

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
YANG DIRUGIKAN ATAS JASA *VENEER* GIGI OLEH  
TUKANG GIGI**



Diajukan oleh

**Annisa Sayyida**

**NIM. 2010211220104**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

**Banjarmasin, Januari 2024**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
YANG DIRUGIKAN ATAS JASA *VENEER* GIGI OLEH  
TUKANG GIGI**



Diajukan oleh

**Annisa Sayyida**

**NIM. 2010211220104**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

**Banjarmasin, Januari 2024**

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
YANG DIRUGIKAN ATAS JASA *VENEER* GIGI OLEH  
TUKANG GIGI”**

**SKRIPSI**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum  
Pada program Studi Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Lambung Mangkurat

Diajukan oleh

**ANNISA SAYYIDA**

**NIM. 2010211220104**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

**Banjarmasin, Januari 2024**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN ATAS JASA *VENEER* GIGI OLEH TUKANG GIGI

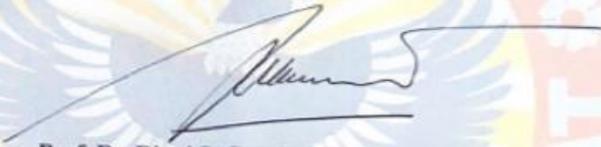
Diajukan oleh

**ANNISA SAYYIDA**

**NIM. 2010211220104**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji pada hari Kamis tanggal 11  
Januari 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing,

  
**Prof. Dr. Djoni S. Gozali, S.H., M.Hum.**  
**NIP. 19610619 198603 1 015**

Diketahui

Banjarmasin, 11 Januari 2024

Koordinator Program Studi,

  
**Muhammad Apanta Firdaus, S.H., M.H.**  
**NIP. 19830903 200912 1 002**

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

### PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN ATAS JASA *VENEER* GIGI OLEH TUKANG GIGI

Diajukan oleh

**ANNISA SAYYIDA**

**NIM. 2010211220104**

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan sebagai syarat yudisium

NOMOR

: 078/UN.8.1.11/SP/2024

Tanggal

: 23 JAN 2024

Disahkan  
Dekan,



**Prof. Dr. Achmad Faishal S.H., M.H.**  
197506152003121001

## **PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan sidang panitia penguji

Pada hari kamis tanggal 11 Januari 2024  
dengan susunan panitia penguji

---

### **SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua : Prof. Dr. H. Rachmadi Usma, S.H., M.H.  
Sekretaris : Hj. Zakiyah, S.H., M.H.  
Anggota : Prof. Dr. Djoni Sumardi Gozali, S.H., M.Hum.

Ditetapkan dengan keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor 032/UN8.1.11/SP/2024

Tanggal 9 Januari 2024

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Sayyida  
Nomor Induk Mahasiswa : 2010211220104  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 13 Maret 2002  
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi  
Bagian Hukum : Hukum Ekonomi  
Program : Program Sarjana (S1)  
Program Studi : Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

### **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN ATAS JASA *VENEER* GIGI OLEH TUKANG GIGI.**

merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Banjarmasin, 15 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,

Annisa Sayyida

NIM. 2010211220104

## MOTO

A lesson without pain is meaningless. That's because no one can gain without sacrificing something. But by enduring that pain and overcoming it, he shall obtain a powerful, unmatched heart. – Edward Elric (Fullmetal Alchemist)

## PERSEMBAHAN

**Alhamdulillah Robbil ‘Alamin, segala puji bagi Allah SWT penguasa semesta alam, yang atas kuasa dan ridhoNya karya ilmiah skripsi yang sederhana ini dipersembahkan diperuntukkan bagi orang-orang yang kucintai dan kusayangi:**

