

**JASA TUKANG PEMASANGAN BEHEL PERSPEKTIF AL MASLAHAH  
DAN ASAS PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada

Fakultas Syariah

UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Syari'ah



Oleh :

**NOVA ALISIA ANDRIANA**

**NIM. 18.21.11.337**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MU'AMALAH)  
JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN FILANTROPI ISLAM**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID**

**SURAKARTA**

**2022**

**JASA TUKANG PEMASANGAN BEHEL PERSPEKTIF AL MASLAHAH  
DAN ASAS PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten)**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Dalam Bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syariah

Disusun Oleh:

**NOVA ALISIA ANDRIANA**

**NIM 18.2111.337**

Sukoharjo, 24 Januari 2023

Disetujui dan disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



**Luthfiana Zahriani, S.H., M.H**

NIP:19760827 200003 2 007

## SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NOVA ALISIA ANDRIANA

NIM : 182111337

Prodi : HUKUM EKONOMI SYARIAH

Menyatakan bahwa penelitian skripsi yang berjudul **“JASA TUKANG PEMASANGAN BEHEL PERSPEKTIF AL MASLAHAH DAN ASAS PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten)”**

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sukoharjo, 24 Januari 2023



Nova Alisia Andriana

NIM. 182111337

**NOTA DINAS**

Hal: Skripsi

Sdri: Nova Alisia Andriana

Kepada Yang Terhormat

Dekan Fakultas Syari'ah

Universitas Islam Negeri (UIN)

Raden Mas Said Surakarta

Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Nova Alisia Andriana dengan NIM 182111337 yang berjudul:

**JASA TUKANG PEMASANGAN BEHEL PERSPEKTIF AL MASLAHAH DAN ASAS PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten)**

Sudah dapat dimunaqosyahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah.

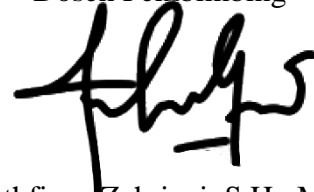
Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqosyahkan dalam waktu dekat.

Demikian atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sukoharjo, 24 Januari 2023

Dosen Pembimbing



Luthfiana Zahriani, S.H., M.H.

NIP:19760827 200003 2 007

**PENGESAHAN**

**“JASA TUKANG PEMASANGAN BEHEL PERSPEKTIF AL MASLAHAH  
DAN ASAS PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi Kasus di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten)”**

Disusun oleh:

**Nova Alisia Andriana**

NIM. 18.21.1.1.337

Telah dinyatakan lulus ujian Munaqosyah

Pada hari, 24 Januari 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh

Gelar Sarjana Hukum (Di Bidang Hukum Ekonomi Syariah)

Penguji I

**Muhammad Julijanto, S.Ag., M.Ag.**

NIP. 19720715 201411 1 000



(.....)

Penguji II

**Yunika Triana, M.Pd.**

NIP. 19890620 201903 1 006

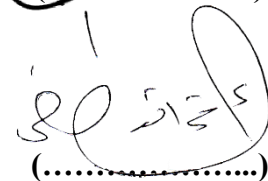


(.....)

Penguji III

**Lutfi Rahmatullah, S.TH., M.Hum.**

NIP. 19810277 201701 1 000



(.....)

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Syariah**



**Dr. Israil Yahya, S.Ag., M.A.**

NIP. 19750409 199903 1 001

## MOTTO

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ . وَأَحْسِنُوا . إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

“Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.”<sup>1</sup>

(QS. AL-Baqarah: 195)

---

<sup>1</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah Tafsir Untuk Wanita*, (Bandung: Marwah, 2009), hlm. 20

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan karya tulis skripsi ini untuk orang-orang yang selalu memberikan cinta, kasih, waktu, dan dukungan dalam kehidupanku, khususnya untuk:

1. Kedua orang tuaku yang senantiasa mendo'akan, memberi kasih sayang serta dukungan untuk segala proses yang aku jalani. Adek ucapkan terima kasih banyak, semoga babe dan ami sehat selalu serta dalam lindungan Allah.
2. Mei Surya dan keluarga besar yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendo'akan serta memberikan dukungan terbaiknya.
3. Fikri Arkhan yang selalu mensupport apapun yang menjadi pilihanku. Terima kasih atas segala do'a, dan dukungannya.
4. Sahabatku Rosita Dea terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalananku dan mau mendengarkan curhatanku yang sangat random.

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta didasarkan pada Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988. Pedoman transliterasi tersebut adalah :

### 1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sedangkan dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf serta tanda sekaligus. Daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin adalah sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	sa	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)



ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	...’...	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamza h	...’...	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dammah	U	U

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	كتب	Kataba
2.	ذكر	Žukira
3.	يذهب	Yazhabu

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, maka transliterasinya gabungan huruf, yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
أ...	Fathah dan ya	Ai	a dan i

أ...و	Fathah dan wau	Au	a dan u
-------	----------------	----	---------

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	كيف	Kaifa
2.	حول	Ḥaula

### 3. Vokal panjang (Maddah)

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut :

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أ...ي	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
أ...ي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
أ...و	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	قال	Qāla
2.	قيل	Qīla
3.	يقول	Yaqūlu

4.	رامي	Ramā
----	------	------

#### 4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua (2), yaitu :

- a. Ta Marbutah hidup atau yang mendapatkan harakat fathah, kasrah atau dammah transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah /h/.
- c. Apabila pada suatu kata yang di akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang /al/ serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan /h/.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	روضة الأطفال	Rauḍah al-atfāl / rauḍatul atfāl
2.	طلحة	Ṭalhah

#### 5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau Tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda yaitu tanda Syaddah atau Tasydid. Dalam transliterasi ini tanda Syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda Syaddah itu.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	رَبَّنَا	Rabbana
2.	نَزَّل	Nazzala

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan huruf yaitu ال. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyyah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Sedangkan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti dengan huruf Syamsiyyah atau Qamariyyah, kata sandang ditulis dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sambung.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	الرَّجُل	Ar-rajulu
2.	الْجَلال	Al-Jalālu

## 7. Hamzah

Sebagaimana yang telah disebutkan di depan bahwa Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof, namun itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata maka tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa huruf alif. Perhatikan contoh berikut ini:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	أكل	Akala
2.	تأخذون	Ta'khuḏuna
3.	النؤ	An-Nau'u

## 8. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem bahasa Arab tidak mengenal huruf kapital, tetapi dalam transliterasinya huruf kapital itu digunakan seperti yang berlaku dalam EYD yaitu digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandangan maka yang ditulis dengan huruf kapital adalah nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan tersebut disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak digunakan.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
	و مامحمدالإرسول	Wa mā Muhammadun illā rasūl

	الحمد لله رب العالمين	Al-ḥamdu lillahi rabbil 'ālamīna
--	-----------------------	----------------------------------

## 9. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata baik fi'il, isim, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka penulisan kata tersebut dalam transliterasinya bisa dilakukan dengan dua cara yaitu bisa dipisahkan pada setiap kata atau bisa dirangkai.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
	وإن الله لهو خير الرازقين	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn / Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn
	فأوفوا الكيل والميزان	Fa aufū al-Kaila wa al-mīzāna / Fa auful-kaila wal mīzāna

## KATA PENGANTAR

*Assalmu'alaikum Wr.Wb.*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, **JASA TUKANG PEMASANGAN BEHEL PERSPEKTIF AL MASLAHAH DAN ASAS PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten)**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Sarjana (S1) Prodi Hukum Ekonomi Syariah (HES), Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penyusun telah banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu dan tenaga. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penyusun mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag., M.Pd. selaku Rektor Uninersitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. Ismail Yahya, S.Ag., M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Raden Mas Said Surakarta.
3. Dr. Ah. Kholis Hayatuddin, M.Ag. selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam.
4. Masjupri, S.Ag., M.Hum. selaku Sekertaris Jurusan Hukum Ekonomi Syariah.
5. Muhammad Julijanto, S.Ag., M.Ag. selaku Koordinator Prodi Hukum Ekonomi Syariah.
6. Dr. Aris Widodo, S.Ag., M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis.



7. Luthfiana Zahriani, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran serta memberikan bimbingan, petunjuk dan pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Seluruh Dosen Fakultas Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang tak ternilai, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat dikehidupan yang akan datang.
9. Kedua orang tuaku, kakakku, saudara-saudaraku, sahabatku, dan semua teman-teman yang telah memberikan dukungan dalam proses mengerjakan skripsi ini.
10. Teman-teman HES J angkatan 2018 terima kasih telah menemani dan berkontribusi dalam perjalanan hidupku.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah menjadi bagian dari penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan pada umumnya dan semoga pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini mendapat pahala dari Allah SWT.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Sukoharjo, 24 Januari 2023

Penyusun

Nova Alisia Andriana

## ABSTRAK

NOVA ALISIA ANDRIANA, NIM. 182111337 “JASA TUKANG PEMASANGAN BEHEL PERSPEKTIF *AL MASLAHAH* DAN ASAS PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten).”

Jasa tukang pemasangan behel merupakan suatu profesi yang dilakukan oleh orang yang bukan ahlinya atau tidak pernah menempuh pendidikan yang didasarkan atas ilmu kedokteran gigi untuk melakukan pekerjaan tersebut. Seperti yang ada di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten terdapat jasa tukang pasang behel yang hanya bermodalkan sertifikat dari kursus yang ia lakukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan praktik jasa tukang pemasangan behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten dan menganalisis perspektif *al maslahah* terhadap jasa tukang pemasangan behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten dan perspektif asas perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap jasa tukang pasang behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten.

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif lapangan. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer berupa wawancara dengan pelaku usaha dan konsumen, sumber data sekunder berupa buku, jurnal, dan literatur yang terkait. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu tahap reduksi data, tahap penyajian data, dan tahap kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik jasa tukang pemasangan behel yang terdapat di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten, pelaku usaha sudah memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua konsumennya tanpa membedakan-bedakan. Pelaku usaha bertanggungjawab dengan memberikan garansi waktu selama satu minggu setelah proses pemasangan dan memberikan ganti rugi dalam bentuk uang secara penuh apabila konsumen merasa dirugikan. Namun karena tempat tersebut tidak ada izin untuk membuka usaha pemasangan behel dari pihak yang berwenang, maka dalam praktiknya tidak ada jaminan keamanan dan keselamatan. Selanjutnya perspektif *al maslahah*, penggunaan behel yang dilakukan oleh konsumen hanya untuk mempercantik, memperindah, mengikuti tren sehingga hal tersebut termasuk kedalam *maslahah at-tahsiniyyah* atau kebutuhan tersier. Sedangkan dalam perspektif asas perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat asas yang belum terpenuhi yaitu asas keamanan dan keselamatan dan asas kepastian hukum yang mana tempat tersebut belum mendapatkan izin untuk membuka usaha pemasangan behel dari pihak yang berwenang.

**Kata Kunci:** *jasa pemasangan behel, al maslahah, asas UUPK.*

## ABSTRACT

NOVA ALISIA ANDRIANA, NIM. 182111337 “STIRRUP INSTALLATION SERVICES FROM THE PERSPECTIVE OF *AL MASLAHAH* AND THE PRINCIPLE OF CONSUMER PROTECTION IN LAW NUMBER 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION (Case Study in Siman Halmet, Kranggan, Polanharjo, Klaten).”

Stirrup installation services are a profession carried out by people who are not experts or have never taken education based on dental science to do the work. As In the hamlets of Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten there is a stirrup installation service that only requires a certificate from the course she is taking. Therefore, this study aims to describe the practice of installing stirrup services in the hamlets of Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten, and analyse the perspective of *al maslahah* on the services of a stirrup installer in the hamlets of Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten, and the perspective of the principle of consumer protection in law no 8 of 1999 concerning consumer protection in the hamlets of Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten.

The research method used is to use field qualitative research methods. The data sources used are primary data sources in the form of interviews with business actors and consumers, secondary data sources in the form of books, journals, and related literature. Data collection techniques used are observation, interviews, documentation. The data analysis technique used is the data reduction stage, the data presentation stage, and the conclusion drawing stage.

The results of the study show that the practice of installing stirrup services in the hamlets of Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten, business actors have provided the best services for all consumers without discriminating. Business actors are responsible for providing a one week guarantee after the installation process and providing full compensation in the form of money if consumers feel disadvantage. However because the place does not have permission to open a stirrup installation business from the authorities, in a practice there is no guarantee of security and safety. Then from the *al maslahah* perspective, the use of stirrup by consumers is only to beautify, beautify, follow trends so that it is included in *maslahah at-tahsiniyyah* or tertiary needs. Whereas in the perspective of the principle of consumer protection in law number 8 of 1999 concerning consumer protection, there are principle that have not been fulfilled namely the principle of security and safety, and the principle of legal certainty where the place has not received permission to open a stirrup installation business from the authorities.

**Keywords:** *braces installation service, al maslahah, UUPK principle*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN NOTA DINAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Kerangka Teori.....	8
F. Tinjauan Pustaka .....	15
G. Metode Penelitian.....	19
H. Sistematika Penulisan.....	25
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>26</b>

A.	Konsep Dasar <i>Al masalahah</i> .....	26
1.	Pengertian <i>Al masalahah</i> .....	26
2.	<i>Maslahah</i> Sebagai Dalil Hukum Islam .....	27
3.	Jenis-Jenis <i>Al masalahah</i> .....	29
B.	Perlindungan Konsumen di Indonesia .....	37
1.	Pengertian Perlindungan Konsumen .....	37
2.	Asas-Asas Perlindungan Konsumen .....	42
3.	Hak dan Kewajiban Konsumen.....	43
4.	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	45
5.	Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	50
<b>BAB III GAMBARAN UMUM DAN PRAKTIK JASA TUKANG PEMASANGAN BEHEL DI DUSUN SIMAN KRANGGAN POLANHARJO KLATEN.....</b>		<b>55</b>
A.	Gambaran Umum Jasa Tukang Pemasangan Behel.....	55
1.	Sejarah Berdirinya Jasa Tukang Pemasang Behel di Dusun Siman Kranggan Polanharjo Klaten .....	55
2.	Produk-Produk Jasa Tukang Pemasangan Behel di Dusun Siman Kranggan Polanharjo Klaten .....	56
B.	Gambaran Umum Praktik Pemasangan Behel .....	57
1.	Bahan dan Alat.....	57
2.	Proses Pemasangan Behel di Dusun Siman Kranggan Polanharjo Klaten .....	59
3.	Kendala .....	60
C.	Tanggungjawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen pada Jasa Tukang Pemasangan Behel di Dusun Siman Kranggan Polanharjo Klaten.....	60
D.	Pendapat Konsumen tentang Pelayanan Jasa Tukang Pemasangan Behel di Dusun Siman Kranggan Polanharjo Klaten .....	64
<b>BAB IV ANALISIS PERSPEKTIF AL MASLAHAH DAN ASAS PERLINDUNGAN KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP</b>		

<b>JASA TUKANG PEMASANGAN BEHEL DI DUSUN SIMAN KRANGGAN POLANHARJO KLATEN.....</b>	<b>70</b>
A. Analisis Praktik Pemasangan Behel di Dusun Siman Kranggan Polanharjo Klaten.....	70
B. Analisis Jasa Tukang Pemasangan Behel di Dusun Siman Kranggan Polanharjo Klaten.....	71
C. Analisis Asas Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Jasa Tukang Pemasangan Behel di Dusun Siman Kranggan Polanharjo Klaten.....	76
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Catatan Hasil Wawancara.....	87
Lampiran 2 : Dokumentasi.....	98

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Manusia sebagai makhluk sosial yang mana memiliki kodrat hidup untuk bermasyarakat dan saling membutuhkan antara satu dengan lainnya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Dalam peranan manusia sebagai makhluk sosial, tidak dapat terlepas dari aktivitas sosial yang diantaranya yakni aktivitas ekonomi. Aktivitas ekonomi dilakukan manusia sudah sejak mereka terlahir di muka bumi ini, meskipun model ekonominya yang terus berkembang serta mengalami perubahan di setiap periode kehidupan.<sup>1</sup>

Seiring dengan perkembangan zaman kebutuhan konsumsi barang dan atau jasa juga semakin meningkat, namun tidak diikuti dengan kesadaran masyarakat dalam hal menggunakan, membeli atau memilih barang atau jasa yang baik dan benar sehingga apabila digunakan aman bagi konsumennya sendiri. Salah satu penyebabnya yakni tariff atau harga dari jasa atau barang itu sendiri, seperti adanya tarif yang signifikan antara jasa yang memang ahlinya dengan jasa yang bukan ahlinya, di mana jasa yang bukan ahlinya lebih terjangkau oleh masyarakat. Hal tersebut menjadi salah satu alasan masyarakat lebih memilih barang atau jasa pada yang bukan ahlinya dengan harga yang lebih terjangkau.

