

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan masalah penting dalam kehidupan saat ini. Pemerintah bertanggungjawab atas kepentingan umum dalam menjalankan dan berusaha meningkatkan derajat kesehatan setiap masyarakat dengan melibatkan semua lapisan masyarakat dalam setiap upaya kesehatan. Oleh karena itu, kita harus sadar bahwa setiap warga negara berhak atas kesehatan yang terbaik.

Pasal 28 H ayat (1) Undang-undang Dasar 1945 menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta memperoleh pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak konstitusional bagi masyarakat yang diakui oleh Undang-Undang Dasar 1945.

Tukang gigi menawarkan layanan kesehatan gigi dan mulut dengan harga yang terjangkau, walaupun hasil yang didapat tidak maksimal dan bisa merugikan masyarakat. Padahal seharusnya penindakan yang tepat dalam menangani kesehatan gigi dan mulut itu wajib dilakukan dengan ahlinya yaitu dokter gigi. Sementara masyarakat kelas menengah kebawah kurang menyadari hak-hak mereka sebagai konsumen, sehingga dalam

praktik tukang gigi masyarakat hanya merupakan objek dari aktivitas bisnis untuk menghasilkan keuntungan pribadi.¹

Tingginya biaya perawatan di dokter gigi, beberapa masyarakat ekonomi menengah kebawah memilih tukang gigi sebagai pengganti perawatan dokter gigi. Tukang gigi ini berbeda dengan dokter gigi, karena tukang gigi tidak memiliki sertifikasi selayaknya dokter gigi dan tidak mengikuti Ujian Kompetensi Dokter Gigi Indonesia. Kemampuan yang dimiliki oleh tukang gigi hanya sebatas membuat gigi palsu saja, sedangkan kemampuan yang lain diperoleh secara otodidak tanpa pengetahuan dan pengalaman yang mencukupi.

Jasa tukang gigi merupakan pelayanan kesehatan yang dikategorikan dalam kesehatan tradisional karena ketrampilannya dipelajari secara turun temurun. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan mengatur penyelenggaraan upaya kesehatan salah satunya adalah pengobatan tradisional. Menurut Pasal 160 Undang-Undang Kesehatan, pelayanan kesehatan tradisional dilakukan berdasarkan pada pengetahuan, keahlian, dan/atau nilai yang bersumber dari kearifan lokal dan dibina serta diawasi oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah

¹Lia Novita Putri, "TANGGUNG JAWAB TUKANG GIGI SEBAGAI PELAKU USAHA ATAS PELANGGARAN PRAKTIK YANG MENIMBULKAN KERUGIAN TERHADAP KONSUMEN (Suatu Penelitian Di Kota Banda Aceh)," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum keperdataan*, Vol 3, No 2. 2019. Hlm 328. <https://jim.usk.ac.id/perdata/article/view/15651>.

Daerah agar dapat dipertanggungjawabkan manfaat dan keamanannya serta tidak bertentangan dengan norma sosial budaya.²

Tukang gigi ini diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi Pasal 6 diatur bahwa pekerjaan tukang gigi pada dasarnya hanya diperbolehkan membuat dan memasang gigi tiruan lepasan dari bahan akrilik dan tidak menutupi sisa akar gigi. Dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Kesehatan No. 39 Tahun 2014 juga diatur bahwa semua praktik tukang gigi harus mendaftarkan diri untuk memperoleh perizinan dari pemerintah kabupaten/kota. Untuk memperoleh perizinan tukang gigi juga harus melampirkan poin-poin yang terdapat pada Pasal 3 ayat (1) yaitu surat rekomendasi dari Organisasi Tukang Gigi yaitu Persatuan Teknisi Gigi (PTGI) dan Dinas Kesehatan.