**Ayahnda dan Ibunda terkasih,**

Sebagai tanda bakti, hormat dan sembah sujud ananda yang tiada terhingga, kupersembahkan kepada kedua papah dan mamahku **MUHAMMAD YUSUF** dan **SITI RAHMAH**, yang telah melahirkan, merawat, menjaga dan mendidik sejak bayi hingga dewasa menjadi anak yang saleh dan berguna bagi agama, nusa dan bangsa, cucuran keringat dan tangisanmu tidak dapat kubalas, doa serta harapanmu mudahan dapat terwujud. Sekiranya karya ini menjadi kebajikan, hendaknya dilimpahkan kepada kedua orang tua kami. Setidaknya kelulusan ini menjadi langkah awal bagu ananda untuk menjadi lebih mandiri. Doa dan ridhomu, amat dinantikan dengan penuh harapan. Semoga ayahanda selalu diberi rezeki dan ibu selalu mendapatkan lindunganNYA. Duhaturkan sembah sujud buat papa dan mamah berdua .....

**Adikku tercinta dan tersayang**

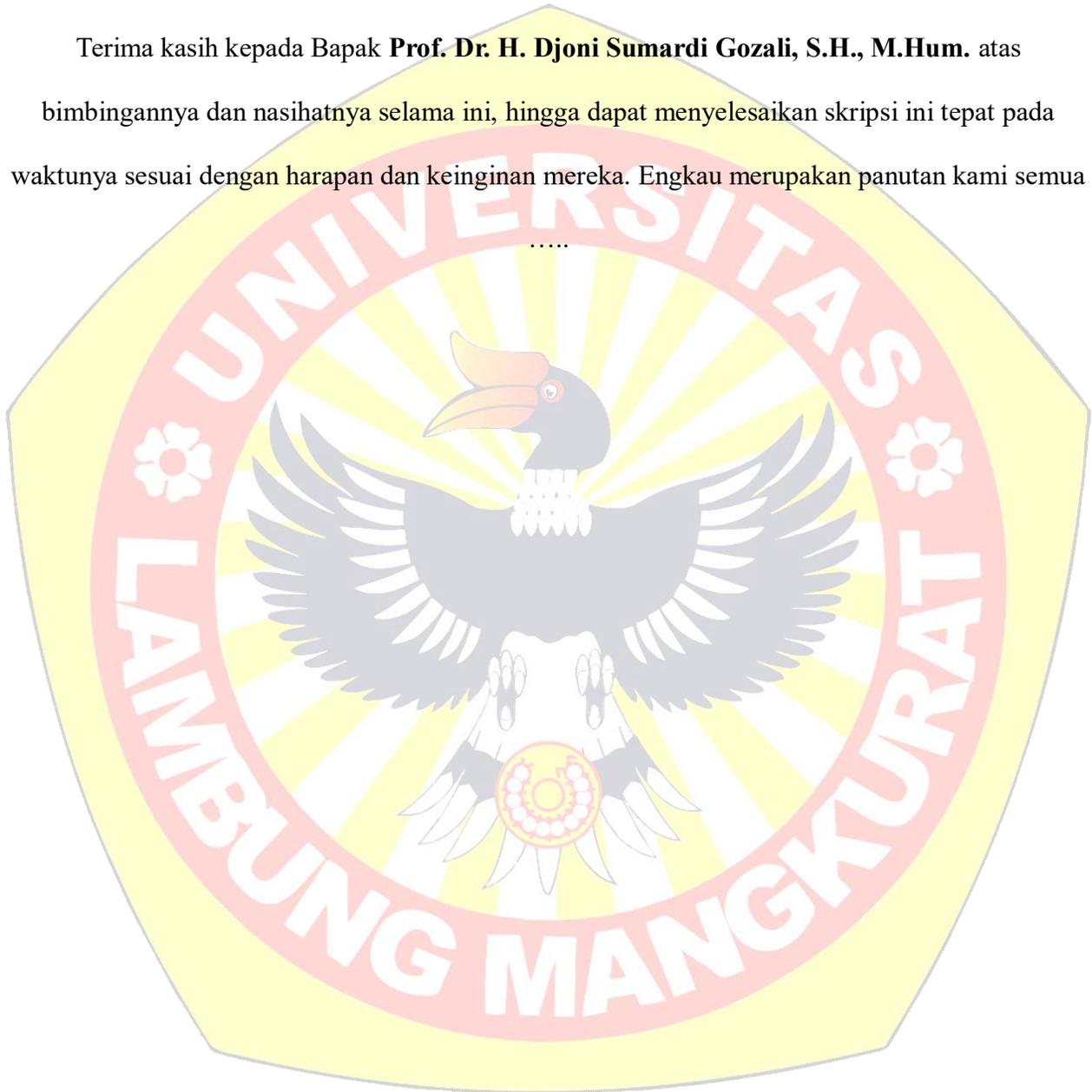
Diucapkan terimakasih kepada adikku tercinta **Muhammad Hamka Akbari, Keisha Aulia Azzuhra** dan **Raisa Mutiara Bilqis**, atas dorongan, motivasi dan semangatnya selama ini agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Doa kalian amat dobutuhkan, semoga kalian menjadi

