

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perlindungan hukum terdiri dari dua kata yaitu perlindungan dan hukum. Kamus besar bahasa Indonesia mengartikan perlindungan sebagai tempat berlindung (perbuatan) memperlindungi.<sup>1</sup> Sedangkan hukum adalah kekuasaan yang mengatur dan memaksa, Hukum mengatur hubungan-hubungan yang ditimbulkan oleh pergaulan masyarakat manusia hubungan yang timbul dari perkawinan, keturunan, kerabat darah, ketetanggaan. Perkembangan hukum di Indonesia berbeda dengan perkembangan ekonomi dan politik.<sup>2</sup>

Kaidah-kaidah hukum yang menjamin syarat-syarat perlindungan hukum yang aman bagi setiap produk konsumen bagi konsumsi manusia, di lengkapi dengan informasi yang jujur, benar dan bertanggungjawab. Karena pada umumnya konsumen tidak mengetahui dari bahan apa suatu produk itu dibuat, bagaimana proses pembuatan serta strategis pasar apa yang di jalankan untuk mendistribusikan, maka di perlukan kaidah hukum yang dapat dilindungi. Perlindungan itu sesungguhnya berfungsi untuk

---

<sup>1</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*, PT. Gramedia Pustaka utama, Jakarta, 2011, hlm. 830.

<sup>2</sup> Romli Atmasasmita, *Teori Hukum Integratif*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2012, hlm. 2.

menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha, dengan siapa mereka saling berhubungan dan saling membutuhkan.<sup>3</sup>

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkan tempat atau wadah dalam pelaksanaannya sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dapat dibagi menjadi 2 (dua) macam yaitu sebagai berikut :<sup>4</sup>

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif yaitu subyek hukum yang diberikan kesempatan untuk mengajukan pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.
2. Sarana Perlindungan Hukum Refresif yaitu bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh pengadilan umum dan peradilan administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum tersebut.

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa kesehatan adalah hak asasi manusia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyebutkan bahwa kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial dan ekonomis. Dengan demikian, kesehatan selain sebagai hak asasi manusia, kesehatan juga merupakan suatu investasi seperti halnya kesehatan pada gigi dan mulut.<sup>5</sup> Dikarenakan kepentingan ekonomis jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut tidak hanya dilakukan oleh dokter gigi saja, tetapi juga dilakukan oleh tukang

---

<sup>3</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2009. hlm. 26.

<sup>4</sup> *Ibid.*, hlm. 27.

<sup>5</sup> Muhamad Sadi Is, *Etika Hukum Kesehatan teori dan aplikasinya di Indonesia*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2015, hlm.7.

gigi. Tukang Gigi berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 39 Tahun 2014 yang dimaksud dengan Tukang Gigi adalah setiap orang yang mempunyai kemampuan membuat dan memasang gigi tiruan lepasan.<sup>6</sup>

Pekerjaan Tukang Gigi telah lama ada di dalam masyarakat, keberadaannya diakui sejak dikeluarkannya peraturan menteri kesehatan (Permenkes) Nomor 339/MENKES/PER/V/1989 tentang Pekerjaan Tukang Gigi. Namun, upaya yang dilakukan pemerintah melalui Permenkes Nomor 339/MENKES/PER/V/1989 nampaknya belum berhasil. Hal ini dapat dilihat dari makin menjamurnya praktik tukang gigi yang menawarkan berbagai macam jasa terkait perawatan gigi. Melihat kondisi seperti ini, akhirnya Kementerian Kesehatan mengeluarkan PERMENKES Nomor 1871/MENKES/PER/IX/2011 tentang Pencabutan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 339/MENKES/PER/V/1989. PERMENKES ini terkait dengan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, Pasal 73, ayat (2) menyebutkan: “Setiap orang dilarang menggunakan alat, metode atau cara lain dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menimbulkan kesan seolah-olah yang bersangkutan adalah dokter atau dokter gigi yang telah memiliki surat tanda registrasi dan/atau surat izin praktik” serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan:

---

<sup>6</sup> Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi.

“Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan pada konsumen”.<sup>7</sup>

Jika dilihat dari tahun diterbitkannya PERMENKES Nomor 53/DPK/I/K/1969, seharusnya saat itu sudah tidak ada lagi tukang gigi yang tidak memiliki izin praktik dari Kementerian Kesehatan. Jadi dapat dikatakan bahwa semua praktik tukang gigi saat itu adalah ilegal, karena tidak ada izin resmi dari Kementerian Kesehatan. Wajar jika kemudian Kementerian Kesehatan melakukan evaluasi dengan mengeluarkan PERMENKES Nomor 1871/MENKES/PER/IX/2011 dengan tujuan melindungi masyarakat dari malpraktek tukang gigi. Pada tanggal 15 Januari 2012, Mahkamah Konstitusional (MK) mengabulkan permohonan pengujian Pasal 73 ayat (2) dan Pasal 78 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Menurut tukang gigi, kedua pasal tersebut bertentangan dengan UUD 1945 Pasal 28D ayat (1) bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil. Menurut mereka, kedua Pasal pada Undang-Undang Praktik Kedokteran tersebut bertentangan dengan hak konstitusional untuk mendapatkan kepastian hukum. Selanjutnya dengan tidak dapat bekerja lagi sebagai tukang gigi maka telah terjadi pelanggaran hak konstitusional atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan sebagaimana yang termuat pada pasal 27 ayat (2) UUD 1945.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> [http://kmfkgugm.blogspot.co.id/2013/03/normal-0-false-false-false-in-x-none-x\\_26.html](http://kmfkgugm.blogspot.co.id/2013/03/normal-0-false-false-false-in-x-none-x_26.html)  
Diakses Pada Tanggal 05 Agustus 2017 Pukul 14:56 WIB.

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

Pada Tahun 2012, tukang gigi **H. Hamdani Prayogo** mengajukan permohonan uji materil Pasal 73 ayat (2) Undang-Undang Praktik Kedokteran dan Pasal 78 Undang-Undang Praktik Kedokteran Nomor 29 Tahun 2004 terhadap Pasal 27 ayat (2) dan Pasal 28 D ayat (1) Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 kepada Mahkamah Konstitusi (MK). Dengan pertimbangan, MK pun mengabulkan permohonan tukang gigi tersebut dalam Putusan Mahkamah Kostitusi nomor 40/PUU-X/2012 yang artinya praktik tukang gigi kembali dilegalkan.<sup>9</sup> Agar dapat memberikan perlindungan kepada masyarakat Menteri Kesehatan mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi. Aturan tersebut mengatur wewenang, larangan. pembinaan, pengawasan dan perizinan pekerjaan tukang gigi.

Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Tentang Perlindungan konsumen menyebutkan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>10</sup> Berdasarkan Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Tentang Praktik Kedokteran, Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter

---

<sup>9</sup> <http://psmkgi.org/kajian-legalisasi-tukang-gigi/> Diakses Pada Tanggal 26 Februari 2017 Pukul 13.00 WIB.

<sup>10</sup> Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, Hlm. 2.

atau dokter gigi.<sup>11</sup> Dapat ditarik kesimpulan bahwa Pasien adalah konsumen pemakai jasa layanan kesehatan yang dalam hal ini merupakan konsumen dari jasa tukang gigi.

Sedangkan Tukang Gigi adalah pelaku usaha. Menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen 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 Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>12</sup>

Konsumen pengguna jasa tukang gigi ini merupakan *Konsumen Akhir*. *Konsumen akhir*, adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).<sup>13</sup> Untuk itu setiap konsumen menginginkan suatu fasilitas pelayanan yang layak, bermutu, nyaman, adil, yang senantiasa dapat memberikan pelayan yang sesuai dengan standart peraturan yang berlaku.

