

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
JASA TUKANG GIGI DI LUBUK SIKAPING**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum*



Oleh :

NUR AZIZAH
2010012111038

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2024**

No. Reg: 599/PDT/02/II-2024

UNIVERSITAS BUNG HATTA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Azizah
NPM : 2010012111038
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah melakukan Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tesis/Skripsi) dengan Judul: **PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA TUKANG GIGI DI LUBUK SIKAPING**. Karya Tulis ini akan saya ajukan kepada tim pengujian dalam Ujian Skripsi yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini benar-benar asli (orisinil), bebas dari unsur yang dikategorikan sebagai melakukan perbuatan “penjiplakan karya ilmiah (plagiat)”.

Selanjutnya berkaitan dengan hal diatas, saya sanggup menerima sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan menyimpang dari pernyataan diatas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani, dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Padang, Februari 2024

Nur Azizah

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

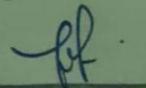
PERSETUJUAN SKRIPSI
No. Reg : 599/Pdt/02/II-2024

Nama : Nur Azizah
NPM : 2010012111038
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap
Konsumen Jasa Tukang Gigi di Lubuk Sikaping

Telah disetujui pada Hari Kamis Tanggal Satu Bulan Februari Tahun Dua Ribu
Dua Puluh Empat untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji:

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H

(Pembimbing)



Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Perdata



(Dr. Sanidjar Pebrihariati, R., S.H., M.H)



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H)

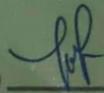
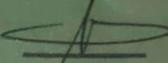
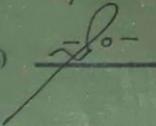
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN SKRIPSI
No. Reg : 599/Pdt/02/II-2024

Nama : Nur Azizah
NPM : 20100121110038
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap
Konsumen Jasa Tukang Gigi di Lubuk Sikaping

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian Hukum Perdata pada
Hari Kamis Tanggal Dua Puluh Dua Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua
Puluh Empat dan dinyatakan LULUS

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H (Ketua/Pembimbing) 
2. Dr. (c) Suamperi, S.H., M.H (Anggota Penguji) 
3. Adri, S.H., M.H (Anggota Penguji) 

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA TUKANG GIGI DI LUBUK SIKAPING

Nur Azizah¹, Yofiza Media¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email : nurazizah100801@gmail.com

ABSTRAK

Dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen jasa tukang gigi yang dapat merugikan konsumen menjadi salah satu permasalahan tersendiri bagi pemerintah. Hal tersebut berhubungan dengan hak-hak konsumen khususnya hak atas keamanan dan keselamatan konsumen. Penelitian ini dengan rumusan masalah: (1) Bagaimanakah pelaksanaan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen jasa tukang gigi di Lubuk Sikaping? (2) Apakah kendala dalam perlindungan hukum terhadap konsumen jasa tukang gigi di Lubuk Sikaping? (3) Bagaimanakah upaya dalam perlindungan hukum terhadap konsumen jasa tukang gigi di Lubuk Sikaping? Penelitian ini menggunakan jenis hukum sosiologis. Hasil penelitian (1) Pelaksanaan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen jasa tukang gigi di Lubuk Sikaping dengan melakukan pencegahan hal-hal negatif antara pihak tukang gigi dan konsumen. (2) Kendala dalam perlindungan hukum terhadap konsumen jasa tukang gigi di Lubuk Sikaping dengan kurangnya kesadaran pelaku usaha dan konsumen untuk mematuhi peraturan perundang-undang. (3) Upaya dalam perlindungan hukum terhadap konsumen jasa tukang gigi di Lubuk Sikaping dengan adanya lembaga pengawasan yang khusus menangani masalah perlindungan konsumen terhadap jasa tukang gigi.

