

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
JASA TUKANG GIGI DI KOTA PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Oleh :
Susanti
NIM: 401 13 11 105
Konsentrasi: Keperdataan

**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
BALUNIJUK
2017**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
JASA TUKANG GIGI DI KOTA PANGKALPINANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Pada Jurusan Ilmu Hukum
Fakultas Hukum
Universitas Bangka Belitung**



Oleh :
Susanti
NIM: 401 13 11 105
Konsentrasi: Keperdataan

**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
BALUNIJUK
2017**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Susanti

NIM : 401 13 11 105

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Jasa
Tukang Gigi Di Kota Pangkalpinang**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata penulisan skripsi ini merupakan plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Bangka Belitung.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



Susanti

HALAMAN PERSETUJUAN

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS JASA TUKANG GIGI DI KOTA PANGKALPINANG

SKRIPSI

Oleh :
Susanti
NIM. 401 13 11 105
Konsentrasi : Keperdataan

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama



(Syamsul Hadi, SH.,MH)
NP. 606007014

Pembimbing Pendamping



(Yoktani, SH.,MH)
NP.606206003

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung



(Rio Armanda Agustian, SH.,MH)
NP. 608410029

HALAMAN PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS JASA TUKANG GIGI DI KOTA PANGKALPINANG

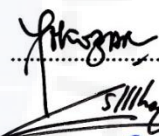
SKRIPSI

Oleh :
Susanti
NIM. 401 13 11 105
Konsentrasi : Keperdataan

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji
Pada tanggal 03 Agustus 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Majelis Penguji

1. Ketua : A. Fauzi Amiruddin, S.H., M.M.
NP. 105206003
2. Sekretaris : Yokotani, S.H., M.H.
NP. 606206003
3. Anggota : Sigit Nogroho, S.H., M.H.
NIP. 198402102012121005
4. Anggota : Dr. Abdul Rasyid Saliman, S.H., M.M.
NP. 606317034



Mengetahui
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bangka Belitung



Syamsul Hadi, S.H., M.H.
NP.606007014

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Jangan Pernah Berhenti Untuk Belajar, Karena Setiap Ilmu Yang Engkau
Dapatkan Tidak Akan Sia-Sia”

“Gagal Setelah Mencoba, Akan Jauh Lebih Baik Dari Pada Tak Pernah Mencoba”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- *Allah S.W.T yang Maha Mengabulkan dengan segala syukur atas terjabahnya semua do'a serta Rosullulah yang telah memberikan safa'at ilmu kepada penulis.*
- *Kepada Kedua OrangTua ku ibu ku Rosnah dan Alm. ayah ku Abdullah yang selalu mendoakan yang terbaik untukku dan sudah berkorban banyak untukku dalam hidup ini.*
- *Kepada suami ku Ahmad Hapizi yang selalu memberikan semangat dan mendukung ku selama penulisan Skripsi ini.*
- *Kepada yang TAK TERLUPAKAN teman seperjuangan Angkatan 2013*
- *Almamater ku, Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung, Tempat ku menuntut ilmu, Tempat di mana ku menemukan arti sebuah kebenaran dan keadilan.*

ABSTRAK

SUSANTI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS JASA TUKANG GIGI DI KOTA PANGKALPINANG

Skripsi. Fakultas Hukum. 2017

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, dan Jasa Tukang Gigi

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan suatu upaya untuk memberikan rasa aman atas penggunaan suatu barang dan/atau jasa. Konsumen merupakan seseorang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang mempunyai hak untuk mendapatkan kenyamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Sedangkan pelaku usaha merupakan orang yang menyediakan barang dan/atau jasa yang mempunyai tanggung jawab kepada konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha tersebut. Permasalahan yang terjadi pada jasa tukang gigi di Kota Pangkalpinang, konsumen tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar dari pekerjaan tukang gigi serta masih banyaknya jasa tukang gigi yang belum mendaftarkan tempat prakteknya ke Dinas Kesehatan Kota Pangkalpinang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen jasa tukang gigi dan pertanggungjawaban tukang gigi terhadap hak-hak konsumen jasa tukang gigi yang tidak terpenuhi. Karena masih lemahnya perlindungan hukum terhadap konsumen jasa tukang gigi serta pertanggungjawaban dari tukang gigi. Penelitian ini menggunakan Penelitian empiris yang merupakan butir-butir informasi yang didapat dari data di lapangan. Hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap perlindungan hukum terhadap konsumen atas jasa tukang gigi berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