---

<sup>1</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cet. Ke-19, (Jakarta: Intermasa, 2002), hal. 79



Fenomena sosial yang terjadi saat ini merubah gaya hidup dari masyarakat yang pada mulanya cantik dapat dilakukan dengan menggunakan pakaian yang bagus serta berhias dengan menggunakan make-up akan tetapi sekarang itu saja tidaklah cukup. Menghias gigi dengan cara menggunakan behel sudah menjadi tren saat ini untuk dapat berpenampilan lebih menarik. Menggunakan behel gigi tidak serta merta untuk menciptakan gigi agar tersusun rapi namun juga menjadi salah satu tren fashion. Sebelumnya, behel gigi hanya diperuntukkan untuk pasien yang memiliki kondisi gigi yang tidak rapi atau berantakan yang dilakukan oleh dokter gigi, sehingga behel gigi mampu memberikan ruang pada beberapa gigi tumbuh agar dapat tersusun dengan rapi. Namun di zaman yang modern ini baik kaum hawa ataupun kaum adam menjadikan behel gigi sebagai bagian dari pada penyempurna penampilan yang bisa menunjukkan tingkatan dari gaya hidup mereka. Pemasangan behel gigi mudah saja ditemukan diberbagai tempat, termasuk juga di dunia internet. Kondisi seperti ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah mulai memperhatikan nilai dari estetika gigi, namun demikian yang menjadi masalah yakni ketika masyarakat membutuhkan pemasangan behel gigi, sebagian dari masyarakat memilih untuk tidak ke dokter gigi namun malah melakukan pemasangan behel pada orang-orang yang sama sekali tidak

memiliki kompetensi atau bukan ahlinya serta tidak mempunyai izin untuk melakukan tindakan perawatan ortodontik.<sup>2</sup>

Dalam Islam hukum memakai behel sendiri dibedakan menjadi dua yaitu haram dan mubah. Kedua hukum tersebut tergantung pada kondisi serta tujuan utama dari pemasangan behel itu sendiri. Apabila behel digunakan untuk kepentingan medis dan pengobatan, dalam Islam memberikan kelonggaran sehingga pemasangan behel diperbolehkan selama tidak membahayakan bagi yang bersangkutan. Tentu saja praktik pemasangannya juga harus dilakukan oleh orang yang profesional. Beda halnya, apabila pemasangan behel yang dilakukan hanya untuk kepentingan gaya atau mengikuti tren semata tanpa adanya kebutuhan pengobatan, maka sebagian ulama merespon hal tersebut sebagai tindakan yang sia-sia atau berlebihan. Selain pemasangan behel dilarang karena dianggap mubazir dalam koridor syariat, tren semacam itu bisa termasuk pada hal-hal negatif yang berujung pada keharaman. Misalnya saja behel yang digunakan justru dapat merusak rongga mulut. Gigi yang pada mulanya normal bisa rusak ataupun goyah. Hal ini menjadi kerugian besar yang tidak bisa dibayar, karena apabila gigi sudah goyang tidak bisa dicekat lagi.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Ida Ayu Marlies Dwimaya dan I Nyoman Suyatna, “Perlindungan Hukum Bagi Pemakai Kawat Gigi Melalui Jasa Tukang Gigi Atas Pelanggaran Perjanjian Terapeutik”, *Jurnal Kertha Wicara*, Vol. 9 No. 6, (2020), 2-3.

<sup>3</sup> Moh. Muhfid, *Fikih Untuk Milenial*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2020), hlm. 128-130

Dokter gigi dan tukang gigi sudah memiliki kewenangan dan layanan masing-masing yang berbeda dalam melayani masyarakat untuk melakukan perawatan gigi. Tukang gigi menggunakan alat yang hampir sama dengan dokter gigi, namun mereka minim ilmu terkait gigi. Tukang gigi yang melakukan pemeliharaan gigi seperti dokter gigi dengan minim ilmu akan berdampak terhadap kesehatan pemakai jasa, hal tersebut memberikan artian bahwa perlindungan hukum oleh masyarakat sangatlah penting agar memberikan jaminan rasa keamanan dan keselamatan bagi konsumen yang menggunakan jasa tersebut.<sup>4</sup>

Hak tukang gigi semakin meluas, karena adanya keinginan dari konsumen untuk melakukan pemasangan kawat gigi, yang seharusnya hanya boleh dilakukan oleh dokter gigi atau spesialisnya saja. Hal tersebut dapat memunculkan suatu pendapat bahwa diperlukannya pengaturan hukum yang dapat memberikan perlindungan pada konsumen yaitu pemakai jasa tukang gigi agar merasa aman ketika konsumen menggunakan jasa pelayanan kesehatan ke tukang gigi serta perlindungan untuk konsumen apabila dirugikan akibat dari malapraktik tukang gigi tersebut.

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat, dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keselarasan antara perlindungan hukum konsumen dengan pelaku usaha. Tidak adanya perlindungan hukum yang seimbang bisa

---

<sup>4</sup> I Made Ari Yudistira, I Nyoman Putu Budiarta dan I Made Minggu Widyantara, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Malpraktik Jasa Tukang Gigi", *Jurnal Konstruksi Hukum*, Vol. 2 No. 2, (2021), 266.

menyebabkan konsumen pada posisi yang lemah, karena sering kali konsumen merasakan kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha sebagai akibat adanya hubungan hukum, maupun akibat adanya perbuatan melawan hukum yang dilanggar oleh pelaku usaha. Pada kondisi konsumen yang dirugikan tersebut, membutuhkan pengembangan upaya untuk melindungi sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. Ketika memberikan perlindungan kepada konsumen, justru tidak boleh merugikan usaha dari produsen. Oleh karenanya, konsumen pengguna jasa dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>5</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan asas dan tujuan serta pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan, lain dari pada itu pada Pasal 2 perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.<sup>6</sup>

Pemakaian behel yang dipasang oleh orang yang bukan ahlinya dapat menimbulkan masalah seperti gigi goyang. Behel yang pemasangannya tidak tepat bisa merusak fungsi serta letak dari gigi yang sebenarnya. Pemasangan behel dapat memberikan tekanan dan juga menggeser gigi yang seharusnya tidak memerlukan perbaikan. Hal tersebut

---

<sup>5</sup> Anisa 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, (Juni 2018), 23.

<sup>6</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2.

bisa membuat tulang penyangga yang berada dibawah gigi tersebut ikut bergeser dan goyang bahkan bisa sampai lepas. Infeksi gusi dapat ditimbulkan akibat dari pemakaian behel di jasa tukang pemasangan behel dikarenakan peralatan kedokteran yang tidak terjamin atau tidak higienis.

Banyaknya peminat dalam menggunakan behel, maka secara tidak langsung memunculkan kesempatan dan profesi baru dengan melakukan pemasangan behel yang mematok harga cenderung murah serta terjangkau. Praktik jasa pemasangan behel gigi salah satunya terdapat di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten. Yang mana tempat tersebut memberikan pelayan pemasangan behel gigi yang harganya relatif terjangkau. Dengan harga Rp. 150.000.- hingga Rp. 300.000.- untuk pemasangan atas ataupun bawah. Setiap melakukan kontrol atau melakukan penggantian karet behel mereka hanya mematok harga Rp. 40.000.- per bulannya yang dianjurkan oleh pemasang behel, namun terkadang pengguna behel tidak melakukan anjuran tersebut dengan melakukan pergantian karet behel secara sendiri.

Pemasangan behel yang terdapat di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten dilakukan oleh seorang yang belajar secara otodidak, yang mana seharusnya pemasangan behel dilakukan oleh seorang dokter gigi yang berkompentensi untuk melakukan pemasangan kawat gigi. Apabila terjadi pemasangan behel yang tidak sesuai, konsumen bisa melakukan komplain terhadap pelaku usaha. Sudah sepantasnya seorang konsumen mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan jika terjadi kerugian yang menimpanya.

Sehubungan dengan ini, peneliti tertarik mengkaji lebih dalam dan mengetahui *al maslahah* serta asas-asas perlindungan konsumen yang terdapat pada tempat pemasang behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap “JASA TUKANG PEMASANGAN BEHEL PERSPEKTIF *AL MASLAHAH* DAN ASAS PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana praktik jasa tukang pemasangan behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten?
2. Bagaimana perspektif *al maslahah* terhadap jasa tukang pemasangan behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten?
3. Bagaimana perspektif asas perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap jasa tukang pemasangan behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini :

1. Untuk menjelaskan praktik jasa tukang pemasangan behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten.
2. Untuk menganalisis perspektif *al masalah* terhadap jasa tukang pemasangan behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten.
3. Untuk menganalisis perspektif asas perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap jasa tukang pemasangan behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini adalah untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum, mengenai usaha jasa pemasangan behel dalam hukum perlindungan konsumen yang mengatur mengenai masalah tersebut.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pengetahuan dalam melakukan pemasangan behel dan perlindungan hukum yang didapatkan sebagai konsumen yang menggunakan jasa tukang pemasangan behel.

#### **E. Kerangka Teori**

1. *Al masalah*

Secara sederhana *masalah* itu diartikan sesuatu yang baik dan dapat diterima oleh akal yang sehat. Diterima akal, mengandung arti bahwa akal itu dapat mengetahui dengan jelas kenapa begitu. Setiap suruhan Allah dapat dipahami oleh akal, kenapa Allah menyuruh, yaitu karena mengandung kemaslahatan untuk manusia baik dijelaskan sendiri alasannya oleh Allah atau tidak.<sup>7</sup>

Asas ini mengandung pengertian bahwa semua bentuk perjanjian yang dilakukan harus mendatangkan kemaslahatan bagi para pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian maupun bagi masyarakat sekitar meskipun tidak terdapat ketentuannya dalam al-Qur'an dan al-Hadits. Asas kemaslahatan ini sangat relevan dengan tujuan hukum Islam secara universal. Sebagaimana para filosof Islam di masa lampau seperti al-Ghazali merumuskan tujuan hukum Islam berdasarkan ayat-ayat al-Qur'an dan al-Hadits sebagai mewujudkan kemaslahatan. Dengan maslahat dimaksudkan memenuhi dan melindungi lima kepentingan pokok manusia yaitu melindungi religiusitas, jiwa - raga, akal - pikiran, martabat diri dan keluarga, serta harta kekayaan.<sup>8</sup> Untuk kepentingan menetapkan hukum, kelima tujuan pokok tersebut dikategorikan menjadi tiga tingkatan yaitu dharuriyat, hajiyat, dan tahsiniyat.

---

<sup>7</sup> Mardani, *Ushul Fiqh*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 334.

<sup>8</sup> Rahmani Timorita Yulianti, Asas-Asas Perjanjian (Akad) dalam Hukum Kontrak Syari'ah, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. II No. 1 (Juli 2008), hlm. 99.



Memelihara agama (*al-Muhafazhah alad-Din*), yaitu hak yang berguna untuk beribadah serta menjalankan ajaran dari agama. Hak ini tidak hanya sekedar menjaga kesucian agama, namun juga untuk membangun sarana ibadah dan menciptakan pola relasi yang sehat dalam menjalankan agama. Maka secara tidak langsung hak ini berguna untuk menciptakan situasi yang kondusif dalam mewujudkan keberagaman seseorang. Dengan menghindarkan munculnya fitnah serta keselamatan dalam agama serta mengantisipasi dorongan hawa nafsu dan perbuatan yang mengarah kepada kerusakan secara menyeluruh.

Melindungi jiwa (*al-Muhafadzah ala an-Nafs*) ialah jaminan keselamatan atas hak hidup yang terhormat dan mulia. Termasuk dalam cakupan pengertian umum dari jaminan ini, yaitu jaminan keselamatan nyawa, anggota badan dan terjaminnya kehormatan kemanusiaan. Mengenai yang terakhir ini, meliputi kebebasan memilih profesi, kebebasan berfikir atau mengeluarkan pendapat, kebebasan berbicara, kebebasan memilih tempat tinggal dan lain sebagainya. Hak ini bukan hanya sekedar alat sebagai pembelaan diri. Yang seharusnya diarahkan untuk dapat menciptakan kualitas hidup yang lebih baik untuk diri sendiri dan masyarakat.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> M. Iqbal, "Maqasid Syariah Sebagai Dasar Paradigma Ekonomi Islam", *Jurnal Hikmah*, Vol. 16 No. 2 (Desember 2019), hlm.49.

Melindungi akal (*al-Muhafazah alal-'Aql*) ialah terjaminnya akal fikiran dari kerusakan yang menyebabkan orang bersangkutan tak berguna di tengah masyarakat. Upaya pencegahan yang bersifat preventif yang dilakukan syari'at Islam sesungguhnya ditujukan untuk meningkatkan kemampuan akal fikiran dan menjaganya dari berbagai hal yang membahayakan. Diharamkannya meminum arak dan segala sesuatu yang memabukkan atau menghilangkan daya ingatan adalah dimaksudkan untuk menjamin keselamatan akal.

Melindungi keluarga dan keturunan (*al-Muhafzah alan-nasl*) yaitu jaminan kelestarian populasi umat manusia agar tetap hidup dan berkembang sehat dan kokoh, baik pekerti serta agamanya. Hal itu dapat dilakukan melalui penataan kehidupan rumah tangga dengan memberikan pendidikan dan kasih sayang kepada anak-anak agar memiliki kehalusan budi pekerti dan tingkat kecerdasan yang memadai. Pelestarian adab serta budaya menjadi bagian terpenting dalam menjaga martabat dan kehormatan dalam bermasyarakat.

Memelihara harta kekayaan (*al-Muhafazah alal-Mal*) yaitu dengan meningkatkan kekayaan secara proposional melalui cara-cara yang halal, bukan mendominasi kehidupan perekonomian dengan cara yang dzalim dan curang.<sup>10</sup> Hak ini tidak hanya sebagai upaya untuk menjaga harta yang dimiliki dari gangguan orang lain saja. Namun juga

---

<sup>10</sup> Muhammad Abu Zahrah, *Ushul Fiqih*, terj. Sefullah Ma'shum, (Jakarta: Pustaka Firdaus, 2014), hlm. 451-452.

dapat diartikan sebagai hak seseorang untuk memperoleh harta dengan cara yang halal.

## 2. Asas-asas dalam Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1), menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>11</sup> Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut.<sup>12</sup>

Tujuan hukum perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi dua yakni tujuan secara langsung dan tujuan tidak langsung. Tujuan secara langsung dengan meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, sedangkan tujuan secara tidak langsung yaitu hukum ini juga akan mendorong pelaku usaha untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab. Namun, semua tujuan mampu dicapai apabila hukum perlindungan konsumen dapat diterapkan secara konsekuen.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1).

<sup>12</sup> Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2018), hlm. 6.

<sup>13</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan ke-Tiga*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hlm. 10.

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen penerapan dasarnya diatur dalam Pasal 2 yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi 5 asas utama yakni :

a. Asas Manfaat

Memberikan artian bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kepentingan konsumen serta pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas Keadilan

Partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas Keseimbangan

Asas yang memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas yang 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

Baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>14</sup>

### 3. Jasa Tukang Pemasangan Behel

Behel atau kawat gigi dalam bahasa kedokteran disebut dental braces atau orthodontic braces yakni alat yang digunakan pada bidang kedokteran gigi untuk memperbaiki susunan gigi yang tidak teratur. Adapun arti secara etimologi orthodontic berasal dari bahasa Yunani yaitu orthos yang artinya lurus dan dons yang berarti gigi. Istilah orthodontic sendiri digunakan pertama kali oleh Le Foulon pada tahun 1839.<sup>15</sup> Jasa tukang pasang behel merupakan suatu profesi yang dilakukan oleh orang yang tidak mempunyai pendidikan yang didasarkan atas ilmu kedokteran gigi untuk melakukan pekerjaan tersebut. Mereka tidak pernah mengetahui dan belajar mengenai aspek medis terkait dengan alat yang digunakan. Hanya bermodalkan aspek keturunan atau otodidak, sudah memberanikan diri untuk mendirikan praktik pemasangan behel.

## F. Tinjauan Pustaka

---

<sup>14</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2010), hlm. 8.

<sup>15</sup> Annisa Marsela, “Aktivitas Jasa Pemasangan Kawat Gigi (Studi Kasus Terhadap Penyedia Jasa Pemasangan Kawat Gigi di Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya)”, *JOM FISIP*, Vol. 2 No. 2 (Oktober 2015), hlm. 3.

Tinjauan pustaka ini dimaksudkan untuk membedakan penelitian yang akan peneliti lakukan dengan penelitian sebelumnya pada satu tema yang sama dan juga untuk mempertegas bahwa penelitian ini memang belum ada yang meneliti supaya tidak saling tumpang tindih dalam masalah yang sama. Pustaka tersebut diantaranya :

Skripsi Maratus Solehah yang berjudul “*Trend Penggunaan Kawat Gigi dan Dampaknya Terhadap Ekonomi Keluarga (Studi Kasus Remaja di Desa Sukadana Kecamatan Sukadana Kabupaten Lampung Timur)*”. Skripsi ini membahas tentang trend penggunaan kawat gigi dan dampaknya terhadap ekonomi keluarga di Lampung Timur. Trend penggunaan kawat gigi serta dampaknya terhadap ekonomi keluarga kurang selaras dengan pandangan ekonomi Islam. Hasil penelitian skripsi tersebut yaitu dalam trend penggunaan kawat gigi pada ekonomi keluarga dapat membuat perilaku konsumtif sehingga belum mencapai kesejahteraan bagi keluarga. Hal tersebut terlihat dari keterangan mayoritas remaja dan orang tua pengguna kawat gigi yang mendahului keinginan dari pada kebutuhan, dimana pengeluaran lebih besar dari pendapatannya hal tersebut menyebabkan sikap boros dalam membelajakan hartanya.<sup>16</sup> Perbedaan skripsi dari Maratus Solehah dengan penulis adalah pada skripsi Maratus Solehah membahas dampak penggunaan kawat gigi terhadap ekonomi keluarga. Berbeda dengan penulis, dimana penulis membahas mengenai

---

<sup>16</sup> Maratus Solehah, “Trend Penggunaan Kawat Gigi dan Dampaknya Terhadap Ekonomi Keluarga (Studi Kasus Remaja di Desa Sukadana Kecamatan Sukadana Kabupaten Lampung Timur)”, *Skripsi*, tidak diterbitkan, Program Sarjana IAIN Metro, Lampung, 2019.

asas kemaslahatan dan asas perlindungan konsumen terhadap jasa pemasangan behel. Persamaan skripsi dari Maratus Solehah dengan penulis adalah sama-sama membahas mengenai kawat gigi.

