

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PEMERIKASAAN
MATA PADA OPTIKAL YANG TIDAK MEMILIKI TENAGA REFRAKSIONIS
OPTISIEN DI KOTA PEKANBARU**

Oleh : Erwin Ramadan

Pembimbing I : Dr. Maryati Bachtiar, S.H.,M.Kn

Pembimbing II : Dasrol, SH., MH

Alamat: Jalan Kembang Harapan, Gang Seliangguri, Pekanbaru-Riau

Email : erwin_ramadan12@yahoo.com / Telepon : 0812 6935 4287

ABSTRACT

Humans as living things have various needs. Today, human needs are increasingly varied and things that were not too important have become very important. Examples can be seen in everyday life, namely handheld smartphones, laptops and televisions. Almost all aspects use the item. The increasing need for these items can have a negative effect on eye health. Besides the bad habits of watching television too long, staring at a laptop screen or taking too long a smartphone which is an electronic digital device can potentially cause interference with vision (refraction abnormalities).

This study is a sociological juridical legal research, what is meant by sociological juridical research is an approach by looking in terms of legislation and the reality that occurs in the field, in accordance with the formulation of the problems expressed by the author. . While the population and sample are parties related to the problems examined in this study, the data sources used, primary data, secondary data, and tertiary data. The technique of collecting data in this study was through interviews and literature review.

From the results of the research that the authors did, it can be concluded, first the implementation of legal protection against consumers eye examination on Optics who do not have Optional Refractionists in Pekanbaru, namely: still not optimally implemented, there are still many optics that perform eye examination without Optional Refraction, the second is the Optical Responsibility of consumers of eye examinations at Optics who do not have Optional Refraction in the City of Pekanbaru, namely: there are still many Optics that have not provided maximum accountability.

Keywords : Implementation - Legal Protection - Eye Examination - Optional Refraction Power.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penglihatan dan kebutaan masih menjadi masalah sosial yang cukup besar di Indonesia.¹ Mata merupakan salah satu indera yang penting bagi manusia, melalui mata manusia menyerap informasi visual yang digunakan untuk melaksanakan berbagai kegiatan. Namun gangguan terhadap penglihatan banyak terjadi, mulai dari gangguan ringan hingga gangguan berat yang dapat mengakibatkan kebutaan. Dua penyebab terbanyak adalah gangguan refraksi dan katarak, yang keduanya dapat ditangani dengan hasil dan *cost-effective* di berbagai negara termasuk Indonesia.

Kesulitan untuk mendapatkan kacamata bagi penderita disebabkan oleh kurangnya dokter spesialis mata atau ahli di bidang pemeriksaan mata yang merupakan tenaga kesehatan yang kompeten. Sedikitnya ketersediaan kacamata yang mampu dibeli, dan kurangnya dukungan struktur kesehatan masyarakat dalam penyediaan bantuan kacamata menyebabkan banyak penderita tidak bekerja dengan optimal. Gangguan penglihatan bukan hanya masalah kesehatan, tetapi memiliki efek terhadap faktor ekonomi, pendidikan dan keselamatan umum. Sepasang kacamata dapat meningkatkan kualitas diri seseorang dengan meningkatkan kemampuannya mencari nafkah, dan kemampuan melaksanakan tugas sehari-hari.²

Beberapa tahun silam, suatu produk barang atau jasa yang prosesnya menggunakan komputer, oleh sebagian masyarakat dipandang sangat canggih dan akurat. Begitu juga ketika memasuki ranah refraksi (Optikal), seringkali didapati konsumen yang membatalkan diri untuk memeriksakan mata dengan alasan bahwa “pemeriksaan mata tidak menggunakan

komputer (*autorefraktometer*).³ Saat ini pemeriksaan mata pada Optikal dapat dinikmati secara gratis.

Di Kota Pekanbaru terdapat banyak Optikal, namun dari sekian banyak Optikal tersebut tidak semua Optikal memiliki seorang tenaga Refraksionis Optisien. Faktanya masih banyak Optikal yang melakukan pemeriksaan, pembuatan lensa kacamata dan lensa kontak tanpa seorang tenaga Refraksionis Optisien. Refraksionis Optisien atau Optometris adalah setiap orang yang telah lulus pendidikan refraksi optisi atau optometri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.⁴ Refraksionis Optisien berwenang melakukan pemeriksaan mata dasar, pemeriksaan refraksi, menetapkan hasil pemeriksaan, menyiapkan dan membuat lensa kacamata atau lensa kontak termasuk pelatihan ortoptik. Hal tersebut menunjukkan masih kurangnya tenaga kesehatan mata dalam hal ini tenaga Refraksionis Optisien di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan penjelasan umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), faktor utama yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen sering terjadi adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya. Hal tersebut berkaitan erat dengan rendahnya pengetahuan para konsumen tentang tugas dan peran tenaga Refraksionis Optisien yang bekerja pada Optikal. Oleh karena itu, keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan Lembaga Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.⁵

Konsumen tidak hanya dihadapkan pada persoalan ketidakmengertian dirinya ataupun ketidakjelasan akan pemanfaatan, pengguna maupun pemakai barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha, serta

¹ Freedyn Ch. P. Tamboto, “Gambaran Visus Mata Pada Senat Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas SAM Ratulangi”, *Jurnal e-Beomedik (eBm)*, Fakultas Kedokteran Universitas SAM Ratulangi, volume 3, No. 3, September-Desember 2015, hlm. 8.

² Rodiah Rahmawati Lubis, “Identifikasi kelainan mata dan koreksi tajam penglihatan presbiopia”, *jurnal USU abdimas*, Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara, *Abdimas Talenta* 1(1) 2016, hlm. 13-19.

