

SKRIPSI



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMERIKSAAN
MATA PADA OPTIKAL YANG TIDAK MEMILIKI
TENAGA REFRAKSIONIS OPTISIEN**

**OLEH
GABEY FRESCHILIA PERMATA SARI
B 111 08 331**

**BAGIAN HUKUM KEPERDATAAN
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2013**

HALAMAN JUDUL

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMERIKSAAN
MATA PADA OPTIKAL YANG TIDAK MEMILIKI
TENAGA REFRAKSIONIS OPTISIEN**

OLEH :

GABEY FRESCHILIA PERMATA SARI

B 111 08 331

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Tugas Akhir Dalam Rangka Penyelesaian Studi
Sarjana Dalam Program Kekhususan Hukum Perdata
Program Studi Ilmu Hukum**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2013

PENGESAHAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMERIKSAAN MATA PADA OPTIKAL YANG TIDAK MEMILIKI TENAGA REFRAKSIONIS OPTISIEN

Disusun dan diajukan oleh

GABEY FRESCHILIA PERMATA SARI
B 111 08 331

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang dibentuk dalam
rangka penyelesaian studi program sarjana
Bagian Hukum Keperdataan Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin
Pada Hari Senin 4 Maret 2013
Dan Dinyatakan Diterima

Panitia Ujian

Ketua



Prof. Dr. Badriyah Rifai, S.H.
NIP. 19450220 197412 2 001

Sekretaris



Dr. Harustiati A. Moein, S.H., M.H.
NIP. 19540106 198003 2 001

An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Prof. Dr. Ir. Abrar Saleng, S.H., M.H.
NIP. 19630419 198903 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan bahwa Skripsi Mahasiswa :

Nama : Gabey Freschilia Permata Sari

No.Pokok : B 111 08 331

Program : Ilmu Hukum

Bagian : Hukum Keperdataan

Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Pemeriksaan Mata Pada Optikal Yang Tidak Memiliki Tenaga Refraksionis Optisien

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam seminar ujian skripsi di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar

Makassar, Februari 2013

Pembimbing I



Prof. Dr. Badriyah Rifai, S.H.
NIP. 19450220 197412 2001

Pembimbing II



Dr. Harustiati A. Moein, S.H., M.H.
NIP. 19540106 198003 2001

PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama : GABEY FRESCHILIA PERMATA SARI

No. Pokok : B111 08 331

Bagian : Hukum Keperdataan


Judul Skripsi : Perlindungan Hukum terhadap Pemeriksaan Mata pada Optikal yang tidak Memiliki Tenaga Refraksionis Optisien

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Makassar, Februari 2013

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,



 Prof. Dr. Ir. Abrar Saleng, S.H., M.H.
NIP. 19630419 198903 1 003

ABSTRAK

Gabey Freschilia Permata Sari (B11108331) *Perlindungan Hukum terhadap Pemeriksaan Mata pada Optikal yang Tidak Memiliki Tenaga Refraksionis Optisien*. Penulisan skripsi ini dibimbing oleh Ibu Badriyah Rivai, sebagai pembimbing I dan Ibu Harustiati A. Moein, sebagai pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pada optikal yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien dan tanggung jawab penyelenggara optikal.