anak yang beriman dan bertaqwa padaNYA. Salam sayang dan peluk cium selalu utuk kalian  
bertiga .....

### **Dosen Pembimbing Skripsi**

Terima kasih kepada Bapak **Prof. Dr. H. Djoni Sumardi Gozali, S.H., M.Hum.** atas bimbingannya dan nasihatnya selama ini, hingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Engkau merupakan panutan kami semua

.....



## RINGKASAN

Annisa Sayyida. Desember 2023. **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN ATAS JASA VENEER GIGI OLEH TUKANG GIGI**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 52 halaman. Pembimbing: Prof. Dr. Djoni Sumardi Gozali S.H. M.Hum.

Jaminan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dan analisis terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder menggunakan Pendekatan Undang-Undang (*statute approach*) dan Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) kemudian disusun secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan tentang bagaimana tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan pertanggung jawaban atas jasa yang tidak sesuai serta bagaimana upaya hukum oleh konsumen akibat jasa yang membahayakan konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha, sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 19 dalam ayat (1) (2) (3) dan (4) dengan tidak menutup kemungkinan kewajiban ganti rugi oleh pelaku usaha tidak perlu dilakukan terhadap konsumen, apabila pelaku usaha mampu membuktikan penyebab jasa yang tidak sesuai bukanlah karena kesalahan pelaku usaha melainkan konsumen sendiri, sebagaimana diatur dalam ayat (5). Upaya hukum untuk melindungi konsumen terhadap jasa oleh pelaku usaha agar tidak merugikan pihak konsumen secara normatif telah diatur mengenai larangan

larangan bagi pelaku usaha dalam melakukan jasa yang diluar tanggung jawabnya tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sanksi hukum akan diberlakukan apabila pelaku usaha melanggar larangan-larangan tersebut. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa tanggung jawab pelaku usaha memberikan ganti rugi atas jasa yang merugikan konsumen dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Upaya hukum untuk mencegah konsumen tidak dirugikan akibat barang yang digunakan dalam keadaan rusak melalui pemenuhan kewajiban pelaku usaha untuk melaksanakan kegiatan usaha dengan beritikad baik. Pelaku usaha harus memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Kebutuhan masyarakat di Indonesia khususnya sebagai konsumen semakin meningkat seiring berkembangnya jaman. Mulai dari kebutuhan primer seperti makanan dan pakaian, kebutuhan sekunder seperti elektronik dan hiburan, serta kebutuhan tersier yang tujuannya untuk meningkatkan status sosial dan memenuhi kebutuhan yang dimiliki seseorang seperti perhiasan dan kosmetik. Kebutuhan primer dan sekunder seseorang tentu akan didahulukan untuk dipenuhi ketimbang kebutuhan tersier. Dan di jaman sekarang, kebutuhan tersier seperti estetika sama