Skripsi Ade Rizal Yulita yang berjudul “*Usaha Jasa Pemasangan Eyelash Extention Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi Kasus pada Salon Mithz Beauty Studio di Klaten)*”. Skripsi ini membahas tentang jasa pemasangan eyelash extention perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen nomor 8 tahun 1999 dan hukum Islam di salon Mithz studio klaten. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dalam praktik pemasangan eyelash extention, salon Mithz Beauty Studio kurang terbuka dengan konsumen mengenai informasi yang belum diketahui konsumen dan juga jaminan yang ada di salon tersebut. kesadaran konsumen akan hak-hak mereka yang telah dilindungi oleh Undang-Undang seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen masih sangatlah kurang. Perlindungan bagi konsumen menurut Hukum Islam pun belum sepenuhnya ada di Salon Mithz Beauty Studio.<sup>17</sup> Perbedaan skripsi Ade Rizal Yulita dengan penulis adalah pada skripsi Ade Rizal Yulita membahas tentang usaha jasa pemasangan eyelash extention, sedangkan penulis membahas mengenai usaha jasa pemasangan behel. Persamaan skripsi dari Ade Rizal

---

<sup>17</sup> Ade Rizal Yulita, “Usaha Jasa Pemasangan Eyelash Extention Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi Kasus pada Salon Mithz Beauty Studio di Klaten)”, *Skripsi*, tidak diterbitkan, Program Sarjana IAIN Surakarta, Surakarta, 2020.

Yulita dengan penulis adalah sama-sama ditinjau dari Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Skripsi Anita Saputri yang berjudul “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Pemasangan Kawat Gigi (Behel) pada Klinik Drg. Tengku Mariani di Pekanbaru*”. Skripsi ini membahas tentang faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam pemasangan behel di klinik Drg. Tengku Mariani di Pekanbaru. Hasil penelitian skripsi tersebut yaitu kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci utama keberhasilan. Pelayanan menjadi faktor dominan untuk konsumen dalam memutuskan pemasangan kawat gigi pada klinik Drg. Tengku Mariani di Pekanbaru.<sup>18</sup> Perbedaan skripsi Anita Saputri dengan penulis adalah pada skripsi Anita Saputri menggunakan metode kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif lapangan. Persamaan dengan skripsi ini adalah sama-sama membahas mengenai kawat gigi atau behel.

Jurnal Adelina Fitria Kusumawardani dan Widodo Tresno Novianto berjudul “*Tindak Pidana oleh Oknum Tukang Gigi dan Penyedia Jasa Layanan Perawatan Gigi di Surakarta*”. Jurnal ini membahas tentang bentuk tindak pidana dan peraturan hukum terkait bentuk tindak pidana oleh oknum tukang gigi serta penyedia layanan perawatan gigi di surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan tukang gigi bisa dipidana sesuai

---

<sup>18</sup> Anita Saputri, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Pemasangan Kawat Gigi (Behel) Pada Klinik Drg. Tengku Mariani di Pekanbaru”, *Skripsi*, tidak diterbitkan, Program Sarjana UIN Syarif Kasim Riau, Riau, 2013.



dengan Pasal 360 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana karena menimbulkan kerugian berupa bahaya atau sakit bagi korbannya. Perbedaan jurnal ini dengan skripsi penulis adalah sudut pandang yang digunakan, jurnal tersebut menggunakan sudut pandang hukum pidana dan skripsi penulis menggunakan sudut pandang Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan *al masalah*. Persamaan dengan skripsi ini adalah sama-sama membahas jasa pelayanan pemasangan kawat gigi.<sup>19</sup>

Jurnal Anisa 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*” di Kota Bandar Lampung. Jurnal ini membahas tentang bentuk tanggung jawab jasa tukang gigi menurut peraturan menteri kesehatan nomor 39 tahun 2014 tentang pembinaan pengawasan dan perizinan pekerjaan tukang gigi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengguna jasa belum terlindungi dari adanya praktik tukang gigi. Konsumen yang menggunakan jasa tukang gigi hanya menikmati hasil pekerjaan tukang gigi, namun tidak mengetahui adanya perlindungan hukum untuk konsumen ketika dalam melakukan praktik tukang gigi melanggar aturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Ketidaktahuan mengenai aturan yang ada, menjadi sebab tukang gigi dalam praktiknya diluar dari batas kewenangan yang sudah ditetapkan. Perbedaan jurnal ini dengan

---

<sup>19</sup> Adelina Fitria Kusumawardani dan Widodo Tresno Novianto, “Tindak Pidana oleh Oknum Tukang Gigi dan Penyedia Jasa Layanan Perawatan Gigi di Surakarta”, *Jurnal Recidive*, Vol. 8 No. 2, 2019.

skripsi penulis adalah sudut pandangnya, jurnal tersebut menggunakan sudut pandang Peraturan Menteri Kesehatan dan skripsi penulis menggunakan sudut pandang Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan *al masalah*. Persamaan dengan skripsi ini adalah sama-sama membahas mengenai tukang gigi.<sup>20</sup>

## **G. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (field research) yaitu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan, sehingga diperoleh kondisi nyata yang sesungguhnya di lapangan.<sup>21</sup> Pendekatan yang digunakan oleh penulis adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>22</sup> Untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena, dinamika sosial, atau persepsi seseorang.

### **2. Sumber Data**

#### **a. Sumber data primer**

---

<sup>20</sup> Anisa 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, (Juni 2018), 23.

<sup>21</sup> Suliyanto, *Metode Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2018), hlm. 16.

<sup>22</sup> Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 28.

Sumber data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei.<sup>23</sup> Dari subjek atau objek penelitianlah data penelitian langsung diambil. Data yang di dapat dari penelitian ini langsung dari tempat penelitian yakni berupa hasil wawancara dengan pemilik usaha dan konsumen di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang bisa diambil dari pihak mana saja yang bisa memberikan tambahan data yang berguna melengkapi kekurangan dari data yang diperoleh melalui sumber data primer. Adapun data sekunder yang dijadikan sebagai acuan oleh penulis adalah literatur-literatur seperti buku, jurnal-jurnal penelitian, artikel serta dokumen lain yang terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.<sup>24</sup>

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

---

<sup>23</sup> Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), hlm. 168.

<sup>24</sup> Johni Dimiyati, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya pada Pendidikan Anak Usia Dini (Paud)*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 39-40.

Penelitian dilakukan secara langsung di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten, dan akan dilaksanakan pada bulan Juni 2022 sampai Juli 2022.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara pengumpulan data dalam suatu penelitian, untuk mendapatkan informasi dari responden secara bertanya langsung bertatap muka.<sup>25</sup> Dalam penelitian, peneliti menggunakan teknik wawancara yang dilakukan dengan pelaku usaha pemasangan behel dan konsumen yang menggunakan jasa tersebut di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten.

#### 5. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono bahwa analisis data merupakan proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), hlm. 109.

<sup>26</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 244.

Miles dan Huberman menyatakan analisis terdiri dari tiga jalur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.

a. **Reduksi Data**

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menjamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi. Peneliti akan menelaah terlebih dahulu pengumpulan data yang dilakukan dengan mewawancarai pelaku usaha dan konsumen, melakukan pengelompokan data dalam penelitian dengan cara membuang data yang tidak dibutuhkan dan memfokuskan penelitian pada permasalahan yang akan diteliti.

b. **Penyajian Data**

Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan.<sup>27</sup> Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif seperti catatan lapangan, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu serta mudah di raih, maka dari itu memudahkan untuk melihat apa yang terjadi, apakah

---

<sup>27</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hlm. 243-248

kesimpulan sudah tepat atau bahkan sebaliknya melakukan analisis kembali. Data yang disajikan berupa deskripsi yang berkaitan dengan jasa tukang pemasangan behel perspektif *al masalah* dan asas perlindungan konsumen dalam Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten.

c. **Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi**

Penarikan kesimpulan merupakan usaha untuk mencari atau memahami makna atau arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau preposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Selain itu, melakukan tukar pikiran dengan orang yang dianggap mampu melakukan diskusi yang sesuai dengan permasalahan, melakukan tinjauan ulang catatan lapangan, dan melakukan upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Sebenarnya hanya sebagian dari kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Dalam hal ini, peneliti akan mengambil kesimpulan melalui tahap penarikan kesimpulan berdasarkan berbagai hal yang mendasar mengenai jasa tukang pemasangan behel perspektif *al masalah* dan asas perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten.

**H. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini disusun dalam beberapa bab diantaranya sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan yang didalamnya dipaparkan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, tinjauan pustaka, metode penelitian, sistematika penulisan skripsi.

Bab II Konsep Dasar *Al masalah* dan Perlindungan Konsumen di Indonesia.

Bab III Gambaran umum dan Praktik Jasa Tukang Pemasangan Behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten.

Bab IV Analisis perspektif *al masalah* dan asas perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap jasa tukang pemasangan behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten.

Bab V Penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Jasa Tukang Pemasang Behel**

Behel atau kawat gigi dalam bahasa kedokteran disebut dental braces atau orthodontic braces yakni alat yang digunakan pada bidang kedokteran gigi untuk memperbaiki susunan gigi yang tidak teratur. Behel gigi pada masa sekarang bukan hanya dipergunakan untuk merapikan gigi, naum jugaa bisa digunakan sebagai fashion. Bukan hanya sekedar itu, penggunaan behel gigi mampu menambah rasa percaya diri seseorang. Selain itu penggunaan behel dapat menaikkan atau meningkatkan status sosial seseorang dalam lingkungannya.<sup>1</sup>

Jasa tukang pemasang behel merupakan suatu tindakan kedokteran yang dilakukan oleh orang-orang secara ilegal yang tidak terdaftar pada Konsil Kedokteran serta dalam menjalankan praktiknya seperti selayaknya dokter gigi yang teregistrasi. Berkaitan dengan adanya praktik tukang gigi untuk melakukan pemasangan behel, di Indonesia sudah sangat marak berkembang. Hal ini dapat terlihat semakin menjamurnya salon-salon

---

<sup>1</sup> Nurlina dan H. Arba, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Salon Kecantikan Terhadap Kerusakan Gigi Konsumen Dalam Pemasangan Behel”, *Jurnal Private Law*, Vol. 2 No. 3, (Oktober 2022), hlm. 705.



kecantikan ataupun orang yang membuka jasa pemasangan behel secara ilegal.<sup>2</sup>

Pemasangan behel yang dilakukan oleh jasa tukang pasang behel hanya bermodalkan aspek keturunan, otodidak, ataupun alih ketrampilan. Misalnya saja karena sudah lama menjadi asisten dokter gigi tanpa ada pendidikan formal, para tukang jasa pemasang behel nekat untuk membuka praktik pemasangan behel. Dari segi alat dan bahan yang digunakan dapat ditemukan di toko online atau terjual secara bebas. Bahan yang digunakan juga belum lulus uji coba dari laboratorium. Jasa pemasang behel juga dapat melakukan pemasangan secara home service atau bisa melakukan pemasangan dirumah.<sup>3</sup>

## **B. Konsep Dasar *Al maslahah***

### **1. Pengertian *Al maslahah***

Secara etimologis, kata *maslahah* yaitu bentuk masdar yang berasal dari fi'il yakni saluha. Apabila dilihat dari bentuknya, disamping kata *maslahah* merupakan bentuk keterangan, yang juga merupakan bentuk ism tunggal dari kata masalih. Kata *maslahah* telah diartikan dalam bahasa Indonesia menjadi maslahat, yang juga manfaat

---

<sup>2</sup> Siti Rusliana, dan dkk, "Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Praktik Gigi Ilegal", *Jurnal Kesehatan Gigi dan Mulut (JKGM)*, Vol. 2 No. 1 (Juni 2020), hlm. 2.

<sup>3</sup> Della Atrasina Joesinda dan Eny Sulistyowati, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemasangan Kawat Gigi Yang Dilakukan Oleh Tukang Gigi Daring", *Jurnal Hukum*, Vol. 8 No. 2, (Desember 2020), hlm. 4.

dan faedah. Secara etimologis, *masalahah* mempunyai arti manfaat, bagus, faedah, kebaikan, kegunaan.<sup>4</sup>

Sedangkan maslahat dari segi istilah para ulama ushul fikih yaitu mendatangkan manfaat atau menolak kemudharatan. Hal tersebut juga dapat dipahami sebagai menjaga dari tujuan syariat yang terdapat 5 pokok, yaitu menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Kemaslahatan bukanlah suatu manfaat yang sesuai dengan kemauan nafsu dan keinginan manusia semata. Namun untuk lebih jelasnya, *masalahah* merupakan nilai-nilai yang sesuai dengan perilaku dan tujuan syariat akan tetapi tidak terdapat dalil dari teks syariat yang menunjukkan apakah nilai-nilai tersebut dipakai atau tidak dan hukum itu bisa mendatangkan manfaat atau tidak.<sup>5</sup>

## **2. *Maslahah* Sebagai Dalil Hukum Islam**

Dalam paradigma ushul fikih, yang menjadi sumber hukum pokok dalam Islam yaitu Al-Qur'an, hadits, ijma', dan qiyas. Keempat tersebut sumber hukum yang dijadikan sebagai dasar untuk menetapkan hukum Islam. Walaupun ulama berbeda pendapat mengenai sumber hukum yang lebih utama jika tidak ditemukan dalam Al-Qur'an dan hadits. Perbedaan dalam penggunaan dalil dalam memahami hukum Islam merupakan metode penggunaan dalil oleh ulama dalam melakukan ijtihad, perbedaan tersebut disebabkan karena perbedaan

---

<sup>4</sup> Rusyada Basri, *Ushul Fikih 1*, (Pare-Pare: IAIN PARE-PARE NUSANTARA PRESS, t.t.), hlm. 85.

<sup>5</sup> H.M. Pudjiharjo, Desi Tri Kurniawati, dkk, *Ushul Fikih : Ekonomi Syariah*, (Malang : UB Press, 2021), hlm. 108.

dalam menggunakan metode ijtihad, kebiasaan yang berlaku dalam suatu daerah yang mempengaruhi perubahan ijtihad serta menghindarkan dari kemudharatan yang merupakan prinsip dan dasar tujuan syariat.

*Maslahah* merupakan menjadi salah satu sumber yang disepakati oleh ulama, keberadaan *maslahah* merupakan salah satu prinsip dasar untuk menetapkan hukum Islam yang harus di junjung tinggi oleh setiap manusia. Kemaslahatan juga bertujuan untuk memelihara dari tujuan syariat dengan menolak segala kemudharatan, kemaslahatan yang dijunjung tinggi oleh Islam yakni untuk memelihara agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta benda, prinsip dasar dari penerapan syariah ini merupakan prinsip mendasar yang dijunjung tinggi oleh nash untuk mewujudkan hukum Islam. Para ahli hukum Islam setuju bahwa tujuan dari hukum Islam yaitu untuk mewujudkan kemaslahatan manusia. Metode penetapan hukum Islam menjadikan Al-Qur'an, hadits, *ijma'*, dan *qiyas* sebagai metode istinbat hukum yang disepakati oleh mayoritas ulama sedangkan *maslahah* merupakan tujuan syariat yang harus terealisasikan.

Penggunaan *maslahah* sebagai dalil dalam hukum Islam diklasifikasikan dalam tiga kelompok, yakni *al-maslahah al-mu'tabarah*, *al-maslahah al-mulghah*, dan *al-maslahah al-mursalah*, serta mempunyai tiga tingkatan yaitu *al-dharuriyah*, *al-hajiyah*, dan *at-tahsiniyyah*. Kemaslahatan yang sesuai dengan teks yang telah

disepakati oleh ulama untuk menjadi sumber dalil hukum Islam, namun kemaslahatan yang bertentangan dengan nash juga disepakati bahwa itu ditolak oleh hukum Islam. Penggunaan *maslahah* sebagai sumber hukum Islam tidak serta merta membatalkan atau merusak hukum yang terdapat pada Al-Qur'an akan tetapi memberikan penjelasan akan makna substansial dari Al-Qur'an dan bersifat takhsis. Islam sebagai agama yang fleksibel tidak hanya menekankan pada makna teks saja, tetapi juga menekankan pada substansial dari teks itu sendiri, hal ini bertujuan agar hukum Islam tetap dinamis, berkembang sesuai dengan kebutuhan zaman.<sup>6</sup>

### 3. Jenis-jenis Al-Maslahah

Makna *maslahah* secara istilah dapat dilihat dari berbagai segi.

a. Segi kepastian atau kebutuhan, *maslahah* dapat dibagi menjadi tiga macam, yaitu :

#### 1) Al-Maslahah ad-daruriyyah

*Al-Maslahah ad-daruriyyah* (kemaslahatan primer) merupakan kemaslahatan untuk memelihara kelima unsur pokok yang keberadaannya sifatnya mutlak serta tidak bisa diabaikan. Apabila tercapai dalam memelihara kelima unsur pokok tersebut maka akan melahirkan keseimbangan dalam kehidupan keagamaan dan keduniaan. Apabila kemaslahatan tersebut tidak

---

<sup>6</sup> Defel Fakhyadi, *Konsep Maslahah dalam Modernisasi Hukum Kewarisan Islam di Indonesia*, (Banten : Sakata Cendikia, 2014) hlm. 42-44

ada, akan timbul kerusakan dalam kehidupan keagamaan dan keduniaan dalam hidup manusia. Selanjutnya akibat dari hal tersebut yakni, hilangnya keselamatan dan kebahagiaan di akhirat nantinya.

### 2) *Al-Maslahah al-hajiyah*

*Al-Maslahah al-hajiyah* (kemaslahatan sekunder) adalah sesuatu yang diperlukan oleh seseorang untuk memudahkan dalam menjalani hidup serta menghilangkan kesulitan untuk memelihara lima unsur pokok di atas. Dengan artian, apabila kemaslahatan sekunder ini tidak dapat tercapai, maka manusia akan mengalami kesulitan dalam memelihara agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta mereka.