Penelitian ini dilakukan di Makassar khususnya pada Ikatan Refraksionis Optisien Indonesia (IROPIN) Pengurus Sul-Sel, Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) Sulawesi Selatan, serta 7 optikal di Makassar, dan 50 konsumen pengguna kacamata. Untuk mencapai tujuan tersebut penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan turun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data dengan cara wawancara dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh, baik primer maupun sekunder dianalisis cara kualitatif untuk kemudian disajikan secara deskriptif yaitu dengan menguraikan, menjelaskan, dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Belum ada pengaturan secara khusus untuk melindungi konsumen terhadap pemeriksaan mata pada optikal yang tidak memiliki Refraksionis Optisien. Bila dikaitkan dengan undang-undang perlindungan konsumen, hukum perlindungan konsumen secara tegas telah mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, ketentuan pencantuman klausula baku dan tanggung jawab pelaku usaha. Meskipun telah diatur mengenai hal tersebut, namun dalam praktiknya masih terdapat penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan pemilik optikal sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Salah satu bentuk perlindungan bagi konsumen dengan adanya garansi yang diberikan oleh optikal kepada konsumen kacamata. (2) Bentuk pertanggungjawaban penyelenggara optikal berupa pemeriksaan mata kembali, pengaturan ulang lensa dan bingkai agar kacamata lebih nyaman untuk digunakan, memberikan penggantian dengan ukuran yang seharusnya apabila kacamata yang dibeli telah merugikan konsumen, atau memberikan penggantian dengan potongan biaya. Penyelenggara optikal bersedia memberikan pertanggungjawaban selama kesalahan tersebut berasal dari pihak optikal.

KATA PENGANTAR

Segala hormat, puji, dan syukur hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, sumber hikmat dan kekuatan yang senantiasa menyertai kehidupan penulis dengan rancangan-rancangan damai sejahtera, yang oleh karena anugrah dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Pemeriksaan Mata pada Optikal yang Tidak Memiliki Tenaga Refraksionis Optisien”** dalam rangka penyelesaian Studi Sarjana Bagian Hukum Keperdataan Studi Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Melalui kesempatan ini pula, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada Papa Rudi dan Mama Prihatiningsih tercinta. Terima kasih untuk doa dan dukungan baik moril maupun materil yang Papa berikan. Terima kasih untuk kasih sayang yang melimpah dan doa yang tidak pernah putus dari Mama, *“banyak wanita telah berbuat baik, tetapi kau melebihi mereka semua”*. Terima kasih juga kepada adik-adik ku, Rangga Ruditya Santo Petrus, Gilang Setia Adi Putra, dan Givancha Marshanda Putri atas segala dukungan dan canda tawa yang selalu bisa menghibur penulis.

Terselesaikannya tugas akhir ini juga tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu, perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Rektor UNHAS, Bapak Prof. Dr. dr. Idrus Paturusi, Sp.B., Sp.B.O.
2. Dekan Fakultas Hukum UNHAS, Bapak Prof. Dr. Aswanto, S.H.,M.H.,DFM dan seluruh jajarannya, seluruh staf pengajar (dosen) atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan serta staf akademik khususnya Bapak Bunga yang telah memberikan banyak bantuan selama penulis mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan.
3. Ketua Bagian Hukum Perdata, Bapak Prof. Dr. Anwar Borahima S.H., M.H.
4. Ibu Prof. Dr. Badriyah Rivai S.H. selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Harustiati Andi Moein S.H., M.H selaku pembimbing II yang telah memberikan waktunya untuk membimbing dan membagikan ilmu pengetahuannya kepada penulis, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Prof. Dr. Ahmadi Miru, S.H., M.H, Ibu Dr. Nurfaidah Said, S.H., M.H., M. Si., dan Ibu Hj. Sakka Pati, S.H., M.H. yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran, masukan, dan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Bapak Ahmad, S.H., M.H. selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan semangat agar penulis segera menyelesaikan studi.