pentingnya dengan kebutuhan primer dan sekunder. Namun, realitanya masih banyak ditemukan adanya perawatan gigi yang tidak memenuhi standar kesehatan. Bahkan ada juga yang tidak memiliki izin untuk membuka jasa seperti tukang gigi. Hal ini tentunya menaruh konsumen dalam posisi yang berisiko karena kurangnya informasi yang diterima. Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha sejatinya memang perlu untuk terus diawasi. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat banyak pengaturan mengenai hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha. Seperti tentang apa yang menjadi hak, kewajiban, maupun tanggung jawab dari masing-masing konsumen maupun pelaku usaha. Penerapan dari undang-undang ini tentu sangatlah diperlukan demi terjaminnya perlindungan atas konsumen serta sikap tanggung jawab dari pelaku usaha itu sendiri. Terlebih perawatan gigi termasuk kebutuhan yang digunakan dalam jangka waktu panjang oleh konsumen, apabila terdapat perawatan gigi yang tidak sesuai dengan SOP kesehatan tentu berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dari sisi konsumen sendiri, bisa jadi kurangnya pengetahuan atas jasa yang dilakukan menyebabkannya ada di posisi yang kurang menguntungkan. Maka dari pada itu, baik terhadap konsumen maupun pelaku usaha, sama-sama diperlukan adanya pengawasan serta edukasi yang tepat. Karena dalam hal ini tidak hanya hak konsumen yang perlu diperhatikan pemenuhannya, selain itu juga ada kewajiban produsen yang patut dipertanyakan pertanggung jawabannya.

## ABSTRAK

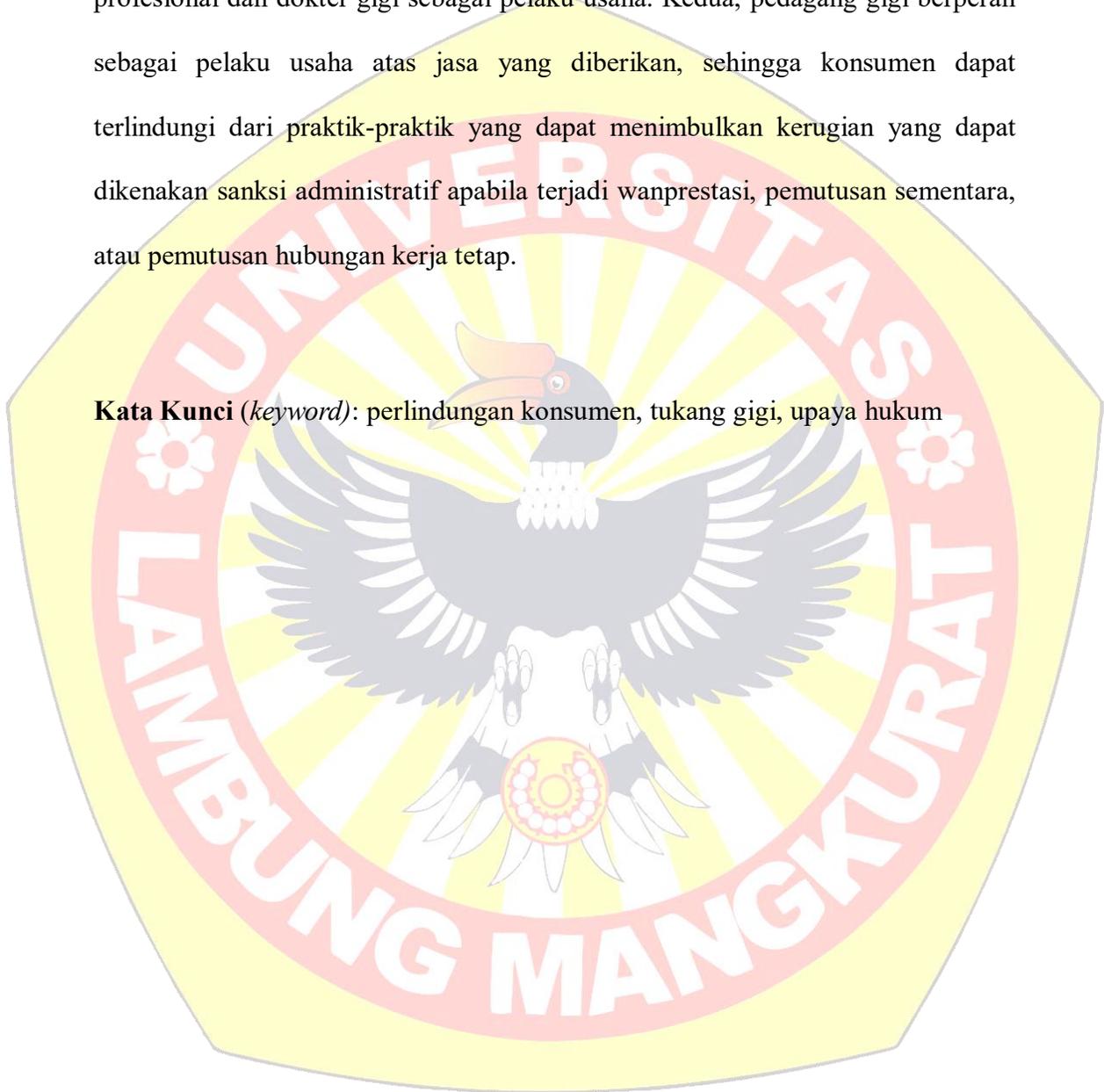
Annisa Sayyida. Desember 2023. **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN ATAS JASA VENEER GIGI OLEH TUKANG GIGI**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 52 halaman. Pembimbing: Prof. Dr. Djoni Sumardi Gozali S.H. M.Hum.