Dilapangan muncul beberapa permasalahan yang sering terjadi, seperti halnya ditemukan jasa tukang gigi yang tidak memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan harapan pengguna jasa. Berdasarkan

---

<sup>11</sup> Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 29 tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran

<sup>12</sup> Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, Hlm. 3.

<sup>13</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006, hlm. 29.

standar pekerjaan tukang gigi yang terdapat di Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 bahwa tukang gigi dalam melakukan pekerjaannya harus memiliki ruang kerja yang memenuhi persyaratan *Hygiene* dan sanitasi; *mebelair* yang bersih dan rapi; tersedia wastafel, sabun, handuk bersih dan air buangan yang lancar tidak mencemari lingkungan, serta tempat sampah yang tertutup; perlengkapan pemeriksaan gigi yang steril; tempat pembuatan gigi yang memenuhi persyaratan sebagai bengkel kerja tukang gigi; tukang gigi juga wajib memiliki alat sterilisasi serta untuk mencegah penularan penyakit kepada konsumen maka dalam melakukan pekerjaan harus menggunakan masker dan sarung tangan sekali pakai dan melaksanakan prinsip anti aseptik dan antiseptic serta hygiene dan sanitasi tempat kerja.<sup>14</sup>

Adapun contoh kasus di Kota Pangkalpinang adalah jasa tukang gigi Suprpto yang dalam melakukan pekerjaannya tidak memiliki ruang kerja yang bersih dan rapi, tidak tersedia wastafel, sabun dan handuk yang bersih serta tidak tersedianya tempat sampah yang tertutup dan tukang gigi dalam melakukan pekerjaannya masih tidak menggunakan seperti masker dan sarung tangan sekali pakai. Bisa dikatakan bahwa tukang gigi tersebut tidak mengikuti standart peraturan yang sudah ditetapkan. Dimana yang dirugikan dalam hal ini adalah pengguna jasa tukang gigi terkait dengan kesehatan, keselamatan, keamanan, kenyamanan serta merugikan pengguna jasa dalam hal ekonomi. Jika suatu hal terjadi pada pengguna

---

<sup>14</sup> Lampiran Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan Tukang Gigi.

jasa dan merugikan pengguna jasa maka penyedia jasa harus siap bertanggungjawab, belum hal lainnya seperti yang terjadi di jasa tukang gigi Bagus dimana konsumen tertelan gigi tiruan dan pemasangan gigi tiruan yang tidak pas atau longgar, tentu jika melihat semua permasalahan yang terjadi, memicu kerugian dan oleh sebab itu konsumen patut untuk dilindungi.

Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak konsumen yang paling utama menurut Pasal 4 adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa,<sup>15</sup> hal tersebut dimaksudkan bahwa setiap konsumen berhak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa yang aman, nyaman, dan tidak membahayakan keselamatan jiwa konsumen ketika dikonsumsi.

Menurut hasil wawancara Ketua Persatuan Dokter Gigi Indonesia (PDGI) Bangka Belitung **drg. Savitri**, jasa tukang gigi masih tersebar diberbagai tempat khususnya di Kota Pangkalpinang. Beliau juga mengatakan seringkali mendapatkan pasien bekas tukang gigi, bahkan yang baru-baru ini ada seorang pasien yang datang ketempat prakteknya, pasien tersebut mengeluh kesakitan pada giginya setelah melakukan pemasangan gigi tiruan pada tukang gigi yang ternyata gigi tiruan tersebut dipasangkan diatas sisa akar gigi pasien hingga membuat gusi pasien tersebut merah membengkak dan merasakan kesakitan. Menurut **drg.**

---

<sup>15</sup> Pasal 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, hlm. 5.