Tabel

Daftar Tukang Gigi di Wilayah Kota Jambi Tahun 2024

No	Nama	Alamat
1	Tukang Gigi Mas Frendy	Jl. H. Moh Bafadhal No.15, Sungai Asam, Kec. Pasar , Kota Jambi, Jambi.
2	Tukang Gigi Kalamun Qodim	Jl. Pinang No.6, Beringin, Kec. Pasar, Kota Jambi, Jambi.
3	Tukang gigi indah jaya	Jl. RB. Siagian, Pasir Putih, Kec. Jambi Sel., Kota Jambi, Jambi.
4	Tukang Gigi Arizona	Jl. Sunan Kalijaga No.17, Simpang III Sipin, Kec. Kotabaru, Kota Jambi, Jambi.
5	Tukang Gigi Sentosa Baru	Lorong Kapten Joko No. 26, Simpang IV Sipin, Kec. Telanaipura, Kota Jambi

²Anisa Nurlaila Sari, “Analisis Hukum Terhadap Tanggung Jawab Jasa Tukang Gigi Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan Pengawasan Dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi,” *Jurnal Cepalo*, Vol 2, No. 1 2018. Hlm. 29 <http://cepalo.fh.unila.ac.id/in dex.php/ojs> .

6	Tukang Gigi Pattimura	Jl. Kapten A. Bakaruddin, Simpang IV Sipin, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi
7	Tukang Gigi Nusa Indah	Jl. TP Sriwijaya Jl. Prabu siliwangi No.Rt 09, Tanjung Sari, Kec. Jambi Timur, Kota Jambi, Jambi
8	Tukang Gigi Thehok	Jl. Guru Muchtar No.7, Jelutung, Kec. Jelutung, Kota Jambi, Jambi
9	Tukang gigi denta mas	Jl. Kol Pol M Thaher lrg mustika, RT.19. No. 05. kel, Pakuan Baru, Kec. Jambi Sel., Kota Jambi, Jambi 36122
10	Tukang gigi awet muda	Jl. RA. Kartini, Talang Bakung, Kec. Jambi Sel., Kota Jambi, Jambi
11	Tukang gigi sentosa	Jalan KH. A Jl. KH. Wahid Hasyim No.56, Ps. Jambi, Kec. Pasar. Jambi, Kota Jambi, Jambi
12	Tukang gigi sembuh utama	Orang Kayo Hitam, Pasar Jambi, Jambi City
13	Tukang gigi mas fiki	Jl. TP. Sriwijaya, Beliung, Kec. Kota Baru, Kota Jambi, Jambi
14	Tukang gigi ramona	Jl. Sunan Giri, Kel, Simpang III zspin, Kota Jambi, Jambi.
15	Tukang gigi damai A. Karim	Jl. Bhayangkara Lrg.Sidodadi No.62, RT.10, Talang Banjar, Kec. Jambi Timur, Kota Jambi, Jambi
16	Tukang gigi frisha	Jl. H. Adam Malik, The Hok, Kec. Jambi Sel., Kota Jambi, Jambi 36125
17	Tukang gigi berkah	jl.tanjung lumut Lrg kartini Rt.39 No.21, Kel.talang bakung, Kec. Paal Merah, Kota Jambi, Jambi 36135
18	Tukang gigi kurnia bakung	Jl. Sultan Hasanuddin No.28, Talang Bakung, Kec. Jambi Sel., Kota Jambi, Jambi 36137
19	Tukang gigi panca indah	Jl. Kapt. Ud Sunaryo, Talang Bakung, Kec. Jambi Sel., Kota Jambi, Jambi
20	Servis Gigi adi	karya maju no. 113 Rt. 16, kecamatan telanaipura, kota jambi

Sumber: Ikatan Persatuan Tukang Gigi Indonesia (IPTGI) Jambi

Namun dalam kenyataannya sampai saat ini masih banyak terdapat praktik tukang gigi yang tidak memiliki izin, termasuk di wilayah Kota Jambi. Berdasarkan daftar tukang gigi terdapat 20 praktik tukang gigi. Namun dari jumlah tersebut hanya 9 tukang gigi yang terdaftar dan

memiliki izin di Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan di dinas kesehatan Kota Jambi.

