

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan

Tinggi Nomor : 2803/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA  
PSIKOLOG KLINIS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

OLEH:

**Calvin Hardian Chandra**

**NPM: 2017200011**

PEMBIMBING:

**Prof. Dr. Johannes Gunawan, SH., LL.M**



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan

Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana

Program Studi Ilmu Hukum

2021

Telah disidangkan pada Ujian  
Penulisan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing . . . .

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. Gunawan', written over a long horizontal line.

Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.

Dekan

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Liona Nanang Supriatna', written in a cursive style.

Dr. iur. Liona Nanang Supriatna, S.H., M.Hum



## PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Calvin Hardian Chandra

NPM : 2017200011

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

**“ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PSIKOLOG KLINIS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- a. Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- b. Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Tasikmalaya, 2 Agustus 2021

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum

Calvin Hardian Chandra

2017200011

## **ABSTRAK**

Psikolog klinis merupakan profesi yang memberikan pelayanan untuk memahami, mencegah, dan mengurangi gangguan yang menimbulkan masalah psikologis dalam pribadi manusia. Adapun masalah Psikolog Klinis yang terjadi dapat berupa kecemasan berlebihan, gangguan tidur, masalah citra tubuh serta masalah lainnya yang mengganggu psikologis seseorang.

Peran Psikolog Klinis diatur oleh Kode Etik Psikolog Indonesia, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2017 Tentang Izin Dan Penyelenggaraan Praktik Psikolog Klinis, namun meski telah diatur oleh beberapa peraturan tersebut alam memberikan layanannya Psikolog Klinis dapat menimbulkan kerugian bagi Pengguna Jasa Psikolog Klinis. Perlindungan bagi Pengguna Jasa Psikolog Klinis sangat penting. Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang mengatur Psikolog Klinis merupakan pelaku usaha profesional sesuai dengan pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan hal tersebut kedudukan Pengguna Jasa Psikolog Klinis juga mendapatkan perlindungan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

**Kata Kunci:** Psikolog Klinis, Perlindungan Konsumen

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat yang diberikanNya Penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum yang berupa skripsi dengan judul :

**“ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PSIKOLOG KLINIS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

Dalam proses menyusun penelitian ini tidak terlepas dari berbagai hambatan yang dilalui, namun berkat doa, dukungan, kritik, dan saran dari berbagai pihak, Penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Dengan ini Penulis akan mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Bapak Chandra, dan Ibu Vivi, beserta saudara saya Natalia Budiarti Chandra, S.E.**, selaku keluarga Penulis yang memberikan dukungan dalam segala bentuk baik secara moril maupun materil dalam menyelesaikan Penelitian ini dengan baik;
2. **Bapak Prof. Johannes Gunawan, S.H., LL.M.**, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran serta sabar membimbing Penulis dalam menyelesaikan penulisan hukum ini.
3. **Bapak Karolus E. Lature, S.H., M.H.**, selaku dosen pembimbing proposal yang telah membimbing Penulis dipenyusunan awal penulisan hukum ini.
4. **Ibu Nefa Claudia Meliala, S.H.,M.H.**, selaku dosen wali Penulis yang sabar memberikan masukan-masukan, informasim dan dukungan selama masa perkulisahan berlangsung
5. **Group Belajar Calon SH, Anthony, Djody, Atletico, Michael, Albi, Dipa, Fabian, Leonardo, Dimas, dan Yoel**, terimakasih atas semangat

serta waktu yang diberikan selama menjalani perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan

6. **Wenny Wijaya, A.Md. Par**, selaku kekasih Penulis yang memberikan dukungan penuh bagi Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. **Pravita, dan Tita**, selaku sahabat Penulis yang selalu mendoakan dan membantu setiap Penulis menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. **Esang, Bambang, dan Clement C**, selaku sahabat Penulis yang memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan penelitian ini.

Akhir kata, Penulis sadar bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan membantu perkembangan ilmu hukum.