### 3) *Al-Maslahah at-tahsiniyyah*

*Al-Maslahah at-tahsiniyyah* (kemaslahatan tersier) yaitu memelihara kelima unsur pokok di atas dengan cara meraih dan menetapkan hal-hal yang dianggap pantas dan layak dari kebiasaan hidup yang baik, dan juga menghindari sesuatu yang dipandang buruk oleh akal yang sehat. Hal yang demikian terdapat dalam pengertian akhlak mulia (*al-makarim al-akhlaq*).<sup>7</sup>

Pada hakikatnya kelima tujuan pokok yang tersebut, baik kelompok *dharuriyyah*, *hajiyat*, dan *tahsiniyyah* bermaksud untuk

---

<sup>7</sup> Usman, *Rekonstruksi Teori Hukum Islam Membaca Ulang Pemikiran Reaktualisasi Hukum Islam Munawir Sjadzali*, (Yogyakarta : PT. LkiS Pelangi Aksara, 2015), hlm. 87-88.

memelihara atau mewujudkan kelima pokok seperti yang disebutkan di atas, hanya peringkat kepentingan satu dengan yang lain. Guna untuk memperoleh gambaran yang utuh, berikut penjelasan kelima pokok kemaslahatan dengan peringkatnya :

1) Memelihara Agama (*Hifzh Al-Din*)

Menjaga atau memelihara agama, berdasarkan kepentingannya dibedakan menjadi tiga peringkat :

- a) Memelihara agama dalam peringkat *dharuriyyah*, yakni memelihara serta melaksanakan semua kewajiban keagamaan yang termasuk peringkat primer, seperti halnya menunaikan shalat lima waktu. Apabila shalat tersebut diabaikan begitu saja, maka akan terancam eksistensi agama.
- b) Memelihara agama dalam peringkat *hajiyyat*, yaitu melaksanakan ketentuan agama, bertujuan untuk menghindari kesulitan, seperti shalat jamak dan shalat qashar untuk orang yang sedang berpergian atau sedang melakukan perjalanan. Apabila ketentuan ini tidak terlaksana maka tidak mengancam eksistensi agama, melainkan hanya akan mempersulit bagi yang melakukannya.
- c) Memelihara agama dalam peringkat *tahsiniyyah*, yaitu mengikuti petunjuk agama yang berguna untuk menjunjung tinggi martabat manusia, serta melengkapi dalam pelaksanaan kewajiban terhadap Tuhan, misalnya saja dalam hal menutup aurat di dalam ataupun di luar shalat, membersihkan badan, membersihkan

pakaian, dan tempat yang digunakan. Kegiatan seperti ini kaitannya erat dengan akhlak yang terpuji. Apabila hal tersebut tidak memungkinkan untuk dilakukan, maka tidak akan mengancam eksistensi agama dan juga tidak mempersulit untuk orang yang melakukannya. Dengan artian, apabila tidak ada penutup aurat, maka seseorang boleh shalat, jangan sampai shalat yang termasuk ke dalam kelompok *dharuriyyat* itu di tinggalkan. Jika dilihat menutup aurat tidak dapat di kategorikan sebagai pelengkap (*tahsiniyyat*), dikarenakan keberadaannya sangat diperlukan untuk kepentingan manusia. Setidaknya kepentingan ini dimasukkan dalam kategori *hajiyyat* atau *dharuriyyah*. Akan tetapi, kalau mengikuti pengelompokan diatas, bukan berarti sesuatu yang termasuk *tahsiniyyat* tersebut dianggap tidak penting, sebab kelompok ini akan menguatkan kelompok *hajiyyat* dan *dharuriyyah*.

## 2) Memelihara Jiwa (*Hifzh Al-Nafs*)

Memelihara jiwa, dari tingkat kepentingannya dapat dibagi menjadi tiga peringkat :

- a) Memelihara jiwa dalam peringkat *dharuriyyah*, seperti halnya pemenuhan kebutuhan pokok seperti makanan untuk bertahan hidup. Apabila kebutuhan pokok terabaikan, akibatnya akan terancamnya eksistensi jiwa manusia.

- b) Memelihara jiwa dalam peringkat *hajiyyat*, seperti memperbolehkan berburu binatang untuk dapat menikmati makanan yang lezat dan halal. Namun jika kegiatan ini diabaikan, tidak akan mengancam eksistensi manusia, melainkan hanya mempersulit hidupnya.
  - c) Memelihara jiwa dalam peringkat *tahsiniyyah*, seperti ditetapkannya tata cara untuk makan dan minum. Kegiatan seperti ini hubungannya dengan kesopanan dan etika, sama sekali tidak akan mengancam eksistensi jiwa manusia ataupun mempersulit kehidupan manusia.
- 3) Memelihara Akal (*Hifzh Al- 'Aql*)

Memelihara akal, dari segi kepentingannya dibedakan menjadi tiga peringkat :

- a) Memelihara akal dalam peringkat *dharuriyyah*, seperti diharamkannya meminum minuman keras atau beralkohol. Apabila ketentuan ini diabaikan, maka mengakibatkan terancamnya eksistensi akal.
- b) Memelihara akal dalam peringkat *hajiyyat*, seperti disarankan untuk menuntut ilmu pengetahuan. Jika hal tersebut dilakukan, maka tidak akan merusak akal, namun akan mempersulit diri seseorang kaitannya dengan pengembangan ilmu pengetahuan.
- c) Memelihara akal dalam peringkat *tahsiniyyah*, seperti menjauhkan diri untuk tidak berhayal atau mendengarkan sesuatu



yang tidak ada manfaatnya. Hal tersebut kaitannya erat dengan etika, tidak akan mengancam eksistensi akal secara langsung

#### 4) Memelihara Keturunan (*Hifzh Al-Nasl*)

Memelihara keturunan, ditinjau dari tingkat kebutuhannya dapat dibedakan menjadi tiga peringkat :

a) Memelihara keturunan dalam peringkat *dharuriyyah*, seperti disyari'atkannya nikah dan larangan berzina. Apabila kegiatan tersebut diabaikan, eksistensi keturunan akan terancam.

b) Memelihara keturunan dalam peringkat *hajiyyat*, seperti ditetapkannya ketentuan untuk menyebutkan mahar bagi suami pada saat akad nikah dan memberikan hak talak padanya. Jika mahar tidak disebutkan ketika akad, maka suami akan mengalami kesulitan karena ia harus membayar mahar misl. Sedangkan pada kasus talak, suami akan mengalami kesulitan, apabila tidak menggunakan hak talaknya, dengan kondisi rumah tangganya tidak harmonis.

c) Memelihara keturunan dalam peringkat *tahsiniyyah*, seperti disyariatkan khitbak atau walimat dalam perkawinan. Hal tersebut dilakukan untuk memenuhi kegiatan perkawinan. Jika diabaikan, maka tidak akan mengancam eksistensi keturunan dan juga tidak mempersulit orang yang melaksanakan perkawinan.

#### 5) Memelihara Harta (*Hifzh Al-Mal*)

Dilihat dari segi kepentingannya, memelihara dibedakan menjadi tiga peringkat :

- a) Memelihara harta dalam peringkat *dharuriyyah*, seperti syariat mengenai tata cara kepemilikan harta dan larangan untuk mengambil harta orang lain dengan cara yang tidak sah atau tidak diperbolehkan. Jika aturan tersebut diabaikan, akibatnya akan terancam eksistensi harta.
  - b) Memelihara harta dalam peringkat *hajiyyat*, seperti syariat mengenai jual beli dengan cara salam. Jika cara tersebut tidak digunakan, maka tidak mengancam eksistensi harta, melainkan akan mempersulit orang yang membutuhkan modal.
  - c) Memelihara harta dalam peringkat *tahsiniyyah*, seperti ketentuan dalam menghindarkan diri dari penipuan atau pengecoh. Hal tersebut kaitannya erat dengan etika untuk bermu'amalah atau etika bisnis. Dapat juga mempengaruhi sah tidaknya jual beli tersebut, dikarenakan peringkat yang ketiga ini merupakan syarat adanya peringkat yang kedua dan pertama.<sup>8</sup>
- b. Segi kandungan *maslahah*. Dilihat dari segi ini *maslahah* dibagi menjadi :

1) *Maslahah 'ammah*

*Maslahah 'ammah* merupakan kemaslahatan umum yang mana menyangkut kepentingan banyak orang atau mayoritas orang.

---

<sup>8</sup> Mardani, *Ushul Fiqh...*, hlm. 338-341.

2) *Maslahah khassah*

*Maslahah khassah* merupakan kemaslahatan pribadi dan sangat jarang. Apabila terjadi suatu pertentangan diantara kemaslahatan pribadi dengan kemaslahatan umum, maka yang harus didahulukan yaitu kemaslahatan umum.

c. Segi berubah atau tidaknya, *maslahah* dibagi menjadi dua bentuk :

1) *Maslahah dabitah*

*Maslahah dabitah* merupakan kemaslahatan yang sifatnya tetap, tidak berubah hingga akhir zaman. Contoh dari kemaslahatan ini yaitu kewajiban shalat, puasa, zakat, dan haji.

2) *Maslahah mutagayyarah*

*Maslahah mutagayyarah* merupakan kemaslahatan yang bersifat berubah-ubah menyesuaikan perubahan tempat, waktu serta subjek hukum. Kemaslahatan tersebut berkaitan dengan bidang muamalah dan adat istiadat. Pada studi ushul fikih, pembagian yang seperti ini dimaksudkan untuk memperjelas batasan kemaslahatan yang dapat berubah dan yang tidak dapat berubah.

d. Segi keberadaannya dihubungkan dengan didukung dan tidaknya, *maslahah* dibagi menjadi tiga :

1) *Maslahah mu'tabarah*

*Maslahah mu'tabarah* adalah kemaslahatan yang didukung dalil secara eksplisit, baik al-Qur'an, al-Sunnah al-Maqbulah ataupun ijma'. Yang berarti sumber kemaslahatan, baik bentuk maupun

jenisnya telah disebutkan secara jelas dalam sumber utama ajaran Islam. Sebagai contoh, larangan minuman keras sebagai bentuk kemaslahatan dalam memelihara akal.

## 2) *Maslahah mulgah*

*Maslahah mulgah* adalah kemaslahatan yang keberadaannya tidak diterima oleh syara' dikarenakan bertentangan yang diajarkan Islam. Contohnya, hukuman berpuasa dua bulan berturut bagi yang melakukan hubungan seksual antara suami istri di bulan Ramadhan pada siang hari. Hukuman tersebut diterapkan dikarenakan lebih maslahat untuk pelaku daripada hukuman yang memerdekakan budak karena orang tersebut kaya. Dengan adanya hukuman ini akan membuat jera dan kemudian hari tidak akan melakukannya lagi disebabkan beratnya hukuman yang diberikan. Namun, apabila diterapkan yang sesuai dengan hadits Nabi, yakni memerdekakan budak maka hal tersebut akan mudah dilakukan hukumannya karena orang tersebut kaya sehingga adanya hukuman ini adanya kemungkinan orang untuk melakukan ulang karena ringannya hukuman yang diberikan.

## 3) *Maslahah mursalah*

*Maslahah mursalah* adalah kemaslahatan yang keberadaannya tidak disebutkan ataupun didukung oleh dalil tapi keberadaannya tidak ditolak oleh dalil. *Maslahah mursalah* disimpulkan bahwa adanya *maslahah* dalam suatu perbuatan atau benda yang adanya

tidak didasarkan atas dalil atau nas tertentu di dalam penentuan *masalahnya* untuk manusia, baik yang membenarkan ataupun yang membatalkannya.<sup>9</sup>

## C. Perlindungan Konsumen di Indonesia

### 1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari perubahan bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument* atau *konsument* (Belanda). Pengertian tersebut tergantung pada posisi dimana ia sedang berada. Secara harfiah kata *consumer* berarti lawan dari produsen yakni setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan dari penggunaan barang atau jasa nantinya akan menentukan konsumen tersebut masuk dalam kelompok yang mana. Konsumen dalam artian umum yaitu pemakai, pengguna barang atau jasa untuk tujuan tertentu.<sup>10</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam Pasal 1 ayat (1), disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Rusdaya Basri, *Ushul Fikih 1...*, hlm. 94-97.

<sup>10</sup> Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: BUDI UTAMA, 2019), hlm. 35.

<sup>11</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1) (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Dari pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa perlindungan konsumen adalah hak asasi yang sudah sepatutnya didapatkan oleh semua konsumen. Namun, seringkali dalam praktiknya, penyelenggaraan perlindungan konsumen tidak sesuai dengan seharusnya. Konsumen bisa menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui promosi, cara penjualan, iklan, serta penerapan-penerapan perjanjian standar yang dapat merugikan konsumen. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pendidikan konsumen, serta rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajibannya. Unsur-unsur definisi konsumen sebagai berikut :

a. Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen yakni orang yang statusnya sebagai seorang pengguna barang atau jasa. Istilah orang sebenarnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang yang individual lazimnya disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk badan hukum yang disebut *rechtspersoon*. Yang demikian berbeda dengan artian yang diberikan untuk pelaku usaha dalam Pasal 1 angka (3), yang secara jelas membedakan kedua pengertian person di atas, dengan mengatakan orang perseorangan atau badan usaha. Yang paling tepat tentunya tidak membatasi pengertian konsumen itu hanya sebatas pada orang perseorangan. Akan tetapi, konsumen harus mencakup juga badan usaha yang maknanya lebih luas daripada badan hukum. Undang-Undang Perlindungan Konsumen berusaha

menghindari dalam penggunaan kata produsen sebagai lawan kata dari konsumen. Karenanya, digunakanlah kata pelaku usaha yang maknanya lebih luas.

b. Pemakai

Dalam penjelasan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kata pemakai menekankan konsumen yaitu konsumen akhir. Kata pemakai dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, serta menunjukkan barang atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Dengan artian, sebagai seorang konsumen tidak selalu memberikan prestasinya dengan cara membayar uang agar mendapatkan barang atau jasa tersebut. Dalam artian lain bahwa dasar hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha tidak harus kontraktual.

c. Barang dan/atau jasa

Berkaitan dengan kata barang dan/atau jasa, sebagai kata gantinya digunakan kata produk. Saat ini produk telah berkonotasi barang atau jasa. Yang awalnya kata produk hanya merujuk pada barang. Misalnya dalam dunia perbankan, istilah produk digunakan untuk menamakan jenis-jenis layanan dalam perbankan.

UUPK memberikan pengertian barang sebagai setiap benda, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud, baik yang dapat dihabiskan maupun yang tidak dapat dihabiskan, yang bergerak maupun yang tidak dapat bergerak, yang dapat untuk dipakai,

diperdagangkan, dimanfaatkan, dan dipergunakan oleh konsumen. UUPK tidak memberikan penjelasan mengenai perbedaan istilah dipakai, dimanfaatkan, atau dipergunakan.

Jasa merupakan setiap layanan yang bentuknya pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat agar dimanfaatkan oleh konsumen. Disediakan bagi masyarakat memberikan artian bahwa jasa itu haruslah ditawarkan pada masyarakat. Dengan kata lain, harus lebih dari satu orang. Namun demikian, apabila layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak termasuk dalam pengertian tersebut.

d. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Di dalam perdagangan yang semakin kompleks, syarat tersebut tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Contohnya, perusahaan pengembang (developer) perumahan sudah biasa mengadakan transaksi dahulu sebelum bangunannya jadi. Apalagi untuk jenis transaksi konsumen tertentu, seperti trading, futures, keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diprioritaskan.<sup>12</sup>

Konsumen sendiri dibedakan menjadi dua :

- a. Konsumen akhir, merupakan konsumen yang mengonsumsi secara langsung produk yang dibelinya. Menurut Badan Pembinaan Hukum

---

<sup>12</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 27-29.



Nasional (BPHN), pemakai akhir dari barang, dipergunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain serta tidak diperjualbelikan. Menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia di dalam masyarakat, untuk keperluan diri sendiri maupun keperluan keluarga atau orang serta tidak untuk diperdagangkan kembali.

b. Konsumen antara merupakan konsumen yang mendapatkan produk untuk memproduksi produk yang lain. Contohnya, agen, pengecer, dan distributor. Memperoleh barang dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

1) Membeli. Untuk setiap orang yang memperoleh suatu barang dengan cara membeli, ia tentunya terlibat dengan sebuah perjanjian dengan pelaku usaha, dan konsumen akan mendapatkan perlindungan hukum dari perjanjian tersebut.

2) Cara selain membeli, yaitu hibah, warisan, dan hadiah. Cara yang kedua ini, konsumen tidak ikut serta dalam suatu hubungan kontraktual dengan pelaku usaha. Dengan demikian, konsumen tidak memperoleh perlindungan hukum dari suatu perjanjian. Maka dari itu, diperlukannya perlindungan negara dalam bentuk peraturan yang melindungi keberadaan konsumen.<sup>13</sup>

## **2. Asas-asas Perlindungan Konsumen**

---

<sup>13</sup> Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum...*, hlm. 3.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2, terdapat lima asas dalam perlindungan konsumen :

a. Asas manfaat

Mengamanatkan bahwasannya segala bentuk upaya untuk penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat yang besar untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara menyeluruh.

b. Asas keadilan

Keterlibatan masyarakat dapat diwujudkan dengan maksimal serta memberikan kesempatan untuk konsumen dan pelaku usaha agar memperoleh hak yang seharusnya dan memenuhi kewajibannya secara adil.

c. Asas keseimbangan

Memberikan keseimbangan bagi kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan juga pemerintah dalam artian material atau spiritual.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini memberikan jaminan untuk keamanan dan keselamatan bagi konsumen dalam pemakaian, penggunaan, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi.

e. Asas kepastian hukum

Baik konsumen ataupun pelaku usaha diharapkan mentaati hukum dan mendapatkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, juga negara menjamin akan kepastian hukum.<sup>14</sup>

### **3. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Sebagai pengguna barang atau jasa, konsumen mempunyai beberapa hak dan kewajiban. Pengetahuan akan adanya hak-hak konsumen sangatlah penting agar orang-orang dapat melakukan tindakan sebagai konsumen yang mandiri dan kritis. Yang bertujuan apabila merasa adanya tindakan yang menurutnya tidak adil, secara spontan ia menyadari akan hal tersebut. Kemudian konsumen dapat melakukan tindakan lebih jauh untuk memperjuangkan hak-hak yang seharusnya. Dengan maksud, mereka tidak hanya diam saja ketika menyadari akan hak-haknya sudah dilanggar oleh pelaku usaha.