Tabel

Data Tukang Gigi Yang Terdaftar di DPMPTSP Kota Jambi 2020-2022

No	Nama Tukang Gigi	Alamat Usaha
1.	Edi Rauf	Jl. Sultan Hassanudin Kel. Talang Bakung Kec. Paal Merah
2.	Mahfud	Jl. Kapt UD Sunaryo No.55 Kel. Talang Bakung Kec. Paal Merah
3.	Fendi Yonata	Jl. Kol. Pol. Mtaher Lrg Mustika Kel. Pakuan Baru Kec. Jambi Selatan
4.	Tutik Endang Kusmawati	Jl. Taruma Negara Kel. Tanjung Sari Kec. Jambi Timur
5.	Muhammad Soli	Jl. Batam No.33 RT.24 Kel. Lebak Bandung Kec. Jelutung
6.	Erna	Jl. Sunan Giri No.25 RT.06 Kel. Simp III Sipin Kec. Kota Baru
7.	Usman Basori	Jl. KH. H Saleh Rt.02 Kel. Pasir Panjang Kec. Danau Sipin
8.	Misnawar	Jl. Pajajaran RT.09 Kel. Kasang Jaya Kec. Jambi Timur
9.	Zainul Rohim	Jl. H.Adam Malik RT.19 Kel.Thehok Kec. Jambi Selatan

Sumber: Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi

Dari hal tersebut maka masih banyak tukang gigi yang belum mendaftarkan diri ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi, sehingga dapat dikatakan bahwa praktik tukang gigi ini masih illegal. Kemudian dari hasil penelitian yang penulis lakukan juga masih ada tukang gigi memberikan pelayanan yang melewati batasan wewenang yang telah ditentukan oleh pemerintah dengan melakukan tindakan perawatan gigi yang seharusnya dikerjakan oleh seorang dokter gigi seperti melakukan pemasangan kawat gigi (*behel*), pembersihan karang gigi (*scalling*), serta melakukan perawatan seperti pemutihan gigi (*veener*). Sesuai fakta, kerap

timbul masalah yang menyebabkan konsumen merugi dikarenakan layanan yang diberikan.

Suatu permasalahan ini tentu saja mencederai hak konsumen, Pasal 4 huruf Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hak konsumen yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
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;
2. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
3. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
4. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
5. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
6. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Apabila konsumen mengalami kerugian akibat praktik tukang gigi dan tidak mendapatkan ganti rugi sebagaimana mestinya maka tukang gigi telah melanggar hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya seperti yang telah dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

konsumen menjadi korban pelayanan praktek tukang gigi diluar wewenangnya. Padahal konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa, yang telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf (c). Tetapi pelaku usaha atau tukang gigi tidak berperilaku jujur dalam memberikan informasi kepada konsumennya mengenai apa saja kewenangan tukang gigi dan dampak apa yang terjadi jika melakukan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada jasa tukang gigi.

Kerugian yang dapat dialami konsumen sebagai pengguna jasa tukang gigi yang melakukan pekerjaan melebihi batas kewenangannya, yaitu:

- 1) Kerugian materiil, yaitu kerugian yang berupa yang nyata diderita dari keuntungan yang semestinya diperoleh.
- 2) Kerugian immateriil, yaitu kerugian yang berupa seperti sakit, ketakutan, dan kehilangan semangat hidup.³

Kerugian yang diderita oleh konsumen akibat menggunakan jasa tukang gigi memberikan konsekuensi berupa tanggung jawab yang dibebankan kepada tukang gigi untuk memberikan ganti rugi, sebagaimana dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian

³Fedi Gusnadi, et al “Tanggung Jawab Hukum Tukang Gigi Yang Melakukan Pekerjaan Melebihi Batas Kewenangannya Ditinjau Dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kosumen,” *Jurnal Hukum Cepalo*, Vol 2, No. 1 2018. Hlm. 3. <https://doi.org/10.25041/cepalo.v2no1.1759>

konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan” dan dalam Pasal 19 ayat (2) juga dikatakan “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 peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Dengan adanya ganti rugi berarti ada perjanjian yang terjadi. Perjanjian antara tukang gigi dan konsumen dilakukan secara perjanjian lisan. Perjanjian telah menjadi aktivitas sehari-hari dalam usaha atau bisa disebut juga dengan perdagangan, dilakukan dengan atas rasa kepercayaan satu sama lain, sehingga perjanjian terjadi antara para pihak dilakukan secara tertulis maupun secara lisan saja. Tukang gigi dan konsumen membuat kesepakatan seperti perawatan yang ingin diberikan.