Hormat Saya,

Calvin Hardian Chandra

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan. Masalah .....	10
3. Tujuan dan. Manfaat Penelitian.....	10
4. Metode Penelitian .....	11
5. Sistematika Penulisan .....	12
BAB II TINJAUAN UMUM MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN .....	14
1. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen .....	14
1.1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	14
1.2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	15
1.3. Konsumen.....	16
1.3.1. Pengertian Konsumen .....	16
1.3.2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	17
1.4. Pelaku Usaha .....	20
1.4.1. Pengertian Pelaku Usaha.....	20
1.4.2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	21
1.4.3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	23

1.5. Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	27
1.5.1. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan .....	28
1.5.2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan .....	32
<b>BAB III TINJAUAN UMUM MENGENAI PSIKOLOG KLINIS .....</b>	<b>35</b>
1. Sejarah Psikolog Indonesia.....	35
2. Pengertian Psikolog Klinis .....	36
3. Hak Psikolog Klinis.....	41
4. Kewajiban Psikolog Klinis .....	42
5. Tanggungjawab Psikolog Klinis.....	44
6. Kode Etik Psikolog Klinis .....	47
<b>BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PSIKOLOG KLINIS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN .....</b>	<b>48</b>
1. Kategori Psikolog Klinis sebagai Pelaku-Usaha .....	48
2. Kategori Pengguna Jasa Psikolog Klinis sebagai Konsumen.....	51
3. Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Psikolog Klinis berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	53
4. Analisis Tanggung Jawab Psikolog Klinis atas Kerugian yang Dialami Pengguna Jasa Psikolog Klinis Berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
1. Kesimpulan.....	64
2. Saran .....	66

DAFTAR PUSTAKA.....67

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu aspek yang sangat penting bagi kehidupan manusia.<sup>1</sup> Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (UU Kesehatan), sehat merupakan keadaan sehat baik berupa sehat secara spritual, fisik, mental maupun sosial sehingga orang dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Berdasarkan pengertian dalam UU Kesehatan tersebut secara gramatikal dapat dipahami bahwa kesehatan mental juga merupakan salah satu unsur dari keadaan sehat, sehingga kesehatan mental juga sama pentingnya dengan keadaan sehat secara fisik. Kesehatan mental yang baik adalah kondisi ketika seseorang dalam kondisi yang tenang dan tentram, sehingga orang tersebut dapat menjalankan kehidupannya sehari-hari.<sup>2</sup> Gangguan dari kesehatan mental sendiri dapat berupa stres, gangguan kecemasan, dan depresi.<sup>3</sup> Untuk seseorang yang kondisi mentalnya terganggu, dapat melakukan pengobatan kepada seorang psikolog.

Adapun alasan penulis mengkaji mengenai perlindungan konsumen bagi Pengguna Jasa Psikologis Klinis, karena memiliki perbedaan dengan Pengguna Jasa Psikologis lainnya, seperti psikolog pendidikan, psikolog industri, psikolog sosial dan masih banyak lagi. Pengguna jasa

---

<sup>1</sup> B. Arief Sidharta, *Etika dan Kode Etik Profesi Hukum, Veritas et Justitia*, Vol 1, No 1, 2015, hlm. 222.

<sup>2</sup> Pengertian Kesehatan Mental, <https://promkes.kemkes.go.id/pengertian-kesehatan-mental>, diunduh pada tanggal 7 Desember 2020, pukul 21.15.

<sup>3</sup> *Id.*

Psikolog Klinis sudah dalam kondisi yang tidak sehat pada saat menggunakan jasa seorang Psikolog Klinis, sehingga diperlukan perlindungan terhadap Pengguna Jasa Psikologis Klinis, agar kondisi yang sudah ada pada Pengguna Jasa Psikologis Klinis tidak semakin memburuk. Adapun orang yang memerlukan jasa dari seorang psikolog klinis adalah orang yang memiliki permasalahan yang berkaitan dengan gangguan kecemasan yang berlebihan, depresi, trauma secara psikologis, tindakan maupun pikiran untuk menyakiti diri sendiri ataupun orang lain, kecanduan suatu hal, gangguan dalam hal makan, autis, gangguan tidur, kesulitan dalam belajar, Gangguan Pemusatan Perhatian, serta masalah perilaku lainnya yang mengganggu pengembangan diri orang tersebut.<sup>4</sup>