#### **a. Hak konsumen**

Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4, menjelaskan mengenai hak konsumen yaitu :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

---

<sup>14</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen...*, hlm. 17-18.

- 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.
  - 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
  - 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
  - 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
  - 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi barang dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
  - 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>15</sup>
- b. Kewajiban konsumen

Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam Pasal 5, kewajiban konsumen adalah :

---

<sup>15</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>16</sup>

#### **4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (3), memberikan pengertian mengenai pelaku usaha adalah setiap 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.<sup>17</sup>

Pengertian pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (3) cukup luas dikarenakan meliputi leveransir, grosir, pengecer, dan sebagainya. Luasnya makna pelaku usaha tersebut, akan memberikan kemudahan bagi konsumen untuk menuntut ganti

---

<sup>16</sup> Ibid., Pasal 5.

<sup>17</sup> Ibid., Pasal 1 ayat (3).

kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat dari penggunaan produk tidak terlalu kesulitan dalam menemukan pada siapa tuntutan harus diajukan, dikarenakan banyak pihak yang bisa digugat, akan tetapi lebih baiknya apabila UUPK memberikan rincian seperti dalam directive (pedoman bagi negara masyarakat Uni Eropa), sehingga konsumen akan lebih mudah untuk menentukan kepada siapa mereka akan mengajukan tuntutan apabila merasa dirugikan akibat dari penggunaan produk.

a. Hak pelaku usaha

Para pelaku usaha diberikan hak sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 6, hak pelaku usaha adalah :

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>18</sup>

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dalam artian bahwa para pelaku usaha tidak diperbolehkan menuntut lebih banyak apabila kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan pada konsumen kurang sesuai menurut harga yang seharusnya pada barang dan/atau jasa yang sama. Pada praktik yang biasanya terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang dari segi kualitasnya lebih rendah daripada barang yang sama, maka para pihak harus sepakat dengan harga yang lebih murah. Yang terpenting dalam hal ini yaitu harga yang wajar. Dengan adanya hak-hak tersebut, diharapkan perlindungan konsumen tidak mengabaikan kepentingan dari para pelaku usaha.<sup>19</sup>

b. Kewajiban pelaku usaha

Sebagai mana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen dalam Pasal 7, kewajiban pelaku usaha adalah :

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

---

<sup>18</sup> Ibid., Pasal 6.

<sup>19</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2019), hlm. 40.

- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- 5) 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.
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>20</sup>

Penjelasan : huruf c, pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam hal memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membedakan mutu pelayanan terhadap konsumen. Huruf e, maksud dari barang dan/atau jasa tertentu yaitu barang yang bisa diuji atau dicoba dengan tidak menimbulkan kerusakan atau kerugian.

---

<sup>20</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).



Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan untuk beritikad baik saat melakukan kegiatan usahanya, untuk konsumen diwajibkan beritikad baik pada saat melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. UUPK menekankan itikad baik lebih kepada pelaku usaha, dikarenakan meliputi semua tahapan dalam melaksanakan kegiatan usahanya, dengan demikian dapat dikatakan bahwasannya pelaku usaha untuk beritikad baik diawali pada saat barang dirancang atau diproduksi hingga tahap purna penjualan, berbeda dengan konsumen diwajibkan beritikad baik hanya dalam melaksanakan transaksi barang dan/atau jasa. Hal tersebut dikarenakan kemungkinan terjadinya bagi konsumen dimulai pada saat barang dirancang atau diproduksi oleh pelaku usaha, sedangkan untuk konsumen kemungkinan untuk bisa merugikan pelaku usaha diawali ketika melakukan transaksi dengan pelaku usaha.

Bersumber dari itikad baik dari para pelaku usaha, maka dari itu pelaku usaha akan melaksanakan kewajiban-kewajiban yang lain, yakni memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur, mengayomi atau memberlakukan konsumen dengan benar, menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi, dan lain sebagainya. Kewajiban-kewajiban tersebut adalah manifestasi hak konsumen pada sisi lain yang ditargetkan untuk menumbuhkan rasa tanggungjawab di diri pelaku usaha.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen...*, hlm. 41-42.

## 5. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pada dasarnya tidak ada seorangpun yang menghendaki akan terjadinya sengketa dengan orang lain, tidak terkecuali khususnya pada kegiatan bisnis antara produsen dan konsumen. Jika hal ini terjadi, maka akan menyebabkan terjadinya kerugian kepada para pihak yang bersengketa baik pada posisi yang benar atau pada posisi yang salah. Namun demikian, sengketa diantara keduanya terkadang tidak dapat dihindarkan. Dikarenakan adanya ingkar janji, kepentingan yang berlawanan, kesalahpahaman, pelanggaran undang-undang, serta kerugian salah satu pihak.

Sengketa konsumen merupakan sengketa yang berhubungan dengan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Sengketa ini dapat menyangkut berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu, pemberian sesuatu sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dalam Pasal 1233 jo 1234 atau berbagai campuran dari prestasi tersebut. Objek yang menjadi sengketa konsumen dibatasi hanya menyangkut produk konsumen yakni barang atau jasa yang biasanya digunakan untuk keperluan rumah tangga serta bukan untuk tujuan komersial.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin, "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, (Jakarta) Vol. 5 Nomor 2, 2015, hlm. 81-82.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 23, menyebutkan bahwasannya jika pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.<sup>23</sup> Jadi dalam upaya penyelesaian sengketa menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat dua pilihan, yakni melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam hal ini BPSK, atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyediakan fasilitas penyelesaian sengketa konsumen melalui :

a) Penyelesaian sengketa secara damai

Penyelesaian secara damai yaitu apabila para pihak yang sedang bersengketa dengan atau tanpa kuasa atau pendamping memilih cara damai untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Yang dimaksud dengan cara damai disini berupa perundingan dengan cara musyawarah atau mufakat antar pihak yang bersangkutan. Penyelesaian sengketa secara damai ini, sesungguhnya diharapkan

---

<sup>23</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 23 (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

menjadi bentuk penyelesaian yang murah, mudah, dan relatif lebih cepat. Yang menjadi dasar hukum penyelesaian sengketa secara damai diatur dalam Pasal 45 ayat (2) jo., Pasal 47 UUPK, selain itu diatur dalam Buku ke-III, Bab 18, Pasal 1851 sampai dengan Pasal 1858 B.W., tentang perdamaian atau dading.

Penyelesaian secara damai dilakukan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau mengenai tindakan tertentu agar menjamin tidak terjadinya kembali kerugian yang diderita konsumen, sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 47 UUPK. Pasal 47 UUPK menegaskan bahwasannya penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan terhadap tindakan tertentu untuk menjamin kerugian yang dialami konsumen tidak terulang kembali. Yang dimaksud bentuk jaminan disini yaitu berupa pernyataan tertulis yang menjelaskan bahwasannya tidak akan terjadi kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen.<sup>24</sup>

- b) Penyelesaian sengketa melalui lembaga atau instansi yang berwenang  
Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Pada prinsipnya apabila ada konsumen yang merasa dirugikan, berkeinginan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara di luar

---

<sup>24</sup> Bambang Sugeng Ariadi, Zahry Vandawati Chumaida, dkk, *Pola Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Transaksi Elektronik*, (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2019), hlm. 19-20.

pengadilan maka dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 49 ayat (1), yang dimaksud Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (11) UUPK.<sup>25</sup>

c) Penyelesaian sengketa di pengadilan

Pada hakikatnya apabila ada konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (BPSK) atau bisa melalui badan peradilan di tempat kedudukan konsumen itu sendiri, seperti yang diatur dalam Pasal 23 UUPK. Ketika sudah memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen secara damai dan penyelesaian sengketa melalui BPSK, maka gugatan melalui pengadilan hanya bisa ditempuh ketika upaya tersebut menyatakan tidak berhasil oleh salah satu dari pihak atau para pihak yang bersengketa.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (11) (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

<sup>26</sup> Bambang Sugeng Ariadi, Zahry Vandawati Chumaida, dkk, *Pola Penyelesaian Sengketa...*, hlm. 21.

### **BAB III**

## **GAMBARAN UMUM DAN PRAKTIK JASA TUKANG PEMASANGAN BEHEL DI DUSUN SIMAN KRANGGAN POLANHARJO KLATEN**

### **A. Gambaran Umum Jasa Tukang Pemasangan Behel**

#### **1. Produk-produk Jasa Tukang Pemasangan Behel di Dusun Siman Kranggan Polanharjo Klaten**

##### **a. Behel Perawatan**

Behel yang digunakan untuk merapikan gigi atau merawat gigi yang tidak rata. Harga dari behel perawatan ini yaitu Rp. 350.000 untuk atas atau bawah saja. Untuk pemasangan atas dan bawah dikenakan biaya Rp. 600.000.<sup>27</sup>

##### **b. Behel Fashion**

Behel yang berwarna-warni yang berguna untuk menunjang penampilan gigi. Pemasangan behel ini bukan karena gigi dari pemasang yang tidak rata, namun hanya untuk mempercantik gigi atau memperindah estetika gigi. Komponen yang digunakan dalam behel fashion ini sama dengan komponen yang digunakan pada behel perawatan. Harga dari behel fashion ini yaitu Rp. 150.000 untuk pemasangan atas atau bawah saja. Sedangkan untuk pemasangan atas dan bawah dikenakan biaya Rp. 350.000.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Indri, Pemilik Usaha Jasa Pemasang Behel, *Wawancara Pribadi*, Pada Tanggal 25 Juli 2022, Pukul 16.00 WIB.

<sup>28</sup> Ibid.

### c. Diamond Gigi

Diamond gigi atau berlian gigi ini termasuk dalam salah satu cara untuk mempercantik gigi serta memperindah senyum. Diamond gigi ini bisa dipasang di satu gigi saja atau diseluruh gigi sesuai dengan keinginan kosumen. Harga untuk melakukan pemasangan diamong gigi ini yaitu Rp. 20.000 per biji atau per gigi.<sup>29</sup>

## **B. Gambaran Umum Praktik Pemasangan Behel**

### **1. Bahan dan Alat**

#### **a. Bahan**

##### 1) Etching Gel Etcha

Bahan ini sangat penting dalam proses pengeleman behel. Fungsinya untuk membuka pori-pori gigi serta membersihkan gigi dari kotoran yang menempel pada gigi sehingga lem dapat menempel dengan baik. Etcha yang digunakan ini berwarna biru.<sup>30</sup>

##### 2) Kawat Gigi

Kawat yang digunakan merupakan kawat lentur dengan diameter kecil. Kawat tipis ini ditempatkan pada slot bracket sampai ket bracket terakhir.

##### 3) Bracket

---

<sup>29</sup> Ibid.

<sup>30</sup> Ibid.

Bracket ini menempel pada permukaan gigi. Pada bagian tengahnya terdapat slot atau celah untuk dilalui kawat gigi.

4) Karet O-ring

Karet ini digunakan untuk menahan kawat gigi pada slot bracket. O-ring terdapat beberapa macam warna, ada juga yang warnanya bening. Penggantian O-ring dilakukan pada saat kontrol.

5) Primer

Primer ini digunakan setelah proses etching, yang bertujuan untuk memberikan pelekatan pada enamel gigi.

**b. Alat**

1) Laser

Alat ini digunakan untuk mengelem bracket pada gigi.<sup>31</sup>

2) Pinset

Digunakan untuk menempatkan benda kecil ke dalam mulut serta mengeluarkan benda kecil dari dalam mulut.

3) Pembuka Mulut

Digunakan untuk menahan mulut agar dapat terbuka lebar, sehingga mempermudah untuk melakukan pemasangan behel.

4) Tang Potong

Digunakan untuk memotong kawat di belakang buccaltube.

**2. Proses Pemasangan Behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten**

---

<sup>31</sup> Ibid.



Berikut merupakan proses pemasangan behel<sup>32</sup> :

- a. Konsumen terlebih dahulu konfirmasi ke pelaku usaha atau janji ketika akan melakukan pemasangan behel.
- b. Sebelum memasang behel, pelaku usaha membersihkan tangan terlebih dahulu agar tidak ada bakteri yang menempel.
- c. Kemudian konsumen dipasangkan alat pembuka mulut, agar mempermudah pada saat proses pemasangan behel.
- d. Bagian pertama yang dilakukan yakni memberikan Etching gel Etcha pada permukaan gigi.
- e. Selanjutnya menunggu dalam jangka waktu 5 menit kemudian kumur.
- f. Setelah proses *etching*, pada permukaan gigi diberikan primer atau lem khusus.
- g. Kemudian pemasangan *bracket* dengan menggunakan lem.
- h. Selanjutnya *bracket* di laser, agar lem tersebut dapat melekat kuat sehingga behel yang dipasang tidak mudah copot.
- i. Tahapan terakhir yakni pemasangan kawat dan o-ring sesuai warna yang di inginkan konsumen.

### 3. Kendala

Dalam proses pemasangan behel tentu saja ada kendala yang menyertainya, seperti :

---

<sup>32</sup> Ibid.

- a. Ketika ada pasien yang giginya palsu, itu mengatasinya harus menggunakan lem gigi yang palsu.<sup>33</sup>
- b. Karang gigi terlalu banyak. Karang gigi yang menumpuk menyebabkan pemasangan sulit untuk dilakukan, maka dari itu sebelum melakukan pemasangan behel konsumen harus membersihkan karang giginya terlebih dahulu. Namun, untuk melakukan pembersihan karang gigi tersebut harus dilakukan di klinik atau dokter gigi yang dengan kata lain ahli dalam mengerjakannya. Karena di tempat tersebut tidak menyediakan jasa pembersihan karang gigi.

**C. Tanggungjawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen pada Jasa Tukang Pemasangan Behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten**

Pemasangan behel di tukang pemasangan behel tidak serta merta memberikan dampak yang positif bagi pemakainya. Terdapat juga dampak negatif yang dapat ditimbulkan setelah melakukan pemasangan behel. Maka dari itu, diperlukan adanya jaminan untuk menjaga serta melindungi konsumen. Pada saat dilakukannya transaksi di awal, pelaku usaha sudah memberikan penjelasan terkait adanya garansi serta jaminan yang akan diberikan kepada konsumen.

Namun, jika ada konsumen yang komplain mengenai adanya permasalahan setelah melakukan pemasangan behel tersebut, maka pelaku usaha akan melayani apa yang dikeluhkan oleh konsumen itu sendiri. Garansi yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap konsumen yakni 1

---

<sup>33</sup> Ibid.

minggu setelah pemasangan behel dilakukan. Dalam waktu 1 minggu itu pelaku usaha akan menerima segala bentuk komplain yang dialami oleh konsumen. Perlindungan konsumen akan diberikan terhadap konsumen yang mengalami keluhan, sebagai bentuk pertanggungjawaban atau kewajiban sebagai seorang pelaku usaha. Bentuk dari perlindungan itu pun ada beberapa macam tergantung dari masalah atau keluhan konsumennya. Berikut merupakan bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh Jasa Tukang Pemasang Behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten<sup>34</sup>:

#### 1. Pemberian garansi

Setelah dilakukannya pemasangan behel, konsumen diberitahu oleh pelaku usaha terkait garansi setelah pemasangan. Yakni dalam waktu 1 minggu setelah pemasangan, garansi ini bagi seluruh konsumen yang melakukan pemasangan behel dengan segala keluhan yang dirasakan.

#### 2. Ganti rugi

Ganti rugi akan diberikan apabila konsumen mengalami rasa sakit yang disebabkan oleh pemasangan behel tersebut, namun masih dalam garansi waktu yang sudah ditetapkan yakni 1 minggu. Dalam waktu 1 minggu tersebut, apabila konsumen mengalami keluhan langsung saja menghubungi pelaku usaha. Maka dari itu pelaku usaha akan mengganti kerugian berupa uang yang akan dikembalikan secara penuh.

---

<sup>34</sup> Indri, Pemilik Usaha Jasa Pemasang Behel, *Wawancara Pribadi*, Pada Tanggal 25 Juli 2022, Pukul 16.00 WIB.

### 3. Pemasangan ulang

Pemasangan ulang behel akan dilakukan ketika konsumen merasa tidak nyaman dengan behel yang digunakan. Namun tentu saja masih dalam garansi waktu yang sudah ditentukan. Apabila sudah melewati masa garansi, konsumen akan dikenakan biaya sesuai pemasangan di awal.

Selain adanya bentuk perlindungan serta pertanggungjawaban bagi konsumen, pelaku usaha juga memberikan hak-hak bagi konsumen, yaitu :

#### 1. Mendapatkan pelayanan terbaik

Ketika ada konsumen yang akan melakukan pemasangan behel, pelaku usaha akan memberikan pelayanan yang terbaik dengan bersikap ramah berperilaku yang baik terhadap konsumen yang datang. Waktu mengerjakan pemasangan behel pun juga dilakukan dengan kehati-hatian agar tidak terjadi kesalahan.

#### 2. Mendapatkan kenyamanan dan kepuasan

Dengan memberikan pelayanan yang nyaman dan baik konsumen akan merasa puas dengan hasil yang diberikan. Karena kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa menjadi tujuan utama pelaku usaha.

