

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN DAN JASA TUKANG GIGI
(Studi Kasus Kota Palopo)**



Oleh :

FARADILLAH YUSUF

04020180727

Diajukan sebagai Tugas Akhir dalam rangka Penyelesaian Studi

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR
2022**

HALAMAN JUDUL

**PERLINDUNGAN HUKUM BAG I KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN DAN JASA TUKANG GIGI**

SKRIPSI

Oleh:

Faradillah Yusuf

040 2018 0727

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh
gelar sarjana hukum pada fakultas hukum
universitas muslim indonesia**

**Fakultas hukum
Universitas muslim indonesia
Makassar
2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan bahwa Skripsi mahasiswa:

Nama Mahasiswa : Faradillah Yusuf
NIM : 04020180727
Bagian : Hukum Keperdataan
Judul Skripsi/Penelitian : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen
Terhadap Pelayanan dan Jasa Tukang
Gigi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam Ujian Skripsi.

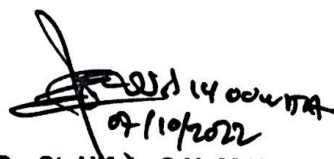
Makassar, 07 Oktober 2022

Komisi Pembimbing,

Pembimbing I


Dr. Hi. Sri Lestari Poernomo, S.H., M.H.
NIPs.104141302

Pembimbing II


Dr. St. Ulfah, S.H., M.H.
NIPs.104101112

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata




Dr. Andi Risma, S.H., M.H.
NIPs.104101111

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa:

Nama Mahasiswa : Faradillah Yusuf

NIM : 04020180727

Bagian : Hukum Perdata

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelayanan dan Jasa Tukang Gigi

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Makassar, 28 September 2022

Menyetujui:

Dekan Fakultas Hukum



Prof. Dr. H. La Ode Husen. S.H., M.H.

NIPS. 104860192

PENGESAHAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN DAN JASA TUKANG GIGI**

Disusun dan diajukan oleh:

FARADILLAH YUSUF

04020180727

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi pada Program
Studi Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Muslim Indonesia
Pada Senin 17 Oktober
2022 dan dinyatakan
diterima

Makassar, 17 Oktober 2022

Panitia Ujian,

Ketua,


Dr. Hj. Sri Lestari Poernomo, S.H., M.H.
NIPs.104141302

Anggota,


Dr. St. Ulfah, S.H., M.H.
NIPs.104101112

Dekan

Fakultas Hukum



Prof. Dr. H. La Ode Husen, S.H., M.H.
NIPs. 104860192

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Faradillah Yusuf
NIM : 04020180727
Bagian : Hukum Keperdataan
Judul Skripsi/Penelitian : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen
Terhadap Pelayanan dan Jasa Tukang
Gigi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya ini benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi dari skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi karena perbuatan tersebut.

Makassar, 22 September 2022

Yang menyatakan,



Faradillah Yusuf

PENGESAHAN PENGUJI

Diterangkan bahwa Skripsi tersebut di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Faradillah Yusuf

No. Stambuk/Nim : 040 2018 0727

Program Studi : Ilmu Hukum

Bagian : Hukum Perdata

Judul skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelayanan dan
Jasa Tukang Gigi

Telah diujikan dan dipertahankan dihadapan Majelis Ujian Skripsi pada tanggal,
17 Oktober 2022, dan dinyatakan LULUS oleh :

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Sri Lestari Poernomo, SH., MH.

Pembimbing I

()

2. Dr. St. Ulfa, SH., MH.

Pembimbing II

()

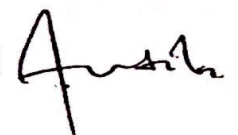
3. Dr. Satrih Hasyim, SH., MH.

Penguji I

()

4. Dr. Andika Prawira Buan, SH., MH.

Penguji II

()



ABSTRAK

Faradillah Yusuf 04020180727 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelayanan dan Jasa Tukang Gigi. Dibimbing oleh Sri Lestari Poernomo sebagai ketua pembimbing dan St. Ulfah, sebagai anggota pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelayanan dan jasa tukang gigi di Kota Palopo dan bagaimanakah faktor-faktor yang mempengaruhi dalam perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelayanan dan jasa tukang gigi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris, yang dilakukan dengan cara langsung yaitu melalui proses wawancara dengan pihak yang dianggap mengetahui masalah yang sedang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam pelayanan dan jasa tukang gigi berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen, tukang gigi harus bisa menjamin keamanan dan keselamatan objek yang diperjanjikan, jika terjadi kerugian tukang gigi wajib bertanggung jawab. Pertanggung jawaban tukang gigi atas kerugian yang dialami konsumen adalah dengan memberikan ganti rugi, selain itu tukang gigi tidak boleh berlindung pada klausula baku untuk menghindari kerugian akibat masalah yang diderita konsumen. Konsumen dapat menggugat pelaku usaha apabila merasa dirugikan melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Saran penelitian ini yaitu gigi harus memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen lebih efisien lagi, lebih menjamin keamanan dan keselamatan objek yang diperjanjikan. Sebaiknya dapat lebih mampu bertanggung jawab dengan baik memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen.

Kata kunci: Perlindungan, Konsumen, Pelayanan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan Judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelayanan dan Jasa Tukang Gigi”. Serta shalawat dan salam senantiasa kepada Baginda nabi besar Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada progra strata-1 di jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia, Makassar.

Penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada ke-dua orang tua penulis yang senantiasa mendoakan dan memberi dukungan kepada penulis dalam segala hal dan pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, yang ditujukan kepada:

1. Allah SWT. Yang telah memberi kelimpahan ilmu-Nya dan banyak kemudahan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini;
2. Prof. Dr. H. Basri Modding, SE., M.Si. Selaku Rektor Universitas Muslim Indonesia beserta jajarannya;
3. Prof. Dr. La Ode Husen, S.H.,MH. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia beserta jajarannya;
4. Dr. Hj. Risma, SH.,MH. Selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia, yang telah memberi izin, kesempatan dan fasilitas kepada penulis selama mengikuti Pendidikan Program Sarjana;
5. Dr. Hj. Sri Lestari Poernomo, SH.,MH. Selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan arahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;
6. Dr. St. Ulfah, SH.,MH. Selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan;

7. Dr. Satrih Hasyim, SH.,MH. Dan Dr. Andikan Prawira Buana, SH.,MH. Selaku dosen penguji I dan dosen penguji II yang telah banyak memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini;
8. Seluruh responden yang telah bersedia menjadi bagian dari penelitian ini;
9. Anita indah lestari, saudari penulis yang telah banyak membantu penulis dalam proses penelitian ini khususnya pada pencarian responden;
10. Sulfiani, Choirunisa dan Yustika, teman-teman yang selalu memberikan dukungannya kepada penulis dan banyak membantu penulis dari awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini;
11. Seluruh dosen Fakultas Hukum yang telah memberi ilmu dan pengetahuannya kepada penulis selama mengikuti studi;

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga besar harapan penulis mendapat kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis dan setiap yang membacanya.

Makassar, 26 Juni 2022

Faradillah Yusuf

DAFTAR ISI

SAMPUL	I
HALAMAN JUDUL	II
PERSETUJUAN PEMBIMBING	III
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	IV
PENGESAHAN SKRIPSI.....	V
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	VI
PENGESAHAN PENGUJI	VII
ABSTRAK.....	VIII
KATA PENGANTAR.....	IX
DAFTAR ISI	XI
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang Masalah	1
Rumusan Masalah	7
Tujuan Penelitian	7
Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
Tinjauan Umum Hukum	9
Perlindungan Hukum Konsumen	10
Tinjauan Umum Konsumen	23
Tinjauan Umum Pelayanan	31
Tinjauan Umum Jasa	32
Tinjauan Umum Pelaku Usaha	34
Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	39
Tinjauan Umum Tukang Gigi	46

BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Tipe Penelitian.....	50
B. Lokasi Penelitian	50
C. Populasi dan Sampel.....	50
D. Jenis dan Sumber Data	51
E. Teknik Pengumpulan Data	51
F. Analnsi Data.....	52
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 53
A. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelayanan dan jasa tukang gigi	53
B. Hubungan hukum antara konsumen dan tukang gigi	60
 BAB KESIMPULAN DAN SARAN.....	 66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi semua manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan kesulitan dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari. Kesehatan menjadi hal yang sangat penting, karena dengan menjaga kesehatan dan kebersihan akan menjadi penunjang setiap orang dalam menjalani aktivitasnya. Menjaga kesehatan gigi dan mulut sama pentingnya dengan menjaga kesehatan tubuh, karena kesehatan gigi dan mulut turut menggambarkan kesehatan tubuh secara umum.¹

Saat ini masyarakat masih banyak melakukan pemeriksaan maupun perawatan gigi tidak pada dokter gigi melainkan pada tukang gigi, seperti *scaling* atau pembersihan karang gigi, pemasangan kawat gigi, hingga pencabutan gigi. Hal ini dapat terjadi karena jauhnya perbedaan tarif pelayanan/jasa yang diberikan tukang gigi dari dokter gigi. Padahal kewenangan tukang gigi hanya meliputi 2 hal. Hal ini pula

¹ Fajar Nugroho Handayani. 2020. *Penggunaan klausula baku yang dilarang menurut hukum perlindungan konsumen*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.hlm19.

yang dapat menyebabkan kerugian akan lebih banyak ditanggung oleh konsumen.²

Jika ditinjau dari hukum islam, hal-hal yang dapat merugikan pihak lain tentu sangat dilarang, terutama dalam hal jual beli barang maupun jasa, sebagaimana diatur dalam QS. An-Nisa: 29, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ
بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا
أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Terjemahan:

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”.