7. Alvin Gunawan yang telah memberikan inspirasi judul sehingga penulis dapat menyelesaikan studi, menemani saat penelitian, selalu memberikan motivasi dan mendorong agar penulis segera menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih untuk kasih dan perhatian yang telah engkau berikan.
8. Kak Steffy Viranisa Clara Supit, S.H., M.H yang selama ini telah menjadi kakak rohani yang senantiasa mendoakan dan menopang penulis dalam melalui hari-hari yang sulit.
9. Sahabat-sahabat ku yang terkasih, Jean Anggraeni Alex, S.H., Guntur Manasyeh, dan Derlius. Terima kasih untuk persahabatannya selama ini.
10. Ary, AMD. RO yang telah membantu penulis dalam penelitian tugas akhir ini
11. Saudara-saudara keluarga besar PMK FH UH, Stefi Graf, S.H., Fransiska Lestari Simanjuntak, S.H., Ketvanny Tanalessy, S.H., Tri Asriani Frans, S.H, Pertiwi Srijayanti, S.H., Dirga Agung, S.H., Yefta Gracian D'Mayor Kardiono, S.H., Siprianus Trisno, S.H., Agrian Pikarsa, S.H., Arie Winardi, S.H, Deny Marshal, S.H., Darwin Siagian, S.H., Ferli, Gideon Banga, Alfira, Ivon Yunita, Floriny, S.H., Avelyn Pingkan, S.H., Yonna Pongpabia, S.H., Agustina Manga dan teman-teman lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaan dan telah menjadi keluarga bagi penulis selama berada di fakultas Hukum Unhas. Tetap setia melayani.

12. Saudara-saudara ku, keluarga besar Bengkel Seni Dewi Keadilan khususnya diksar angkatan IX atas dukungan, kebersamaan dan semangat yang selama ini telah diberikan kepada penulis. *Terus berkarya, terus berekspresi.*

13. Teman-teman Notaris 08, Rindaningsih S.H., Invinca Phoaniary S.H., Suhartono, S.H., Louis Adi Putra, S.H., M. Fauzan, S.H., dan teman-teman lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk pertemanan dan dukungannya.

Tak ada gading yang tak retak. Penulis sadar akan banyaknya kelemahan dan kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati menerima setiap kritik dan saran yang membangun dari semua pihak, sehingga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Makassar, Maret 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen.....	7
1. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha.....	9
2. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha ..	11
3. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	18
4. Tanggung jawab Pelaku Usaha.....	22
5. Prinsip – Prinsip Perlindungan Hukum Konsumen ...	24
B. Konsumen dan Hukum Kesehatan	25
C. Optikal	28
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Lokasi Penelitian	33
B. Populasi dan Sampel	33
C. Jenis dan Sumber Data	34
D. Alat Pengumpulan Data	34
E. Analisis Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen yang Memeriksakan Mata pada Optikal yang Tidak Memiliki Tenaga Refraksionis Optisien	36
1. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Pemeriksaan Mata Menggunakan Komputer	36
2. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen pada Optikal Yang Tidak Memiliki Tenaga Refraksionis Optisien	42
B. Tanggung Jawab Penyelenggara Optikal Terhadap Konsumen	48
1. Tanggung Jawab Optikal Berupa Pengaturan Ulang Lensa Dan Bingkai	48
2. Tanggung Jawab Optikal Berupa Penggantian	51
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58
 DAFTAR PUSTAKA	60
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tingkat Kepercayaan Konsumen terhadap Hasil Pemeriksaan Komputer	39
Tabel 2	Merasa Nyaman Menggunakan Kacamata	40
Tabel 3	Mengadukan Kerugian yang dialami	41
Tabel 4	Mengetahui Adanya Tenaga Refraksionis Optisien....	42
Tabel 5	Optikal yang terdaftar dalam dinas kesehatan	45

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk hidup memiliki berbagai kebutuhan. Kebutuhan tersebut yaitu, kebutuhan primer, sekunder, dan tersier. Dewasa ini, kebutuhan manusia semakin bervariasi dan barang-barang yang dulu tidak begitu penting menjadi cukup bahkan sangat penting bagi masyarakat. Contohnya dapat kita lihat dalam kehidupan sehari-hari, yaitu telepon genggam dan laptop. Hampir semua aspek menggunakan barang tersebut.

Meningkatnya kebutuhan akan penggunaan barang-barang tersebut dapat berpengaruh negatif bagi kesehatan mata. Selain itu kebiasaan buruk terlalu lama menonton televisi, DVD, menatap layar laptop atau bermain game yang merupakan perangkat digital elektronik dapat berpotensi menyebabkan gangguan pada penglihatan (kelainan refraksi).