Kata kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Tukang Gigi

**IMPLEMENTATION OF LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS OF
DENTIST SERVICES IN LUBUK SIKAPING**

Nur Azizah¹, Yofiza Media¹

¹Legal Studies Programme, Faculty of law, Universitas Bung Hatta Padang

Email : nurazizah100801@gmail.com

ABSTRACT

In Law no. 8 of 1999 concerning consumer protection. Implementation of legal protection for consumers of dental services that can harm consumers is a problem for the government. This relates to consumer rights, especially the right to consumer safety and security. This research formulated the problem: (1) How is the implementation of legal protection for consumers of dental services in Lubuk Suhuing? (2) What are the obstacles to legal protection for consumers of dental services in Lubuk Suhuing? (3) What are the efforts to provide legal protection for consumers of dental services in Lubuk Suhuing? This research uses a type of sociological law. Research results (1) Implementation of a form of legal protection for consumers of dental services in Lubuk Suhuing by preventing negative things between dentists and consumers. (2) Obstacles in legal protection for consumers of dental services in Lubuk Suhuing are the lack of awareness of business actors and consumers to comply with statutory regulations. (3) Efforts to provide legal protection for consumers of dental services in Lubuk Suhuing with the existence of a supervisory institution that specifically handles consumer protection issues for dental services.

Kata kunci : Legal Protection, Consumer, Dentist

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan alat pikiran kepada hambanya yaitu manusia, telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesempatan, kebahagiaan, rahmat, dan nikmat yang sampai saat ini membuat penulis mampu menyelesaikan skripsi ini sampai selesai, semoga Allah AWT senantiasa memberikan perllindungannya kepada kita semua, sehingga kita selalu dirahmati dan diberkahi dengan ilmu yang luas dan bermanfaat.

Sholawat beriringan salam selalu tucurahkan kepada nabi kita, sang kekasih Allah SWT yaitu Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan kita cahaya, yang terang menerang, dunia yang penuh dengan segala kuasa Allah SWT dan ilmu yang melimpah ruah, semoga kita semua mendapatkan syafaatnya di akhirat nanti.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah begitu banyak memberikan nikmat kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan penuisan skripsi ini dengan judul **“PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA TUKANG GIGI DI LUBUK SIKAPING**

Penulis menyadari bahwa proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis sangat berterima kasih kepada Ibu **Dr. Yofiza Media S.H.,M.H**, selaku pembimbing satu-satunya yang telah meluangkan waktu dlam membimbing, mengarahkan, dan memberi masukan dengan penuh perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

2. Bapak Hendriko Arizal S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dr. Yofiza Media S.H.,M.H selaku ketua bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
4. Bapak Adri S.H.,M.H & Bapak Suamperi S.H.,M.H selaku penguji 1 dan 2 pada saat seminar proposal dan ujian kompre, yang telah memberikan koreksi terhadap skripsi penulis ini.
5. Ibu Deswita Rosra S.H., M.H. selaku Pembimbing Akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, terimakasih atas ilmu yang diberikan kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Danil Panthera Sunarko dan Bapak Ahmad Haryono selaku tukang gigi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu selama melakukan penelitian.
9. Ibu Loly Rossy Ane, SKM selaku staf Dinas Kesehatan Kabupaten Pasaman yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu selama melakukan penelitian.
10. Kepada para konsumen yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu selama melakukan penelitian.

Kepada seluruh pihak yang ikut serta membantu selama perkuliahan dan kelancaran dalam kelancaran dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis skripsi ini yang tidak bisa penulis buat nama satu persatu baik dari segi materil maupun moril, bimbingan, mendengarkan dan bertukar pikiran serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran pembaca

sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca umumnya, dan khususnya bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang.

Padang, Februari 2024

Nur Azizah

Yang Teristimewa Orang Special Dalam Hidup Saya

1. Terima kasih ku ucapkan untuk orang yang berjasa dalam kehidupan saya yaitu Papa saya Ajisman yang mengajari arti kehidupan, memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dalam dunia perkuliahan dan Mama Wisnariati yang tak pernah berhenti memberi do'a serta semangat kepada penulis sampai saat ini.
2. Kepada Kakak saya Prima Lusi Widya, S.Keb yang telah membantu saya menemani saya pergi wawancara. Abang saya Reza Rahmat Putra, S.H. yang telah memberikan ide judul untuk skripsi saya. Abang saya Syarif Usman, A.Md yang meberikan semangat. Kakak saya Wahidil Putri, S.KM yang telah memberikan pendapat dan saran terkait isi dari skripsi saya. Abang saya Muhammad Ansyari Surya, S.T. yang telah bersedia mendengarkan cerita dan keluh kesah saya. Dan Adik saya Ikhwanul Ihsan yang selalu membantu saya ketika saya menghadapi kesulitan.
3. Kepada keluarga besar saya yang selalu memberikan support kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.
4. Terima kasih saya ucapkan kepada keponakan saya yang lucu Aqif, Fajran, Azzam, Syahana, Azel, Althaf, dan Syakiya yang selalu memberikan moodboster.
5. Kepada sepupu saya Degit Refniawan yang selalu memberikan moodbooster dan support serta mendengarkan curhatan saya.