Surat An-Nisa ayat 29 diatas merupakan larangan tegas mengenai memakan harta orang lain atau hartanya sendiri dengan jalan bathil. Memakan harta sendiri dengan jalan bathil adalah membelanjakan hartanya pada jalan maksiat. Dalam hal perlindungan konsumen pihak konsumen maupun pelaku usaha harus paham mengenai hak dan kewajiban masing-masing tanpa ada yang

² Fajar Nugroho Handayani. 2020. *Penggunaan klausula baku yang dilarang menurut hukum perlindungan konsumen*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.hlm 20.

disembunyikan dari salah satu pihak sehingga kejujuran menjadi hal yang sangat mendasar sebagaimana hal ini sesuai dengan nilai-nilai ajaran islam.

Adanya yang selanjutnya ditulis tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Undang-undang perlindungan konsumen justru bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas. Dalam penjelasan umum UU Perlindungan konsumen disebutkan bahwa dalam pelaksanaannya akan tetap memerhatikan hak dan kepentingan pelaku usaha kecil dan menengah.³ Perlindungan hukum terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak-hak konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan-tindakan yang dapat merugikan konsumen. Hak-hak ini merupakan hak-hak yang sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari negara untuk pemenuhannya.⁴

Adapun kewenangan tukang gigi sebagaimana yang diatur melalui PERMENKES Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan Dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi Pasal 6 ayat (2) yaitu:⁵

³ *Ibid.*

⁴ Op. Cit. Happy Susanto.

⁵ Fredy Mardiyantoro. 2019. *Dasar-dasar Keselamatan Pasien Pada Praktik Dokter Gigi*. Malang: UB Press. Hlm. 38.

1. Membuat gigi tiruan lepasan sebagian dan/atau penuh yang terbuat dari bahan *heat curing acrylic* yang memenuhi ketentuan persyaratan kesehatan.
2. Memasang gigi tiruan lepasan sebagian dan/atau penuh yang terbuat dari bahan *heat curing acrylic* dengan tidak menutupi sisa akar gigi.

Larangan praktik tukang gigi yang diatur melalui PERMENKES Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan Dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi pasal 9, yaitu:

1. Melakukan pekerjaan selain kewenangan yang diatur dalam Pasal 6 ayat (2).
2. Mewakilkkan pekerjaannya kepada orang lain.
3. Melakukan promosi yang mencantumkan pekerjaan selain yang diatur dalam Pasal 6 ayat (2).
4. Melakukan pekerjaan secara berpindah-pindah.

Jika mengacu pada kewenangan dan larangan kewenangan tukang gigi melalui PERMENKES Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan Dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi tentu tukang gigi telah banyak melakukan tindakan penyimpangan. Hal ini membuat konsumen memiliki risiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan.⁶

⁶ *Ibid.*

Contoh kasus yang pertama, pernah terjadi di Kota Palopo sehingga menyebabkan meninggalnya konsumen pengguna jasa tukang gigi yakni, terjadi pada seorang warga Palopo berusia 29 tahun yang melakukan pencabutan dua gigi sekaligus, yaitu kanan dan kiri oleh tukang gigi keliling pada 28 April 2018. Kemudian sehari setelah pencabutan warga tersebut datang ke dokter gigi untuk melakukan pengobatan dikarenakan ia mengeluh bahwa darah tidak berhenti keluar pada mulutnya sehabis dilakukan pencabutan gigi oleh tukang gigi tersebut. Kondisi warga tersebut pada saat pergi melakukan perawatan pada dokter sudah dengan kondisi lemas. Lima hari kemudian pendarahan masih berlanjut pada mulutnya yang kemudian pasien dirujuk untuk ditangani lebih lanjut di Unit Gawat Darurat (UGD) dengan diikuti pemeriksaan tensi dan hasilnya normal. Akan tetapi kondisi umum lemas. Hari berikutnya pada 4 Mei 2018 pemeriksaan menunjukkan tensi 80/50. Kadar Hb 3,8. Diagnosis, anemia akut dan segera dilakukan transfusi darah. Pada 6 Mei pukul 02.00 Wita kesadaran pasien menurun. Kemudian pukul 03.00 Wita pasien dinyatakan meninggal dunia.⁷

⁷ Alam Niti Satwiko Fudhail, Skripsi: *"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan oleh Tukang Gigi"* (Yogyakarta: UII, 2019), hlm. 5-6.

Contoh kasus yang ke-dua, seorang konsumen bernama Anti berusia 16 tahun memasang kawat gigi pada tukang gigi, tetapi beberapa hari setelah pemasangan kawat gigi tersebut konsumen mengeluh sakit pada bagian gusi. Setelah dilakukan pemeriksaan pada dokter gigi terlihat terjadi pembengkakan pada bagian gusi konsumen sehingga dilakukan pelepasan kawat gigi untuk mencegah efek yang lebih parah akibat kawat gigi tersebut.

Contoh yang ke-tiga, seorang konsumen bernama Dwi berusia 19 tahun melakukan penambalan gigi pada tukang gigi, tetapi tambalan gigi tersebut tidak bertahan lama hanya bertahan hingga beberapa hari saja. Sehingga menyebabkan keadaan gigi konsumen tersebut kembali pada bentuk semula.

Berdasarkan kondisi tersebut, upaya pemberdayaan konsumen menjadi sangat penting. Untuk mewujudkan pemberdayaan konsumen akan sulit jika kita mengharapkan kesadaran dari pelaku usaha terlebih dahulu. Karena prinsip yang digunakan para pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan perekonomiannya adalah prinsip ekonomi, yaitu mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Artinya, dengan pemikiran umum seperti ini, sangat mungkin konsumen akan dirugikan, baik secara langsung maupun tidak langsung.⁸

⁸ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm.4.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai “Perlindungan Hukum bagi Konsumen Terhadap Pelayanan dan Jasa Tukang Gigi”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas maka dirumuskan permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelayanan dan jasa tukang gigi?
2. Bagaimanakah hubungan hukum antara konsumen dengan tukang gigi selaku pelaku usaha?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini meliputi sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelayanan dan jasa tukang gigi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan hukum antara konsumen dengan tukang gigi selaku pelaku usaha.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini meliputi sebagai berikut :

1. Secara Teori

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam ilmu hukum keperdataan khususnya ilmu perlindungan konsumen. Dan bisa menjadi referensi pada penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktik

Memberikan informasi kepada masyarakat sebagai konsumen mengenai hak-hak yang dapat diperoleh oleh konsumen serta kewajiban tukang gigi selaku pelaku usaha sebagai pemberi manfaat jasa dalam hal ini pelayanan kesehatan gigi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Hukum

Dalam kehidupan bermasyarakat, kita memerlukan hukum untuk membantu menciptakan keteraturan sosial. Hukum juga dapat diartikan sebagai undang-undang, peraturan, dan sebagainya guna mengatur pergaulan hidup masyarakat. Selain itu, mengutip e-Modul Kemdikbud Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, berikut ini beberapa pengertian hukum menurut para ahli.⁹

1. Leon Dugult, merupakan ahli hukum asal Prancis. Menurutnya, hukum adalah tingkah laku para anggota masyarakat yang harus dipatuhi sebagai jaminan kepentingan bersama.
2. Ernest Utrecht, menurut ahli hukum dari Belanda ini, hukum adalah himpunan peraturan yang mengatur kehidupan. Peraturan tersebut dapat berupa perintah atau larangan yang mengatur tata tertib dalam suatu masyarakat dan harus ditaati oleh seluruh anggota masyarakat.
3. Meyers, mengartikan hukum sebagai semua aturan yang mengandung pertimbangan kesusilaan. Perwujudan hukum

⁹ Alam Niti Satwiko Fudhail, Skripsi: *"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan oleh Tukang Gigi"* (Yogyakarta: UII, 2019), hlm. 5-6.

tercermin pada tingkah laku manusia dalam masyarakat dan menjadi pedoman-pedoman penguasa negara dalam melakukan tugasnya.

4. C.S.T. Kansil, menyatakan bahwa hukum bisa menciptakan ketertiban dalam pergaulan manusia. Hal ini dimaksudkan untuk memelihara keamanan dan ketertiban dalam masyarakat.
5. R. Soeroso, berpendapat, pengertian hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh pihak berwenang dengan tujuan mengatur tata kehidupan masyarakat. Karakteristik dari hukum adalah memerintah, melarang, serta memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukum yang mengikat bagi siapa pun yang melanggar.

B. Perlindungan Hukum Konsumen

1. Latar Belakang Perlindungan Hukum Konsumen

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan menyejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.¹⁰

¹⁰ Celine Tri Siwi Kristijayanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm.1.

