memahami tentang bagaimana perlindungan hukum konsumen klinik kecantikan holyskin di Kota Balikpapan.

## METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan pengabdian dilakukan selama 1 hari dan diikuti sebanyak 17 peserta yang terdiri dari mahasiswa dan karyawan klinik kecantikan Holyskin. Metode pendekatan kepada masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini, yaitu menggunakan metode pendekatan *community development*, persuasif, edukatif, partisipatif dan normatif. Program pengabdian ini di mulai dengan penggalan informasi dan permasalahan kepada mitra pengabdian dalam hal ini klinik kecantikan holyskin.

Selanjutnya, secara rinci dapat diketahui rencana program yang akan dilakukan oleh pengabdian dalam program ini, yaitu:

- a. Identifikasi dan inventarisasi permasalahan pada klinik kecantikan holyskin
- b. Mempersiapkan materi/bahan penyuluhan berupa ceramah dan diskusi
- c. Melakukan penyuluhan hukum tentang perlindungan konsumen klinik kecantikan holyskin
- d. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program pengabdian, mulai dari penyuluhan hingga pembuatan laporan pengabdian.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tidak dapat dipungkiri bahwa usaha pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen telah diberlakukan sejak lama, hanya saja kadang tidak disadari bahwa pada dasarnya tindakan tertentu yang dilakukan oleh pemerintah merupakan usaha untuk melindungi kepentingan konsumen. (Izza & Zavira, 2020) Nasution dalam bukunya yang berjudul "Suatu Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen" memberikan penjelasan mengenai batasan-batasan tentang konsumen, yaitu konsumen merupakan setiap orang yang mendapatkan barang maupun jasa yang digunakan untuk suatu hal tertentu. Dalam hal ini, konsumen akhir adalah setiap orang yang memperoleh serta memakai atau mempergunakan barang maupun jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan pribadinya, keluarga dan atau kebutuhan rumah tangga dan sama sekali tidak ada unsur diperdagangkan kembali. (A.Z, 2010)

Apabila dilihat dari penjelasan tersebut di atas, maka salah satu hal penting dari unsur dalam negara hukum adalah terdapat perlindungan hukum. Hal tersebut di karenakan dalam membentuk suatu negara, dibentuk pula pengaturan-pengaturan yang mengatur hukum di setiap warga negara tersebut. Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan kumpulan dari peraturan/kaidah yang dapat melindungi suatu hal dari hal-hal lainnya. Apabila dikaitkan dengan konsumen maka hukum akan memberikan perlindungan terhadap hak pelanggan dari suatu hal yang menyebabkan tidak terpenuhinya hak tersebut. (Hadjon, 2011)

Selanjutnya, guna menjamin dan melindungi kepentingan konsumen termasuk konsumen kosmetik atas jasa atau produk yang dibeli, maka pemerintah membentuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bahwa dalam UU perlindungan konsumen tidak hanya terdapat pengaturan untuk melindungi kepentingan konsumen, namun juga untuk melindungi kepentingan pelaku usaha. Dinamakannya UU perlindungan konsumen karena peran pelaku usaha terkesan lebih dominan dibandingkan dengan konsumen di dalam perekonomian nasional. (Izza & Zavira, 2020).

Janus Sidabalok berpendapat bahwa 4 (empat) alasan pokok kenapa konsumen perlu dilindungi, yaitu: (Sidabalok, 2010)

- a. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut Undang-Undang Dasar 1945;
- b. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi;
- c. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat Rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional;



- d. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen.

Hak konsumen yang harus dilindungi terdapat dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, dikaitkan dengan perlindungan konsumen klinik kecantikan maka hak-hak tersebut adalah:

- a. Konsumen berhak merasa nyaman, aman serta tidak terancam keselamatannya ketika menggunakan jasa klinik kecantikan dan mengkonsumsi kosmetik yang dibelinya dari klinik kecantikan;
- b. Konsumen jasa klinik kecantikan berhak memilih dan mendapatkan pelayanan serta kosmetik yang sesuai dengan harga, kondisi barang, serja jaminan yang dijanjikan;
- c. Konsumen klinik jasa kecantikan berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan pelayanan;
- d. Konsumen klinik jasa kecantikan berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas jasa yang digunakan, pendapat dan keluhan konsumen merupakan masukan bagi klinik kecantikan untuk meningkatkan mutu dan kualitas dari jasa pelayanan yang dijual;
- e. Konsumen jasa klinik kecantikan berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut apabila terjadi sengketa konsumen dengan klinik kecantikan;
- f. Konsumen klinik kecantikan berhak untuk memperoleh pengetahuan maupun keterampilan, dalam hal ini cara penggunaan produk kecantikan yang baik dan benar, cara menyimpan produk, serta pengetahuan lainnya mengenai produk kecantikan agar terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk kecantikan, sehingga bimbingan dan pendidikan dari klinik kecantikan sangat penting;
- g. Konsumen klinik kecantikan berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya;
- h. Konsumen klinik kecantikan berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila kosmetik yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Selain mengatur perlindungan mengenai konsumen klinik kecantikan, UU Perlindungan konsumen pun mengatur mengenai pelaku usaha. Pengaturan mengenai hak yang dimiliki oleh pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen, adapun kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik;
- b. Memberi informasi;





- c. Melayani dengan cara yang sama;
- d. Memberi jaminan;
- e. Memberi kesempatan mencoba; dan
- f. Memberi kompensasi.