**Savitri** tukang gigi hanya diperbolehkan untuk membuat gigi tiruan lepasan dari *akrilik* (plastik) sebagian atau penuh dan diizinkan memasang tetapi tidak diatas sisa akar gigi, hingga sekarang masih banyak tukang gigi yang melakukan pelayanan diluar kewenangannya.<sup>16</sup>

Pada dasarnya kewenangan tukang gigi hanya sebagaimana diatur dalam Pasal 6 ayat (2) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Pekerjaan tukang gigi tersebut hanya berupa:<sup>17</sup>

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

Dalam Pasal 9 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 juga sudah diatur dengan tegas bahwa tukang gigi dilarang melakukan pekerjaan selain kewenangannya tersebut.

Tukang Gigi dilarang:<sup>18</sup>

1. Melakukan pekerjaan selain kewenangan yang diatur dalam Pasal 6 ayat (2);
2. Mewakilkkan pekerjaannya kepada orang lain;

---

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan Ketua Persatuan Dokter Gigi Indonesia (PDGI) Bangka Belitung, wawancara dilakukan pada 23 Februari 2017 Pukul 20.00 WIB.

<sup>17</sup> Pasal 6 ayat 2 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi.

<sup>18</sup> Pasal 9 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi.

3. Melakukan promosi yang mencantumkan pekerjaan selain yang diatur dalam Pasal 6 ayat (2); dan
4. Melakukan pekerjaan secara berpindah-pindah.

Dilihat dari kewenangan Pasal 6 ayat (2) dan larangan tukang gigi didalam Pasal 9 di atas, bisa dikatakan bahwa tukang gigi sebagai pelaku usaha tidak mengikuti standart peraturan yang sudah ditetapkan dan telah menyalahi ketentuan tersebut, tukang gigi telah melakukan pemasangan gigi tiruan diatas sisa akar gigi pasiennya padahal dalam hal ini dilarang. Meskipun telah diatur mengenai kewenangan tukang gigi didalam Peraturan Menteri Kesehatan, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui mengenai kewenangan tukang gigi dan resiko bagi pengguna tukang gigi atas tindakan tukang gigi yang tidak memenuhi standar pekerjaan tukang gigi.

Apabila hal ini dibiarkan akan mengakibatkan ketidaknyamanan terhadap pengguna jasa dalam menggunakan jasa tukang gigi tersebut, dan tidak ada rasa pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diberikan oleh tukang gigi. Dengan hadirnya peraturan mengenai standar pekerjaan tukang gigi maka telah jelas bahwa tukang gigi sebagai pelaku usaha tidak bisa seenaknya untuk berbuat curang dan membahayakan konsumen, serta konsumen dalam hal ini bisa mendapatkan perlindungan hukum dari kerugian yang dialaminya. Tujuan penelitian ini ditunjukan kepada penyedia jasa tukang gigi agar lebih memperhatikan aspek keselamatan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Solusi yang harus dilakukan

tukang gigi di Kota Pangkalpinang harus memberikan pelayanan yang baik, memberikan perlindungan dan bertindak sesuai standar aturan yang telah ditetapkan. Diharapkan tukang gigi sebagai penyedia jasa dapat memahami dan mengetahui bahwa konsumen harus dilindungi hak-haknya yang ada di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dari permasalahan yang sudah dijelaskan, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dan menyusunnya menjadi sebuah Skripsi dengan judul **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Jasa Tukang Gigi Di Kota Pangkalpinang.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas jasa tukang gigi di Kota Pangkalpinang menurut Undang-Undang?
2. Bagaimana pertanggungjawaban tukang gigi apabila hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa tukang gigi tidak terpenuhi menurut Undang-Undang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pemikiran teoritis di atas, maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa tukang gigi di Kota Pangkalpinang menurut Undang-Undang.
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban jasa tukang gigi terhadap hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa tukang gigi menurut Undang-Undang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka dapat disimpulkan manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan kontribusi pendidikan bagi perkembangan ilmu hukum khususnya perlindungan konsumen dan memberikan pengetahuan bagi penulis mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa tukang gigi di Kota Pangkalpinang.