6. Kepada para sahabat saya dari kecil Niken Meilani Putri, Syintari Anugerah Illahi, Fadillah Ramadhika, James Rinaldi, yang juga sebagai moodbooster dan support serta mendengarkan curhatan saya.
7. Kepada sahabat saya dari semester pertama hingga saat sekarang ini Maya Ulia Sari dan Mutia Sandrina yang bersama-sama berjuang untuk lulus.
8. Kepada teman seperjuangan Duto Fams, Fauzan Fadilla Efendi, Afwan Fazri Zulkarnain, Fariz Okfa Darmansyah, Muhammad Hanif, Farhan Kaesar Asyakur, Mutia Sandrina, Rahmatil Husna, dan Dinda Ramadhina yang telah berjuang sampai detik ini.
9. Kepada teman-teman geng SMA saya “SHOLEHot” Husnatul Azizah, Viona Yolanda Putri, dan Annisa Harvelina yang juga sebagai moodbooster saya.
10. Kepada teman perdata seperjuangan skripsi yang membimbing penulis dalam penulisan skripsi yaitu Mahasiswa PK Perdata 2020.
11. Kepada abang fotokopi “ Zikri ” yang telah membantu penulis dalam proses ngeprint skripsi.
12. Terima kasih yang special kepada diri sendiri yang telah menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu dan bersemangat dalam menjalani perkuliahan.

Semoga segala bantuan, kritik, saran, yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal baik, aamiin.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Metode Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum	13
1. Pengertian Perlindungan Hukum	13
2. Jenis-jenis Perlindungan Hukum.....	16
B. Tinjauan tentang Konsumen	17
1. Pengertian Konsumen	17
2. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	21
3. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	23
C. Tinjauan tentang Jasa Tukang Gigi.....	26
1. Pengertian Tukang Gigi	26
2. Alat yang Digunakan Tukang Gigi	28
3. Bahan yang Digunakan Tukang gigi.....	29
4. Tanggung Jawab Jasa Tukang Gigi Terhadap Konsumen	30
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Pelaksanaan Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Tukang Gigi di Lubuk Sikaping.....	33
B. Kendala dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Tukang Gigi di Lubuk Sikaping.....	38

C. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Tukang Gigi di Lubuk
Sikaping..... 46

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan 49
B. Saran..... 50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keadaan kesehatan sebagaimana ditentukan oleh *World Health Organization* (WHO) pada tahun 1946 sebagai negara yang makmur dalam beberapa hal secara fisik, mental dan sosial, bukan hanya kebebasan seseorang dari penyakit atau kecacatan. Setiap orang bisa mendapatkannya dan Negara mempunyai kewajiban untuk menjamin hal tersebut agar setiap warga negara mempunyai kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat dan sehat menggunakan layanan kesehatan. Perkembangan teknologi yang semakin maju juga membawa dampak pada perkembangan lainnya yaitu perkembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan. Peristiwa yang terjadi mempengaruhi keberadaan daya saing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen di bidang kesehatan.

Kesehatan juga merupakan aspek yang penting pengaruhnya dalam kehidupan sehari-hari. Pemerintah sebagai pemangku kepentingan pelaksanaannya ditujukan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, karena sebenarnya setiap warga negara berhak memilikinya kesehatan tertinggi. Kesehatan yang sering dianggap sepele oleh masyarakat adalah kesehatan gigi dan mulut, masih banyak orang yang mengira bahwa kesehatan gigi dan mulut dan bukanlah prioritas kesehatan utama. Padahal kesehatan mulut tidak kalah pentingnya dengan kesehatan secara umum lainnya. Melalui manajemen masalah yang tepat dalam kesehatan mulut harus melibatkan peran serta para ahli khususnya dokter gigi. Namun ada

permasalahan yang muncul di masyarakat karena masalah pelayanan kesehatan dokter gigi tidak terjangkau bagi masyarakat menengah ke bawah, sehingga ahli pakar gigi menjadi salah satu alternatif metode pengobatan bagi masyarakat kelas menengah turun.