³ <http://www.optiksiana.info/hasil-periksa-mata-dengan-komputer-valid-kah.html>, diakses, tanggal, 03 Maret 2018.

⁴ Pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Optikal.

⁵ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta: 2008, hlm. 3.

terbatasnya informasi yang disediakan, melainkan juga terhadap *bargaining position* yang kadangkala sangat tidak seimbang, yang umumnya tercermin pada perjanjian baku yang siap untuk ditanda tangani maupun bentuk kalusula, atau ketentuan baku yang sangat informatif, serta tidak dapat ditawar-tawar oleh konsumen manapun.⁶

Kasus yang berbeda terjadi pada salah satu mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Riau yakni Maharani Bilqis yang memeriksakan mata pada salah satu Optik di Kota Pekanbaru, yang dirugikan karena kacamata yang digunakannya ternyata peletakan minusnya salah sehingga tidak cocok dan mengakibatkan pusing berat dan sakit mata. Ketika mahasiswi tersebut komplain pada Optik tempat dimana dia memeriksakan mata dan membuat lensa kacamata ternyata respon dan tanggapan pihak Optik sama sekali tidak ada.⁷ Hal ini tentu merugikan sekali bagi dirinya dan konsumen lain yang mengalami hal yang sama dengannya.

Berdasarkan kondisi dan fenomena tersebut, upaya pemberdayaan konsumen menjadi sangat penting. Untuk mewujudkan pemberdayaan konsumen akan sulit jika hanya mengharap kan kesadaran dari pelaku usaha terlebih dahulu. Pada dasarnya prinsip yang diterapkan oleh para pelaku usaha adalah prinsip ekonomi, yaitu mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin. Artinya, dengan pemikiran seperti ini, sangat dimungkinkan apabila konsumen akan dirugikan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penjelasan umum Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa dalam pelaksanaannya akan tetap memperhatikan hak dan kepentingan pelaku usaha kecil dan menengah.⁸ Adapun hak dan kewajiban masyarakat dalam kesehatan adalah setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh kesehatan yang optimal dan setiap orang berkewajiban untuk ikut serta dalam memelihara dan

meningkatkan derajat kesehatan perseorangan, keluarga, dan lingkungannya.⁹

Dalam kehidupan bermasyarakat itu manusia saling membutuhkan satu sama lain, kebutuhan dapat sama dapat lain bahkan kadang-kadang bertentangan seperti kepentingan penjual dan pembeli.¹⁰ Sering didapati di lapangan bahwa hak-hak konsumen sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosumen tidak terealisasi sebagaimana mestinya, sebagai contoh konsumen tidak mendapat hak atas kenyamanan, keamanan, dan kesehatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Hukum diciptakan sebagai sarana atau instrumen untuk mengatur hak dan kewajiban subjek hukum agar masing-masing subjek hukum dapat menjalankan kewajibannya dengan baik dan mendapatkan haknya secara wajar disamping itu juga hukum berfungsi sebagai pelindung bagi subjek hukum.¹¹ Dengan demikian, berbicara tentang hukum terkait dengan perlindungan hukum kepada konsumen berarti juga berbicara tentang keadilan bagi semua orang.¹²

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengkaji mengenai **Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pemeriksaan Mata Pada Optik Yang Tidak Memiliki Tenaga Refraksionis Optisien Di Kota Pekanbaru.**

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian di atas maka, pokok masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pemeriksaan mata pada Optik yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien di Kota Pekanbaru?
2. Bagaimanakah pelaksanaan tanggung jawab penyelenggara Optik terhadap

⁹ M. Sofyan Lubis, *Mengenal Hak Konsumen dan Pasien*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta: 2009, hlm. 42.

¹⁰ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 40.

¹¹ SF. Marbun, *Hukum Adminitrasi Negara*, UI Press, Jakarta: 2000, hlm. 209.

¹² Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta: 2006, hlm. 5.

⁶ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op.cit*, hlm. 3.

⁷ Wawancara dengan Saudari Maharani Bilqis, pengguna kacamata selama kurang lebih 11 tahun, Tanggal 10 April 2018. Bertempat di Fakultas Hukum Universitas Riau.

⁸ Happy Susanto, *Op.cit*, hlm. 4.

konsumen pemeriksaan mata tanpa tenaga Refraksionis Optisien di Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pemeriksaan mata pada Optikal yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien di Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui tanggung jawab Optikal terhadap konsumen pemeriksaan mata tanpa tenaga Refraksionis Optisien di Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan perbandingan informasi lebih lanjut bagi peneliti lain yang melakukan atau berminat melakukan penelitian yang sejenis.
- b. Sebagai bahan literatur lebih lanjut bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan masalah perlindungan konsumen pada Optikal.

D. Kerangka Teori

Kerangka Teori merupakan landasan dari teori atau dukungan teori dalam membangun atau memperkuat kebenaran dari permasalahan yang dianalisis. Kerangka teori yang dimaksud adalah kerangka pemikiran atau butir-butir pendapat, teori, tesis, sebagai pegangan baik disetujui atau tidak disetujui.¹³

1. Teori Perlindungan Hukum

Sebagai makhluk sosial maka sadar atau tidak sadar manusia selalu melakukan perbuatan hukum (*rechthandeling*) dan hubungan hukum (*rechthanbetrekkingen*).¹⁴ Suatu perbuatan hukum akan memberikan hak dan kewajiban yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, sehingga apabila dilanggar akan mengakibatkan

pihak pelanggar dapat dituntut di pengadilan.¹⁵ Tiap hubungan hukum tentu menimbulkan hak dan kewajiban, selain itu masing-masing anggota masyarakat tentu mempunyai hubungan kepentingan yang berbeda-beda dan saling berhadapan dan berlawanan, untuk mengurangi ketegangan dan konflik maka tampil hukum yang mengatur dan melindungi kepentingan tersebut yang dinamakan dengan perlindungan hukum.