Psikolog merupakan ahli dalam bidang praktik psikologi, yaitu bidang ilmu pengetahuan yang mempelajari tingkah laku dan proses mental. Peran dari psikolog diatur oleh Kode Etik, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2017 Tentang Izin Dan Penyelenggaraan Praktik Psikolog Klinis sebagai pedoman bagi psikolog dalam menjalankan profesinya yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Kode Etik psikolog dikeluarkan oleh organisasi profesi bernama Himpunan Psikologi Indonesia (HIMPSI). HIMPSI adalah organisasi profesi yang didirikan pada tanggal 11 Juli 1959 bertempat di Jakarta dengan nama Ikatan Sarjana Psikologi atau disebut ISPsi. Berdasarkan Kongres Luar Biasa di Jakarta pada tahun 1998 organisasi berubah namanya menjadi Himpunan Psikologi Indonesia, atau biasa disebut sebagai HIMPSI.<sup>5</sup> Dalam menjalankan profesinya seorang psikolog wajib untuk memiliki izin praktik psikologi yang sesuai dengan

---

<sup>4</sup> Ikatan Psikolog Klinis Indonesia, Siapa yang dapat disebut sebagai psikolog klinis?, <https://ipkindonesia.or.id/siapa-yang-dapat-disebut-psikolog-klinis/>, diunduh pada tanggal 11 Desember 2020, Pukul 16,35.

<sup>5</sup> Sekilas HIMPSI, <https://himpsi.or.id/organisasi/sekilas-himpsi>, diunduh pada tanggal 10 Desember 2020, Pukul 15.02.

ketentuan yang ditetapkan. Berdasarkan pengertian psikolog yang dimuat dalam Kode Etik Psikolog dapat dipahami psikolog memiliki berbagai macam bidang pelayanan, dimana salah satu bidang pelayanan tersebut berkaitan dengan bidang praktik klinis atau yang biasa dikenal dengan Psikolog Klinis, maka yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Psikolog Klinis.

Pada saat ini belum terdapat undang-undang yang mengatur secara khusus mengenai jasa psikolog klinis, dan peraturan perundang-undangan yang ada saat ini belum memberikan perlindungan bagi Pengguna Jasa Psikolog Klinis. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan (UU Tenaga Kesehatan), Psikolog Klinis merupakan bagian dari tenaga kesehatan, sebagaimana yang dicantumkan di dalam Pasal 11 huruf b yang menyatakan bahwa:

“Pasal 11

Tenaga Kesehatan dikelompokkan ke dalam:

- a. tenaga medis ;
- b. tenaga psikolog klinis;
- c. tenaga keperawatan;
- d. tenaga kebidanan;
- e. tenaga kefarmasian;
- f. tenaga kesehatan masyarakat;
- g. tenaga kesehatan lingkungan;
- h. tenaga gizi;
- i. tenaga keterampilan fisik;
- j. tenaga keteknisian medis;
- k. tenaga teknik biomedika;
- l. tenaga kesehatan tradisional; dan
- m. tenaga kesehatan lain.”

Sebagai Tenaga Kesehatan, seorang Psikolog Klinis mengemban hak dan kewajiban dalam menjalankan profesinya tersebut. Hak seorang psikolog klinis sebagai tenaga kesehatan diatur di dalam Pasal 57 Undang-Undang Nomor Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, yaitu:

- a. memperoleh perlindungan hukum sepanjang melaksanakan tugas sesuai dengan Standar Profesi, Standar Pelayanan Profesi, dan Standar Prosedur Operasional;

- b. memperoleh informasi yang lengkap dan benar dari Penerima Pelayanan Kesehatan atau keluarganya;
- c. menerima imbalan jasa;
- d. memperoleh perlindungan atas keselamatan dan kesehatan kerja, perlakuan yang sesuai dengan harkat dan martabat manusia, moral, kesusilaan, serta nilai-nilai agama;
- e. mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan profesinya;
- f. menolak keinginan Penerima Pelayanan Kesehatan atau pihak lain yang bertentangan dengan Standar Profesi, kode etik, standar pelayanan, Standar Prosedur Operasional, atau ketentuan Peraturan Perundang-undangan; dan
- g. memperoleh hak lain sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.”