Tukang gigi adalah seorang yang mempelajari pembuatan gigi palsu tanpa mempertimbangkan kesehatan yang ada dalam syaraf-syaraf gigi. Tukang gigi masih mendapatkan wewenang dalam melakukan pekerjaannya meskipun tidak menempuh pendidikan yang panjang seperti dokter gigi. Sejarah tukang gigi ini juga panjang bahkan sudah ada dari zaman Belanda. Walaupun sudah terdengar kuno tukang gigi juga memiliki aturan sendiri yang diatur dalam peraturan menteri.

Pengertian Tukang Gigi dituangkan dalam Pasal 1 Angka 1 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan Tukang Gigi. Tukang gigi adalah setiap orang yang memiliki keahlian membuat dan memasang gigi tiruan lepas pasang. Pada Pasal 6 Angka 2 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan Tukang Gigi, pekerjaan yang hanya boleh dikerjakan oleh tukang gigi, yaitu:

- 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.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan Tukang Gigi menjelaskan bahwa tugas dari tukang gigi ini hanya membuat gigi tiruan dan memasangkannya saja. Pada kenyataannya saat ini banyak dari tukang gigi yang menyalahi tugasnya, sebagian dari mereka melakukan tindakan pencabutan gigi pada konsumen padahal di dalam aturan sudah dilarang. Para konsumen merasa dirugikan dari tindakan tukang gigi ini, Tukang gigi tidak mempelajari ilmu tentang pencabutan gigi ataupun menambal gigi. Efek yang ditimbulkan dari tindakan tukang gigi ini salah satunya infeksi ringan yang menimbulkan pembengkakan pada gusi dan masih banyak efek samping lainnya karena salah perawatan yang dilakukan oleh tukang gigi.

Istilah konsumen ini terdapat dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal menyatakan 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.

Sebagai konsumen harus mengetahui asas-asas dari perlindungan konsumen, yaitu¹:

- a. Asas kemanfaatan dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus

¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, Rajawali Pers, Depok, hlm. 25.

memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

- b. Asas keadilan dimaksud agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- 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.
- e. Asas kepastian hukum yang dimaksud agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Sebagai asas hukum, dengan sendirinya menempatkan asas ini yang menjadi rujukan pertama baik dalam pengaturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat di dalamnya².

² *Ibid.* hlm.27.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dibuat dengan tujuan para konsumen mendapatkan perlindungan hukum. Antara pelaku usaha dan konsumen yang sering kali dirugikan adalah konsumen. Karena prinsip yang dipakai oleh para pelaku usaha dalam menjalankan perekonomiannya dengan menggugurkan prinsip ekonomi, yaitu dengan mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dengan modal yang sedikit-dikitnya.

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah diatur tentang hak dan kewajiban konsumen. Mengetahui hak hak terhadap konsumen sangat penting apabila terjadi ketidakadilan agar bisa di perjuangkan untuk mendapatkan hak-haknya kembali.

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa hak konsumen adalah :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pada pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan tentang pelaku usaha. 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dengan adanya keberadaan pakar gigi sebagai pelaku usaha menjadi pilihan pengobatan dan perawatan bagi masyarakat dengan kalangan ekonomi menengah dan kebawah.

Tukang gigi sebagai pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban juga yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

a. Hak Tukang Gigi

Tukang gigi sebagai pelaku usaha diberikan juga hak sebagaimana diatur pada Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

b. Kewajiban Tukang Gigi

Sebagai pelaku usaha tukang gigi dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan terkait kewenangan apa saja yang dapat dilakukan dalam menjalankan pekerjaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam suatu bentuk proposal skripsi yang berjudul “**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA TUKANG GIGI DI LUBUK SIKAPING**”

B. Rumusan Masalah

Dari uraian yang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen jasa tukang gigi di Lubuk Sikaping?
2. Apakah kendala dalam perlindungan hukum terhadap konsumen jasa tukang gigi di Lubuk Sikaping?
3. Bagaimanakah upaya perlindungan hukum terhadap konsumen jasa tukang gigi di Lubuk Sikaping?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan, diantaranya:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen jasa tukang gigi di Lubuk Sikaping.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala dan upaya dalam perlindungan hukum terhadap konsumen jasa tukang gigi di Lubuk Sikaping.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya perlindungan hukum terhadap konsumen jasa tukang gigi di Lubuk Sikaping