SUSANTI

LAW PROTECTION TO CONSUMERS OF DENTIST SERVICES IN PANGKALPINANG

Thesis. Faculty of law. 2017

Key Words: *Law Protection, Consumers, and Dentist Services.*

Law protection to the consumers is an effort to provide a sense of security in using goods and/or services. Consumers is a person who is using goods and/or services which has a right to get a security and safety in using goods and/or services. Where as the businessmen is a person who provides goods and/or services that has responsibility to the advantages consumers by him/her. The problem happens to dentist services in Pangkalpinang City, is the costumers do not have a standard services based on dentist standard and a lot of dentist services has not register their practice place at public health office in Pangkalpinang City. The aims of this research are to know the law protection to dentist services and have the responsibility tow of dentist services right that unfulfilled. Since the law protection to dentist services and the responsibility of dentist craft are still lack. This is using empiric research which has information from the data in the field. The research result which has found by the researcher can give the comprehend to law protection of dentist services based on laws number 8 of 1999 on customers protection.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur siang dan malam dihaturkan kehadirat yang maha kuasa Allah SWT, semoga terlimpahkan rahmat dan hidayahNYA kepada segenap umat RasulNya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini, yang merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung. Skripsi ini berjudul **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Jasa Tukang Gigi Di Kota Pangkalpinang.**

Penulis menyadari segala keterbatasan dan kemampuan ilmu yang dimiliki oleh penulis, jika dalam penulisan skripsi ini pembaca menemukan kekurangan-kekurangan baik itu dalam isi ataupun susunan kalimat, untuk itu penulis mohon dimaklumi. Segala saran dan kritikan maupun masukan lainnya untuk membangun dan untuk kebaikan penulis Skripsi ini, akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan Skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penulisan Skripsi ini dapat berlangsung dengan baik dan tepat waktu, yaitu :

1. Bapak Dr. Ir.Muh Yusuf, M.Si, selaku Rektor Universitas Bangka Belitung yang menjabat semasa penulis menjadi mahasiswa.

2. Bapak Syamsul Hadi S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung sekaligus Dosen Pembimbing Utama penulis.
3. Bapak Rio Armanda Agustian, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum sekaligus Ketua Jurusan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.
4. Ibu Yokotani, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
5. Bapak Sigit Nugroho, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh staf atau karyawan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung yang selalu memberikan pelayanan dan juga bantuan.
7. AAK dan AUK Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung yaitu Bang Hendara, Yuk Yunita, Buk Ulfa, dan Buk Gita.
8. Kepada Orang Tua, Saudara Penulis serta keluarga besar dan kerabat yang telah memberikan doa, dukungan kepada penulis.
9. Serta teman-teman Angkatan 2013 Universitas Bangka Belitung.
10. Almamaterku Tercinta Universitas Bangka Belitung.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan dapat menambah ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb.

Balunijuk, 03 Agustus 2017

Penulis

Susanti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Kerangka Teori	13
F. Metode Penelitian	17

1. Jenis Penelitian	18
2. Metode Pendekatan	19
3. Sumber Data	20
4. Teknik Pengumpulan Data	21
5. Analisis Data	22

BAB II PERLINDUNGAN HUKUM, PERLINDUNGAN KONSUMEN

DAN JASA TUKANG GIGI.....	24
A. Perlindungan Hukum	24
1. Pengertian Perlindungan Hukum	24
2. Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum	25
3. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum	26
B. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan Konsumen	27
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	27
2. Pihak-pihak dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen	29
a. Konsumen	29
b. Hak Dan Kewajiban Konsumen	31
c. Pelaku Usaha	33
d. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	34
3. Lembaga Instansi Dalam Perlindungan Konsumen.....	36
4. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	41
5. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen	42
6. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	44
7. Tanggungjawab Pelaku Usaha.....	46

C. Tinjauan Umum Tentang Jasa Tukang Gigi	48
1. Pengertian Tukang Gigi	48
2. Dasar Hukum Tukang Gigi	49
3. Pekerjaan Tukang Gigi	50
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS	
JASA TUKANG GIGI DI KOTA PANGKALPINANG.....	54
A. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas jasa tukang gigi di Kota Pangkalpinang menurut Undang-Undang	54
B. Pertanggungjawaban tukang gigi apabila hak-hak konsumen tidak terpenuhi menurut Undang-Undang	67
BAB IV PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel3.1 Tentang advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut	60
Tabel3.2 Tentang kompensasi, ganti rugi pengguna jasa tukang gigi	62
Tabel3.3 Tentang pengetahuan konsumen mengenai kewenangan tukang gigi pengguna jasa tukang gigi.....	64