Perhatian terhadap perlindungan konsumen, terutama di Amerika Serikat (1960-1970-an) mengalami perkembangan yang sangat signifikan dan menjadi objek kajian bidang ekonomi, sosial, politik, dan hukum. Banyak sekali artikel dan buku yang ditulis berkenaan dengan gerakan ini. Di Amerika Serikat bahkan pada era tahun-tahun tersebut berhasil diundangkan banyak peraturan dan dijatuhkan putusan-putusan hakim yang memperkuat kedudukan konsumen.¹¹

Fokus gerakan perlindungan konsumen dewasa ini sebenarnya masih paralel dengan gerakan pertengahan abad ke-20. Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen menggema dari gerakan serupa di Amerika Serikat. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yang secara populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia berdiri pada kurun waktu itu, yakni 11 Mei 1973. Gerakan di Indonesia ini termasuk cukup responsif terhadap keadaan, bahkan mendahului Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (ECOSOC) No. 2111 Tahun 1978 tentang Perlindungan Konsumen.¹²

Sekalipun demikian, tidak berarti sebelum ada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia perhatian terhadap konsumen di Indonesia sama sekali terabaikan. Beberapa produk hukum yang

¹¹ *Ibid.*

¹² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm. 29.

ada, bahkan yang diberlakukan sejak zaman kolonial menyinggung sendi-sendi penting perlindungan konsumen. Dilihat dari kuantitas dan materi muatan produk hukum itu dibandingkan dengan keadaan di negara-negara maju (terutama Amerika Serikat), kondisi di Indonesia masih jauh dari menggembirakan. Walaupun begitu, keberadaan peraturan hukum bukan satu-satunya ukuran untuk menilai keberhasilan gerakan perlindungan konsumen. Gerakan ini seharusnya bersifat massal dan membutuhkan kemauan politik yang besar untuk mengaplikasikannya.¹³

Inisiatif untuk melakukan tindakan melindungi konsumen di Indonesia sebenarnya sudah dimulai sejak lama. Pemikiran untuk melindungi konsumen didasarkan atas hal kedudukan sosial ekonomi konsumen yang secara vis a vis berada dalam posisi yang relatif di bawah produsen.¹⁴

Secara umum, sejarah gerakan perlindungan konsumen dapat dibagi dalam empat tahapan:¹⁵

a. Tahapan I (1881-1914)

Kurun waktu ini titik awal munculnya kesadaran masyarakat untuk melakukan gerakan perlindungan konsumen. Pemicunya, histeria massal akibat novel karya Upton Sinclair berjudul *The Jungle*,

¹³ *Ibid.*

¹⁴ David M.L Tobing, *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2019), hlm.6.

¹⁵ Celine Tri Siwi Kristijayanti. Op. Cit., hlm.2.

yang menggambarkan cara kerja pabrik pengolahan daging di Amerika Serikat yang sangat tidak memenuhi syarat-syarat kesehatan.

b. Tahapan II (1920–1940)

Pada kurun waktu ini muncul pula buku berjudul *Your Money's Worth* karya Chase dan Schlink. Karya ini mampu menggugah konsumen atas hak-hak mereka dalam jual beli. Pada kurun waktu ini muncul slogan: *fair deal, best buy*.

c. Tahapan III (1950-1960)

Pada dekade 1950-an ini muncul keinginan untuk mempersatukan gerakan perlindungan konsumen dalam lingkup internasional. Dengan diprakarsai oleh wakil-wakil gerakan konsumen dari Amerika Serikat, Inggris, Belanda, Australia, dan Belgia, pada 1 April 1960 berdirilah *International Organization of Consumer Union* (IOCU). Semula organisasi ini berpusat di Den Haag, Belanda, lalu pindah ke London, Inggris, pada 1993. Dua tahun kemudian IOCU mengubah namanya menjadi *Consumer International* (CI).

d. Tahapan IV (pasca-1965)

Pasca 1965 sebagai masa pematapan gerakan perlindungan konsumen, baik di tingkat regional maupun internasional. Sampai saat ini dibentuk lima kantor regional, yakni Amerika Latin dan Karibia berpusat di Cile, Asia Pasifik berpusat di Malaysia, Afrika

berpusat di Zimbabwe, Eropa Timur dan Tengah berpusat di Inggris dan negara-negara maju juga berpusat di London, Inggris.

2. Tujuan Hukum Perlindungan Hukum Konsumen

Dalam setiap undang-undang yang dibuat pembentuk undang-undang biasanya dikenal sejumlah asas atau prinsip yang mendasari diterbitkannya undang-undang itu. Asas-asas hukum merupakan fondasi suatu undang-undang dan peraturan-peraturan pelaksanaannya. Bila asas-asas dikesampingkan, maka runtuhlah bangunan undang-undang tersebut dan peraturan pelaksanaannya. Mertokusumo memberikan ulasan asas hukum sebagai berikut ; “..... bahwa asas hukum bukan merupakan hukum kongkrit, melainkan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan kongkrit yang terdapat dalam dan dibelakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan kongkrit tersebut. Pasal 2 menyebutkan bahwa Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:¹⁶

- a. Asas Manfaat.
- b. Asas Keadilan.

¹⁶ Sudikno Martokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 1996), hlm. 5-6.

- c. Asas Keseimbangan.
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan.
- e. Asas Kepastian Hukum.

Substansi Pasal 2 serta penjelasannya, menunjukkan bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia.¹⁷ Hal ini juga sesuai dengan penjelasan umum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwa ini dirumuskan dengan mengacu kepada filosofi pembangunan nasional.¹⁸ Ke-lima asas yang terdapat dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, jika dilihat dari substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yakni:¹⁹

- a. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
- b. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan.
- c. Asas kepastian hukum.

Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang dianut dalam hukum perlindungan konsumen. Dirumuskan dalam Pasal yang berbunyi, “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat,

¹⁷ Abdul Atsar & Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, (Sleman: Deepublish, 2019), hlm.30.

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ *Ibid.* hlm 33.

keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. apabila mencermati asas-asas tersebut tanpa melihat memori penjelasan UU No. 8 Tahun 1999 dirasakan tidak lengkap. Penjelasan tersebut menegaskan bahwa perlindungan diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang terdapat dalam pembangunan nasional, yaitu sebagai berikut:²⁰

- a. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas manfaat ini mengkehendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, pelaku usaha dan konsumen apa yang menjadi haknya. Dengan demikian diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat.
- b. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya

²⁰ Op. Cit., Sudikno Mortokusumo. Hlm. 53.

dan melaksanakan kewajiban secara adil. Asas keadilan ini mengkehendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

- c. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual. Asas keseimbangan ini mengkehendaki agar konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas keamanan dan kenyamanan konsumen mengkehendaki ada jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak

akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.

- e. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum. Asas kepastian hukum ini mengharapakan undang-undang perlindungan konsumen yang menyangkut hak dan kewajiban harus dapat diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari, sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, Negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang perlindungan sesuai dengan bunyinya.

Adapun tujuan perlindungan konsumen diatur Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yakni sebagai berikut:²¹

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.

²¹ Rosmawati. 2018. *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenamedia Group.hlm. 28.

- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

3. Sumber-Sumber Hukum Perlindungan Konsumen

Yang dimaksud dengan sumber hukum adalah tempat dimana HPK itu dapat ditemukan. Dengan demikian, untuk memahami HPK dapat mencari dan menemukan tempat atau instrument tersebut. Pada prinsipnya sumber-sumber hukum tersebut terdiri dari perundangundangan, perjanjian, traktat, yurisprudensi, kebiasaan dan pendapat para sarjana. Tingkat kepentingan dan penggunaan sumber-sumber tersebut sangat bergantung pada kekhususan masing-masing masalah hukum atau sistem hukumnya yang dianut suatu Negara.

Beberapa sumber Hukum Perlindungan konsumen sebagai berikut: ²²

a. Peraturan Perundang-Undangan. Hal ini sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat antara lain:

- 1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, dengan beberapa peraturan pelaksanaannya antara lain PP No. 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan.
- 2) UU No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan.
- 3) UU No. 7 Tahun 1996 tentang Pangan dengan beberapa Instruksi Presiden, Keputusan Menteri Pertanian, Keputusan Menteri Kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan.
- 4) Peraturan Perundang-Undangan tentang Standarisasi, Sertifikasi, Akreditasi dan Pengawasan Mutu di Indonesia.
- 5) UU No. 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal.
- 6) UU No. 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian.
- 7) UU No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta.
- 8) UU No. 14 Tahun 2001 tentang Paten.
- 9) UU No. 15 Tahun 2001 tentang Merk.

b. Perjanjian

Perjanjian (kontrak) memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perundang-undangan. Artinya perjanjian yang dibuat oleh pihak-pihak tertentu dapat dijadikan dasar hukum bagi yang membuatnya. Hal ini dijamin oleh Pasal 1338 BW, yang menyatakan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perbedaan dengan perundang-undangan adalah dalam hal ini perjanjian hanya berlaku bagi pihak yang membuatnya saja, tidak mengikat masyarakat umumnya, sedangkan perundang-undangan berlaku umum kepada semua pihak yang menjadi subyek pengaturannya. Perbedaan lainnya perjanjian diciptakan oleh atau atas inisiatif pihak-pihak tersebut. Sedangkan perundang-undangan dipaksakan berlakunya oleh penguasa.