Salah satu kewajiban pelaku usaha pada Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, hal ini merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Itikad baik diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) Burgerlijk Wetboek (BW) yang berbunyi bahwa perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik yang dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik di mulai sejak barang di produksi hingga pada tahap penjualan. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang diproduksi oleh produsen atau pelaku usaha. (Miru & Yodo, 2007)



**Gambar 1.** Penyampaian materi oleh Kana Kurnia, S.H., M.H. kepada peserta penyuluhan perlindungan hukum konsumen klinik kecantikan holyskin di Kota Balikpapan

Kemudian menurut Pasal 7 huruf b UU Perlindungan Konsumen tentang kewajiban kedua pelaku usaha, yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, hal tersebut merupakan suatu kewajiban bagi pelaku usaha di karenakan informasi merupakan hak konsumen dan ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha akan sangat merugikan konsumen. (Kristiyani, 2014) Apabila dikaitkan dengan perlindungan konsumen klinik kecantikan, maka keterangan yang tercantum haruslah keterangan yang memberikan informasi yang benar dan jelas. Keterangan tersebut bisa berisi tentang komposisi bahan, anjuran pemakaian,

efek samping, tanggal kadaluarsa serta informasi penting lain yang wajib diketahui oleh konsumen pada produk kosmetik tersebut. Apabila tidak terdapat keterangan pada produk, maka pelaku usaha berkewajiban untuk memberitahukan informasi tersebut kepada konsumen secara lisan. (Izza & Zavira, 2020)

Kemudian, berdasarkan Pasal 8 ayat (1) huruf a menjelaskan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang di persyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal tersebut bermakna bahwa pelaku usaha wajib memberi pelayanan kepada konsumen secara benar dan jujur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, klinik selaku pelaku usaha harus bertanggung jawab secara hukum atas segala kesalahannya dalam menjalankan kewajiban-kewajiban tersebut. Serta dapat dituntut juga secara hukum atas setiap kelalaiannya dalam menjalankan kewajiban-kewajiban itu.



**Gambar 2.** Foto bersama klinik kecantikan holyskin dan peserta penyuluhan hukum

Adapun apabila sudah terjadi sengketa antara konsumen dengan klinik selaku pelaku usaha maka berdasarkan Pasal 45 ayat (1) jo. Pasal 47 UU Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen dapat melalui pengadilan, dengan tuntutan seketika, dan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). (Sidabalok, 2010) Penyelesaian sengketa melalui tuntutan seketika wajib ditempuh pertama kali untuk memperoleh kesepakatan para pihak (Anggraeny, Lutfia, Ratna, Rachmaudina, 2021), sedangkan 2 (dua) cara lainnya adalah pilihan yang ditempuh setelah penyelesaian dengan cara kesepakatan gagal. (Sidabalok, 2010)

Negosiasi atau perundingan merupakan suatu proses untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain. Negosiasi merupakan bentuk penyelesaian sengketa oleh



para pihak sendiri tanpa bantuan dari pihak lain, dengan cara bermusyawarah atau berunding untuk mencari pemecahan yang dianggap adil oleh para pihak. Hasil dari negosiasi merupakan penyelesaian kompromi yang tidak mengikat secara hukum. Negosiasi dapat digunakan untuk menyelesaikan setiap bentuk sengketa. (Ussakinah, 2017)

Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen mengatur mengenai tanggung gugat pelaku usaha. Jika melihat ketentuan substansi dari Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, dapat diketahui bahwa tanggung gugat pelaku usaha meliputi:

1. Tanggung gugat ganti kerugian atas kerusakan
2. Tanggung gugat ganti kerugian atas pencemaran
3. Tanggung gugat ganti kerugian atas kerugian konsumen

Hal itu mengandung arti bahwa pelaku usaha bertanggung gugat atas segala kerugian yang dialami konsumen dan produsen sebagai pelaku usaha dapat memberikan ganti kerugian berupa pengembalian uang, penggantian barang, perawatan maupun dengan pemberian santunan yang dilakukan dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) UU Perlindungan Konsumen.

