

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Jasa

1. Pengertian Jasa

Menurut UUPK, yang dimaksud dengan barang adalah

“setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.¹

2. Pengertian Tukang Gigi

Tukang Gigi merupakan sebutan hukum untuk menyebut Ahli Gigi atau Dukun Gigi. Tukang gigi adalah setiap orang yang mempunyai kemampuan membuat dan memasang gigi tiruan lepasan.² Tukang gigi juga merupakan dukun gigi yang memperoleh keahlian secara turun menurun di Indonesia.³ Profesi Tukang gigi di Indonesia sebenarnya sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda. Pasar sudah dikuasai oleh Tukang gigi yang saat itu dikenal dengan sebutan dukun gigi. Sebenarnya praktik dokter gigi sudah ada, namun sangat terbatas, hanya melayani orang-orang Eropa yang tinggal di Surabaya. Terbatasnya jumlah dokter gigi saat dikarenakan biaya untuk menempuh pendidikan tergolong mahal juga karena orang indonesia yang ingin kuliah ilmu kedokteran harus ke luar

¹ Pasal 1 angka 4 UUPK

² Pasal 1 angka 1 Permenkes Nomor 39 Tahun 2014

³ Berita Satu, “Inilah Sejarah Tukang Gigi di Indonesia”, diakses dari m.beritasatu.com/nasib-tukang-gigi/47915-inilah-sejarah-tukang-gigi-di-indonesia, pada tanggal 21 April 2017 pukul 20.35 WIB

negeri. Lagipula orang-orang saat itu menganggap kesehatan gigi bukan hal yang terlalu penting atau serius.

B. Tinjauan Umum tentang Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyebutkan beberapa istilah yang berkaitan dengan konsumen, yaitu: pembeli, penyewa, penerima hibah, peminjam, dan sebagainya.⁴

Menurut Muhammad dan Alimin (2004), konsumen adalah setiap orang, kelompok, atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik dipakai untuk pemakaian akhir maupun proses produksi selanjutnya. (as cited in Burhanuddin)⁵

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak konsumen meliputi:⁶

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi 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;

⁴ Zulham, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Penerbit Kencana, Jakarta, 2013, hlm.14

⁵ Burhanuddin, **Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal**, Penerbit UIN Maliki Press, Malang, 2011, hlm. 6

⁶ Pasal 4 UUPK

- 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 mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- h. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sampai saat ini acara universal diakui adanya hak-hak konsumen yang secara universal pula harus dilindungi, dan dihormati yaitu:⁷

1. Hak keamanan dan keselamatan
2. Hak atas informasi
3. Hak untuk memilih
4. Hak untuk didengar
5. Hak atas lingkungan hidup

Adapun kewajiban konsumen meliputi:⁸

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

C. Tinjauan Umum tentang Pelaku Usaha

⁷ Erman Rajaguguk, dkk, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Penerbit Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm.38

⁸ Pasal 5 UUPK

1. Pengertian Pelaku Usaha

Menurut pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah:

“setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Dalam pengertian ini, termasuklah perusahaan; (korporasi) dalam segala bentuk dan bidang usaha lainnya, seperti BUMN, koperasi, dan perusahaan swasta, baik berupa pabrik, importir, pedagang eceran, distributor; dan lain-lain.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha yaitu:⁹

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

⁹ Pasal 6 UUPK.

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan, kewajiban dari pelaku usaha adalah¹⁰ :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

¹⁰ Pasal 7 UUPK

- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam UUPK baik pelaku usaha maupun konsumen diwajibkan untuk beritikad baik dalam melaksanakan kegiatannya. Pelaku usaha diwajibkan untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya dan konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian dari pelaku usaha.

3. Kewajiban Tukang Gigi sebagai Pelaku Usaha

Dalam melaksanakan pekerjaannya, Tukang Gigi berkewajiban¹¹

1. Melaksanakan pekerjaan Tukang Gigi sesuai dengan standar pekerjaan Tukang Gigi
2. Menghormati hak pengguna jasa Tukang Gigi
3. Memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada pengguna jasa Tukang Gigi tentang tindakan yang dilakukannya
4. Melakukan pencatatan pelayanan yang dibuat dalam pembukuan khusus
5. Membuat laporan secara berkala tiap 3 bulan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang meliputi jumlah pengguna jasa Tukang Gigi dan tindakan yang dilakukan.

¹¹ Pasal 7 Permenkes Nomor 39 tahun 2014

D. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.¹²

Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹³

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan dari perlindungan konsumen menurut pasal 3 UUPK adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

¹² Zulham, op.cit, hlm.21

¹³ Pasal 1 angka 1 UUPK

f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

E. Tinjauan Umum tentang Pekerjaan

1. Pengertian Pekerjaan

Berdasarkan KBBI, pekerjaan adalah barang apa yang dilakukan (diperbuat, dikerjakan, dan sebagainya).

2. Pekerjaan Tukang Gigi

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan Pekerjaan Tukang Gigi, wewenang dari Tukang Gigi yaitu:

- a. Membuat gigi tiruan lepasan sebagian dan atau penuh yang terbuat dari bahan *heat curing acrylic* yang memenuhi ketentuan persyaratan kesehatan
- b. Memasang gigi tiruan lepasan sebagian dan atau penuh yang terbuat dari bahan *heat curing acrylic* dengan tidak menutupi sisa akar gigi¹⁴

¹⁴ Pasal 6 ayat (2) Permenkes Nomor 39 Tahun 2014