Negara mengabaikan dan melanggar hak asasi manusia dengan sengaja menimbulkan suatu penderitaan yang tidak mampu diatasi secara adil, maka negara tersebut tidak dapat dikatakan sebagai suatu negara hukum dalam arti yang sesungguhnya.¹⁶ Secara gramatikal, perlindungan berarti tempat untuk berlindung atau hal (perbuatan) memperlindungi.¹⁷ Memperlindungi adalah menjadikan atau menyebabkan berlindung.¹⁸

Perlindungan hukum adalah suatu perbuatan untuk menjaga kepentingan-kepentingan subjek hukum dengan peraturan-peraturan atau kaedah yang berlaku, terhadap orang tersebut untuk melakukan tindakan yang dapat memenuhi kepentingannya.¹⁹ Sementara itu Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa, perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.²⁰

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada

¹⁵ Soedjono Dirjosworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta: 2001, hlm. 131.

¹⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta: 2013, hlm. 133.

¹⁷ Anonim, Definisi Perlindungan, <http://artikata.com/arti-370785-perlindungan.html>, diakses tanggal, 11 April 2018.

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ Satjipto Raharjo, *Sisi –sisi lain dari Ilmu Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta: 2003, hlm. 121.

²⁰ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Ilmu Hukum Administrasi Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta: 2011, hlm. 10.

¹³ M. Solly Lubis, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Mandar Maju, Bandung: 1994, hlm. 80.

¹⁴ R. Soeroso, *Op.cit.*, hlm. 49.

warganya agar hak-haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggarnya akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Teori Tanggung Jawab

Suatu konsep terkait dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab hukum (*liability*). Seseorang dikatakan secara hukum bertanggung jawab untuk suatu perbuatan tertentu adalah bahwa dia dapat dikenakan sanksi dalam kasus perbuatan yang berlawanan. Ada dua istilah yang merujuk pada pertanggungjawaban dalam kamus hukum, yaitu *liability* dan *responsibility*. *Liability* merupakan istilah hukum yang luas yang hampir menunjuk karakter resiko tanggung jawab, yang pasti, yang bergantung, atau mungkin meliputi semua karakter hak dan kewajiban secara aktual atau potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang. *Responsibility* berarti hal yang dapat dipertanggungjawabkan atau suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan, dan kecakapan meliputi juga kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan.²¹

Tanggung jawab menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan perihal yang sangat penting. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti kerugian tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan kesalahan konsumen. Hal ini berarti pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.²² Dengan

diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka dalam hal melindungi kepentingan konsumen dari perbuatan pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen telah diatur dalam Pasal 19 yang berisi tentang tanggung jawab sebagai pelaku usaha.

Berdasarkan kelima prinsip di atas yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah prinsip tanggung jawab mutlak. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*) adalah bentuk khusus dari *tout* (perbuatan melawan hukum), yaitu prinsip pertanggungjawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan. Pihak yang dirugikan (konsumen) tidak dibebani kewajiban untuk membuktikan adanya unsur kelalaian atau kesalahan dari pihak yang menyebabkan kerugian tersebut.²³ Prinsip ini mewajibkan pelaku usaha untuk langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum tersebut, oleh karena itu prinsip *strict liability* ini juga disebut juga dengan *liability without fault*. Dalam prinsip tanggung jawab mutlak beban pembuktian terhadap pelanggaran berada ditangan pelaku usaha.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus, yang ingin atau akan diteliti.²⁴ Adapun konsep-konsep penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini yaitu:

1. Perlindungan hukum adalah suatu perbuatan untuk menjaga kepentingan subjek-subjek hukum dengan peraturan-peraturan atau kaedah yang berlaku.²⁵
2. Tanggung jawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah, keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, sehingga bertanggung jawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah

²³ Hasim Purba, "Penerapan *product liability* terhadap Produsen Pesawat Udara Atas Kecelakaan Penerbangan", Jurnal Media Hukum, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Vol. 18 No. 1, Juni 2011, hlm. 125.

²⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta: 1986, hlm. 132.

²⁵ Philipus M. Hadjon, *Op.cit*, hlm. 10.

²¹ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta: 2001, hlm. 365.

²² Pasal 19 angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

berkewajiban, menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.²⁶

3. Perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁷
4. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik dalam kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²⁸
5. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonmi.²⁹
6. Optikal adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan refraksi, pelayanan optisi, dan/atau pelayanan lensa kontak.³⁰
7. Refraksionis Optisien atau Optometris adalah setiap orang yang telah lulus pendidikan refraksi optisi, atau optometri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.³¹

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian atau pendekatan yang digunakan oleh penulis adalah penelitian hukum yuridis sosiologis,³²

²⁶<http://zaysscremeemo.blogspot.com/2012/06/pengertian-tanggung-jawab.html>, diakses, tanggal, 24 April 2018.

²⁷ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁸ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁹ Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³⁰ Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Optikal.

³¹ Pasal 1 angka 3 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Optikal.

³² Aminuddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta: 2004, hlm. 28.

yang dimaksud penelitian yuridis sosiologis adalah pendekatan dengan cara melihat dari segi peraturan perundang-undangan dan kenyataan yang terjadi di lapangan, sesuai dengan rumusan permasalahan yang diutarakan penulis.

2. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Sekretariat Ikatan Refraksionis Optisien Indonesia Cabang Provinsi Riau dan Optikal yang berada di beberapa Kecamatan di Kota Pekanbaru.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah sejumlah manusia atau unit yang mempunyai ciri atau karakteristik yang sama.³³ Populasi dapat berupa himpunan orang, benda (hidup/mati), kejadian, kasus-kasus, waktu, tempat, dengan sifat atau ciri yang sama.³⁴ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Optikal yang berada di beberapa Kecamatan di Kota Pekanbaru;
2. Konsumen Pengguna Kacamata;
3. Ketua Ikatan Refraksionis Optisien Indonesia Cabang Provinsi Riau.

b. Sampel

Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi. Dalam suatu penelitian, pada umumnya observasi dilakukan tidak terhadap populasi, akan tetapi dilaksanakan pada sampel.³⁵

4. Sumber Data

Dalam penelitian pada umumnya dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat (data primer) dan data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka (sekunder).³⁶ Dalam penelitian ini penulis akan mengumpulkan data yang terdiri dari:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh

³³ Soerjono Soekanto, *Op.cit.*, hlm. 172.

³⁴ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Press, Jakarta: 2011, hlm. 118.

³⁵ Bambang Sunggono, *Ibid*, hlm. 199.

³⁶ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta: 2001, hlm. 12-13.

penulis melalui responden dengan cara pengumpulan data, instrumen penelitian dengan kuisioner dan wawancara dengan para pihak yang berkaitan atau berhubungan dengan permasalahan penulis teliti.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh penulis dari berbagai studi kepustakaan serta peraturan perundang-undangan, buku, literatur serta pendapat para ahli yang berkaitan atau berhubungan dengan permasalahan penelitian ini yang terdiri dari:

- 1) Bahan Hukum Primer yaitu bahan yang bersumber dari penelitian kepustakaan yang diperoleh dari undang-undang antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Optikal dan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 544/MENKES/SK/VI/2002 tentang Registerasi Izin Kerja Refraksionis Optisien.
- 2) Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan-bahan penelitian yang berasal dari literatur dan hasil karya ilmiah dari kalangan hukum yang berkaitan dengan pokok permasalahan.
- 3) Bahan Hukum Tersier yaitu bahan-bahan yang diperoleh dari kamus hukum dan sejenisnya untuk mendukung data primer dan sekunder seperti kamus Bahasa Indonesia, internet.

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. **Wawancara** (Interview) yaitu teknik pengumpulan data melalui proses tanya-jawab secara lisan yang dilakukan secara intensif dan mendalam terhadap informan yang berkaitan dengan permasalahan yang penulis teliti.

- b. **Kuisioner** yaitu metode pengumpulan data dengan cara membuat daftar-daftar pertanyaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang diteliti, yang pada umumnya dalam daftar pertanyaan itu telah disediakan jawaban-jawabannya. Maka responden hanya diberi tugas untuk memilih jawaban sesuai dengan keinginannya.

- c. **Kajian Kepustakaan** yaitu dengan cara mencari literatur-literatur kepustakaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang sedang penulis teliti. Metode ini digunakan dalam kategori penelitian hukum sosiologis hanya untuk mencari data sekunder guna mendukung data primer.³⁷

6. Analisis Data

Penelitian hukum sosiologis ini penulis tidak hanya menganalisis data sekunder, tetapi juga menganalisis data primer dari hasil penelitian di lapangan (*field research*). Dalam penelitian ini analisis yang dilakukan adalah analisis kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai macam teknik yang dilakukan dengan terus-menerus, dan teknik penarikan kesimpulan secara deduktif, yaitu memberlakukan prinsip-prinsip umum untuk mencapai kesimpulan yang spesifik, penelitian ini menggunakan cara deduktif, yaitu penarikan kesimpulan yang dimulai dari data yang bersifat umum kepada data yang bersifat khusus. Langkah selanjutnya data tersebut penulis analisis dengan cara atau mempedomani peraturan perundang-undangan, hasil-hasil penelitian, jurnal, buku-buku, literatur, dan internet yang berkaitan dengan penelitian ini.

³⁷ Ronny Hanitoyo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta: 1998, hlm. 36.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument* atau *konsument* (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.³⁸ Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai akhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi,³⁹ sedangkan menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

b. Hak dan kewajiban konsumen

Konsumen merupakan pihak yang paling sering dirugikan dalam transaksi perdagangan. Salah satu penyebab kerugian yang diderita oleh konsumen adalah pelanggaran hak-haknya, hal itu disebabkan konsumen kurang mengetahui apa saja haknya. UUPK kemudian merumuskan sejumlah hak penting konsumen. Hak-hak tersebut terdapat dalam UUPK yang isinya berupa:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai

tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

- c. Hak atas informasi yang benar, jujur, jelas, atas barang yang digunakan.
- d. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- e. Hak untuk mendapatkan kompensasi dengan ganti rugi.

2. Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam berbagai literatur disebutkan sedikitnya dua istilah hukum mengenai konsumen, yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Kedua istilah ini sudah sering didengar bahkan arti kedua istilah ini sering disamakan. Akan tetapi dilain pihak ada yang membedakan arti keduanya.

b. Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut Shidarta dalam bukunya Hukum Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa istilah "hukum konsumen" dan "hukum perlindungan konsumen" sudah sangat sering terdengar. Namun belum jelas benar apa saja yang masuk ke dalam materi keduanya.⁴⁰

c. Asas Perlindungan Konsumen

Dalam rangka memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, terdapat beberapa asas yang menjadi pedoman bagi UUPK. Dalam penjelasannya ditegaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional

d. Prinsip-prinsip Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen terdapat prinsip-prinsip yang berlaku dalam bidang hukum. Prinsip-prinsip

³⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta: 2008, hlm. 22.

³⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung: 2010, hlm. 17.

⁴⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: 2000, hlm. 9.

tersebut ada yang masih berlaku sampai sekarang tetapi ada pula yang ditinggalkan seiring dengan tuntutan kesadaran hukum masyarakat yang terus meningkat. Prinsip-prinsip yang muncul tentang kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha berangkat dari doktrin atau teori yang dikenal dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan konsumen

B. Tinjauan Umum tentang Pemeriksaan mata pada Optikal

1. Optikal

Optik secara luas dibagi atas Teropong dan Alat Optik, biasanya digunakan untuk *telescope* dan *microscope* termasuk media elektronik; Kamera dan Fotografi. Untuk kamera, lensa kamera dan film kamera termasuk alat cetak foto. Kamera Cinematografi, digunakan untuk Televisi, Kamera CD, Kamera Video CD, dan termasuk alat bantu lainnya; dan Industri Kacamata.

Optik yang berhubungan dengan industri Kacamata sebagai alat kesehatan adalah alat rehabilitasi penanggulangan tajam penglihatan seperti lensa kontak lunak dan lensa kontak keras sampai dengan rehabilitasi penanggulangan radiasi, transmisi dan refleksi. Kegiatan tersebut merupakan kegiatan di bidang refraksi optisi. Refraksi optisi adalah suatu kegiatan yang membidangi pelayanan dan usaha kesehatan termasuk industri optik yang berupa pemeriksaan mata, pembuatan lensa kacamata, pembuatan lensa kontak dan pembuatan bingkai kacamata.

2. Refraksionis Optisien

Setiap Optikal harus memiliki sekurang-kurangnya satu orang Refraksionis Optisien yang bekerja penuh sebagai penyelenggara.⁴¹ Refraksionis Optisien adalah tenaga kesehatan yang telah lulus pendidikan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku yang berwenang melakukan pemeriksaan mata dasar, pemeriksaan refraksi, menetapkan

hasil pemeriksaan, menyiapkan dan membuat lensa kaca mata atau lensa kontak, termasuk pelatihan ortoptik.⁴²

3. Pemeriksaan Refraksi

Refraksi dapat ditentukan secara Subjektif dengan menempatkan lensa pada masing-masing mata, secara Objektif dapat ditentukan dengan retinoskopi atau dengan refraktometer. Kelainan refraksi adalah keadaan bayangan tegas tidak dibentuk pada retina. Secara umum terjadi ketidakseimbangan sistem penglihatan pada mata sehingga menghasilkan bayangan yang kabur. Sinar tidak dibiarkan tepat pada retina, tetapi di depan atau di belakang retina dan tidak terletak pada satu titik fokus. Kelainan refraksi dapat diakibatkan terjadinya kelengkungan kornea dan lensa, perubahan indeks bias, dan kelainan panjang sumbu bola mata.⁴³

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pemeriksaan Mata pada Optikal yang Tidak Memiliki Tenaga Refraksionis Optisien di Kota Pekanbaru

1. Pelaksanaan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pemeriksaan Mata pada Optikal yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien.

Keberadaan Indonesia sebagai Negara hukum mengharuskan semua pihak apabila melakukan tindakan harus berlandaskan pada aturan hukum yang berlaku. Hukum adalah ketentuan dan tata tertib dari masyarakat, hukum tersebut dalam pelaksanaannya dapat dipaksakan dan bertujuan mencapai keadilan dan kepastian hukum, setiap yang melakukan keadilan harus melakukan keadilan terlebih dahulu.⁴⁴

⁴² Pasal 1 angka 3 Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 1424/MENKES/SK/XI/2002 tentang Pedoman Penyelenggaraan Optikal.

⁴³ <http://www.al-yaklu.com/?p=1549>, diakses, tanggal, 07 November 2018.

⁴⁴ Manufactures' Finance Co, "equality", *Jurnal West Law*, Supreme Court Of the United States, 1935, diakses melalui <https://lib.unri.ac.id/e-journal-e-book/>, Tanggal 20 November 2018, diterjemahkan dengan <https://googletranslate.com>.

⁴¹ Pasal 6 angka 1 Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 1424/MENKES/SK/XI/2002 tentang Pedoman Penyelenggaraan Optikal.

Konsumen perlu mendapatkan perlindungan dalam mengkonsumsi barang-barang yang diperlukannya. Perlindungan yang diperlukan adalah dalam bentuk pemberian hak-haknya. Namun, masih banyak konsumen yang belum tahu hak yang dimilikinya. Apabila dirugikan, masih banyak konsumen yang memilih diam, atau tidak peduli akan hak yang dimilikinya. Di lain pihak, masih banyak pelaku usaha yang memanfaatkan keadaan ini, dan masih banyak pelaku usaha (Optikal) yang dengan sengaja menipu konsumen.⁴⁵

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini merupakan isi dari pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen,⁴⁶ sementara pada prakteknya tujuan dari Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen masih belum terwujud, dan perlu mendapatkan perhatian yang penuh dari pemerintah, perlu adanya terobosan baru yang dibuat oleh pemerintah kedepannya dalam hal mewujudkan pembangunan nasional melalui Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, seperti melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap Optikal yang melakukan pemeriksaan mata dan pembuatan lensa tanpa adanya penanganan langsung oleh tenaga Refraksionis Optisien dari Pihak Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru.