c. Traktat

Traktat merupakan perjanjian antar Negara dapat dibuat oleh dua Negara (bilateral) atau oleh beberapa Negara (multilateral). Pentingnya Traktat mengingat adanya paham kedaulatan Negara. Dimana setiap Negara berdaulat mempunyai kekuasaan untuk menentukan nasib bangsa dan negaranya sendiri. Termasuk juga menentukan hukum yang berlaku di Negara tersebut. Akibatnya hukum asing (Negara lain) tidak dapat diberlakukan di Negara tersebut. Selanjutnya agar perjanjian antar Negara tersebut mengikat masing-masing warga Negara peserta perjanjian, maka

perjanjian antar Negara tersebut perlu ditindak lanjuti dengan pengesahan (ratifikasi) agar setara dengan hukum nasional di masing-masing Negara peserta serta diundangkan misalnya dalam bentuk undangundang atau keputusan presiden. Sebagaimana telah diketahui Indonesia telah menjadi peserta dari banyak konvensi. Internasional di bidang ekonomi dan bisnis diantaranya, persetujuan pembentukan organisasi perdagangan dunia (World Trade Organization: WTO) diratifikasi dengan Undang-Undang No. 7 tahun 1994.

d. Yurisprudensi

Yurisprudensi adalah putusan-putusan pengadilan yang dapat dianggap suatu sumber hukum karena bila sudah ada suatu yurisprudensi yang tetap, maka hal ini akan selalu diikuti oleh hakim-hakim dalam memberikan keputusannya dalam soal yang serupa. Namun di Indonesia hukum bebas untuk menggerakkan atau tidak karena kita tidak menganut asas presiden.

e. Kebiasaan

Kegiatan bisnis termasuk pelaku usaha tumbuh dan berkembang dalam masyarakat dengan berbagai kebiasaan yang diterapkan dalam kehidupan bermasyarakat yang kemudian sebagian diatur dalam peraturan perundang-undangan.

C. Tinjauan Umum Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen didefinisikan sebagai "Setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk yang lain dan tidak untuk diperdagangkan." Tampaknya definisi ini mengandung kelemahan karena banyak hal yang tidak tercakup sebagai konsumen, padahal seharusnya ia juga dilindungi, seperti badan hukum, badan usaha, barang yang tidak ditawarkan dalam masyarakat dan adanya batasan-batasan yang samar.²³ Jika sekiranya badan usaha yang memperdagangkan sebuah produk tidak masuk ke dalam kategori pengertian konsumen rasanya kurang tepat, karena bagaimanapun badan ini adalah "konsumen antara" yang menjembatani antara produsen dengan masyarakat selaku konsumen akhir.²⁴ Justru karena itu agar badan usaha tidak terjebak dari perilaku produsen yang melawan hukum, sebagiannya dimasukkan pula ke dalam lingkup pengertian konsumen, sehingga mereka juga patut mendapat perlindungan hukum.²⁵

²³ Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok, Prenamedia Group, 2018), hlm.4.

²⁴ *Ibid.*

Istilah konsumen ini berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consumenten/konsument* (Belanda). Pengertian *consumer* dan *consumenten* ini hanya bergantung di mana posisi ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang dan jasa. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut, begitu pula Kamus Besar Bahasa Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan pada mereka, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.²⁶

Konsumen itu sendiri dibedakan menjadi dua:

a. Konsumen akhir adalah konsumen yang mengonsumsi secara langsung produk yang diperolehnya.

1) Menurut BPHN (Badan Pembinaan Hukum Nasional):

"Pemakai akhir dari barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain dan tidak diperjualbelikan."

2) Menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia: "Pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi keperluan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali."

²⁶ *Ibid.* hlm.2

3) Menurut KUH Perdata Baru Belanda: "orang alamiah yang mengadakan perjanjian tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi atau perusahaan."

b. Konsumen antara adalah konsumen yang memperoleh produk untuk memproduksi produk lainnya. Contoh: distributor, agen, dan pengecer.

Ada dua cara untuk memperoleh barang, yakni:²⁷

- 1) Membeli. Bagi orang yang memperoleh suatu barang dengan cara membeli, tentu ia terlibat dengan suatu perjanjian dengan pelaku usaha, dan konsumen memperoleh perlindungan hukum melalui perjanjian tersebut.
- 2) Cara lain selain membeli, yakni hadiah, hibah, dan warisan. Untuk cara yang kedua ini, konsumen tidak terlibat dalam suatu hubungan kontraktual dengan pelaku usaha. Sehingga konsumen tidak mendapatkan perlindungan hukum dari suatu perjanjian. Untuk itu, diperlukan perlindungan dari negara dalam bentuk peraturan yang melindungi keberadaan konsumen.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

a. Hak Konsumen

Sudikno Martokusumo menyatakan bahwa dalam pengertian hukum, hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh

²⁷ *Ibid.*

hukum. Kepentingan sendiri berarti tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi.²⁸ Sehingga dapat dikatakan bahwa hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum.²⁹

Janus Sidabalok menyebutkan bahwa ada tiga macam hak berdasarkan sumber pemenuhannya, yakni:³⁰

- 1) Hak manusia karena kodratnya, yakni hak yang kita peroleh begitu kita lahir, seperti hak untuk hidup dan hak untuk bernapas. Hak ini tidak boleh diganggu gugat oleh negara, dan bahkan negara wajib menjamin pemenuhannya.
- 2) Hak yang lahir dari hukum, yaitu hak yang diberikan oleh negara kepada warga negaranya. Hak ini juga disebut sebagai hak hukum. Contohnya hak untuk memberi suara dalam Pemilu.
- 3) Hak yang lahir dari hubungan kontraktual. Hak ini didasarkan pada perjanjian/kontrak antara orang yang satu dengan orang yang lain. Contohnya pada peristiwa jual beli. Hak pembeli adalah menerima barang. Sedangkan hak penjual adalah menerima uang.

Hak konsumen diatur didalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yakni:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

²⁸ Sudikno Martakusumo, Op.Cit. hlm. 18.

²⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 68.

- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Disamping hak-hak dalam Pasal 4 juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha.

Kewajiban dan hak merupakan *antimony* dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak

konsumen. Selain hak-hak yang disebutkan itu, ada juga hak untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan curang. Hal ini berangkat dari pertimbangan, kegiatan bisnis yang dilakukan pengusaha secara tidak jujur, yang dalam hukum dikenal dengan *terminology* “persaingan curang” (*unfair competition*). Dalam hukum positif Indonesia, masalah persaingan curang (dalam bisnis) ini diatur secara khusus pada Pasal 382 bis Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. Selanjutnya, sejak 5 Maret 2000 diberlakukan juga Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Ketentuan-ketentuan ini sesungguhnya diperuntukkan bagi sesame pelaku usaha, tidak bagi konsumen langsung. Kendati demikian, kompetisi tidak sehat diantara mereka pada jangka panjang pasti berdampak negatif bagi konsumen karena pihak yang dijadikan sasaran rebutan adalah konsumen itu sendiri. Disini letak arti penting mengapa hak ini perlu dikemukakan, agar tidak berlaku pepatah : “Dua gajah berkelahi, pelanduk mati ditengah-tengah “.

b. Kewajiban Konsumen

Kewajiban adalah segala sesuatu yang harus atau wajib dilakukan dengan penuh tanggung jawab. Warga negara wajib untuk tanggung jawab sebagai negara.³¹ Kewajiban ini diatur

³¹ Janus Sidabalok, Op.Cit.

dalam UUD 1945. Kewajiban ini menjadi suatu tugas manusia yang harus dilakukan, seperti pekerjaan dan tugas menurut hukum.

Kewajiban konsumen diatur didalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yakni:

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

c. Kedudukan Konsumen

Prinsip-prinsip yang muncul tentang kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha berangkat dari dokfusi atau teori yang dikenal dalam perjalanan sejarah HPK. Termasuk dalam kelompok ini adalah :

1. *Prinsip let the buyer beware (Caveat emptor)*, Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu ada proteksi apapun bagi si konsumen. Dalam perkembangannya konsumen tidak mendapat akses informasi yang sama

terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Menurut prinsip ini, ada suatu hubungan jual beli keperdataan, yang wajib berhati-hati adalah pembeli. Adalah kesalahan pembeli (konsumen) jika ia sampai membeli dan mengkonsumsi barang-barang yang tidak layak. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kecenderungan *caveat emptor* mulai diarahkan menuju *caveat venditor* (pelaku usaha yang perlu hati-hati).

2. *The due care theory*, Deklarasi ini menyatakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produk, baik barang maupun jasa selama berhati-hati dengan produknya ia tak dapat dipersalahkan dan tidak menyalahkan pelaku usaha, seseorang harus dapat membuktikan pelaku usaha melanggar prinsip kehati-hatian hukum pembuktian di Indonesia pada umumnya menganut beban pembuktian pada si penggugat. Pasal 1865 BW : Barang siapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka ia diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut. Dalam realita sulit bagi konsumen untuk menghadirkan bukti-bukti dan disinilah letak kelemahan teori ini.

3. *The privity of contract Prinsip* ini merupakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontruktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan atas hal-hal diluar yang diperjanjikan. Fenomena kontrak-kontrak standar yang banyak beredar di masyarakat merupakan petunjuk yang jelas betapa tidak budayanya konsumen menghadapi dimensi pelaku usaha.