Ganti rugi merupakan bagian dari tanggungjawab pihak yang menyebabkan kerugian baik itu kerugian nyata yang telah terjadi, atau kerugian yang diduga akan timbul di kemudian hari, terhadap pihak yang dirugikan. Tanggung jawab ini lahir karena seandainya tidak terjadi kesalahan yang menyebabkan suatu pihak merugi, tentu tidak akan lahir tanggung jawab untuk mengganti rugi terhadap suatu kerugian. Ganti rugi dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak

seimbang akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen).⁴

Keberadaan usaha tukang gigi seringkali tidak didukung izin dan peraturan yang jelas mengenai perjanjian antara tukang gigi serta konsumen. Keterkaitan yang berlangsung diantara konsumen serta tukang gigi seringkali hanya berdasarkan asas kepercayaan. Menurut para konsumen, konsumen mengalami kerugian dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut dari tukang gigi yaitu, posisi gigi akan tidak beraturan dan melenceng, pembekakan gusi dan infeksi pada giginya. Sehingga penting untuk tukang gigi memenuhi kewajiban dan tanggungjawab mereka terhadap layanan yang diberikan kepada konsumen, terutama terkait pemberian ganti rugi. Namun dalam kenyataanya ganti rugi yang diberikan oleh tukang gigi belum terlaksana sesuai amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis ingin melakukan penelitian lebih lanjut untuk memeriksa apakah ganti rugi dari pelaku usaha tukang gigi sesuai dengan kewajiban yang ditentukan UUPK. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Ganti Rugi Terhadap Konsumen Yang Menggunakan Jasa Tukang Gigi Di Wilayah Kota Jambi”**

⁴Fabian Fadhly, “Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat” *Jurnal Arena Hukum*, Vol 6, No. 2, 2014. Hlm. 251 <https://doi.org/10.21776/ub.arenahukum.2013.00602.6>

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha tukang gigi dan konsumen pengguna jasa tukang gigi di wilayah kota Jambi.
2. Bagaimana pelaksanaan pemberian ganti rugi terhadap konsumen yang menggunakan jasa tukang gigi di wilayah Kota Jambi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha tukang gigi dan konsumen di wilayah Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan ganti rugi dalam penggunaan jasa tukang gigi di wilayah Kota Jambi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu hukum pada umumnya dalam memahami “Ganti Rugi Terhadap Konsumen yang Menggunakan Jasa Tukang Gigi di Wilayah Kota Jambi”. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu hukum tentang hukum perdata.

2. Manfaat secara praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti yaitu terkait dengan ganti rugi terhadap konsumen yang menggunakan jasa tukang gigi di wilayah kota jambi serta untuk memberikan manfaat berupa informasi pada masyarakat umum serta pihak terkait.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah hubungan antara teori atau konsep yang berguna untuk memberikan pengertian terhadap variabel penelitian awal. Berikut ini adalah konsep-konsepnya:

1. Ganti rugi

Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu 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.

2. Konsumen

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain.

3. Jasa

Pengertian jasa menurut Pasal 1 ayat (5) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

4. Tukang gigi

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan, tukang gigi adalah setiap orang yang mempunyai kemampuan membuat dan memasang gigi tiruan lepasan.

F. Landasan Teoritis

1. Teori Tanggung Jawab Hukum

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam .teori, yaitu:

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*intermingled*).
- c. Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja,

artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.⁵

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan. Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (*neglinence*); dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai suatu jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan.⁶

2. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum menurut Sajipto Rahardjo adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan hukum itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁷

⁵Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2010. Hlm. 503.

⁶Hans Kelsen, *Teori Umum Tentang Hukum Dan Negara*, Bandung, PT Raja Grafindo Persada, 2006. Hlm. 95.

⁷Sajipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2000. Hlm. 53.

Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan, perlindungan terhadap dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.⁸

Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan

⁸*Ibid*, Hlm. 54.

terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.⁹

Prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain:

a. *Let the buyer beware (caveat emptor)*

Doktrin let the buyer beware atau caveat emptor merupakan dasar dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan.

Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menentukan pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan demikian apabila konsumen mengalami kerugian maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

b. *The due care theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik

⁹Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, PT. Bina Ilmu, 1987, Hlm. 25.

barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalilkan maka dialah yang membuktikan.

c. *The privity of contract*

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1340 BW yang menyatakan tentang ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.¹⁰

G. Orisinal Penelitian

Berdasarkan pengetahuan dan pengamatan penulis, pada penelitian-penelitian yang pernah dilakukan, terdapat penelitian yang terkait dengan skripsi ini yang berhubungan dengan Ganti Rugi Terhadap Konsumen Menggunakan Jasa Tukang Gigi Di Wilayah Kota Jambi yang telah diteliti oleh:

1. Skripsi yang ditulis oleh Desi Novita Putri BR. Sibarani yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Tukang

¹⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Grasindo, 2000. Hlm.61

Gigi Di Kota Jambi”. Jurusan Hukum Perdata, Fakultas Hukum, Universitas Jambi, Tahun 2019. Rumusan masalah: Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa tukang gigi di kota jambi dan bagaimana upaya penyelesaian terhadap perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa tukang gigi di kota jambi. hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum praktik tukang gigi di kota jambi yang melakukan praktik di luar kewenangannya merupakan tindakan melawan hukum dan upaya penyelesaian yang dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian Jadi perbedaannya dengan rujukan penelitian yaitu penulis fokus untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan ganti rugi terhadap konsumen yang menggunakan jasa tukang gigi di kota jambi dan kendala dalam memberikan ganti rugi terhadap konsumen.

2. Skripsi yang ditulis oleh Anggi Aftika Sari yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Tukang Gigi Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kabupaten Indragiri Hilir’. Jurusan Hukum Perdata, Fakultas Hukum, Universitas Jambi, Tahun 2023. Rumusan masalah: Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa tukang gigi berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di kabupaten Indragiri Hilir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tukang gigi di kabupaten indragiri hilir masih melakukan pekerjaan diluar wewenangnya dan perlindungan hukum

terhadap konsumen di kabupaten Indragiri Hilir belum terlaksana semestinya, kendala dalam perlindungan konsumen adalah kurangnya kesadaran konsumen dalam memeriksakan giginya. Sementara penulis fokus pada pelaksanaan dan bentuk ganti rugi terhadap konsumen yang menggunakan jasa tukang gigi serta kendala dalam pemberian ganti rugi terhadap konsumen.

3. Jurnal yang ditulis oleh Fedi Gusnadi, et al. yang berjudul “Tanggung Jawab Hukum Tukang Gigi Yang Melakukan Pekerjaan Melebihi Batas Kewenangannya Ditinjau Dari Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Jurnal Kesehatan Karya Husada. Jurnal ini berfokus pada perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pengguna jasa tukang gigi dan tanggung jawab tukang gigi yang melakukan pekerjaan melebihi batas kewenangannya. Jadi perbedaan penelitian diatas adalah penelitian diatas menggunakan metode penelitian yuridis normatif sedangkan penulis menggunakan metode penelitian yuridis empiris dengan melihat kenyataan dilapangan. Fokus penelitian penulis yaitu pelaksanaan ganti rugi terhadap pengguna jasa tukang gigi di wilayah kota jambi.

H. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan ialah penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan

yang bertitik tolak pada data primer. Penelitian yuridis empiris ini berfungsi untuk dapat melihat hukum dalam artian nyata serta meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat.¹¹

2. Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan menjadi objek dalam penelitian ini yaitu bertempat di Kota Jambi. Adapun alasan penulis menentukan lokasi ini dikarenakan relevan dengan penulisan skripsi dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, yang mana pada saat ini masih terdapatnya praktek tukang gigi dalam kehidupan masyarakat dan ditemukan praktek tukang gigi yang melakukan pekerjaan diluar kewenangan mereka.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan unit atau objek penelitian yang dapat berupa manusia, kelompok manusia, atau lembaga.¹² Populasi dalam penelitian merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti. Populasi yang akan digunakan didalam penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa tukang gigi dan tukang gigi yang berada di kota jambi. Populasi yang dipilih berupa 20 tukang gigi yang ada di Kota Jambi, dimana diambil untuk tempat penelitian ini hanya 3 (Tiga) tukang gigi.