Tindakan pemeriksaan mata yang dilakukan oleh tenaga Refraksionis Optisien (RO) juga tidak menutup kemungkinan jika terjadi kesalahan dalam pemeriksaan mata dan pembuatan lensa, terlebih jika pemeriksaan mata itu hanya dilakukan oleh seorang tenaga yang tidak ahli dalam bidang tersebut. Oleh karena itu, pemeriksaan mata pada

Optikal harus dilakukan oleh tenaga Refraksionis Optisien untuk memperkecil peluang terjadinya kesalahan dalam pemeriksaan mata dan pembuatan lensaacamata yang dapat merugikan konsumen penggunaacamata. Berdasarkan Pasal 10 angka 1 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Penyelegaraan Optikal, bahwa setiap Optikal harus memiliki seorang tenaga Refraksionis Optisien atau Optometris sebagai penanggung jawab. Namun fakta di lapangan, masih banyak Optikal yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien, tetapi tetap melakukan pemeriksaan mata dan pembuatan lensaacamata. Tentu hal ini sangat merugikan bagi penggunaacamata sebagai seorang konsumen jika terjadi kesalahan dalam pemeriksaan dan pembuatan lensa.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Riska salah satu pekerja pada Optik Internasional, Ibu Riska mengatakan bahwa dirinya tidak mengetahui tentang Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Optikal dan pentingnya peran tenaga Refraksionis Optisien pada Optikal,⁴⁷ karena kurangnya informasi dan pendidikan yang diberikan oleh Pemilik Optik mengenai standar pemeriksaan mata, berdampak pada hasil pemeriksaan dan pembuatan lensaacamata yang tidak cocok dan akurat, sehingga masih banyak didapati konsumen yang melakukan komplain pada Optikal tersebut.

Berdasarkan dari sekian banyak Optikal yang menjalankan kegiatan usahanya, hanya beberapa Optikal yang memiliki tenaga Refraksionis Optisien (RO) dan yang menangani langsung jika ada konsumen yang datang untuk memeriksakan mata, yaitu:⁴⁸

⁴⁷ Wawancara dengan Ibu Riska, salah satu pekerja pada Optik Citra, Tanggal 28 November 2018, Bertempat di Optik Internasional.

⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Farouk Marzuki, Ketua Ikatan Refraksionis Optisien Indonesia Cabang Riau, Tanggal 25 November 2018, Bertempat di Kantor IROPIN Cabang Riau.

⁴⁵ Zumrotin K. Susilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, Puspa Swara, Jakarta: 2000, hlm. 9.

⁴⁶ Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, Chandra Pratama, Jakarta: 1996, hlm. 95-96.

1. A. Kasoem Optikal di jalan Tuanku Tambusai No. 279 C;
2. PT. Inti Citra Agung di jalan Soekarno Hatta Mall SKA;
3. Optikal 99 di jalan Suka Karya.

Tidak adanya perlindungan hukum yang dijalankan oleh pemerintah yang dapat diterima konsumen dikarenakan tidak ada kelanjutan upaya hukum terhadap konsumen atas kelalaian maupun kesengajaan pelaku usaha (Optikal) yang melakukan pemeriksaan mata tanpa adanya penanganan langsung oleh tenaga Refraksionis Optisien, dikarenakan tidak adanya pengaduan konsumen pada lembaga pemerintah dan hal inilah yang menjadi alasan dari pelaku usaha yang tetap menjalankan kegiatan usahanya.

Tindakan pemerintah secara preventif adalah memberikan sosialisasi terhadap pelaku usaha dan konsumen agar tidak terjadi kelalaian maupun kesengajaan seperti yang dilakukan oleh pihak Optikal dalam menjalankan kegiatan usahanya, melakukan pengawasan, memberikan teguran, dan melakukan pembinaan terhadap pihak Optikal agar tidak mengulangnya kembali dan konsumen lebih berhati-hati dalam memeriksakan mata pada Optikal. Secara represif dalam hal ini pemerintah harus menarik kembali surat izin kegiatan usaha Optikal tersebut sampai pihak Optikal memperbaiki izin usahanya.

2. **Perlindungan Hukum terhadap Hak-hak Konsumen Pemeriksaan Mata pada Optikal**

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh presiden Amerika Serikat J. F Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yaitu terdiri atas:⁴⁹

- a. Hak memperoleh keamanan;
- b. Hak memilih;
- c. Hak mendapatkan informasi;
- d. Hak untuk didengar.

Teori perlindungan hukum yaitu suatu perbuatan untuk menjaga kepentingan subjek-subjek hukum dengan peraturan-peraturan atau kaedah yang berlaku. Kepada orang tersebut untuk melakukan tindakan yang dapat memenuhi kepentingannya. Lebih jelas bahwasanya berdasarkan teori di atas ada hak-hak dasar dari konsumen yang perlu dilindungi keamanannya, adanya hak memilih, hak mendapatkan informasi dan hak untuk didengar.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Indah Tri Wahyuni sebagai konsumen kacamata, mengatakan bahwa dirinya tidak mengetahui bahwa seorang konsumen juga memiliki hak yang sudah diatur oleh undang-undang, yakni Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Ibu Indah Tri Wahyuni juga mengakui bahwa awam akan hukum, sehingga dirinya menjadi korban kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha (Optikal).⁵⁰ Hal ini menunjukkan masih rendahnya pengetahuan masyarakat terutama konsumen akan hak-haknya.