Psikolog Klinis juga memiliki kewajiban yang terdapat di dalam Pasal 58 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan, yaitu:

- a. memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan Standar Profesi, Standar Pelayanan Profesi, Standar Prosedur Operasional, dan etika profesi serta kebutuhan kesehatan Penerima Pelayanan Kesehatan;
- b. memperoleh persetujuan dari Penerima Pelayanan Kesehatan atau keluarganya atas tindakan yang akan diberikan;
- c. menjaga kerahasiaan kesehatan Penerima Pelayanan Kesehatan;
- d. membuat dan menyimpan catatan dan/atau dokumen tentang pemeriksaan, asuhan, dan tindakan yang dilakukan;
- e. merujuk Penerima Pelayanan Kesehatan ke Tenaga Kesehatan lain yang mempunyai Kompetensi dan kewenangan yang sesuai”

Dalam menjalankan profesinya seorang psikolog klinis harus mematuhi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2017 Tentang Izin Dan Penyelenggaraan Praktik Psikolog Klinis (Permenkes Nomor 45 Tahun 2017). Kewajiban dari seorang Psikolog Klinis yang diatur dalam Permenkes Nomor 45 Tahun 2017 sebagai berikut:

“Pasal 23

1. Dalam melaksanakan praktik keprofesiannya, Psikolog Klinis mempunyai kewajiban sebagai berikut:
  - a. menghormati hak pasien;
  - b. menyimpan rahasia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. memberikan informasi tentang masalah kesehatan dan pelayanan yang dibutuhkan;
  - d. memperoleh persetujuan tindakan yang akan dilaksanakan kepada pasien;
  - e. melakukan rujukan untuk kasus di luar kompetensi dan kewenangannya sesuai dengan ketentuan peraturan [p-perundang-undangan; dan
  - f. mematuhi Standar Profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, dan kode etik profesi.
2. Psikolog Klinis dalam menjalankan praktik keprofesiannya harus senantiasa meningkatkan mutu pelayan dengan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui pendidikan dan pelatihan sesuai dengan bidang tugasnya, yang diselenggarakan oleh Organisasi Profesi atau pemerintah.”

Berdasarkan Kode Etik Psikologi Indonesia yang ditetapkan oleh Himpunan Psikologi Indonesia (HIMPSI), psikolog merupakan lulusan pendidikan profesi yang berkaitan dengan praktik psikologi dengan latar belakang pendidikan Sarjana Psikologi lulusan program pendidikan tinggi psikologi strata 1 (S1) sistem kurikulum sebelumnya atau yang mengikuti pendidikan tinggi psikologi strata 1 (S1) dan lulus dari pendidikan profesi psikologi atau strata 2 (S2) Pendidikan Magister Psikologi (Profesi Psikolog). Seorang psikolog atau ilmuan psikolog dalam mengambil keputusan harus didasarkan pada pengetahuan yang bersifat ilmiah dan sikap profesional yang sudah sudah diterima dan diuji dalam ilmu psikologi.<sup>6</sup> Profesi merupakan setiap kegiatan tetap tertentu dalam upaya memperoleh nafkah yang perlu dilaksanakan secara berkeakhlian yang

---

<sup>6</sup> Pasal 9 Kode Etik Psikologi Indonesia.

berkaitan dengan cara berkarya dan hasil karya yang bermutu tinggi serta bayaran yang tinggi.<sup>7</sup>

Keahlian yang dimiliki tersebut didapatkan melalui suatu proses pengalaman, belajar pada lembaga pendidikan tinggi tertentu, latihan secara terus menerus atau gabungan dari hal-hal tersebut.<sup>8</sup> Dalam Bahasa Indonesia kata profesional memiliki makna memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya. Seorang Psikolog Klinis sebagaimana pengertian yang dicantumkan di dalam Permenkes Nomor 45 Tahun 2017 dan Kode Etik Psikolog Indonesia dalam menjalankan tugasnya setelah menempuh pendidikan psikolog harus menempuh kembali pendidikan khusus psikolog klinis untuk melaksanakan profesinya tersebut, sehingga seorang psikolog klinis merupakan jasa profesional. Psikolog memberikan pelayanan dengan tujuan untuk menolong baik individu maupun kelompok yang dimaksudkan untuk dilakukan pemeriksaan dan intervensi demi upaya paliatif, preventif, kuratif, rehabilitatif, maupun promotif yang berkaitan dengan masalah kejiwaan psikologi klinis.<sup>9</sup>