4. Prinsip kontrak bukan merupakan syarat.

D. Tinjauan Umum Pelayanan

1. Menurut Suparlan, Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.³²
2. Menurut Moenir, bahwa pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.³³
3. Menurut Loina, di dalam bukunya yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik. Yang beranggapan bahwa sebuah pelayanan ialah suatu proses

³² Alam Niti Satwiko Fudhail, Skripsi: "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Pelayanan Kesehatan oleh Tukang Gigi*" (Yogyakarta: UII, 2019), hlm. 5-6.

keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintahan serta publik yang lainnya yang berkepentingan.³⁴

4. Menurut Hadipranata, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (job description) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.³⁵
5. Menurut Freed luthans, pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah.³⁶

E. Tinjauan Umum Jasa

Terdapat beberapa definisi yang dikemukakan oleh para pakar untuk istilah pemasaran jasa, antara lain:³⁷

1. Menurut William J.Stanton, Pemasaran jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak terwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak berwujud.

³⁴ *Ibid.*

2. Menurut Mary Jo Bitner, Pemasaran jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya, bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti: hiburan, kenikmatan, santai) bersifat tidak berwujud.
3. Menurut Miller dan Layton Pemasaran jasa adalah merupakan sistem total aktivitas bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menetapkan harga, mempromosikan dan mendistribusikan produk, jasa, dan gagasan yang mampu memuaskan keinginan pasar sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasional.
4. Menurut Lupiyoadi Pemasaran jasa adalah setiap tindakan yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Tinapapun.

Produk jasa memiliki karakteristik yg berbeda dengan produk barang, karakteristik jasa yaitu:³⁸

1. *Intangibility* (tidak berwujud) Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan atau kenyamanan.
2. *Unstorability* (tidak dapat disimpan) Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini

³⁸ *Ibid.* hlm 9.

disebut juga inseparability (tidak dapat dipisahkan), hal ini mengingat karena umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. *Customization* (kustomisasi) Jasa seringkali didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Klasifikasi Jasa A. Didasarkan Atas Tingkat Kontak Konsumen Dengan Pemberi Jasa, Yaitu:³⁹

1. Sistem kontak tinggi, konsumen harus menjadi bagian dari sistem untuk menerima jasa. Contoh: jasa pendidikan, rumah sakit & transportasi.
2. Sistem kontak rendah, konsumen tidak perlu menjadi bagian dari sistem untuk menerima jasa. Contoh: jasa reparasi mobil & jasa perbankan.

F. Tinjauan Umum Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, pengertian Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

³⁹ *Ibid.* hlm. 18.

Adapun pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Menurut Penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian tersebut meliputi perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.

Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dapat dijabarkan menjadi beberapa unsur/syarat, yaitu:⁴⁰

a. Bentuk atau wujud dari pelaku usaha adalah :

- 1) Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.
- 2) Badan usaha, adalah kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan kedalam dua kategori, yaitu:
 - a) Badan hukum, misalnya perseroan terbatas.
 - b) Bukan badan hukum, misalnya firma atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidentill. Contoh

⁴⁰ Sudikno Martakusumo, OP. Cit. hlm. 26

sederhana dari sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara insidentil adalah pada saat banjir dan banyak mobil yang mogok, beberapa orang pemuda menawarkan jasa untuk mendorong mobil yang mogok dengan syarat diberikan imbalan sejumlah uang.

Badan usaha tersebut harus memenuhi salah satu kriteria, yakni didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia atau Melakukan kegiatan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia.

Perbedaan antara didirikan, berkedudukan dan melakukan kegiatan adalah didirikan erat kaitannya dengan badan hukum, misalnya perseroan terbatas yang berdasarkan anggaran dasarnya didirikan di Indonesia, sedangkan berkedudukan cakupannya lebih luas dari didirikan. Istilah berkedudukan tidak hanya melekat pada badan hukum, melainkan juga pada non badan hukum, baik individu maupun sekelompok orang. Keterangan mengenai tempat kedudukan dapat ditemukan di tanda pengenal seperti KTP atau surat izin praktek.

Istilah melakukan kegiatan lebih luas dibanding berkedudukan, misalnya tenaga medis yang berasal dari luar negeri dan melakukan pengobatan di Indonesia. Mereka bukan badan hukum, sehingga tidak didirikan di Indonesia,

serta tidak berkedudukan di Indonesia, namun mereka tetap harus tunduk pada ketentuan yang berlaku di Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Penggunaan frasa “di wilayah hukum Indonesia” memiliki cakupan yang lebih luas dibanding hanya menggunakan frasa “di Indonesia.” Istilah wilayah hukum Indonesia juga mencakup daerah-daerah lain dimana hukum Indonesia berlaku, misalnya di kapal laut dan pesawat Indonesia serta di kedutaan besar Indonesia yang berada di negara lain.

- b. Kegiatan usaha tersebut harus didasarkan pada perjanjian.
- c. Di dalam berbagai bidang ekonomi. Pengertian ini sangat luas, bukan hanya pada bidang produksi.

Melalui penjabaran unsur/syarat pelaku usaha tersebut kita dapat melihat bahwa pengertian pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen sangat luas. Pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen bukan hanya produsen, melainkan hingga pihak terakhir yang menjadi perantara antara produsen dan konsumen, seperti agen, distributor dan pengecer atau yang sering disebut konsumen perantara.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

a. Hak Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 adalah:⁴¹

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau 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.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

b. Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban-kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 adalah:⁴²

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

⁴¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 68

⁴² *Ibid.* Hlm 69.

- 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 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.
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

G. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Pasal 8 sampai dengan 17 mengatur perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha baik pelaku usaha pabrikan, distributor, dan periklanan. Larangan-larangan itu akan diuraikan sebagai berikut:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:⁴³

⁴³ *Ibid.* hlm 82.

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label.
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto,

komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat.

- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 - k. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 - l. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 - m. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.
2. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklan-kan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:⁴⁴
- a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu; barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru.

⁴⁴ *Ibid.* hlm 86.

- b. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu.
 - c. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi.
 - d. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia.
 - e. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi.
 - f. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu.
 - g. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu.
 - h. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain.
 - i. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap.
 - j. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
 - k. Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
 - l. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.
3. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan,

mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:⁴⁵

- a. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa.
 - b. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa.
 - c. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa.
 - d. Tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan.
 - e. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa. Pasal 11.
4. Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan:
- a. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu.
 - b. Menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi.
 - c. Tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain.
 - d. Tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain.
 - e. Tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain.
 - f. Menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

⁴⁵ *Ibid.* hlm 89.

5. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.
6. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
7. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.
8. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:⁴⁶
 - a. Tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan.
 - b. Mengumumkan hasilnya tidak melalui media masa.
 - c. Memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

⁴⁶ *Ibid.* hlm 92.

- d. Mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.
9. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.
10. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk :⁴⁷
- a. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
 - b. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.
11. Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:
- a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
 - b. Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
 - c. Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
 - d. Tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
 - e. Mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;

⁴⁷ *Ibid.* hlm 92.

f. Melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

12. Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

H. Tinjauan Umum Tukang Gigi

Profesi tukang gigi di Indonesia sebenarnya sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda. Bahkan tukang gigi (*tandmeester*), yang kala itu dikenal dengan sebutan dukun gigi sudah menguasai pasar. Praktik dokter gigi sebenarnya sudah ada, tapi sangat terbatas dan hanya melayani orang Eropa yang tinggal di Surabaya. Terbatasnya jumlah dokter gigi saat itu, selain karena tingginya biaya untuk menempuh pendidikan tersebut, bahkan orang pribumi yang ingin menimba ilmu kedokteran harus kuliah di luar negeri. Pun banyak yang menganggap kesehatan gigi bukanlah hal yang terlalu penting atau serius.⁴⁸

Beranjak dari kondisi itulah, lantas penguasa kolonial Belanda terdorong untuk mendirikan lembaga pendidikan kedokteran gigi STOVIT (*School tot Opleiding van Indische Tandartsen*) di Surabaya, Jawa Timur, tahun 1928. Waktu itu, angkatan pertamanya berjumlah sekitar 21 orang. Para siswa yang menimba ilmu di sekolah tersebut, lulusan MULO Bagian B (jurusan IPA). Kurikulum STOVIT sendiri

⁴⁸ Arief Safari dkk. 2020. *Unboxing Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bogor: IPB Press. Hlm. 28.

dirancang agar siswa dapat menyelesaikan pendidikannya selama lima tahun, termasuk latihan klinik selama tiga tahun. Itu dilakukan agar setelah lulus mereka bisa langsung berprofesi sebagai dokter gigi. Tahun 1933 STOVIT meluluskan dokter gigi pertama. Sampai zaman pendudukan Jepang, sekolah ini menghasilkan 80 dokter gigi.⁴⁹