2. Manfaat praktis

- a. Manfaat Bagi Pemerintah

Sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan perlindungan hukum dan pembinaan serta pengawasan terhadap tukang gigi yang melakukan praktek diluar kewenangannya.

- b. Manfaat Bagi Mahasiswa

Sebagai literatur mahasiswa pengembangan ilmu tentang perlindungan hukum terhadap pengguna jasa tukang gigi menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

c. Manfaat Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan penulis mengenai hukum perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa tukang gigi di Kota Pangkalpinang dan pertanggungjawaban tukang gigi terhadap hak-hak konsumen.

d. Manfaat Bagi Masyarakat

Penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban dari tukang gigi sebagai pelaku usaha dan konsumen sebagai pengguna jasa.

e. Manfaat Bagi Tukang Gigi.

Penelitian di harapkan sebagai bahan pertimbangan dan masukan terhadap pelaku usaha mengenai hak-hak seorang pengguna jasa sebagai konsumen.

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Perlindungan Hukum**

Teori perlindungan hukum merupakan salah satu teori yang sangat penting untuk dikaji, karena fokus kajian teori ini pada perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat yang disasarkan pada teori ini, yaitu masyarakat yang berada pada

posisi yang lemah, baik secara ekonomis maupun lemah dari aspek yuridis. Istilah teori perlindungan hukum berasal dari bahasa Inggris, yaitu *legal protectiontheory*.<sup>19</sup>

Perlindungan hukum merupakan pembagian dari dua kata yaitu perlindungan dan hukum. Perlindungan ialah upaya atau bentuk pelayanan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum serta hal-hal yang menjadi objek yang dilindungi.<sup>20</sup> sedangkan hukum menurut **M.H. Tirtaamidjata** ialah semua aturan (norma) yang harus diturut dalam tingkah laku dan tindakan dalam pergaulan hidup dengan ancaman harus mengganti kerugian jika melanggar aturan tersebut yang akan membahayakan diri sendiri atau harta, umpamanya orang akan kehilangan kemerdekaannya, didenda dan sebagainya.<sup>21</sup> Menurut **Satijipto Rahajo** bahwa pengertian perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>22</sup> Unsur-unsur yang tercantum dalam definisi teori perlindungan hukum, meliputi:

- a. Adanya wujud atau bentuk perlindungan atau tujuan perlindungan;
- b. Subjek hukum; dan

---

<sup>19</sup> Salim hs dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hlm. 259.

<sup>20</sup> *Ibid.*, hlm. 262.

<sup>21</sup> Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2007, Hlm. 3.

<sup>22</sup> *Op. Cit.*, hlm. 262-263.

c. Objek perlindungan hukum.<sup>23</sup>

## 2. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *Consumer* (Inggris-Amerika, atau *Consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai *pemakai atau konsumen*.<sup>24</sup>

Konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan untuk tidak diperdagangkan.<sup>25</sup>

Perlu diketahui konsumen memiliki hak-haknya diantaranya salah satu terdapat di dalam Pasal 4 ayat (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang dimana berbunyi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa. Berarti dengan jelas bahwa konsumen telah mendapatkan haknya dari setiap hak konsumen wajib untuk dilakukan perlindungan hukum terhadap konsumen. Undang-Undang tentang perlindungan konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada

---

<sup>23</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm. 1.

<sup>24</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Medi, Jakarta, 2002, hlm. 3.

<sup>25</sup> *Ibid.*, hlm. 10.

filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berdasarkan pada Falsafah Kenegaraan Republik Indonesia yaitu Dasar Negara Pancasila dan Konstitusi Negara Undang-Undang Dasar 1945.<sup>26</sup>

### 3. Pengguna Jasa Tukang Gigi

Pengertian jasa di dalam Pasal 1 ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>27</sup> Menurut **Philip kotler dan Stanton**, Pengertian jasa pada dasarnya merupakan suatu yang tidak terwujud, yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.<sup>28</sup> Jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terjadinya perpindahan.<sup>29</sup>

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan, dan

---

<sup>26</sup> Sentosa Sembiring, *Op. Cit.*, hlm. 36.