#### 3. Mendapatkan garansi

Sama seperti usaha lainnya, jasa tukang pemasangan behel di tempat ini juga memberikan garansi kepada konsumen apabila mengalami keluhan pada pemasangan behel. Garansi yang diberikan dalam waktu 1 minggu setelah pemasangan seperti yang sudah

dijelaskan. Garansi yang diberikan ini sebagai bentuk perlindungan bagi konsumen yang melakukan pemasangan behel. Selain mendapatkan hak, konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus dilakukan yakni membayar jasa pemasangan behel yang sudah dilakukan oleh pelaku usaha.

#### 4. Mendapatkan keamanan dan keselamatan

Berdirinya suatu usaha harus memberikan rasa aman dan keselamatan bagi konsumen yang menggunakan jasanya. Seperti halnya dalam usaha pemasangan behel yang terdapat di Dusun Siman ini. Memberikan rasa aman dan keselamatan terhadap konsumen dengan memberikan garansi waktu untuk menyampaikan keluhan apabila mengalami rasa sakit setelah dilakukannya pemasangan behel. Garansi waktunya dalam jangka 1 minggu setelah proses pemasangan. Selain itu dapat dilakukan pemasangan ulang apabila konsumen menginginkannya.

### **D. Pendapat Konsumen tentang Pelayanan Jasa Tukang Pemasangan Behel di Dusun Siman, Kranggan , Polaharjo, Klaten**

#### 1. Profil Konsumen

Dalam penelitian ini penulis wawancara dengan 5 orang konsumen yang menggunakan jasa pemasangan behel yang terdapat di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten dengan profil sebagai berikut :

No	Nama	Umur	Asal	Jasa yang Digunakan

1	Agata	20	Delanggu, Klaten	Pemasangan Behel
2	Nurul	19	Karanganom, Klaten	Pemasangan Behel
3	Isna	22	Ceper, Klaten	Pemasangan Behel
4	Anisa	21	Karangdowo, Klaten	Pemasangan Behel
5	Vera	23	Pedan, Klaten	Pemasangan Behel

2. Pendapat Konsumen tentang Pelayanan Jasa Tukang Pemasangan Behel di Dusun Siman, Kranggan , Polaharjo, Klaten

a. Agata

Berdasarkan wawancara dengan Agata umur 20 tahun, menyampaikan bahwa, dia mengetahui tempat yang digunakan untuk melakukan pemasangan behel karena lokasinya yang tidak terlalu jauh dari rumahnya. Pemasangan behel yang dilakukannya bertujuan untuk menunjang penampilan agar lebih menarik ketika dilihat. Dalam proses pemasangannya pada mulanya tidak merasakan ada yang aneh, namun setelahnya baru merasa ada yang aneh pada gigi mungkin karena dia belum terbiasa akan hal tersebut. Dia begitu merasa lebih percaya diri pada saat menggunakan behel dan selama menggunakannya belum pernah mengalami gejala-gejala seperti gigi yang sakit. Dia merasa aman ketika menggunakan jasa tukang behel tersebut, karena menurutnya pelaku usaha di tempat tersebut akan bertanggungjawab dengan memberikan ganti

rugi dalam bentuk uang namun dalam garansi waktu yang sudah ditentukan.<sup>35</sup>

b. Nurul

Wawancara dengan Nurul umur 19 tahun, menyampaikan bahwa, dia mengetahui tempat tersebut berawal dari media sosial kemudian ada nomor telepon yang dapat dihubungi langsung saja dia menghubunginya. Berawal dari teman-temannya yang menggunakan behel membuatnya juga tertarik untuk menggunakannya karena dia merasa lebih bagus dalam menunjang penampilannya. Saat proses dilakukan pemasangan dia merasakan seperti ada tarikan pada saat pemasangan karetnya, lalu setelahnya dia hanya merasa ada yang mengganjal pada gigi mungkin karena baru pertama kalinya menggunakan behel. Perawatan yang dilakukannya dengan cara melakukan kontrol rutin setiap bulannya, dia juga belum pernah merasakan ada rasa nyeri atau sakit setelah pemasangan behel. Dia mengatakan bahwasannya pelaku usaha tempat yang digunakan untuk memasang behel tersebut bertanggungjawab penuh dengan memberikan garansi waktu ketika dia mengalami keluhan bisa langsung saja menghubungi pihak pelaku usahanya.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> Agata, Konsumen Pengguna Jasa Pemasang Behel, *Wawancara Pribadi*, Pada Tanggal 5 Agustus 2022, Pukul 10.15 WIB.

<sup>36</sup> Nurul, Konsumen Pengguna Jasa Pemasang Behel, *Wawancara Pribadi*, Pada Tanggal 6 Agustus 2022, Pukul 15.30 WIB.

c. Isna

Wawancara dengan Isna umur 22 tahun, menyampaikan bahwa, dia mengetahui tempat jasa tukang pemasangan behel tersebut dari temannya dengan harga yang terjangkau. Mulanya dia tidak percaya diri dengan giginya yang kurang rapi, lantas membuatnya memutuskan untuk menggunakan behel agar dapat menutupi gigi yang kurang rapi tersebut. Selama proses pemasangannya dia tidak merasakan apapun, namun baru setelahnya dia merasakan gigi seperti ketarik dan kencang. Selama penggunaan behel dia belum pernah merasakan keluhan hanya saja pada saat setelah proses pemasangan itu dia merasakan gigi semacam ketarik namun hanya sementara waktu. Berkaitan dengan bentuk tanggungjawab dari pelaku usaha, disini dia mengatakan bahwa pelaku usaha akan bertanggungjawab apabila dia mengalami keluhan dengan catatan sesuai garansi waktu yang sudah ditentukan yakni 1 minggu setelah proses pemasangan.<sup>37</sup>

d. Anisa

Wawancara dengan Anisa umur 21 tahun, menyampaikan bahwa, dia mengetahui usaha jasa pemasangan behel itu dari temannya yang merekomendasikan dengan harga yang murah. Alasan yang dia katakan dalam menggunakan behel karena teman-

---

<sup>37</sup> Isna, Konsumen Pengguna Jasa Pemasang Behel, *Wawancara Pribadi*, Pada Tanggal 7 Agustus 2022, Pukul 09.15 WIB.



temannya juga menggunakan sehingga menjadi tren fashion. Pada waktu pemasangan dia merasakan ada tekanan pada gigi saat dipasangkan karet, kemudian selama 3 hari di awal gigi seperti ada tarikan mungkin karena memang baru dilakukan pemasangan namun setelahnya setelahnya terasa biasa saja. Mungkin keluhan yang dia rasakan hanya saat setelah pemasangan itu seperti ketarik giginya, namun tidak sampai kompalin ke pelaku usaha karena hanya bertahan sementara. Dia mengatakan bahwa pelaku usaha memberikan pertanggungjawaban dengan melakukan pemasangan ulang atau memberikan ganti rugi berupa uang apabila dia mengalami keluhan atau rasa sakit setelah pemasangan behel.<sup>38</sup>

e. Vera

Wawancara dengan Vera umur 23 tahun, menyampaikan bahwa, dia awalnya mengetahui tempat itu dari temannya dengan harga yang terjangkau serta tempatnya yang tidak terlalu jauh dengan rumahnya maka dia memutuskan untuk memilih tempat tersebut untuk memasang behel. Penggunaan behel di lakukannya untuk estetika pada giginya serta menjadi lebih percaya diri. Waktu proses pemasangan dia merasa ada tekanan pada gigi saat dipasangkan karet, setelahnya gigi seperti ketarik namun hanya bertahan beberapa hari saja. Perawatan yang dilakukannya dengan

---

<sup>38</sup> Anisa, Konsumen Pengguna Jasa Pemasang Behel, *Wawancara Pribadi*, Pada Tanggal 7 Agustus 2022, Pukul 13.00 WIB.

melakukan kontrol rutin setiap bulannya untuk mengganti karet, selama penggunaan dia mengatakan belum pernah merasakan keluhan apapun. Apabila dia mengalami keluhan, dia langsung menghubungi pihak pelaku usaha untuk menyampaikan keluhan yang dirasakan. Dia menjelaskan bahwa pelaku usaha akan bertanggungjawab apabila dia mengalami keluhan atau kerugian namun sesuai dengan garansi waktu yang sudah ditentukan, sehingga dengan begitu dia merasa aman ketika menggunakan jasa tersebut.<sup>39</sup>

Dari penjelasan pendapat yang disampaikan oleh konsumen diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pemasangan behel sebagian besar untuk menunjang penampilan, menambah estetika pada gigi serta menjadi lebih percaya diri. Dengan harga yang terjangkau, konsumen sudah dapat menggunakan behel sesuai dengan keinginannya. Pelaku usaha akan memberikan tanggungjawabnya ketika konsumen mengalami keluhan atau kerugian atas jasa yang digunakannya dalam garansi waktu 1 minggu setelah proses pemasangan behel.

---

<sup>39</sup> Vera, Konsumen Pengguna Jasa Pemasang Behel, *Wawancara Pribadi*, Pada Tanggal 8 Agustus 2022, Pukul 14.20 WIB.

## **BAB IV**

### **ANALISIS PERSPEKTIF *AL MASLAHAH* DAN ASAS PERLINDUNGAN KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JASA TUKANG PEMASANGAN BEHEL DI DUSUN SIMAN KRANGGAN POLANHARJO KLATEN**

#### **A. Analisis Praktik Pemasangan Behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten**

Praktik pemasangan behel yang terdapat di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, klaten dalam prosesnya dari segi alat dan bahan yang digunakan dapat dijumpai atau dibeli di toko-toko online. Selain melakukan pemasangan behel di tempat ini pelaku usaha juga membuka jasa pemasangan diamond gigi. Diamond gigi atau juga disebut berlian gigi yang termasuk cara untuk mempercantik gigi.

Untuk menjalankan suatu usaha, pelaku usaha harus mempunyai izin dari pihak yang berwenang atau dinas terkait. Namun, yang terjadi pada jasa tukang pemasangan behel di Dusun Siman ini belum memiliki izin untuk membuka usaha praktik pemasangan behel. Tempat tersebut hanya mempunyai sertifikat kursus yang diperoleh pelaku usaha dari tempat kursus yang digunakannya.

Dalam melakukan transaksi di awal pelaku usaha tidak menjelaskan secara rinci mengenai bahan-bahan yang digunakan, akan tetapi ketika ada konsumen yang bertanya terkait bahan-bahan yang digunakan maka pelaku usaha akan memberikan penjelasan. Pelaku usaha di awal sudah memberikan penjelasan berkenaan dengan adanya garansi serta jaminan apabila konsumen mengalami

keluhan setelah dilakukannya pemasangan behel. Garansi yang diberikan dalam waktu 1 minggu setelah pemasangan behel.<sup>1</sup> Dalam bentuk pemasangan ulang atau pengembalian uang secara penuh. Pemasangan ulang disini nantinya tidak akan dipungut biaya seperti di awal, namun harus dalam waktu yang sudah ditentukan.

Sebelum melakukan pemasangan behel, pelaku usaha sudah memberikan pilihan pada konsumen behel apa yang akan digunakan dan menjelaskan terkait perawatan yang akan dilakukan setelah pemasangan. Behel yang paling diminati konsumen yakni behel fashion. Konsumen yang melakukan pemasangan behel hanya ingin mempercantik penampilan serta mengikuti trend yang sedang ada. Mereka merasa lebih percaya diri ketika menggunakan behel, namun mereka juga mengabaikan efek samping dari behel yang digunakan. Yang mereka pikirkan hanyalah bagaimana cara untuk dapat menggunakan behel dengan harga yang terjangkau.

## **B. Analisis Jasa Tukang Pemasangan Behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten Perspektif *Al maslahah***

Penggunaan behel dalam Islam dibedakan menjadi dua yaitu mubah dan haram, hal tersebut tergantung pada kondisi dan tujuan pemakainya.<sup>2</sup> Apabila digunakan untuk kesehatan atau pengobatan hal tersebut diperbolehkan dan

---

<sup>1</sup> Indri, Pemilik Usaha Jasa Pemasang Behel, *Wawancara Pribadi*, Pada Tanggal 25 Juli 2022, Pukul 16.00 WIB.

<sup>2</sup> Moh. Muhfid, *Fikih Untuk Milenial*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2020), hlm. 128-130.

hendaknya melakukan pemasangan behel dengan dokter gigi atau tenaga medis yang ahli dalam bidangnya. Namun ketika menggunakan behel hanya untuk tujuan mempercantik gigi, padahal giginya dalam keadaan yang baik tidak ada permasalahan maka tidak diperbolehkan atau haram karena mengarah pada tindakan yang berlebihan.

Dilihat dari *al-maslahah* berdasarkan tingkatannya dibedakan menjadi tiga, yaitu *masalah ad-dharuriyyah*, *masalah al-hajiyat*, dan *masalah at-tahsiniyyah*.

#### 1. *Maslahah ad-dharuriyyah*

*Maslahah ad-dharuriyyah* berhubungan dengan kebutuhan primer atau kebutuhan pokok dalam kehidupan umat manusia di dunia dan di akhirat. Apabila hal tersebut tidak terpenuhi maka kemaslahatan dunia tidak akan berjalan dengan stabil, sedangkan di akhirat menyebabkan tidak selamat dari murka Allah. Terkait perawatan gigi sudah seharusnya yang menangani yaitu dokter gigi atau orang yang ahli dalam bidangnya. Namun, karena kurangnya pengetahuan dari sebagian seorang pengguna jasa atau konsumen serta adanya tarif yang terjangkau mereka tidak berfikir panjang untuk memilih melakukan pemasangan behel di jasa tukang pemasangan behel seperti yang terdapat di Dusun Siman. Mereka mengesampingkan kesehatan demi bisa mengikuti trend yang sedang terjadi, tanpa mengetahui konsekuensi yang terjadi nantinya dikemudian hari. Maka dari itu, karena jasa tukang pemasangan behel bukan merupakan hal yang sangat dibutuhkan dan penting

bagi kesehatan terutama untuk kesehatan gigi maka jasa tukang pemasangan behel ini bukan termasuk ke dalam *masalah* ad-dharuriyyah.

## 2. *Maslahah al-hajiyat*

*Maslahah al-hajiyat* berkaitan dengan kemaslahatan yang mana tingkat kebutuhan manusia tidak sampai pada tingkat *dharuriyyah*. Dalam hal ini *masalah al-hajiyat* memberikan manusia kemudahan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Segala sesuatu yang dibutuhkan manusia untuk menghilangkan kepentingan saja, namun apabila tidak terpenuhi maka manusia akan berada pada keadaan yang mendesak. Dalam hal ini apabila tidak terdapat jasa tukang pemasangan behel, hal tersebut tidak menjadi masalah. Karena, masyarakat dapat menggunakan jasa yang ahli dalam bidangnya yaitu dokter gigi yang lebih berpengalaman serta akan mendapatkan perawatan yang lebih baik. Maka dari itu, jasa tukang pemasangan behel disini tidak termasuk ke dalam *masalah al-hajiyat* yang mana apabila jasa tukang pasang behel tidak ada masyarakat bisa datang ke dokter gigi.

## 3. *Maslahah at-tahsiniyyah*

*Maslahah at-tahsiniyyah*, kemaslahatan hidup manusia yang kebutuhannya tidak sampai pada tingkat dharuriyyah maupun *hajiyat*. Namun kebutuhan tersebut apabila terpenuhi dapat memberikan kesempurnaan serta keindahan bagi kehidupan manusia. Tarif jasa tukang pasang behel yang terdapat di Dusun Siman harganya terjangkau oleh masyarakat. Sehingga menyebabkan masyarakat memilih untuk menggunakan jasa tukang

pemasang behel dibandingkan ke dokter gigi. Kurangnya pengetahuan dari konsumen akan bahaya atau dampak negatif yang diakibatkan oleh pemasangan behel pada orang yang bukan ahlinya. Menyebabkan masyarakat lebih memilih menggunakan jasa tukang pemasang behel tersebut. Maka dalam hal ini, jasa tukang pemasangan behel termasuk dalam *masalah at-tahsiniyyah* yang bermaksud sebagai penyempurna hidup dalam merawat gigi.

Dalam keadaan yang sangat dibutuhkan maka pemasangan behel menjadi *masalah dharuriyyah* sehingga apabila pemasangan behel tidak dilakukan akan menyebabkan terganggunya pada fungsi gigi yang sebenarnya. Namun disini pemasangan behel juga harus dilakukan oleh orang yang ahlinya, karena berkaitan dengan kesehatan gigi dan mulut. Pemasangan behel menjadi *masalah hajiyyat* ketika konsumen menjadikan pemasangan behel sebagai pemenuh kebutuhan atau apabila hal tersebut tidak terpenuhi maka tidak apa-apa. Dalam menggunakan behel yang hanya digunakan untuk mengikuti tren, mempercantik diri, memperindah gigi hal tersebut menjadi *masalah tahsiniyyah* karena pada dasarnya mereka menggunakan behel bukan karena terdapat kerusakan pada gigi atau mempunyai susunan gigi yang berantakan. Melainkan hanya untuk mengikuti tren yang sedang ada di masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan pada konsumen pengguna jasa tukang pemasangan behel, bahwa konsumen melakukan pemasangan behel hanya untuk mempercantik, memperindah, mengikuti tren, dan juga menambah kepercayaan diri. Dengan demikian, pemasangan behel

yang dilakukan termasuk dalam *masalah at-tahsiniyyah*. Yang mana konsumen menggunakan behel hanya suatu keinginan bukan kebutuhan.