Adapun jasa yang diberikan oleh seorang psikolog klinis dapat menimbulkan kerugian bagi penggunaannya sebagaimana kasus yang terjadi pada tahun 2007 terdapat kasus antara Betty Bowman dengan Reynold yang menjadi psikolog dari putri Betty yang bernama Dana Mobley.<sup>10</sup> Dalam kasus tersebut Reynold menjalin hubungan dengan pasiennya Mobley. Bowman melaksanakan gugatan pada Reynold dengan gugatan Malpraktek terhadap putrinya Mobley. Dalam kasus ini Reynold

---

<sup>7</sup> *Supra Note*. 1.

<sup>8</sup> *Id.*

<sup>9</sup> Pasal 1 ayat (2) Dalam menjalankan profesinya seorang psikolog klinis harus mematuhi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2017 Tentang Izin Dan Penyelenggaraan Praktik Psikolog Klinis

<sup>10</sup> \$800,000 *Settlement Approved in Mont. Psychologist Malpractice Case*, <https://www.insurancejournal.com/news/west/2007/11/19/85123.htm>, diunduh pada tanggal 17 Maret 2021, pukul 14.46.

melakukan beberapa pelanggaran dengan menjalin hubungan dengan Mobley saat masih menjadi kliennya, menggunakan kartu kredit milik Bowman tanpa izin yang menimbulkan tagihan sebesar \$23.000, dan memberikan dosis *asphyxiation* yang berlebihan kepada Mobley hingga Mobley meninggal akibat obat tersebut. Dalam kasus ini gugatan Bowman dikabulkan dan memperoleh \$800.000 dolar sebagai ganti rugi.<sup>11</sup> Dari kasus tersebut dapat dipahami bahwa kerugian yang ditimbulkan oleh seorang psikolog sangat besar dan dapat terjadi kepada siapa saja termasuk masyarakat di Indonesia.

Perlindungan hukum bagi Pengguna Jasa Psikologis Klinis sangat diperlukan. Peraturan perundang-undangan yang ada saat ini belum sepenuhnya memberikan perlindungan bagi Pengguna Jasa Psikologis Klinis. Di sisi lain, di Indonesia sendiri terdapat peraturan yang mengatur mengenai Perlindungan Konsumen yaitu yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlu dilakukan penelusuran lebih lanjut apakah seorang psikolog klinis dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal tersebut juga berkaitan dengan Pengguna Jasa Psikologis Klinis yang tidak diatur secara eksplisit merupakan subjek dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlu dipahami bahwa terdapat dua jenis konsumen yaitu konsumen antara dan konsumen akhir. Dalam penjelasan Pasal 1 ayat (2) dinyatakan bahwa konsumen akhir pengguna atau dapat dikatakan sebagai pemanfaat akhir dari suatu produk dan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan produk untuk dijadikan bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.

---

<sup>11</sup> *Can a Psychologist be Sued for Medical Malpractice?*, jrlawfirm.com, diunduh pada tanggal 17 Maret 2021, Pukul 17.29.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dipahami sebagai konsumen adalah konsumen akhir, sehingga timbul pertanyaan apakah psikolog klinis dan pengguna jasa dari psikolog klinis dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha dan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa pelaku usaha dalam memproduksi atau memperdagangkan barang dan/atau jasa, dilarang untuk memperdagangkan baik jasa atau barang yang tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan serta ketentuan perundang-undangan, sehingga psikolog klinis dalam menjalankan profesinya harus sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan dan kode etik profesi psikolog. Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa Kewajiban pelaku usaha, antara lain:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan Pasal 7 terlihat bahwa Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mewajibkan pelaku usaha memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila barang atau jasa yang

diperoleh konsumen tidak diterima dengan sebagaimana mestinya, dalam hal ini psikolog klinis harus memberikan jasanya sesuai dengan peraturan yang berkaitan dengan Psikolog Klinis seperti Undang-Undang Tenaga Kesehatan, Permenkes tentang Psikolog Klinis, dan Kode Etik Psikolog.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis dari perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, belum terdapat judul skripsi yang memiliki unsur kemiripan dengan yang dilakukan oleh penulis. Dalam penelitian ini pokok pembahasan difokuskan kepada pertanggung jawaban Psikolog klinis yang menimbulkan kerugian pada saat menjalankan profesinya bagi Pengguna Jasa Psikologis Klinis dan kedudukan psikolog klinis di dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Ketertarikan penulis atas permasalahan yang terjadi tersebut menyebabkan penulis melakukan penelitian dengan judul ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA PSIKOLOG KLINIS BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang yang sudah penulis paparkan di atas, maka guna membatasi ruang lingkup pembahasan yang ada, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