<sup>27</sup> Pasal 1 ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, hlm. 3.

<sup>28</sup> Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung, 2015, hlm. 2.

<sup>29</sup> *Ibid.*, hlm. 10.



Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi, Tukang gigi adalah setiap orang yang mempunyai kemampuan membuat dan memasang gigi tiruan lepasan.<sup>30</sup>

Dalam Pasal 7 ayat (1) dikatakan bahwa tukang gigi berkewajiban untuk melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan standar dari pekerjaan tukang gigi. Terkait dengan standar pekerjaan tukang gigi diatur dalam Pasal 8 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014. Pasal 8 ayat (1) standar pekerjaan Tukang Gigi meliputi:<sup>31</sup>

- a. Pekerjaan Tukang Gigi;
- b. Pelaksanaan pekerjaan;
- c. Tempat;
- d. Peralatan; dan
- e. Hal-hal lain sebagai pedoman pelaksanaan pekerjaan Tukang Gigi.

## **F. Metode Penelitian**

Ilmu, penelitian, dan kebenaran adalah tiga hal yang dapat dibedakan tetapi sebenarnya tidak terpisahkan satu sama lain. Ilmu dan penelitian mempunyai hubungan yang sangat erat. Menurut **Almack**,

---

<sup>30</sup> Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi,

<sup>31</sup> Pasal 8 ayat (1) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi.

hubungan antara ilmu dan penelitian seperti hasil dan proses. Penelitian adalah proses, sedangkan hasilnya adalah ilmu.<sup>32</sup>

Dengan kata lain, penelitian (*research*) merupakan upaya pencarian yang amat bernilai edukatif, penelitian melatih untuk selalu sadar bahwa didunia ini banyak yang tidak diketahui, dan apa yang dicari, ditemukan, dan diketahui itu tetaplah bukan kebenaran mutlak. Oleh sebab itu, masih perlu diuji kembali kebenarannya.<sup>33</sup> Penelitian ini menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah termasuk penelitian hukum yuridis empiris yaitu Dalam hal ini memfokus pada perilaku (*behavior*) yang dianut dan/atau berkembang dalam masyarakat.<sup>34</sup> Penelitian yuridis empiris ini merupakan butir-butir informasi yang dapat disintesiskan lebih lanjut kedalam teori melalui pembuatan konsep, penyusunan proposisi, dan penataan proposisi. Hasil-hasil observasi bisa digeneralisasi menjadi empiris yang baru yaitu dengan melalui pengukuran, peringkasan sample, dan perkiraan parameter.

Pencocokan hal yang demikian ini pada dasarnya merupakan usaha pengujian akan benar tidaknya hipotesis artinya didukung

---

<sup>32</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2012, hlm. 29.

<sup>33</sup> Amirudin, dan H.Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta, 2004, hlm.14.

<sup>34</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm. 157.

tidaknya oleh hasil-hasil observasi.<sup>35</sup> Data yang diambil langsung di lokasi penelitian. Penelitian ini difokuskan pada penelitian lapangan beserta, kuesioner, dan wawancara, peneliti berusaha menguraikan tentang perlindungan hukum terhadap konsumen jasa tukang gigi di Kota Pangkalpinang beserta permasalahan yang ditimbulkan.