Pada hakikatnya, baik dari kelompok *dharuriyyah*, *hajiyyat* maupun *tahsiniyyah* sama-sama tujuannya untuk memelihara kelima unsur pokok kemaslahatan. Hanya saja peringkat kepentingannya yang membedakan antara satu dengan yang lain. Dalam kelompok pertama yakni *dharuriyyah* atau sebagai kebutuhan primer apabila diabaikan akan berakibat terancamnya keberadaan kelima pokok tersebut. Kelompok yang kedua yaitu *Hajiyyat* atau kebutuhan sekunder, apabila kebutuhan ini diabaikan tidak akan mengancam keberadaannya melainkan akan mempersulit kehidupan manusia. Yang terakhir yakni *tahsiniyyah* atau kebutuhan tersier erat kaitannya dengan upaya untuk menjaga etika sesuai dengan kepatutan, dan tidak akan mempersulit apalagi mengancam eksistensi kelima hal pokok tersebut.<sup>3</sup>

Salah satu dari kelima unsur pokok kemaslahatan yang berkaitan dengan jasa tukang pemasangan behel yakni memelihara jiwa. Memelihara jiwa sama pentingnya dengan menjaga kesehatan fisik. Dalam memakai suatu jasa harus memperhatikan keamanan dan keselamatan jasa yang digunakan, agar tidak melukai anggota badan. Hal ini terkait menggunakan jasa tukang pemasangan behel, yang sebenarnya bukan ahli dalam bidangnya. Pemasangan behel yang dilakukan oleh orang yang bukan ahlinya, bisa saja merugikan konsumen yang menggunakannya. Namun, yang terjadi di lapangan masih banyak konsumen

---

<sup>3</sup> Bahrum Jalil, "Maqasyid Al-Syari'ah Ditinjau dari Segi Kemaslahatan", *Jurnal Syariah*, Vol. 10, (Desember 2013), 24.



yang menggunakan jasa pemasangan behel dengan alasan harganya yang relatif terjangkau. Mereka mengesampingkan akan bahaya dari penggunaan behel pada orang yang bukan ahlinya.

### **C. Analisis Asas Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Jasa Tukang Pemasangan Behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten**

Jasa tukang pemasangan behel merupakan suatu profesi yang dikerjakan oleh orang yang bukan ahlinya untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. Dalam praktik jasa tukang pasang behel baik pelaku usaha dan konsumen mempunyai hak dan kewajiban yang diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam melaksanakan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen, terdapat asas-asas yang harus diperhatikan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

#### **a. Asas manfaat**

Dalam suatu usaha, antara pelaku usaha dan konsumen harus mendapatkan manfaat yang sebesar-besarnya. Yang mana dalam hal ini konsumen menggunakan jasa tukang pasang behel untuk kebutuhan mereka yakni memperindah gigi atau mengikuti tren yang sedang terjadi. Jasa tukang pemasangan behel memberikan pelayanan sesuai yang konsumen butuhkan. Sebagai seorang konsumen yang menggunakan suatu jasa, mereka sebelumnya juga harus mengetahui resiko yang akan didapatkannya. Konsumen mendapatkan hasil pemasangan behel sesuai yang diinginkannya

dengan harga yang sudah disepakati, serta pelaku usaha mendapatkan penghasilan dari apa yang sudah dikerjakan yakni pemasangan behel.

b. Asas keadilan

Dalam kegiatan usaha, para pelaku usaha dan konsumen harus sama-sama adil agar tidak menimbulkan permasalahan. Dalam hal ini memberikan kesempatan pada pelaku usaha dan konsumen untuk mendapatkan hak dan kewajiban yang sebagaimana mestinya secara adil. Pada jasa tukang pemasangan behel di Dusun Siman sudah bersikap adil pada konsumennya, yakni tidak membedakan antar konsumen yang melakukan pemasangan behel. Tidak membeda-bedakan kualitas bahan yang digunakan, serta memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua konsumen yang menggunakan jasanya. Dalam hal ini pelaku usaha memperoleh pendapatan dari jasa memasang behel tersebut.

c. Asas keseimbangan

Dalam asas keseimbangan antara hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen harus seimbang. Konsumen mendapatkan hak atas kenyamanan dalam menggunakan jasa serta memperoleh pelayanan yang benar serta tidak diskriminatif. Konsumen juga harus membayar sesuai dengan nilai tukar pada jasa yang sudah digunakan. Pelaku usaha memberikan pelayanan dengan baik dan akan memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila konsumennya merasa dirugikan. Disini pelaku usaha memperoleh penghasilan dari pemasangan behel yang sudah dikerjakan.

d. Asas keamanan dan keselamatan

Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya harus memikirkan keamanan dan keselamatan bagi konsumen yang menggunakan jasanya. Apabila terjadi kerugian pada konsumen dan pelaku usaha tidak mau bertanggungjawab maka akan mendapatkan sanksi. Namun dalam hal ini, jasa tukang pemasangan behel di Dusun Siman memberikan jaminan garansi apabila konsumen mengalami keluhan atau ketika terjadi rasa sakit yang menyimpannya. Garansi tersebut diberikan dalam jangka waktu 1 minggu setelah proses pemasangan behel dilakukan. Lebih dari waktu yang sudah ditentukan, maka pelaku usaha sudah tidak bertanggung jawab apabila konsumen mengalami keluhan. Selain memberikan garansi, pelaku usaha juga akan memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang yang sudah dibayarkan secara penuh ketika konsumen mengalami rasa sakit. Namun, apabila ada konsumen yang merasa pemasangan behel tersebut kurang pas maka akan dilakukan proses pemasangan ulang tanpa dimintai pembayaran seperti di awal. Meskipun jasa tukang pasang behel di Dusun Siman memberikan jaminan garansi atau ganti rugi, akan tetapi dari segi perizinan tempat tersebut belum mendapatkan izin dari pihak yang berwenang untuk membuka usahanya. Sehingga dari segi keamanan dan keselamatan standar kesehatan tidak terjamin.

e. Asas kepastian hukum

Asas kepastian hukum bertujuan agar pelaku usaha dan konsumen mentaati hukum yang berlaku serta mendapatkan keadilan. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal

7 setiap pelaku usaha harus melaksanakan kewajiban seperti memberikan garansi atau ganti rugi atas jasa yang diperdagangkan.<sup>4</sup> Disini pelaku usaha sudah memberikan garansi 1 minggu setelah pemasangan dilakukan. Dalam hal ini, pelaku usaha pemasangan behel akan memberikan ganti rugi apabila ada konsumen yang merasa dirugikan, dengan bentuk uang pengembalian secara penuh. Atau dengan pemasangan ulang ketika terjadi kesalahan tanpa harus membayar seperti di awal pemasangan. Apabila pelaku usaha tidak memberikan tanggungjawabnya pada konsumen, maka pelaku usaha akan mendapatkan sanksi. Disini konsumen juga harus membayar sesuai dengan nilai kesepakatan diawal dengan pelaku usaha. Walaupun jasa tukang pasang behel di Dusun Siman tersebut memberikan garansi waktu atau memberikan ganti rugi, namun terkait dengan izin usaha tempat tersebut belum mendapatkan izin untuk membuka usaha dari pihak yang berwenang.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 2, dari kelima asas yang terkandung didalamnya yakni asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan, serta asas kepastian hukum bahwa pemasangan behel yang terdapat di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten terdapat asas yang belum terpenuhi yaitu asas keamanan dan keselamatan, dan asas kepastian hukum yang mana tempat tersebut belum

---

<sup>4</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

mendapatkan izin untuk membuka usaha pemasangan behel dari pihak yang berwenang.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Praktik jasa tukang pemasang behel yang terdapat di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten dalam praktiknya pelaku usaha sudah memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua konsumennya tanpa membeda-bedakan atau diskriminasi. Di tempat tersebut tidak hanya memberikan pelayanan jasa pemasangan behel, namun juga pemasangan diamond gigi atau berlian gigi. Konsumen terlebih dahulu konfirmasi atau janji dengan pelaku usaha untuk memasangkan behel. Sebelum proses pemasangan behel dilakukan pelaku usaha memberikan pilihan kepada konsumen terkait behel apa yang akan digunakan, terdapat dua macam yaitu behel perawatan dan behel fashion. Setelah proses pemasangan behel, pelaku usaha memberikan penjelasan terkait dengan perawatan yang akan dilakukan seperti melakukan kontrol setiap bulannya untuk mengganti karet o-ring. Pelaku usaha bertanggungjawab dengan memberikan garansi waktu selama satu minggu setelah proses pemasangan dan memberikan ganti rugi dalam bentuk uang secara penuh apabila konsumen merasa dirugikan. Namun karena tempat tersebut belum mendapatkan izin untuk membuka usaha pemasangan behel dari

pihak yang berwenang, maka dalam praktinya tidak ada jaminan untuk keamanan dan keselamatan.

2. Perspektif *al maslahah* terhadap jasa tukang pemasangan behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten, dalam Islam memberikan kelonggaran penggunaan behel selama untuk kepentingan medis dan pengobatan asalkan dalam pemasangannya tidak membahayakan bagi dirinya. Namun apabila penggunaan behel hanya untuk mempercantik gigi padahal tidak ada permasalahan pada giginya hal tersebut mengarah pada tindakan yang berlebihan sehingga tidak diperbolehkan. Berdasarkan tingkatan dalam *al-maslahah* yaitu *maslahah ad-dharuriyyah*, *maslahah al-hajiyat*, dan *maslahah at-tahsiniyyah*, konsumen pengguna jasa tukang pasang behel yang terdapat di Dusun Siman termasuk kedalam *maslahah at-tahsiniyyah* atau kebutuhan tersier. Yang mana pemasangan behel dilakukan hanya untuk mempercantik, memperindah, mengikuti trend, dan menambah kepercayaan diri. Disini Konsumen menggunakan behel hanya untuk memenuhi keinginannya bukan kebutuhan.
3. Perspektif asas perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 2 terhadap jasa tukang pasang behel di Dusun Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten dari kelima asas yang terkandung didalamnya yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan, serta asas kepastian hukum bahwa pemasangan behel yang ada di Dusun

Siman, Kranggan, Polanharjo, Klaten terdapat asas yang belum terpenuhi yaitu asas keamanan dan keselamatan, dan asas kepastian hukum yang sesuai dengan standar kesehatan yang mana tempat tersebut belum mendapatkan izin untuk membuka usaha pemasangan behel dari pihak yang berwenang.

## **B. Saran**

1. Bagi pelaku usaha dalam bidang jasa tukang pemasangan behel, diharapkan pelaku usaha dalam praktiknya harus lebih memperhatikan keamanan dan keselamatan bagi konsumennya. Seperti mendapatkan izin untuk membuka usaha pemasangan behel dari pihak yang berwenang
2. Bagi konsumen pengguna jasa tukang pemasangan behel, sebaiknya dapat memilih jasa pemasangan behel yang lebih professional agar terjamin standar mutu dalam kesehatan serta jaminan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Albi dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Ariadi, Bambang Sugeng, Zahry Vandawati Chumaida, dkk, *Pola Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Transaksi Elektronik*, Surabaya: Jakad Media Publishing, 2019.
- Atsar, Abdul dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: BUDI UTAMA, 2019.
- Baraktullah, Abdul Halim, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010.
- Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2019.
- Basri, Rusyada. *Ushul Fikih 1*, Pare-Pare: IAIN PARE-PARE NUSANTARA PRESS, t.t.
- Dimiyati, Johni, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya pada Pendidikan Anak Usia Dini (Paud)*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Dwimaya, Ida Ayu Marlies dan I Nyoman Suyatna, Perlindungan Hukum Bagi Pemakai Kawat Gigi Melalui Jasa Tukang Gigi Atas Pelanggaran Perjanjian Terapeutik, *Jurnal Kertha Wicara*, Vol. 9(6), 2-3, 2020.
- Fakhyadi, Defel, *Konsep Masalah dalam Modernisasi Hukum Kewarisan Islam di Indonesia*, Banten: Sakata Cendikia, 2014.
- Hermawan, Asep, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, Jakarta: PT Grasindo, 2005.
- Iqbal. M, Maqasid Syariah Sebagai Dasar Paradigma Ekonomi Islam, *Jurnal Hikmah*, Vol. 16, (2), 2019.
- Jalil, Bahrum, Maqasyid Al-Syari'ah Ditinjau dari Segi Kemaslahatan, *Jurnal Syariah*, Vol. 10, (24), 2013.
- Joesinda, Della Atrasina dan Eny Sulistyowati, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pemasangan Kawat Gigi Yang Dilakukan Oleh Tukang Gigi Daring, *Jurnal Hukum*, Vol. 8(2), 2020.
- Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah Tafsir Untuk Wanita*, Bandung: Marwah, 2009.

- Kusumawardani, Adelina Fitria dan Widodo Tresno Novianto, Tindak Pidana oleh Oknum Tukang Gigi dan Penyedia Jasa Layanan Perawatan Gigi di Surakarta, *Jurnal Recidive*, Vol. 8 (2), 2019.
- Mamik, *Metodologi Kualitatif*, Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015.
- Mardani, *Ushul Fiqh*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Marsela, Annisa, Aktivitas Jasa Pemasangan Kawat Gigi (Studi Kasus Terhadap Penyedia Jasa Pemasangan Kawat Gigi di Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya), *JOM FISIP*, Vol. 2(2), 3, 2015.
- Muhfid, Moh, *Fikih Untuk Milenial*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2020.
- Nurlina dan H. Arba, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Salon Kecantikan Terhadap Kerusakan Gigi Konsumen Dalam Pemasangan Behel, *Jurnal Private Law*, Vol. 2(3), 2022.
- Pudjiharjo, H.M., Desi Tri Kurniawati, dkk, *Ushul Fikih : Ekonomi Syariah*, Malang : UB Press, 2021.
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2018.
- Rusliana, Siti dan dkk, Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Praktik Gigi Ilegal, *Jurnal Kesehatan Gigi dan Mulut (JKGM)*, Vol. 2(1), 2020.
- Saputri, Anita, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Pemasangan Kawat Gigi (Behel) Pada Klinik Drg. Tengku Mariani di Pekanbaru". *Skripsi*, tidak diterbitkan, Program Sarjana UIN Syarif Kasim, Riau, 2013.
- Sari, Anisa Nurlaila, 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(1), 23, 2018.
- Sinaga, Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin, Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Vol. 5(2), 81-82, 2015.

- Siyoto, Sandu, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Solehah, Maratus, Trend Penggunaan Kawat Gigi dan Dampaknya Terhadap Ekonomi Keluarga (Studi Kasus Remaja di Desa Sukadana Kecamatan Sukadana Kabupaten Lampung Timur), *Skripsi*, tidak diterbitkan, Program Sarjana IAIN Metro, Lampung, 2019.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cet. Ke-19, Jakarta: Intermasa, 2002.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suliyanto, *Metode Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: Andi Offset, 2018.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1) (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (11) (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2 (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 23 (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).
- Usman, *Rekonstruksi Teori Hukum Islam Membaca Ulang Pemikiran Reaktualisasi Hukum Islam Munawir Sjadzali*, Yogyakarta: PT. LkiS Pelangi Aksara, 2015.
- Wawancara dengan Indri (Pemilik Usaha Jasa Pemasang Behel), Pada Tanggal 25 Juli 2022, Pukul 16.00 WIB.
- Wawancara dengan Agata (Konsumen), Pada Tanggal 5 Agustus 2022, Pukul 10.15 WIB.
- Wawancara dengan Nurul (Konsumen), Pada Tanggal 6 Agustus 2022, Pukul 15.30 WIB.

Wawancara dengan Isna (Konsumen), Pada Tanggal 7 Agustus 2022, Pukul 09.15 WIB.

Wawancara dengan Anisa (Konsumen), Pada Tanggal 7 Agustus 2022, Pukul 13.00 WIB.

Wawancara dengan Vera (Konsumen), Pada Tanggal 8 Agustus 2022, Pukul 14.20 WIB.

Yudistira, I Made Ari, I Nyoman Putu Budiarta dan I Made Minggu Widyantara, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Malpraktik Jasa Tukang Gigi, *Jurnal Konstruksi Hukum*, Vol. 2(2), 266, 2021.

Yulianti, Rahmani Timorita, Asas-Asas Perjanjian (Akad) dalam Hukum Kontrak Syari'ah, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. II(1), 99, 2008.

Yulita, Ade Rizal, Usaha Jasa Pemasangan Eyelash Extention Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi Kasus pada Salon Mithz Beauty Studio di Klaten), *Skripsi*, tidak diterbitkan, Program Sarjana IAIN Surakarta, Surakarta, 2020.

Zahrah, Muhammad Abu, *Ushul Fiqih*, terj. Sefullah Ma'shum, Jakarta: Pustaka Firdaus, 2014.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Catatan Hasil Wawancara

#### Narasumber 1 :

Hari & Tanggal : Senin, 25 Juli 2022

Waktu : 16.00

Narasumber : Indri

#### Isi :

Peneliti : Kapan mulai mendirikan usaha jasa pemasangan behel?

Narasumber : Usaha pemasangan behel ini saya dirikan pada tahun 2017.

Peneliti : Berapa biaya yang harus dikeluarkan untuk memasang behel ditempat ini?

Narasumber : Tergantung dari behel yang digunakan. Kalau behel fashion pemasangan atas saja Rp. 200.000, atas bawah Rp. 350.000. untuk behel perawatan pemasangan atas saja Rp. 350.000, atas bawah Rp. 600.000.

Peneliti : Behel apa yang paling diminati konsumen?

Narasumber : Yang paling banyak peminatnya behel fashion, karena sebenarnya gigi dari konsumen sendiri sudah rapi hanya untuk mempercantik penampilan saja.

Peneliti : Berapa lama konsumen harus menggunakan behel tersebut?

Narasumber : Kalau yang perawatan satu setengah sampai dua tahun. Tapi kalau yang fashion tergantung dari pemakainya mau dilepas sewaktu-waktu bisa.