¹¹Irwansyah, *Penelitian Hukum Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel*, Yogyakarta, Mirra Buana Media, 2021. Hlm 174.

¹² *Ibid*, Hlm. 160.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan melalui cara *Accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan teknik memilih sampel dengan cara pengambilan sampel melalui cara kebetulan, yakni siapapun yang peneliti temui secara kebetulan dapat diterapkan menjadi sampel. Dalam penelitian ini peneliti menemukan secara kebetulan konsumen yang pernah melakukan komplain di tempat penelitian. Sampel pada penelitian ini adalah 3 tukang gigi dan 3 konsumen tukang gigi yang mengalami kerugian.

Sampel dari penelitian ini adalah semua subjek hukum dari pengguna jasa tukang gigi. subjek hukum dibatasi karena dianggap bisa mewakili subjek hukum yang lain. Sebagai informan yaitu pelaku usaha tukang gigi dan konsumen pengguna jasa tukang gigi.

4. Sumber Data Hukum

Adapun sumber data dari penelitian ini adalah:

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.
- b. Data sekunder meliputi:
 - 1) Bahan Hukum Primer, yaitu:
 - a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - b) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan

- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - d) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan, Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi.
- 2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang terdiri dari buku, jurnal, makalah dan tulisan lain yang terkait.
 - 3) Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yang terdiri dari kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, jurnal, surat kabar, dan lain sebagainya.

5. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui:

a. Wawancara

Wawancara merupakan tehnik pengumpulan data dengan cara menanyakan langsung kepada informan mengenai suatu pokok permasalahan. Metode ini dilakukan secara tanya jawab dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun secara sistematis mengenai isu hukum yang diangkat di dalam penelitian.¹³ Pada penelitian ini pihak yang diwawancara ialah

¹³Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Bandung, Mandar Maju, 2008. *Ibid.*, Hlm. 145.

tukang gigi di Kota Jambi dan Konsumen pengguna jasa tukang gigi.

b. Observasi

Observasi adalah kegiatan peninjauan awal yang dilakukan dengan pencatatan, pemotretan, dan perekaman tentang situasi dan kondisi serta peristiwa hukum yang terjadi.¹⁴

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah pengumpulan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip-arsip atau dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk membaca atau mempelajari arsip, catatan atau dokumen yang berkaitan dengan yang akan dibahas dalam skripsi ini.

6. Analisis Data

Tujuannya ialah mengumpulkan data supaya memperoleh informasi. Data yang dianalisis yaitu didapat secara kualitatif berdasarkan data lapangan, dan selanjutnya dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan.

I. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun secara sistematis, agar penulis dapat gambaran yang jelas dari isi pembahasan skripsi ini. Setiap bab merupakan

¹⁴Abdulkadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2020. Hlm 90.

bagian yang tidak terpisahkan satu sama lain. Skripsi ini disusun terdiri dari 4 (Empat) bab yang secara garis besar diuraikan secara berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini penulis menguraikan latar penelitian, kerangka konseptual, landasan teoritis, orisinalitas penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Umum Tentang Ganti Rugi, Konsumen, Pelaku Usaha, Jasa, dan Tukang Gigi

Pada bab ini isinya mengenai tinjauan umum terhadap pengertian ganti rugi, konsumen, hak dan kewajiban konsumen, pelaku usaha, hak dan kewajiban pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, jasa dan tukang gigi.

BAB III Ganti Rugi Terhadap konsumen

Pada bab ini akan dibahas mengenai bagaimana pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha tukang gigi dan konsumen pengguna jasa tukang gigi di Kota Jambi. dan bagaimana pelaksanaan ganti rugi terhadap konsumen yang menggunakan jasa tukang gigi di Kota Jambi.

BAB IV Penutup

Bab ini merupakan ringkasan dari semua uraian sebelumnya yang terdapat dalam beberapa kesimpulan

dan diakhiri dengan saran yang diharapkan dapat bermanfaat.