2.1. Apakah Psikolog Klinis dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha dan Pengguna Jasa Psikolog Klinis dapat dikategorikan sebagai konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

2.2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen Pengguna Jasa Psikolog Klinis, khususnya tentang pertanggungjawaban Psikolog Klinis berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

## 3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperluas pemahaman mengenai Perlindungan Pengguna Jasa Psikolog Klinis berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen untuk Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.1. Untuk memberikan sumbangan pengetahuan kepada penulis, pembaca maupun pihak lain yang berkaitan dengan pertanggungjawaban Psikolog Klinis atas kerugian yang ditimbulkan kepada konsumen.

3.2. Menganalisis tindakan atau upaya hukum apa yang dapat ditempuh oleh konsumen yang dirugikan atas pelayanan yang diberikan oleh Psikolog Klinis.

#### 4. Metode Penelitian

Dalam skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif, yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, dan ilmu lain untuk kepentingan analisis hukum tanpa mengubah karakter ilmu hukum sebagai ilmu normatif.<sup>12</sup> Metode penelitian mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu penelitian yang dilakukan dengan asas pengetahuan yaitu untuk menghimpun dan menemukan hubungan-hubungan yang ada antara fakta-fakta yang diamati.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengkajian data sekunder yang diperoleh dari bahan hukum. Pendekatan ini melakukan analisis terhadap hukum positif mengenai perlindungan konsumen dan pertanggungjawaban Psikolog Klinis atas kerugian yang dialami pasien akibat kesalahan yang disebabkan oleh Psikolog Klinis. Oleh karena itu, data dalam penelitian ini mencakup:

Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari peraturan perundang-undangan :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan
- c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2017 Tentang Izin Dan Penyelenggaraan Praktik Psikolog Klinis

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan mengenai penjelasan dari bahan hukum primer seperti pendapat ahli, buku, jurnal, dan e-

---

<sup>12</sup> Jonaedi, et.al., Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris, Kencana, 2018, Jakarta, hlm. 130.

jurnal serta dokumen atau artikel yang berhubungan dengan penelitian ini antara lain:

- a. Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar;
- b. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia;
- c. Konsumen dan Hukum;
- d. Hukum Perlindungan Konsumen;

## 5. Sistematika Penulisan

Hasil dari penelitian hukum ini akan dituangkan dalam laporan penelitian berupa sebuah skripsi dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### BAB I Pendahuluan.

Pada bagian ini dikemukakan mengenai latar belakang penulisan hukum ini, rumusan masalah, tujuan dari penulisan hukum metode penelitian yang digunakan serta sistematika penulisan untuk penulisan hukum ini.

### BAB II Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Konsumen.

Pada Bab ini, diuraikan mengenai pengertian perlindungan konsumen, asas-asas dari perlindungan konsumen, serta tanggung jawab yang dimiliki oleh pelaku usaha.

### BAB III Tinjauan Umum Mengenai Psikolog Klinis.

Pada bab ini dijelaskan secara khusus mengenai pengertian Psikolog Klinis, hak dan kewajiban Psikolog Klinis, dan sertifikasi seorang Psikolog Klinis.

### BAB IV Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Psikolog Klinis Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen".

Pada Bab ini, akan diuraikan mengenai perlindungan hukum serta pertanggungjawaban pelaku usaha yang diberikan kepada Pengguna Jasa

Psikologis Klinis yang dirugikan akibat kesalahan Psikolog Klinis, berdasarkan UU Tenaga Medis, UU Perlindungan Konsumen, dan peraturan perundangan lainnya.

#### BAB V Kesimpulan dan Saran.

Pada Bab ini akan ditarik kesimpulan dan saran dari penulisan bab-bab sebelumnya.