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan upaya untuk melindungi penggunaan suatu barang dan/atau jasa. Konsumen adalah orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang berhak memperoleh kenyamanan dan keamanan dalam penggunaan barang dan/atau jasa tersebut. Pelaku usaha adalah orang-orang yang menyediakan barang dan/atau jasa yang bertanggung jawab kepada konsumen yang dirugikan oleh pelaku korporasi tersebut. Permasalahan yang terjadi pada pelayanan tukang gigi, konsumen kurang mendapatkan pelayanan yang memenuhi standar perawatan gigi. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui tanggung jawab tukang gigi dan upaya hukum apa yang bisa ditempuh atas jasa tukang gigi yang merugikan konsumen. Jenis penelitian ini adalah normatif, karena penulis dalam penelitian ini adalah penelitian hukum di perpustakaan, menganalisis suatu permasalahan hukum melalui peraturan perundang-undangan, literatur dan bahan referensi lainnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen Jasa Praktik Tukang Gigi.

Dari hasil kajian tersebut, ada dua hal utama yang dapat diambil. Pertama, upaya hukum negara terhadap konsumen dan pelaku usaha adalah dengan diterbitkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

guna mendamaikan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha. Selain PERMENKES nomor 39 terbitan tahun 2014 tentang konsultasi, pengawasan dan perizinan, memuat hak dan tanggung jawab konsumen sebagai pasien dokter gigi profesional dan dokter gigi sebagai pelaku usaha. Kedua, pedagang gigi berperan sebagai pelaku usaha atas jasa yang diberikan, sehingga konsumen dapat terlindungi dari praktik-praktik yang dapat menimbulkan kerugian yang dapat dikenakan sanksi administratif apabila terjadi wanprestasi, pemutusan sementara, atau pemutusan hubungan kerja tetap.