## 2. Metode Pendekatan

Pendekatan sosiologi hukum merupakan pendekatan yang menganalisis tentang bagaimana reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja di dalam masyarakat. Disamping itu, dikenal juga pendekatan sosiologi tentang hukum. Pendekatan ini dikonstruksikan sebagai sesuatu perilaku masyarakat yang ajek, terlembagakan serta mendapatkan legitimasi secara sosial.<sup>36</sup> Metode pendekatan sosiologi ini bersumber ke masyarakat dengan hasil wawancara/*interview*. Dalam hubungannya dengan sesama, anggota masyarakat berpedoman pada kaidah-kaidah yang berlaku dalam kehidupan bermasyarakat. Kaidah tersebut dapat sesuai dengan aturan tertulis (hukum positif) dan dapat pula tidak. karena itu, sosiologi hukum mempunyai fungsi untuk menguji apakah hukum dan peraturan perundang-undangan berfungsi dalam masyarakat.<sup>37</sup> Sosiologi hukum

---

<sup>35</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm. 55-57.

<sup>36</sup> Salim hs dan Erlies Septiana Nurbani, *Op. Cit.*, Hlm. 303.

<sup>37</sup> Rianto Adi, *Sosiologi Hukum Kajian Hukum Secara Sosiologi*, Yayasan Pustaka Obo Indonesia, Jakarta, 2012, hlm. 21.

secara empiris ini memandang hukum sebagai kenyataan yang mencakup kenyataan sosial, kultur.<sup>38</sup>

### 3. Sumber Data

Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu, data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Data sekunder, antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, dan sebagainya.<sup>39</sup>

Penelitian ini merupakan sumber data yang terdiri dari:<sup>40</sup>

- a. Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan yang mengikat dan terdiri dari wawancara dengan 5 (lima) pelaku usaha jasa tukang gigi dan kuesioner ke 25 (dua puluh lima) pengguna jasa tukang gigi di Kota Pangkalpinang.
- b. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai data primer. Dalam hal ini digunakan, hasil-hasil penelitian atau pendapat para ahli yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa tukang gigi di Kota Pangkalpinang, yang terdiri dari :
  - 1) Undang-Undang Dasar 1945;
  - 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

---

<sup>38</sup> Yesmil Anwar dan Adang, *Pengantar Sosiologi Hukum*, PT. Grasindo, Jakarta, 2008. hlm. 94.

<sup>39</sup> Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 30.

<sup>40</sup> Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 32.

- 3) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;
  - 4) Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran;
  - 5) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi.
- c. Bahan hukum tersier yaitu bahan tambahan dan pelengkap dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang membahas mengenai:
- 1) Bahan hukum dari internet;
  - 2) Kamus-kamus hukum.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Ada tiga teknik pengumpulan data dalam metode survei, yaitu:<sup>41</sup>

a. Wawancara (*interview*)

Wawancara (*interview*) adalah teknik pengumpulan data situasi peran antar pribadi bertatap muka dengan mengajukan pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

b. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau

---

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2007, hlm. 15.

pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan mengetahui apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

c. Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dan gejala-gejala yang terjadi untuk dikemudian dilakukan pencatatan. Observasi dilakukan langsung terjun ke lapangan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kejadian, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar.

## 5. Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif dan kuantitatif artinya deskriptif adalah analisis dengan menggunakan pendekatan atau rumus statistik dan disertai tabel yang dianalisis dengan regresi berganda sehingga mudah dipahami dan diinterpretasi.<sup>42</sup> Penelitian kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka). Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab

---

<sup>42</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2012, hlm. 207.

pertanyaan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti.<sup>43</sup> Teknik pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan sampel. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling<sup>44</sup> Purposive sampling adalah populasi yang akan dijadikan sampel telah memenuhi kriteria tertentu kemudian dipilih berdasarkan pertimbangan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Untuk ukuran sampelnya tidak dipersoalkan, pengambilan sampel secara purposive sampling disesuaikan dengan tujuan penelitian.<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup> *Ibid.*, hlm. 210.

<sup>44</sup> *Op, Cit.*, hlm. 61.

<sup>45</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op, Cit.*, hlm. 47.