Pada 5 Mei 1943, Jepang mendirikan Ika Daigaku Sika Senmenbu (Sekolah Dokter Gigi) di Surabaya. Sekolah ini didirikan untuk memenuhi kebutuhan tenaga dokter gigi berkualitas dalam waktu singkat. Sekolah ini dibawah kepemimpinan Takeda, sebelum diganti oleh Imagawa. Di antara staf pengajar berkebangsaan Jepang, terdapat beberapa staf pengajar warga Indonesia, satu di antaranya adalah Moestopo. Nah, Moestopo inilah yang kali pertama mendirikan Kursus Kesehatan Gigi di Jakarta, pada tahun 1952, meski praktik tukang gigi (dukun gigi) yang keahliannya diperoleh secara turun-menurun itu sudah lebih dulu ada di Indonesia. Waktu itu Moestopo berpangkat Kolonel dan menjabat Kepala Bagian Bedah Rahang RSPAD Gatot Subroto, mengelola. Kursus ini berlangsung selama dua jam, pukul 15.00 WIB – 17.00 WIB. Tujuan didirikannya kursus tersebut untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan tukang gigi di seluruh Indonesia yang jumlahnya saat itu hampir 2.000 orang. Karena tak mengherankan bila banyak tukang gigi senior di negeri ini hasil didikan beliau. Tahun 1957, kursus tersebut dikembangkan menjadi

⁴⁹ *Ibid.*

kursus tukang gigi intelek “Moestopo”. Siswa yang menimba ilmu di tempat kursusnya itu harus lulus SMP dan menjalani pendidikan minimal satu tahun. Kemudian di tahun 1958, Moestopo setelah menimba ilmu dari Amerika Serikat, mendirikan *Dental College* Moestopo. Lembaga pendidikannya ini mendapat pengakuan resmi dari Departemen Kesehatan. Atas dedikasinya itulah Presiden pertama RI, Soekarno memberikan penghargaan khusus kepada beliau yang dianggap berhasil mendidik dan menelurkan tenaga kesehatan gigi yang sangat terjangkau oleh rakyat kecil. Dari tempat kursusnya inilah yang kemudian menjadi cikal bakal Universitas Moestopo Beragama. Jadi, melihat perjalanan sejarahnya sangat jelas terlihat betapa keberadaan tukang gigi tidak bisa dilepaskan dari sejarah perawatan gigi modern di Indonesia. Karenanya, apa pun alasannya profesi tukang gigi harus diakui dan dihargai keberadaannya. Menghapus profesi tersebut sama juga dengan menghapus sejarah. Yang terpenting dan sangat dibutuhkan sekarang adalah pendekatan, sosialisasi dan pembinaan dari pemerintah secara berkelanjutan. Jadi, bukan penghapusan atau pelarangan praktik tukang gigi.⁵⁰

Menjadi tukang gigi bukan hal yang mudah dan sembarangan. Ada izin yang harus dimiliki oleh pelaku usaha. Orang yang akan membuka usaha ini wajib mendaftarkan diri kepada pemerintah daerah kabupaten atau kota atau dinas kesehatan setempat untuk

⁵⁰ *Ibid.*

mendapatkan izin tersebut. Surat Izin Tukang Gigi merupakan bukti tertulis yang diberikan kepada Tukang Gigi yang telah melaksanakan pendaftaran untuk melaksanakan praktik sebagai tukang gigi. Bagi mereka yang sudah memiliki Surat Izin sebagai Tukang Gigi harus menaati segala ketentuan yang tertera dalam Permenkes 29/2014. Hal-hal yang dapat dilakukan tukang gigi dalam menjalankan usahanya yaitu. Pekerjaan tukang gigi hanya dapat dilakukan apabila Pasal 6 ayat (1) Permenkes Nomor 39 Tahun 2014:⁵¹

1. Tidak membahayakan kesehatan, tidak menyebabkan kesakitan dan kematian, Aman.
2. Tidak bertentangan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat.
3. Tidak bertentangan dengan norma dan nilai yang hidup dalam masyarakat.

⁵¹ Arief Safari dkk. 2020. *Unboxing Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bogor: IPB Press. Hlm. 39.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian hukum empiris, yaitu suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Dikarenakan dalam penelitian ini meneliti orang dalam hubungan hidup di masyarakat maka metode penelitian hukum empiris dapat dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis. Dapat dikatakan bahwa penelitian hukum yang diambil dari fakta-fakta yang terjadi dalam suatu masyarakat, badan hukum atau badan pemerintah dan menggunakan data primer sebagai data utama seperti hasil wawancara.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Kota Palopo. Penelitian ini dilakukan di Kota Palopo dikarenakan masih ditemukannya tukang gigi yang melampaui kewenangannya sehingga menyebabkan kerugian banyak dialami oleh konsumen sebagai penerima jasa. Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah masyarakat Kota Palopo yang masih menggunakan jasa tukang gigi.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Masyarakat Kota Palopo selaku konsumen tukang gigi dan tukang gigi selaku pelaku usaha.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini yaitu 3 konsumen selaku pengguna jasa tukang gigi dan 3 tukang gigi selaku pelaku usaha, dan 20 masyarakat dengan jumlah keseluruhan 26 sebagai responden.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yakni 3 tukang gigi dan 3 konsumen tukang gigi, dan 20 masyarakat.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui berbagai perundang-undangan, buku-buku, jurnal dan artikel.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan oleh penulis sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan dilakukan menggunakan metode wawancara, wawancara tersebut penulis lakukan terhadap tukang gigi sebagai pelaku usaha dan konsumen selaku penerima jasa.

2. Kuesioner (*Questionnaire*)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dapat diberikan secara langsung atau melalui pos atau internet. Jenis angket ada dua, yaitu tertutup dan terbuka. Kuesioner yang digunakan dalam hal ini adalah kuesioner tertutup

yakni kuesioner yang sudah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih dan menjawab secara langsung.

3. Studi Pustaka (*library research*)

Penulis menggunakan sumber data dari berbagai perundang-undangan, buku-buku, jurnal dan artikel.

F. Analisis Data

Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif, Teknik analisis data deskriptif pada penelitian kualitatif ini berupa proses menganalisis, menggambarkan dan meringkas kejadian atau fenomena dari data yang diperoleh melalui proses wawancara maupun pengamatan langsung ke lapangan. Adapun tujuan dari analisis deskriptif kualitatif adalah untuk menggambarkan secara utuh dan mendalam mengenai kejadian berbagai fenomena yang diteliti. Baik data primer maupun data sekunder akan diuraikan dan ditelaah kemudian mengambil kesimpulan dengan cara menghubungkan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pelayanan dan Jasa Tukang Gigi

Keberadaan tukang gigi yang masih eksis di Kota Palopo masih banyak diminati oleh masyarakat. Namun hal ini justru direspon negatif oleh para tukang gigi. Dengan banyaknya permintaan dari konsumen, tukang gigi mengambil kesempatan dengan melakukan hal-hal yang seharusnya tidak boleh dilakukannya. Hal ini menyebabkan banyaknya keluhan yang didapati konsumen setelah menggunakan jasa tukang gigi.

Hal ini jelas bertentangan dengan pasal 7 huruf b dan c dimana pelaku usaha tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, serta tidak memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta diskriminatif. Namun dalam praktiknya para tukang gigi masih mengabaikan ketentuan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis melalui proses wawancara terhadap tukang gigi yang melampaui kewenangannya meliputi:

Tukang gigi Abi Den “saya melayani pemasangan kawat gigi, pembuatan gigi palsu berbahan akrilik dan porselen, *scalling*, terkadang

juga ada pasien yang meminta dicabut giginya tapi kalau cabut gigi saya tidak berani karena terlalu beresiko jadi saya sarankan pasien tersebut ke dokter gigi saja”.⁵²

Pandangan penulis terhadap tukang gigi Abi Den bahwa tukang gigi Abi Den telah melakukan tindakan diluar kewenangannya dengan melakukan tindakan selain pemasangan gigi palsu akrilik. Tentu hal ini bertentangan dari kewenangannya sebagai tukang gigi yang telah diatur dalam PERMENKES Nomor 39 Tahun 2014 tentang pembinaan, pengawasan dan perizinan.

Tukang gigi Agus “selama saya buka praktek saya melayani pencabutan gigi, pasang behel, scalling tapi untuk pembuatan gigi palsu saya tidak terima”.⁵³

Pandangan penulis terhadap tukang gigi Agus bahwa apa yang dilakukan pada praktiknya sama sekali tidak ada pada kewenangannya sebagai tukang gigi karena tindakan yang dilakukan tukang gigi Agus hanya boleh dilakukan oleh dokter gigi saja.

Tukang gigi Jusman “ sudah hampir 20 puluh tahun saya buka praktik disini (Kota Palopo) semua permintaan konsumen saya terima seperti pasang gigi palsu yang berbahan akrilik dan porselen, bersihkan karang gigi, cabut gigi, dan pasang kawat gigi”.⁵⁴

⁵² Wawancara, Abi Den. Tukang gigi. Palopo, 1 April 2022.

⁵³ Wawancara, Agus. Tukang gigi. Palopo, 1 April 2022.

⁵⁴ Wawancara, Jusman. Tukang gigi. Palopo, 1 April 2022.

