

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia ialah sebuah negara yang terletak di Asia Tenggara, setiap harinya tentunya tidak terlepas dari masalah yang menyangkut terhadap kesehatan, yang dimana tidak terkecualikan bagi masyarakat Indonesia, dalam hal ini masyarakat Indonesia sebagai subyek-subyek hukum yang memiliki keterlibatan dalam hal tersebut merupakan konsumen dan pelaku usaha, yang menyangkut tentang hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh subyek.

Konsumen ialah seorang individu atau sekumpulan individu yang memakai barang dan/atau jasa yang disediakan dalam masyarakat oleh pelaku usaha, yang dapat dimiliki untuk kepentingan pribadi atau orang lain terhadap barang dan/atau jasa yang telah dibeli atau dipinjam oleh konsumen. Pelaku

Usaha ialah seorang individu atau sekumpulan individu atau yang disebut juga sebagai badan usaha ialah pihak yang menyediakan barang dan/atau jasa kepada konsumen untuk pemakaiannya di wilayah Negara Republik Indonesia.

Dalam tindakan sehari-hari konsumen dan pelaku usaha terdapat beberapa hak dan kewajiban yang dapat dan harus dilaksanakan oleh para pihak, bagi konsumen, hak yang dimiliki oleh konsumen ialah “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur

mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dan hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”¹ Kewajiban Konsumen ialah “membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan, beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa, membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”² Hak dari Pelaku usaha ialah “hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,

¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5.

dan hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”³ Kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha ialah “beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usahanya, dengan memberikan informasi yang benar, jelas serta jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan terhadap penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menjamin kemutuan barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar kemutuan barang dan/atau jasa yang berlaku, memberi kesempatan kepada para konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan, memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian ya diakibatkan oleh penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila suatu barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”⁴

Bapak Kion Sin adalah salah satu seorang Tukang Gigi yang terdapat di Kota Batam, dengan seiring terus menerus berhadapan dengan konsumen, tidak akan menutupi bahwa akan adanya kemungkinan terjadi permasalahan dalam barang dan/atau pemberian jasa kesehatan bagi konsumen pada saat penggunaan barang dan/jasa yang disediakan oleh pelaku usaha kepada

³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 6.

⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7.

konsumen, tentunya hal tersebut membuat konsumen merasa rugi dan ingin meminta kompensasi atas kerugian yang telah diderita.

Dalam hal ini salah satu kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut ialah permasalahan dengan kompensasi dari jasa yang seharusnya diterima oleh pasien pada saat jasa tidak sesuai dengan kesepakatan atau perjanjian yang telah dibuat antara konsumen dengan pelaku usaha yaitu tidaknya adanya ketentuan garansi yang dicantumkan atau diberikan dalam nota kepada konsumen oleh pelaku usaha yang membuat konsumen tidak dapat menerima kompensasi dari jasa tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, penulis pun tertarik untuk mengangkat judul “Sistematika Perlindungan Konsumen dalam Jasa Kesehatan di Klinik Gigi Sehat Dental”.

B. Ruang Lingkup

Laporan ini terdapat 2 (dua) jenis ruang lingkup pekerjaan, yaitu ruang lingkup secara umum dan ruang lingkup secara khusus. Ruang lingkup umum mencakup Undang-Undang Kesehatan, tetapi dalam laporan ini penulis akan memfokuskan dalam menganalisis dan menjelaskan ruang lingkup khusus yang mencakup Sistematika Perlindungan Konsumen Dalam Jasa Kesehatan di Klinik Gigi Sehat Dental.

C. Tujuan Proyek

Tujuan dilakukannya Kerja Praktek ini yakni:

1. Untuk mengetahui sistematika perlindungan konsumen dalam jasa kesehatan di Klinik Gigi Sehat Dental.
2. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen dalam jasa kesehatan di Klinik Gigi Sehat Dental.

D. Luaran Proyek

Memberikan masukan atau saran dalam hal yang berkaitan dengan Sistematika Perlindungan Konsumen dalam Jasa Kesehatan di Klinik Gigi Sehat Dental yang dapat dilaksanakan oleh penulis baik dalam pendapat atau bentuk administrasi yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan penulis dalam ilmu hukum ataupun ilmu lainnya.

E. Manfaat Proyek

Manfaat yang didapatkan dari Kerja Praktek ini, yaitu:

1. Memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai Sistematika Perlindungan Konsumen dalam Jasa Kesehatan di Klinik Gigi Sehat Dental.
2. Memberikan acuan kepada konsumen dan pelaku usaha dalam bidang kesehatan lainnya mengenai Perlindungan Konsumen dalam Jasa Kesehatan.