Keempat hal tersebut merupakan bagian dari Deklarasi hak-hak asasi manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 September 1948, masing-masing terdapat pada Pasal 3, Pasal 8, Pasal 19, Pasal 21 dan Pasal 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union/ OCU*) ditambahkan empat hak-hak dasar konsumen lainnya, yaitu:⁵¹

- a. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
- b. Hak untuk memperoleh ganti rugi;

Konsumen yang diselenggarakan oleh BPHN, Bina Cipta, Jakarta: 1986, hlm. 61.

⁵⁰ Wawancara dengan Ibu Indah Tri Wahyuni, Pengguna Kacamata Kurang Lebih 12 Tahun, Tanggal 30 November 2018.

⁵¹ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Desertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya: 2000, hlm. 35.

⁴⁹ Hondius, *Konsumentenrecht*, Praeadvis in Nederlandlanse Vereniging voor Rechtsverlijking, Kluwer-Deventer, 1972, hlm. 14, 26, 131 dst. Dikutip dari; Meriam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*, dimuat dalam Hasil Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan

- c. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
- d. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Dapat disimpulkan bahwa kurangnya pendidikan konsumen tentang pengetahuan atas hak-hak yang harus diperolehnya sebagaimana dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen membuat kurang efektifnya pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen, maka diperlukan kerja sama antara pemerintah, konsumen dan pelaku usaha.⁵² Bahwa hukum mempunyai tugas untuk menjamin adanya perlindungan hukum dan kepastian hukum dalam masyarakat. Perlunya peran pemerintah yang lebih luas dan ketat agar tidak terjadi kerugian terhadap konsumen dan penerapan kepastian hukum terhadap pelaku usaha (Optikal) yang masih belum memiliki tenaga Refraksionis Optisien, agar tidak terjadi sengketa antara kedua belah pihak tersebut.

B. Pelaksanaan Tanggung Jawab Penyelenggara Optikal terhadap Konsumen Pemeriksaan Mata tanpa Tenaga Refraksionis Optisien

Penyelenggara Optikal sebagai pelaku usaha memiliki tanggung jawab yang penuh terhadap perbuatan melawan hukum yang diperbuatnya. Menurut Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pemberi ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya ketentuan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Kewajiban pelaku usaha (Optikal) untuk selalu senantiasa beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, berarti pelaku usaha dan konsumen ikut bertanggung jawab untuk menciptakan iklim usaha yang sehat demi menunjang pembangunan nasional. Berdasarkan teori tanggung jawab, pelaku usaha dapat dipersalahkan karena telah memberikan informasi yang tidak benar. Tanggung jawab tersebut timbul karena adanya kesalahan di pihak pelaku usaha (*based on fault*), karena karakter dasar *strict liability* pada dasarnya adalah perbuatan melawan hukum, maka unsur-unsur yang dibuktikan konsumen, yaitu:

1. Unsur perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha;
2. Unsur kerugian yang dialami konsumen dan ahli waris;
3. Unsur adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan unsur kerugian tersebut.

Sedangkan unsur kelalaian atau kesalahan tidak menjadi kewajiban konsumen untuk membuktikannya tetapi pelaku usaha (Optikal) yang harus membuktikan kerugian yang diderita konsumen dan bukan diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaiannya. Hal ini menyebabkan konsumen tidak lagi direpotkan oleh kewajiban untuk membuktikan kelalaian atau kesalahan pelaku usaha dan kepentingan pelaku usaha tetap terlindungi apabila kerugian yang dialami oleh konsumen benar-benar bukan diakibatkan oleh kelalaian atau kesalahannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pelaku usaha (Optikal) bertanggung jawab

⁵² Refs and Annos, "Food and Drugs", Jurnal West Law", United States Code, 4 Januari 2011, diakses dari <https://l.next.westlaw.com/Document.html>, tanggal, 30 November 2018, diterjemahkan dengan <https://googletranslate.com>.

atas semua produk yang dihasilkannya. Apabila produk atau kacamata yang dihasilkan tidak sesuai dengan hasil pada pemeriksaan mata sebelumnya, maka kacamata tersebut dapat dikembalikan untuk mendapatkan, pemeriksaan ulang, penukaran lensa, dan penggantian biaya kerugian.

Menurut peneliti pada penelitian ini, tidak adanya ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha (Optikal) kepada konsumen yang mengalami kerugian merupakan suatu tindakan yang melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Ketika konsumen mengalami kerugian, yang diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaian pihak pelaku usaha (Optikal), sudah seharusnya menjadi kewajiban pihak Optikal untuk langsung memberikan ganti rugi sebesar kerugian yang diderita konsumen.

Dalam hal pertanggungjawaban sudah seharusnya pihak Optikal sebagai pelaku usaha dan penyelenggara kesehatan mata memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya, dan memberikan ganti kerugian apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pihaknya. Tindakan yang dilakukan salah seorang pekerja pada pihak Optikal di atas tidak memenuhi tanggung jawab dan kewajiban pelaku usaha dalam menjamin dan memberikan perlindungan sesuai dengan ketentuan yang terdapat pada Pasal 19 huruf (f) dan (g) mengenai kewajiban pelaku usaha dalam memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, serta memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan dari semua hasil wawancara dan penyebaran kuisioner yang peneliti peroleh dari lokasi penelitian, baik itu dari pelaku usaha maupun konsumen, penulis menarik kesimpulan dari keseluruhannya bahwa posisi konsumen semakin lemah antara lain, apabila konsumen/pembeli sangat sulit untuk mencari keadilan dan mencari keberpihakan dari instansi pemerintah, sementara ketentuan UUPK yang dibuat oleh pemerintah Indonesia telah benar-benar menjamin keseluruhan keadilan baik dari pelaku usaha dan konsumen itu sendiri yang

mempunyai hak dan kewajiban masing-masing.