Beberapa tahun silam, suatu produk barang atau jasa yang prosesnya menggunakan komputer, oleh sebagian (sangat) besar masyarakat akan dipandang sangat canggih dan akurat. Begitu juga ketika hal itu merasuki ranah refraksi (optikal), seringkali ada konsumen yang membatalkan diri untuk memeriksakan mata dengan alasan bahwa "pemeriksaan mata tidak menggunakan komputer (*auto*

refraktometer)”.¹ Saat ini pemeriksaan mata di optikal dapat dinikmati secara gratis.

Bagi seorang Refraksionis Optisien (RO), komputer merupakan patokan awal yang selanjutnya diperiksa kembali menggunakan refraksi subjektif. Selain itu komputer (*auto refraktometer*) bermacam-macam, ada produksi Jerman, Jepang, dan Cina dan hasilnya pun dapat berbeda. Apabila hanya diperiksa menggunakan komputer dapat menimbulkan kesalahan resep.

Setelah itu banyak pemakai kacamata (dimana pembuatan lensa kacamata berdasarkan pemeriksaan mata menggunakan komputer) mengeluh kacamata tidak nyaman untuk dipakai, pusing, dan sakit mata.

Di Makassar terdapat banyak optikal yang menggunakan komputer. Namun dari sekian banyak optikal tersebut hanya sedikit RO yang ada di Makassar yaitu sekitar 14 orang.² Salah satu faktornya karena pendidikan refraksi tidak ada di Makassar dan jenjang pendidikan hanya sampai D3. Hal tersebut menunjukkan masih minimnya tenaga kesehatan mata dalam hal ini Refraksionis Optisien di Makassar.

¹ <http://www.optiknisna.info/hasil-periksa-mata-dengan-komputer-valid-kah.html>, Minggu, 26 Agustus 2012 pukul 17:10 WITA.

² Wawancara dengan Bapak Emin, pengurus Ikatan Refraksionis Optisien Indonesia pengurus Daerah Sul-Sel pada tanggal 18 September 2012.

Namun, kondisi dan fenomena tersebut, pada sisi lainnya dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.³

Menurut Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen), faktor utama yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen sering terjadi adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya. Tentunya, hal tersebut terkait erat dengan rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, keberadaan UU Perlindungan Konsumen adalah sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.⁴

Konsumen tidak hanya dihadapkan pada persoalan ketidak-mengertian dirinya ataupun kejelasan akan pemanfaatan, pengguna maupun pemakai barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku

³ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2001, hlm 12

⁴ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta : Visimedia, 2008, hlm. 3

usaha, karena kurang atau terbatasnya informasi yang disediakan, melainkan juga terhadap *bargaining position* yang kadangkala sangat tidak seimbang, yang pada umumnya tercermin dalam perjanjian baku yang siap untuk ditandatangani maupun dalam bentuk klausula, atau ketentuan baku yang sangat tidak informatif, serta tidak dapat ditawar-tawar oleh konsumen manapun.⁵

Berdasarkan kondisi tersebut, upaya pemberdayaan konsumen menjadi sangat penting. Untuk mewujudkan pemberdayaan konsumen akan sulit jika mengharapkan kesadaran dari pelaku usaha terlebih dahulu. Karena prinsip yang digunakan para pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan perekonomiannya adalah prinsip ekonomi, yaitu mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin. Artinya, dengan pemikiran umum seperti ini, sangat mungkin konsumen akan dirugikan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Adanya undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Undang-undang perlindungan konsumen justru bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas. Dalam penjelasan umum UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa dalam pelaksanaannya

⁵ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *op.cit.*, hlm. 3

akan tetap memerhatikan hak dan kepentingan pelaku usaha kecil dan menengah.⁶

Melihat latar belakang diatas, maka penulis perlu mengkaji lebih lanjut tentang perlindungan hukum terhadap pemeriksaan mata pada optikal yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pada optikal yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien?
2. Bagaimana tanggung jawab penyelenggara optikal terhadap konsumen atas adanya pemeriksaan mata pada optikal yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien?