Pandangan penulis terhadap tukang gigi Jusman bahwa apa yang dilakukannya dalam melayani pasiennya diluar dari kewenangan tersebut dapat membahayakan para pasiennya karena tindakan tersebut tidak didapati dalam pelatihannya sebagai tukang gigi.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap para tukang gigi, penulis berpendapat bahwa para tukang gigi telah banyak melakukan tindakan diskriminatif terhadap konsumen karena melakukan praktek yang tidak sesuai dengan kewenangan dan kemampuannya. Dalam pasal 6 ayat (2) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tukang gigi hanya boleh membuat gigi tiruan lepasan berbahan akrilik, tetapi apa yang dilakukan oleh para tukang gigi tersebut merupakan tindakan yang hanya dapat dilakukan oleh dokter gigi. Tentu hal ini dapat menimbulkan kerugian yang lebih besar pada pasien. Kerugian secara fisik dan juga materi. Bila terjadi seperti ini para tukang gigi hanya bisa membawa permasalahan yang dialaminya ke dokter gigi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis melalui proses wawancara terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat menggunakan jasa tukang gigi meliputi:

Konsumen Arni “saya pasang kawat gigi di tukang gigi, awal pemasangan tidak ada masalah cuma terasa ngilu seperti pasang kawat gigi pada umumnya, tapi beberapa bulan kemudian gigi saya bagian depan agak miring jadi saya coba bawa ke dokter dan dokter

bilang harus dilepas karena takut berisiko lebih parah kalau tidak cepat dilepas”.⁵⁵

Konsumen Riska “saya waktu itu cabut gigi di tukang gigi keliling, beberapa jam setelah itu saya kesakitan jadi besoknya saya coba bawa ke dokter gigi, ternyata gigi saya tidak tercabut sepenuhnya masih ada tertinggal bagian akar, itu yang sebabkan gusi saya jadi bengkak”.⁵⁶

Konsumen Nurul “Saya pernah pasang kawat gigi di tukang gigi yang diberitahu salah satu teman, karena penasaran saya coba pasang kawat gigi disitu, tapi tidak lama setelah dipasang sering terjadi kawatnya miring ketika saya sudah makan, sampai pernah juga hampir terlepas bagian karetanya bahkan sempat terjadi pembengkakan pada gusi saya tapi cepat saya sadari dan setelah itu saya bawa ke dokter gigi untuk minta dilepas saja”.⁵⁷

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap para konsumen tukang gigi akibat tindakan menyimpang yang dilakukan oleh tukang gigi, penulis menarik kesimpulan bahwa semua konsumen tidak mendapatkan tanggung jawab dari tukang gigi sehingga ketika terjadi keluhan konsumen hanya langsung membawa permasalahannya kepada dokter gigi. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak yang dimiliki terhadap pelaku usaha atau tukang gigi dan merasa terlalu rumit jika harus membawa

⁵⁵ Wawancara, Arni. Konsumen tukang gigi. Palopo, 28 Maret 2022.

⁵⁶ Wawancara, Riska. Konsumen tukang gigi. Palopo, 28 Maret 2022.

⁵⁷ Wawancara, Nurul. Konsumen tukang gigi. Palopo, 28 Maret 2022.

permasalahannya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) karena dianggap memakan waktu dan memerlukan biaya yang tidak sedikit. Tentu konsumen memiliki hak ganti rugi atas kerugian yang dialami sebagaimana hal ini tertuang pada pasal 7 huruf f Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Adapun hasil dari kuesioner yang disebarkan pada masyarakat kota palopo atas respon terhadap tukang gigi, yakni:

Tabel.1.1. Daftar Pertanyaan Kuesioner

Apakah anda pernah mendengar profesi tukang gigi?	
Ya	19
Tidak	1
Apakah anda pernah menggunakan jasa tukang gigi?	
Ya	9
Tidak	11
Tindakan pelayanan seperti apa yang anda lakukan di tukang gigi?	
Pemasangan gigi palsu	-
Pemasangan kawat gigi	3
Cabut gigi	4
Scalling	1
Tambal gigi	1
Apakah hasil yang anda dapatkan cukup memuaskan?	
Ya	1

Tidak	8
Apakah hasil yang anda dapatkan cukup memuaskan?	
Ya	1
Tidak	8
Apakah ada keluhan yang anda rasakan setelah menggunakan jasa tukang gigi?	
Ya	8
Tidak	1
Keluhan seperti apa yang anda rasakan?	
Sakit pada bagian mulut	8
Pusing	-
Apakah anda datang ke tukang gigi lagi atas keluhan yang anda rasakan?	
Ya	8
Tidak	-
Apa respon yang diberikan oleh tukang gigi tersebut atas keluhan anda?	
Memeriksa kembali	8
Memberikan ganti rugi	-
Menyarankan untuk ke dokter gigi	-
Apakah anda cukup puas atas respon yang diberikan oleh tukang gigi atas keluhan anda?	
Ya	-
Tidak	8

Sumber: Data Hasil Pengisian Kuesioner

Penulis berpendapat dari hasil kuesioner diatas hampir dari seluruh responden mengetahui profesi tukang gigi yakni dengan total 20 orang responden tercatat ada 19 orang dan sekitar 9 orang pernah menggunakan jasa tukang gigi. Dari 9 orang tersebut 8 diantaranya

tidak puas atas hasil yang diberikan oleh tukang gigi dan memutuskan untuk datang ke tukang gigi itu lagi tetapi respon yang diberikan oleh tukang gigi tersebut tidak memuaskan. Hal ini juga menunjukkan tukang gigi tersebut telah melanggar kewenangannya karena pelayanan yang diterima oleh 9 orang konsumen diatas tidak satupun boleh dilakukan tukang gigi melainkan kewenangan dari dokter gigi. Atas kejadian itu tukang gigi selaku pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada para konsumen yang telah dirugikan dari segi fisik yakni rasik sakit yang dirasakan setelah melakukan tindakan dan rugi dari segi materi.

Ditinjau dari pasal 19 ayat (1) dan (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akibat yang dapat ditimbulkan apabila pelaku usaha melanggar ketentuan pasal 19 ayat (2) dan ayat (3) pelaku usaha atau tukang gigi dapat dikenakan sanksi administratif

oleh pihak berwenang BPSK berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).⁵⁸

Pandangan penulis berdasarkan ketentuan diatas bahwa tukang gigi selaku pelaku usaha harus memberikan informasi yang baik dan benar kepada para konsumennya sebelumnya memulai tindakannya seperti hak dan kewajiban pelaku usaha dan kosumen. Hal ini bertujuan agar ketika terjadi sesuatu setelah tindakan ganti rugi dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

B. Hubungan Hukum antara tukang gigi dan konsumen

Pada wawancara yang dilakukan penulis dengan seorang konsumen yaitu saudari Nurul yang menggunakan jasa tukang gigi untuk memasang kawat gigi dengan alasan tarif yang diberikan tukang gigi lebih terjangkau daripada dokter gigi dan telah mendapat rekomendasi dari satu orang temannya untuk menggunakan jasa tukang gigi tersebut. Permasalahan yang terjadi pada saat setelah pemasangan kawat gigi tersebut yaitu setiap saudari Nurul selesai makan sering terjadi kawat gigi tersebut miring bahkan karet kawat gigi tersebut hampir terlepas. Saudari Nurul kemudian mendatangi tukang gigi tersebut lagi tapi hanya diberi saran untuk tidak mengunyah terlalu kuat. Karena tidak puas dengan respon yang diberikan tukang gigi tersebut, Saudari Nurul kemudian mendatangi dokter gigi untuk

⁵⁸ Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok, Prenamedia Group, 2018), hlm.4.

meminta agar kawat gigi tersebut dilepas saja. Hal ini dilakukan saudari Nurul karena takut jika hal tersebut justru bisa memperburuk keadaan giginya.

Pandangan penulis terhadap hubungan hukum antara tukang gigi selaku pelaku usaha dengan konsumennya merupakan hubungan hukum perjanjian jasa, bahwa tukang gigi sebagai penyedia jasa, memberikan dan/atau menyediakan jasanya kepada konsumen atau pasiennya sebagai penerima jasa dan/atau pengguna jasa. Jasa yang dimaksud adalah jasa layanan kesehatan gigi. Suatu perjanjian dapat terjadi apabila syarat-syaratnya terpenuhi seperti di dalam KUH Perdata Pasal 1320 yang memuat empat syarat sahnya suatu perjanjian, sebagai berikut:⁵⁹

1. Adanya kesepakatan kedua pihak;
2. Adanya kecakapan melakukan perbuatan hukum;
3. Adanya suatu hal yang tertentu yang diperjanjikan;
4. Adanya sebab yang halal.

Dalam kasus ini kedua belah pihak telah sama-sama sepakat. Sepakat dalam hal melakukan jasa layanan kesehatan gigi. Mengenai kata sepakat, dalam kasus perjanjian ini menggunakan asas konsensualisme yaitu perjanjian dan perikatan yang timbul sejak detik tercapainya kesepakatan. Dengan kata lain, perjanjian itu sudah sah apabila sudah sepakat mengenai hal-hal yang pokok dan tidak

⁵⁹ *Ibid.*

diperlukan sesuatu yang formalitas. Asas konsensualisme timbul saat tukang gigi dengan Saudari Nurul telah sepakat mengenai harga dalam pemasangan kawat gigi tersebut. Dalam perjanjian antara tukang gigi dengan Saudari Nurul asas kebebasan berkontrak terdapat di dalamnya, seperti kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian, kebebasan untuk menentukan atau memilih isi dari perjanjian yang akan dibuatnya dan tentunya bebas dari paksaan.