D. Metode Penelitian

Dalam sebuah penelitian suatu karya ilmiah diperlukan metode penelitian saat mengerjakannya. Metode penelitian sebagai suatu persetujuan dan untuk menghasilkan karya tulis ilmiah yang dapat dipertanggung

jawabkan, maka harus didukung dengan fakta–fakta atau dalil–dalil yang akurat dan jelas yang diperoleh dari penelitian. Sehubungan dengan itu, untuk memperoleh data yang kongkret sebagai bahan dalam penulisan ini, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis (*socio-legal research*) dan disebut juga dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan masyarakat.

Penelitian sosial tentang hukum atau yang disebut sebagai *socio-legal research* merupakan bagian dari penelitian hukum, meski ada juga yang mengatakan bahwa penelitian sosial tentang hukum bukan merupakan penelitian hukum. Hal itu disebabkan karena baik penelitian yang bersifat *socio-legal* maupun penelitian hukum mempunyai objek yang sama, yaitu hukum. Bedanya, penelitian yang bersifat *socio-legal* hanya menempatkan hukum sebagai gejala sosial. Dalam hal demikian, hukum dipandang dari segi luarnya saja. Dalam penelitian *socio-legal* hukum selalu dikaitkan dengan masalah sosial.³

2. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni data primer dan data sekunder yaitu:

³ Suratman dan Philips Dillah, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakanke-4, Cv Alfabeta, Bandung, hlm. 88.

a. Data Primer

Data primer/data dasar adalah data yang didapat langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan, atau hukum sebagai pencerminan dari kehidupan masyarakat itu sendiri, abstraksi-abstraksi terhadap tingkah laku-tingkah laku yang benar-benar terjadi, mencari keterangan-keterangan empiris (*empirical-regularities*).⁴ Dalam mengumpulkan dan mendapatkan data tentang masalah yang berhubungan dengan penelitian ini juga dapat di peroleh dengan melalui wawancara dengan tukang gigi yaitu Bapak Ahmad Haryono dan Bapak Daniel Panthera Sunarko.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan.⁵ Bahan hukum sekunder yang terdapat dalam penulisan ini adalah buku, kamus hukum, laporan penelitian hukum, jurnal hukum, yang memuat tulisan-tulisan para ahli dan para akademisi berbagai produk hukum perundang-undangan, putusan pengadilan dan situs-situs internet yang menunjang dan berkaitan dengan permasalahan. Data Sekunder tersebut meliputi :

1) Bahan hukum primer yang terdiri dari :

⁴ Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPMM Universitas Bung Hatta, Padang, hlm.23.

⁵ Suratman dan Philips Dillah, *Op.cit*, hlm.106.

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- c) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi.

2) Bahan hukum sekunder yang terdiri dari :

- a) Buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian
- b) Dokumen
- c) Jurnal dan artikel

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan data yang digunakan, adalah sebagai berikut:

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari perundang-undangan, buku, dokumen resmi, publikasi dan hasil penelitian .⁶

Studi dokumen merupakan bahan-bahan penelitian kepustakaan maupun penelitian lapangan melalui dokumen yang telah ada dan juga

⁶ Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.107.

melalui data tertulis. Studi dokumen berdasarkan pada bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan teknik untuk memperoleh data melalui lisan dengan tanya jawab antara pewawancara (peneliti) dengan narasumber (responden). Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan konsumen tukang gigi dan pihak tukang gigi yang ada di Lubuk Sikaping. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara terstruktur dan terbuka, yang mana pertanyaan yang akan ditanyakan kepada narasumber telah disusun terlebih dahulu oleh penulis. Namun tidak menutup kemungkinan jika nantinya penulis menanyakan pertanyaan baru diluar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya.

4. Analisis Data

Setelah data diperoleh, baik data primer maupun data sekunder yang diolah, selanjutnya dianalisis secara kualitatif yang bersifat yuridis yaitu tidak menggunakan angka-angka (tidak menggunakan rumus matematika), tetapi menggunakan kalimat-kalimat yang merupakan pandangan dari para pakar, peraturan perundang-undangan, termasuk data yang diperoleh di lapangan yang memberikan gambaran secara detail mengenai permasalahan sehingga dapat diambil kesimpulannya sesuai dengan tujuan penelitian.