Proses untuk mendapatkan ganti rugi di Indonesia masih memerlukan keberanian dan keuletan konsumen untuk berargumentasi dan memperjuangkan hak-haknya yang didasari ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hal inilah yang mengakibatkan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya, posisi konsumen yang lemah ini merupakan kendala dalam memperjuangkan hak-haknya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pemeriksaan mata pada Optikal yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien di Kota Pekanbaru masih belum terlaksana secara maksimal. Hal ini dikarenakan banyak didapati Optikal yang melakukan pemeriksaan mata tanpa tenaga Refraksionis Optisien, pemeriksaan dan pembuatan lensa kacamata dilakukan oleh pegawai biasa, sehingga masih banyak konsumen yang mengalami kerugian seperti pusing, pandangan kabur, sakit mata dan tidak nyaman dengan kacamata yang digunakan.
2. Pelaksanaan tanggung jawab penyelenggara Optikal terhadap konsumen pemeriksaan mata pada Optikal yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien di Kota Pekanbaru belum terlaksana secara maksimal. Hal ini dikarenakan banyak didapati Optikal yang tidak menerima komplain, tidak menerima pengaturan ulang lensa kacamata dan penggantian biaya, tetapi ada sebagian Optikal yang memberikan tanggung jawab dengan memeriksa ulang kacamata dengan tambahan biaya, hanya menerima keluhan, dan mengatur ulang resep.

B. Saran

1. Hendaknya masyarakat sebagai konsumen terutama pengguna kacamata lebih berhati-hati dalam memeriksakan mata pada Optikal. Periksakanlah mata anda pada Optikal yang memiliki tenaga Refraksionis Optisien, mintalah

penjelasan mengenai produkacamata yang dihasilkannya dan tanyakan bagaimana tanggung jawab pihak Optikal apabila terjadi kesalahan serta produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan yang disepakati atau diperjanjikan. Apabila tidak ada respon dan pertanggungjawaban pihak Optikal maka laporkan pada pihak Dinas Kesehatan dan Lembaga terkait Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2. Pihak Optikal sebagai pelaku usaha di bidang penyelenggaraan kesehatan mata hendaknya lebih maksimal dalam melakukan pemeriksaan, pengaturan dan pembuatan lensa, serta memberikan keterangan atau informasi yang jelas mengenai produk yang dihasilkannya. Pihak Optikal hendaknya dapat memberikan tanggung jawab apabila ada konsumen yang komplain terhadap produk yang dihasilkannya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Amiruddin dan Zainal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Dirjosworo, Soedjono, 2001, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Hadjon, Philipus M., 2011, *Pengantar Ilmu Hukum Administrasi Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Sidabalok, Janus, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Lubis, M. Solly, 1994, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Mandar Maju, Bandung.
- Lubis, M. Sofyan, 2009, *Mengenal Hak Konsumen dan Pasien*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta.

Marbun, SF., 2000, *Hukum Administrasi Negara*, UI Press, Jakarta.

Raharjo, Satjipto, 2003, *Sisi-sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta.

Sidabalok, Janus, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta.

Soekanto, Soerjono, 2001, *Sosiologi Suatu Pengantar*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Soekanto, Soerjono, 2007, *pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta.

Soekanto, Soerjono, 2001, *Penelitian Hukum Normatif*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Soemitro, Ronny Hanitojo 1998, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Susilo, Zumrotin K, *Penyembung Lidah Konsumen*, Puspa Swara, Jakarta, 2000.

Soeroso, R., 2006, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.

Sunggono, Bambang, 2011, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Press, Jakarta.

Yodo, Suratman dan Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Pustaka, Jakarta.

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

B. Jurnal/Skripsi

Freedyn Ch. P. Tamboto, "Gambaran Visus Mata Pada Senat Mahasiswa Fakultas

Kedokteran Universitas SAM Ratulangi ”, *Jurnal e-Biomedik(eBm)*, Fakultas Kedokteran Universitas SAM Ratulangi, volume 3, Nomor 3, September-Desember 2015.

Hasim Purba, “*Penerapan product liability terhadap Produsen Pesawat Udara Atas Kecelakaan Penerbangan*”, *Jurnal Media Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Vol.18 No. 1 Juni 2011, hlm. 125.

Manufactures’ Finance Co, “equality”, *Jurnal West Law*, Supreme Court of the United States, 1935.

Rodiyah Rahmawati Lubis, “Identifikasi kelainan mata dan koreksi tajam penglihatan presbiopia”, *Jurnal USU abdimas*, Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara, *Abdimas Talenta* 1(1) 2016.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009
Tentang Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016
Tentang Penyelenggaraan Optikal.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 544/MENKES/SK/VI/2002 tentang
Registerasi Izin Kerja Refraksionis Optisien.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1424/MENKES/SK/XI/2002 tentang
Pedoman Penyelenggaraan Optikal.

D. Website

<http://www.optiksiana.info/hasil-periksa-mata-dengan-komputer-valid-kah.html>, diakses, tanggal, 03 Maret 2018.

Anonim, Definisi Perlindungan, <http://artikata.com/arti-370785-perlindungan.html>, diakses tanggal, 11 April 2018.

<http://zaysscremeemo.blogspot.com/2012/06/pengertian-tanggung-jawab.html>, diakses, tanggal, 24 April 2018.

<http://www.al-yaklu.com/?p=1549>, diakses, tanggal, 07 November 2018.