Penulis berpendapat Para pihak yang cakap untuk membuat perjanjian dan/atau perikatan adalah seseorang yang sudah cakap dalam hukum untuk melakukan hubungan hukum (perjanjian, jual beli, utang piutang). Dalam kasus ini Saudari Nurul sudah berumur 24 Tahun maka dapat dikatakan sudah cakap hukum karena telah memenuhi unsur-unsur dewasa seperti yang tertuang dalam KUH Perdata dan Undang-Undang. Berdasarkan Pasal 1329 KUH Perdata menyatakan bahwa setiap orang cakap melakukan perbuatan hukum kecuali oleh undang-undang dinyatakan tidak cakap. Selain itu orang yang dapat melakukan perbuatan hukum adalah orang yang sudah dewasa. Menurut Pasal 1330 KUH Perdata menyatakan bahwa seseorang dianggap sudah dewasa dan dianggap sudah cakap untuk membuat suatu perjanjian jika :

- a. Telah genap berumur 21 tahun

- b. Telah melakukan perkawinan meskipun belum berumur 21 tahun, atau
- c. Telah melakukan perkawinan dan kemudian bercerai meskipun belum genap berumur 21 tahun.

Lebih lanjut penulis berpendapat mengenai syarat-syarat sahnya perjanjian, kasus ini telah memenuhi ketiga syarat tersebut, seperti syarat pertama adanya kesepakatan, syarat kedua kecakapan hukum para pihaknya dan ketiga terdapat suatu hal yang diperjanjikan dan yang keempat adanya suatu sebab yang halal. Suatu sebab yang halal, yang dibenarkan dan tidak dilarang oleh peraturan perundang-undangan serta merupakan sebab yang masuk akal untuk dipenuhi. Akan tetapi pada kasus ini tidak memenuhi syarat keempat yaitu suatu sebab yang halal, yang dibenarkan dan tidak dilarang oleh peraturan, dikarenakan objek yang diperjanjikan adalah hal-hal yang melanggar dan tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 sebagai berikut:

- 1. Kewenangan tukang gigi telah diatur dalam Pasal 6 ayat (2) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 bahwa pekerjaan tukang gigi hanya berupa:
 - a. Membuat gigi tiruan lepasan sebagian dan/atau penuh yang terbuat dari bahan heat curing acrylic yang memenuhi ketentuan persyaratan kesehatan; dan

- b. Memasang gigi tiruan lepasan sebagian dan/atau penuh yang terbuat dari bahan heat curing acrylic dengan tidak menutupi sisa akar gigi.
2. Hal-hal yang dilarang untuk tukang gigi diatur dalam Pasal 9 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014, bahwa tukang gigi dilarang:
- a. Melakukan pekerjaan selain kewenangan yang diatur dalam Pasal 6 ayat (2);
 - b. Mewakilkkan pekerjaannya kepada orang lain;
 - c. Melakukan promosi yang mencantumkan pekerjaan selain yang diatur dalam Pasal 6 ayat (2);
 - d. Melakukan pekerjaan secara berpindah-pindah.

Menurut penulis peraturan-peraturan tersebut membuktikan bahwa dalam kasus ini tidak terdapat suatu sebab yang halal, yang dibenarkan dan tidak dilarang oleh peraturan perundang-undangan. Karena tukang gigi dalam kasus ini melakukan pemasangan kawat gigi yang mana hal tersebut bukan merupakan kewenangan dari tukang gigi.

Penulis berpendapat untuk menetapkan suatu kausa dalam perjanjian halal atau tidak dapat dilihat apakah terdapat larangan-larangan dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur. Jika suatu perjanjian memiliki kausa yang tidak halal serta bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang ada maka perjanjian

tersebut tidak sah dan batal demi hukum. Pembatalan perjanjian ini terjadi secara otomatis sehingga tidak diperlukan suatu pembatalan oleh hakim.

Penulis juga berpendapat resiko yang dialami konsumen tidak terlepas dari keinginan konsumen untuk mendapatkan jasa tersebut, dikarenakan beberapa pertimbangan dari konsumen untuk memilih jasa tukang gigi. Namun tindakan pelayanan jasa kesehatan gigi berupa pemasangan kawat gigi dilakukan oleh tukang gigi tersebut adalah suatu perbuatan diluar kewenangan dari tukang gigi tersebut dan telah dilarang oleh peraturan perundang-undangan.

Dalam hal ini tukang gigi dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi karena melakukan suatu yang tidak boleh dilakukan yakni tindakan yang diluar kewenangannya sebagai tukang gigi dan tidak memberikan tanggung jawab atas resiko yang dialami konsumen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelayanan dan jasa tukang gigi selaku pelaku usaha apabila terjadi kerugian terhadap konsumen yaitu tukang gigi wajib bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi. Konsumen apabila merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Hubungan hukum antara konsumen dan tukang gigi selaku pelaku usaha merupakan hubungan hukum perjanjian jasa. Para pihak dalam hubungan hukum ini adalah tukang gigi dan konsumen. Dalam hubungan hukum antara tukang gigi dengan konsumennya pada kasus ini telah terjadi perbuatan wanprestasi dimana tukang gigi telah memberikan pelayanan diluar dari kewenangannya dan tidak memberikan ganti rugi atas resiko yang telah dialami konsumen.

B. Saran

1. Sebaiknya Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pelayanan dan jasa yang diberikan tukang gigi selaku pelaku usaha harus memberikan informasi yang jujur kepada konsumen agar tidak menimbulkan kerugian pada konsumen dan lebih

memerhatikan kewenangan serta hak dan kewajibannya sehingga bisa menjamin keselamatan konsumen dalam memberikan pelayanannya.

2. Sebaiknya hubungan hukum antara konsumen dan tukang gigi harus lebih dimaknai oleh kedua belah pihak antara tukang gigi selaku pelaku usaha lebih memerhatikan hak, kewajiban dan kewenangannya serta konsumen juga harus paham mengenai hak dan kewajibannya dan tidak hanya tergiur dengan harga yang jauh lebih murah tanpa memperhatikan kualitas dari barang atau jasa yang akan diterima sehingga tidak akan terjadi lagi kerugian pada konsumen.
3. Sebaiknya Pemerintah harus lebih ketat dalam mengawasi tukang gigi dalam menjalankan praktiknya sehingga tidak terulang kejadian yang menyebabkan konsumen banyak dirugikan.

DAFTAR PUSTAKA

A. AL-QURAN

Departemen Agama RI. 2015. **Al-Quran dan Terjemahan**.
Departemen Agama RI. Bandung: CV Darus Sunnah.

B. LITERATUR

Abdul Atsar dan Rani Apriani. 2019. **Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen**. Yogyakarta: Deepublish (Group Penerbit CV BUDI UTAMA).

Abdul Halim Barkatullah,. 2019. **Hak-Hak Konsumen**. Bandung: Nusa Media.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2004. **Hukum Perlindungan Konsumen**. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Arief Safari dkk. 2020. **Unboxing Perlindungan Konsumen di Indonesia**. Bogor: IPB Press.

Bagus Sumargo. 2020. **Teknik Sampling**. Jakarta: UNJ Press.

Celina Tri Siswi Kristijayanti. 2008. **Hukum Perlindungan Konsumen**. Jakarta: Sinar Grafika.

David M.L. Tobing 2019. **Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Eddy Roflin dkk. 2021. **Populasi, Sampel, Variable dalam Penelitian Kedokteran**. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.

Fajar Nugroho Handayani. 2020. **Penggunaan klausula baku yang dilarang menurut hukum perlindungan konsumen**. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.

Fajar Nugroho Handayani dan Ahmad Raihan Harahap. 2021. **Hukum Perlindungan Konsumen**. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani.

Fredy Mardiyantoro. 2019. **Dasar-dasar Keselamatan Pasien Pada Praktik Dokter Gigi**. Malang: UB Press.

Happy Susanto. 2008. ***Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan***. Jakarta: Visimedia.

Janus Sidabalok. 2006. ***Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia***. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Rosmawati. 2018. ***Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen***. Depok: Prenamedia Group.

Shidarta. 2000. ***Hukum Perlindungan Konsumen***. Jakarta: Grasindo.

Sudikno Martokusumo. 1996. ***Mengenai Hukum: Suatu Pengantar***. Yogyakarta: Liberty.

Sutan Remy Sjahdeini. 2020. ***Hukum Kesehatan Tentang "Hukum Malpraktik Tenaga Medis"***. Bogor: PT Penerbit IPB Press.

Sri Lestari. 2021. ***Sistem Informasi Klinik Gigi untuk Evaluasi Pelayanan Kesehatan Gigi***. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.

Sri Lestari. 2021. ***Sistem Informasi Klinik Gigi untuk Evaluasi Pelayanan Kesehatan Gigi***. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.

Sri Lestari Poernomo. 2018. "Standar Kontrak dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Penelitian Hukum DE JURE*. Vol. 19. No. 1 (halaman109-120). Makassar: Universitas Muslim Indonesia.

Sudikno Martokusumo. 1996. ***Mengenai Hukum: Suatu Pengantar***. Yogyakarta: Liberty.

Yusuf Shofie. 2011. ***Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya***. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Zulham. 2016. ***Hukum Perlindungan Konsumen***. Jakarta: Kencana.

C. PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Permenkes Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan,
Pengawasan Dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan
Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.