- Peneliti : Bagaimana proses pemasangan behel?
- Narasumber : 1. Pertama yang dilakukan yakni memberikan Etching gel Etcha pada permukaan gigi.
2. Menunggu dalam jangka waktu 5 menit kemudian kumur.
3. Pada permukaan gigi diberikan primer atau lem khusus.
4. Pemasangan *bracket* dengan menggunakan lem.
5. Bracket di laser agar lem tersebut dapat melekat kuat.
6. pemasangan kawat dan o-ring.
- Peneliti : Bahan apa yang digunakan dalam pemasangan behel, apakah setiap behel berbeda bahan?
- Narasumber : Untuk behel perawatan menggunakan bahan ortodonti, kalau yang behel fashion menggunakan bracket amplop fashion.
- Peneliti : Berapa rata-rata konsumen yang datang setiap minggunya?
- Narasumber : Soalnya yang pasang tidak menentu, kurang lebih dalam satu minggu rata-rata ya 10 orang.
- Peneliti : Bagaimana cara merawat setelah melakukan pemasangan behel?
- Narasumber : Setelah pemasangan behel, nantinya konsumen kontrol rutin yang dilakukan setiap 1 bulan sekali untuk mengganti karet o-ring.
- Peneliti : Apakah ada kendala ketika melakukan pemasangan behel dan bagaimana cara mengatasinya?
- Narasumber : Kendalanya ada, saat konsumen ada yang giginya palsu dan juga karang gigi yang banyak. Karang gigi itu harus dibersihkan dulu, namun harus ke klinik atau dokter gigi. Soalnya disini tidak menyediakan jasa pembersihan karang gigi.

- Peneliti : Apakah ada garansi apabila ada konsumen yang komplain?
- Narasumber : Untuk garansi, disini memberikan garansi 1 minggu setelah dilakukannya pemasangan behel. Dalam waktu 1 minggu itu konsumen yang mengalami keluhan bisa langsung menghubungi saya.
- Peneliti : Bagaimana bentuk pertanggung jawaban ketika ada konsumen yang komplain?
- Narasumber : Saya sebagai pelaku usaha akan bertanggungjawab ketika ada konsumen yang komplain terkait pemasangan behel yang sudah dilakukan. Bentuk tanggungjawabnya berupa pemasangan ulang atau ganti rugi dengan mengembalikan uang secara full. Namun masih dalam waktu garansi yang sudah di tentukan.
- Peneliti : Apakah sudah mendapatkan izin untuk mendirikan usaha ini?
- Narasumber : Terkait izin pendirian usaha, tempat ini belum mendapatkan izin.
- Peneliti : Apakah anda mengetahui hak dan kewajiban konsumen?
- Narasumber : Yang saya ketahui ya itu, harus memberikan garansi serta bertanggungjawab apabila konsumen mengalami keluhan.
- Peneliti : Apakah anda sudah menerapkan hak dan kewajiban konsumen dengan semestinya?
- Narasumber : Menurut saya, saya sudah memberikan apa yang seharusnya konsumen dapatkan. Dengan memberikan garansi dan mengembalikan uang secara full tersebut sebagai bentuk pertanggungjawaban saya.

Narasumber 2 :

Hari & Tanggal : Jum'at, 5 Agustus 2022

Waktu : 10.15

Narasumber : Agata

Isi :

Peneliti : Mengapa tertarik melakukan pemasangan behel?

Narasumber : Saya menggunakan behel karena untuk menunjang penampilan agar lebih menarik saja.

Peneliti : Mengapa memilih tempat tersebut?

Narasumber : Karena tempat tersebut tidak terlalu jauh jaraknya dengan rumah saya.

Peneliti : Apa yang dirasakan pada saat pemasangan?

Narasumber : Saat pemasangan dilakukan tidak merasakan apa-apa.

Peneliti : Apa yang dirasakan setelah pemasangan?

Narasumber : Setelah pemasangan merasa seperti ada yang aneh di gigi. Mungkin karena belum terbiasa saja.

Peneliti : Apa ada mengetahui bahan-bahan yang digunakan?

Narasumber : Saya tidak begitu mengetahui secara jelas terkait bahan yang digunakan, yang saya tahu hanya karetnya saja.

Peneliti : Manfaat apa yang dirasakan?

Narasumber : Manfaat yang saya rasakan, saya merasa lebih percaya diri.

Peneliti : Bagaimana anda merawatnya?



Narasumber : Sesuai saran dari pelaku usaha untuk mengganti karetnya setiap sebulan sekali.

Peneliti : Pernahkah mengalami gejala-gejala yang membuat gigi sakit?

Narasumber : Selama menggunakan behel ini, belum pernah merasakan gigi yang sakit.

Peneliti : Apa yang akan anda lakukan ketika terjadi dampak negatif?

Narasumber : Karena diawal pelaku usaha sudah memberikan penjelasan terkait garansi waktu yang diberikan, maka ketika saya mengalami keluhan saya akan langsung menghubungi pelaku usaha.

Peneliti : Bagaimana tanggapan pelaku usaha ketika anda mengalami keluhan?

Narasumber : Pelaku usaha bersedia untuk memberikan tanggungjawabnya berupa ganti rugi dalam bentuk uang.

Peneliti : Apakah anda mengetahui adanya hak-hak sebagai seorang konsumen?

Narasumber : Yang saya ketahui sebagai seorang konsumen, pelaku usaha harus memberikan garansi terhadap konsumen atas jasa yang digunakan.

Peneliti : Bagaimana anda menanggapinya?

Narasumber : Dengan adanya hak-hak konsumen saya merasa aman dalam menggunakan suatu jasa.

Narasumber 3 :

Hari & Tanggal : Sabtu, 6 Agustus 2022

Waktu : 15.30

Narasumber : Nurul

Isi :

Peneliti : Mengapa tertarik melakukan pemasangan behel?

Narasumber : Saya awalnya ikut-ikutan teman, namun saya sendiri dari dulu juga tertarik. Karena saya merasa kalau menggunakan behel lebih percaya diri.

Peneliti : Mengapa memilih tempat tersebut?

Narasumber : Awalnya tahu tempat tersebut dari sosial media, kemudian ada nomor telepon yang dapat dihubungi lalu saya hubungi nomor tersebut.

Peneliti : Apa yang dirasakan pada saat pemasangan?

Narasumber : Pada saat dilakukan pemasangan yang kerasa dibagian pemasangan karet seperti ada tarikan.

Peneliti : Apa yang dirasakan setelah pemasangan?

Narasumber : Kalau sesaat setelah pemasangan tidak merasakan apapun, hanya ada yang mengangal di gigi.

Peneliti : Apa ada mengetahui bahan-bahan yang digunakan?

Narasumber : Bahan yang digunakan ya seperti kawat dan karetnya itu.

Peneliti : Manfaat apa yang dirasakan?

Narasumber : Saya merasa lebih cantik serta menambah estetika pada gigi saya ketika menggunakan behel ini.

- Peneliti : Bagaimana anda merawatnya?
- Narasumber : Rutin kontrol aja, setiap satu bulan sekali.
- Peneliti : Pernahkah mengalami gejala-gejala yang membuat gigi sakit?
- Narasumber : Selama penggunaan belum pernah mengalami gigi yang nyeri atau sakit.
- Peneliti : Apa yang akan anda lakukan ketika terjadi dampak negatif?
- Narasumber : Semisal saya mengalami keluhan, saya langsung menghubungi pelaku usaha saja.
- Peneliti : Bagaimana tanggapan pelaku usaha ketika anda mengalami keluhan?
- Narasumber : Pelaku usaha diawal sudah menjelaskan terkait garansi yang diberikan. Jadi pelaku usaha akan bertanggungjawab ketika mengalami keluhan.
- Peneliti : Apakah anda mengetahui adanya hak-hak sebagai seorang konsumen?
- Narasumber : Yang saya ketahui mungkin terkait garansi waktu yang diberikan oleh pelaku usaha saja.
- Peneliti : Bagaimana anda menanggapinya?
- Narasumber : Dengan adanya garansi waktu kan konsumen tidak perlu khawatir apabila mengalami keluhan setelah dilakukan pemasangan.

Narasumber 4 :

Hari & Tanggal : Minggu, 7 Agustus 2022

Waktu : 09.15

Narasumber : Isna

Isi :

Peneliti : Mengapa tertarik melakukan pemasangan behel?

Narasumber : Karena awalnya gigi saya tidak rapi dan saya tidak merasa percaya diri akan hal tersebut. Lalu saya memilih untuk menggunakan behel.

Peneliti : Mengapa memilih tempat tersebut?

Narasumber : Saya tahu dari teman kalau ditempat tersebut membuka jasa pasang behel dengan harga yang terjangkau.

Peneliti : Apa yang dirasakan pada saat pemasangan?

Narasumber : Kalau di awal pemasangan tidak merasakan apapun.

Peneliti : Apa yang dirasakan setelah pemasangan?

Narasumber : Setelah pemasangan ini baru merasakan gigi seperti tertarik dan merasa kencang giginya.

Peneliti : Apa ada mengetahui bahan-bahan yang digunakan?

Narasumber : Saya tahunya saat tanya pada pelaku usaha, kalau bahan yang digunakan itu ortodonti.

Peneliti : Manfaat apa yang dirasakan?

Narasumber : Manfaat yang saya rasakan, menjadi lebih percaya diri karena gigi yang tidak rapi itu dapat tertutupi.

Peneliti : Bagaimana anda merawatnya?

Narasumber : Sesuai saran dari pelaku usaha saja, dengan melakukan kontrol rutin untuk mengganti karet yang dipasang.

Peneliti : Pernahkah mengalami gejala-gejala yang membuat gigi sakit?

Narasumber : Setelah menggunakan behel tidak merasa adanya gigi yang sakit atau yang lain. Hanya saja setelah diawal pemasangan merasa gigi tertarik itu saja.

Peneliti : Apa yang akan anda lakukan ketika terjadi dampak negatif?

Narasumber : Kan diawal sudah diberitahu akan garansi waktu dalam 1 minggu setelah pemasangan. Selama masih dalam garansi waktu, saya akan menghubungi pelaku usahanya.

Peneliti : Bagaimana tanggapan pelaku usaha ketika anda mengalami keluhan?

Narasumber : Mau bertanggungjawab dengan catatan sesuai garansi waktu yang sudah ditentukan.

Peneliti : Apakah anda mengetahui adanya hak-hak sebagai seorang konsumen?

Narasumber : Saya tidak mengetahui sepenuhnya, tapi setahu saya sebagai seorang pelaku usaha harus memberikan ganti rugi ketika konsumennya merasa dirugikan.

Peneliti : Bagaimana anda menanggapinya?

Narasumber : Dengan adanya hak konsumen tersebut, saya sebagai seorang konsumen merasa aman kalau nantinya terjadi hal yang tidak diinginkan dapat meminta pertanggungjawaban terhadap pelaku usaha.

Narasumber 5 :

Hari & Tanggal : Minggu, 7 Agustus 2022

Waktu : 12.45

Narasumber : Anisa

Isi :

Peneliti : Mengapa tertarik melakukan pemasangan behel?

Narasumber : Karena saya melihat teman-teman saya juga menggunakan behel sehingga menjadi tren fashion, maka saya juga tertarik menggunakannya.

Peneliti : Mengapa memilih tempat tersebut?

Narasumber : Saya mendapatkan rekomendasi dari teman kalau tempat tersebut ada jasa pemasangan behel dengan harga yang murah.

Peneliti : Apa yang dirasakan pada saat pemasangan?

Narasumber : Pada saat pemasangan karet semacam ada tekanan pada gigi.

Peneliti : Apa yang dirasakan setelah pemasangan?

Narasumber : Setelah pemasangan selama 3 hari gigi saya merasa tertarik, mungkin memang seperti itu pada saat awal-awal selanjutnya sudah merasa biasa saja.

Peneliti : Apa ada mengetahui bahan-bahan yang digunakan?

Narasumber : Sebagai orang awam saya tidak mengetahui secara jelas bahan yang digunakan. Yang saya tahu hanya kawat, barcket dan karetinya saja yang berwarna-warni.

Peneliti : Manfaat apa yang dirasakan?

Narasumber : Manfaatnya bagi saya mungkin lebih percaya diri.

Peneliti : Bagaimana anda merawatnya?

Narasumber : Saya selalu melakukan kontrol rutin setiap bulan, seperti yang sudah disarankan pelaku usaha.

Peneliti : Pernahkah mengalami gejala-gejala yang membuat gigi sakit?

Narasumber : Selama menggunakan behel itu belum pernah merasa ada gigi yang sakit.

Peneliti : Apa yang akan anda lakukan ketika terjadi dampak negatif?

Narasumber : Saya akan langsung menghubungi pelaku usaha untuk menyampaikan keluhan yang saya rasakan.

Peneliti : Bagaimana tanggapan pelaku usaha ketika anda mengalami keluhan?

Narasumber : Diawal sudah dikasih tahu, kalau mengalami keluhan bisa langsung menghubunginya. Untuk dilakukan pemasangan ulang atau diberikan ganti rugi.

Peneliti : Apakah anda mengetahui adanya hak-hak sebagai seorang konsumen?

Narasumber : Konsumen akan diberikan ganti rugi serta garansi apabila mengalami kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha karena sudah menggunakan jasanya.

Peneliti : Bagaimana anda menanggapinya?

Narasumber : Kita sebagai seorang konsumen merasa kalau seorang pelaku usaha memang seharusnya bertanggungjawab penuh terhadap konsumennya. Jadi konsumen juga merasa aman apabila menggunakan jasanya.

Narasumber 6 :

Hari & Tanggal : Senin, 8 Agustus 2022

Waktu : 14.20

Narasumber : Vera

Isi :

Peneliti : Mengapa tertarik melakukan pemasangan behel?

Narasumber : Dari dulu memang saya sudah tertarik untuk menggunakan behel, untuk menambah estetika pada gigi saja.

Peneliti : Mengapa memilih tempat tersebut?

Narasumber : Saya awalnya mengetahui tempat tersebut dari teman saya, kemudian menurut saya tempatnya tidak terlalu jauh dengan rumah saya. Dengan harga yang terjangkau jadi saya memilih tempat tersebut.

Peneliti : Apa yang dirasakan pada saat pemasangan?

Narasumber : Waktu proses pemasangan yang dirasakan pada saat pemasangan karet saja, seperti ada tekanan pada gigi.

Peneliti : Apa yang dirasakan setelah pemasangan?

Narasumber : Setelah proses pemasangan baru terasa gigi seperti tertarik, namun hanya bertahan beberapa hari saja.

Peneliti : Apa ada mengetahui bahan-bahan yang digunakan?

Narasumber : Saya tidak mengetahui bahan-bahan yang digunakan, mungkin karena saya juga tidak bertanya pada pelaku usahanya.

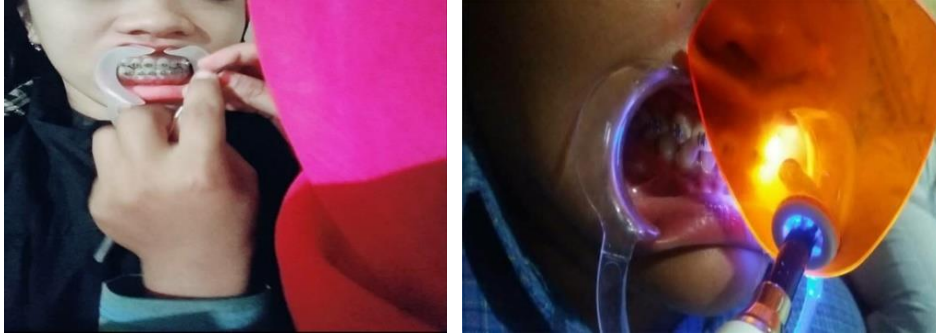
Peneliti : Manfaat apa yang dirasakan?

Narasumber : Saya merasa ketika menggunakan behel percaya diri itu semakin bertambah, serta menunjang penampilan lebih baik.



- Peneliti : Bagaimana anda merawatnya?
- Narasumber : Saya sering melakukan kontrol sebulan sekali untuk mengganti karet, serta menggunakan sikat gigi yang khusus untuk behel.
- Peneliti : Pernahkah mengalami gejala-gejala yang membuat gigi sakit?
- Narasumber : Selama menggunakan behel belum pernah merasakan gejala apapun.
- Peneliti : Apa yang akan anda lakukan ketika terjadi dampak negatif?
- Narasumber : Apabila saya mengalami keluhan, saya langsung menghubungi pelaku usaha agar dapat dibicarakan secara baik-baik untuk mencari solusinya.
- Peneliti : Bagaimana tanggapan pelaku usaha ketika anda mengalami keluhan?
- Narasumber : Pelaku usaha bersedia bertanggungjawab dengan memberikan ganti rugi atau melakukan pemasangan ulang.
- Peneliti : Apakah anda mengetahui adanya hak-hak sebagai seorang konsumen?
- Narasumber : Hak-hak konsumen seperti halnya garansi waktu dan memberikan ganti rugi untuk pembelian barang atau penggunaan jasa
- Peneliti : Bagaimana anda menanggapinya?
- Narasumber : Saya sebagai seorang konsumen merasa kalau sudah seharusnya pelaku usaha memberikan hak-hak terhadap konsumennya seperti memberikan garansi waktu atau ganti rugi agar konsumen juga merasa aman ketika menggunakan jasa tersebut.

## Lampiran 2 : Dokumentasi



Proses pemasangan behel



Alat dan bahan yang digunakan untuk pemasangan behel



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

1. Nama : Nova Alisia Andriana
2. NIM : 182111337
3. Tempat, Tanggal Lahir : Karanganyar, 9 November 1999
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Wonolopo RT 03 RW 02, Desa Wonolopo,  
Kecamatan Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar
6. Nama Ayah : Slamet Mulyono
7. Nama Ibu : Ratmi
8. Riwayat Pendidikan :
  - a. TK Pertiwi Wonolopo lulus tahun 2007
  - b. SD Negeri 2 Wonolopo lulus tahun 2012
  - c. MTs Negeri Karanganyar lulus tahun 2015
  - d. SMA Muhammadiyah 1 Karanganyar lulus tahun 2018
  - e. UIN Raden Mas Said Surakarta masuk tahun 2018

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Sukoharjo, 24 Januari 2023

**Nova Alisia Andriana**

NIM. 18.21.1.1.337