Kewajiban memberikan ganti rugi tersebut merupakan kewajiban mutlak bagi pelaku usaha yang harus dipenuhi, akan tetapi mengingat ketentuan Pasal 19 ayat (5) UU Perlindungan Konsumen, maka ketentuan pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha tidak akan berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan kesalahan yang timbul merupakan kesalahan konsumen (Wijaya, Budiarta, & Arini, 2022; Leonardo Tuela, 2014). Adapun kemudian menurut Pasal 13 Peraturan Konsil Kedokteran Indonesia Nomor 16 Tahun 2006 tentang Tata Cara Penanganan Kasus Dugaan Pelanggaran Disiplin Dokter dan Dokter Gigi oleh Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia di Tingkat Provinsi, pemeriksaan dokter yang diadakan oleh pasien atau konsumen dilakukan dalam bentuk sidang Majelis Pemeriksa Disiplin. Apabila dokter yang diadakan terbukti bersalah maka dokter tersebut akan diberi sanksi disiplin berupa pemberian peringatan tertulis, rekomendasi pencabutan Surat Tanda Registrasi atau Surat Izin Praktik serta kewajiban mengikuti pendidikan atau pelatihan di institusi pendidikan kedokteran. (Apriani, 2019)

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penyuluhan hukum tentang perlindungan hukum konsumen klinik kecantikan holyskin di Kota Balikpapan di dapati kesimpulan bahwa konsumen yang mengalami kerugian dari produk kosmetik dan praktik klinik kecantikan yang tidak benar diwujudkan dengan adanya pemberian hak untuk menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha dan hak atas penyelesaian hukum yang patut baik melalui BPSK maupun melalui peradilan umum apabila pelaku usaha tidak bersedia untuk memberikan ganti





rugi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeny, I., Lutfia, F., Ratna, A., Rachmaudina, T., & Author, C. (2021). Pendampingan Hukum Pengusaha UMKM dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Bisnis. *CARADDE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(3), 527–536. <https://doi.org/10.31960/CARADDE.V3I3.731>
- Apriani, R. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dari Praktik Klinik Kecantikan Ilegal di Karawang. *Yurispruden*, 2(1), 75–88.
- A.Z, N. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Diadit Media.
- Christina, C. (2021). Membongkar Mitos Kecantikan Perempuan Dan Femininitas Iklan Dove #Rambutakukataaku. *PRecious: Public Relations Journal*, 1(2), 140–157. Retrieved from <https://ejournal.uksw.edu/precious/article/view/4731>
- Gandhi, B. S. (2021). *Perlindungan Konsumen Dalam Praktik Perawatan Kecantikan oleh Klinik Kecantikan di Wilayah Kota Surakarta [Skripsi]*. Universitas Atma Jaya.
- Hadjon, P. M. (2011). *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Izza, D. W., & Zavira, S. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Klinik Kecantikan atas Penggunaan Kosmetik Racikan Dokter. *Jurnal Perspektif*, 25(2), 107–119.
- Kristiyani, C. T. S. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika.
- Leonardo Tuella, M. (2014). Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan. *Lex Privatum*, 2(3). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/6159>
- Miru, A., & Yodo, S. (2007). *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT. Rajawali Pers.
- Mutia, A. (2022, Desember). Makin Meroket, Pendapatan Produk Kecantikan dan Perawatan Diri di RI Capai Rp. 111,83 triliun pada 2022. *Databoks*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/12/05/makin-meroket-pendapatan-produk-kecantikan-dan-perawatan-diri-di-ri-capai-rp11183-triliun-pada-2022>
- Sari, E. S., Heryanti, B. R., & Triasih, D. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Problematika Kosmetik Yang Tidak Terdaftar Dalam BPOM. *Semarang Law Review (SLR)*, 1(2), 121–133. <https://doi.org/10.26623/SLR.V1I2.2763>
- Sidabalok, J. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti.
- Swastha, B., & Handoko, H. (1997). *Manajemen Perusahaan Analisa Perilaku Konsumen* (Edisi Pertama). Liberty.
- Tri Siwi, C. K., & Widya Karya Malang, U. (2022). Perlindungan Konsumen di Masa Pandemi Covid-19 Sebagai Wujud Pemenuhan HAM. *Jurist-Diction*, 5(2), 441–464. <https://doi.org/10.20473/JD.V5I2.34877>



Ussakinah, L. (2017). *Tanggung Jawab Keperdataan Dokter Kecantikan Terhadap Konsumen Jasa Kecantikan (Studi Pada Klinik Kecantikan di Wilayah Kota Mataram)* [Skripsi]. Universitas Mataram.

Wijaya, I. W. G. A. S., Budiarta, I. N. P., & Arini, D. G. D. (2022). Pelaksanaan Pemberian Ganti Rugi Kepada Konsumen Pada Usaha Laundry Di Desa Tampaksiring. *Jurnal Preferensi Hukum*, 3(3), 487-493. <https://doi.org/10.55637/JPH.3.3.5635.487-493>