**Kata Kunci** (*keyword*): perlindungan konsumen, tukang gigi, upaya hukum



## UCAPAN TERIMA KASIH

*Bismillahirrahmanirrahim, \*)*

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatu, \*)*

*Alhamdulillah Robbil 'Alamin*, dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, atas limpahan berkat dan rahmat hidayah-Nya, serta sholawat dan salam tidak lupa penulis panjatkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN ATAS JASA VENEER GIGI OLEH TUKANG GIGI.”** dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis tidak akan berhasil tanpa mendapatkan bantuan, dorongan, dukungan, masukan dan bimbingan dari berbagai pihak dan kalangan, Dalam kesempatan ini, izinkan penulis dengan penuh suka cita menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis tidak mungkin menyebutkan satu persatu para pihak yang telah membantu dalam mempersiapkan, melaksanakan, dan menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini, hanya beberapa nama saja yang disebutkan, diantaranya yaitu:

1. Yang terhormat lagi amat terpelajar **Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat pada Program Sarjana Program Studi Hukum;

2. Yang terhormat dan terpelajar **Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.** selaku Ketua Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
3. Yang terhormat dan terpelajar **Prof. Dr. Djoni Sumardi Gozali, S.H., M.Hum.** selaku Pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan masukan terkait dengan penelitian dan penulisan skripsi ini;
4. Yang terhormat dan terpelajar **Tavinayati, S.H., M.H.** selaku dosen pembimbing akademik, atas segala arahan, bimbingan, dan motivasinya dalam menyusun rencana studi hingga selesai tepat pada waktunya;
5. Yang terhormat dan terpelajar semua **Bapak/Ibu Dosen** Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan dan membuka wawasan berpikir mengenai dunia hukum.
6. Seluruh Staf Fakultas Hukum Universitas lambung Mangkurat baik Bagian Akademik, Kemahasiswaan, Perpustakaan dan lain-lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu;
7. Seluruh Bapak/Ibu guru penulis saat penulis menempuh pendidikan mulai dari Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Atas yang telah mendidik dengan sabar.
8. Sahabat dan teman seperjuangan penulis dan teman-teman yang lain tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberi dukungan dan bantuan selama perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat baik dalam bentuk moril maupun materil hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

9. Yang terhormat lagi kepada semua pihak yang tidak mungkin lagi disebutkan satu per satu dalam kesempatan ini, yang telah membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung, memberikan dorongannya, sehingga penyusun skripsi ini selesai tepat pada waktunya.

Semoga Allah SWT selalu memberikan limpahan Rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari, bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sebagai sebuah karya ilmiah, karena itu dengan penuh sukacita dan kerendahan hati akan menerima saran dan masukan dalam rangka untuk lebih menyempurnakan penulisan skripsi ini, agar dapat menjadi sumber inspirasi bagi mahasiswa lainnya, setidaknya agar dapat memenuhi prasyarat mengakhiri pendidikan akademik Program Sarjana Program Studi Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Akhirnya dengan kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangsih bagi pengembangan keilmuan hukum serta mendatangkan kemaslahatan bagi semua pihak, semoga terkabul harapan tersebut.

Banjarmasin

2023

Penulis

Annisa Sayyida  
NIM.2010211220104

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAM SAMPUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL DAN PRASYARAT GELAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SUSUNAN PANITIA PENGUJI UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Keaslian Penelitian.....	9
D.Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
E. Metode Penelitian.....	10
F. Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
A.Pengertian Konsumen, Pelaku Usaha, dan Jasa.....	15
1. Konsumen .....	15
2. Pelaku Usaha .....	18
3. Jasa.....	20
B. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	21
1. Asas Perlindungan Konsumen.....	21
2. Tujuan Perlindungan Konsumen .....	22
C.Tinjauan Pekerjaan Tukang Gigi.....	24

	1.Pengertian Tukang Gigi .....	24
	2.Pekerjaan Tukang Gigi .....	25
	3. Dasar Hukum Pekerjaan Tukang Gigi .....	28
	4. <i>Veneer</i> Gigi.....	30
<b>BAB III</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
	A.Pertanggung Jawaban Tukang Gigi Berkaitan Dengan Pelayanan Jasa <i>Veneer</i> Gigi .....	33
	B.Upaya perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan atas jasa <i>veneer</i> gigi yang dilakukan oleh tukang gigi.....	42
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>51</b>
	A.Kesimpulan.....	51
	B.Saran.....	52

**DAFTAR PUSTAKA**

**RIWAYAT HIDUP**