C. Tujuan dan Kegunaan

Tujuan penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pada optikal yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab penyelenggara optikal terhadap konsumen atas adanya pemeriksaan mata pada optikal yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien.

Mengacu pada tujuan penulisan diatas, maka penulis berharap tulisan ini dapat berguna untuk :

⁶ Happy Susanto, *op.cit.*, hlm. 4

1. Memberikan informasi kepada semua pihak yang tertarik pada perlindungan konsumen pada optikal,
2. Para pembaca dan peneliti lain sebagai bahan literatur dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan masalah perlindungan konsumen pada optikal,
3. Memperkenalkan kepada semua pihak tentang Refraksionis Optisien.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.⁷

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang “cukup baru” dalam dunia peraturan perundang-undangan di Indonesia, meskipun “dengungannya” mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen tersebut sudah digaungkan sejak lama. Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan “posisi” konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha.

Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan kepentingan masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung dibalik *Standard Contract* atau perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, ataupun

⁷ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2010, hlm. 9.

melalui berbagai informasi semu yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen.⁸

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat pemakaian barang dan jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya itu, dapat dijelaskan sebagai berikut:⁹

- 1) Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan dengan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengkonsumsi produk yang tidak sesuai.
- 2) Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan, purnajual, dan

⁸ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *op. cit.*, hlm 1.

⁹ Janus Sidabalok, *op.cit.*, hlm. 10.

sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

1. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

Istilah konsumen dan produsen sudah sangat lekat dipikiran masyarakat. Namun pengertian awam belum tentu sama dengan makna secara yuridis. Oleh karena itu, perlu diberikan batasan pengertian agar tidak terjadi kesalahpahaman.

a. Konsumen

Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yakni *consumer* , atau dalam bahasa Belanda "*consument*", "konsument". Konsumen secara harafiah adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembeduh.¹⁰

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 yaitu, " 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 diperdagangkan."

¹⁰ N.H.T.Siahaan, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung jawab Produk*, Jakarta: Panta Rei, 2005, hlm. 22.

b. Pelaku Usaha

Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent*, dalam bahasa Inggris, *producer* yang artinya adalah penghasil. Dalam pengertian yuridis, istilah produsen disebut dengan pelaku usaha. Batasan mengenai apa yang dimaksud dengan pelaku usaha dapat dilihat dalam Pasal 1 butir 3 UUPK.

Menurut Pasal 1 butir 3 UUPK, pelaku usaha dimaksudkan sebagai berikut:

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

Batasan yang diberikan oleh undang-undang diatas sangat luas karena pelaku usaha tidak hanya terbatas kepada pemilik perusahaan yang terdaftar sebagai badan hukum, tetapi pemilik usaha yang kecil-kecil pun, seperti pemilik toko, pemilik bengkel, bahkan pemilik warung sekalipun, dapat digolongkan sebagai pelaku usaha. Dengan demikian, jika dikaitkan dengan kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam UUPK dan peraturan perundang-undangan lainnya, mereka tersebut tetap memiliki kewajiban dan tanggung jawab tertentu kepada konsumennya.¹¹

¹¹ *Ibid.*, Hlm. 26-27.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK, yaitu :

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

Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengonsumsi suatu produk.¹²

- 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;

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

Hak memilih yang dimiliki oleh konsumen ini hanya ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu

¹² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ed.1, Cet.6, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, hlm.41.

produk dikuasai secara monopoli oleh suatu produsen atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain (baik barang maupun jasa), maka dengan sendirinya hak untuk memilih ini tidak akan berfungsi.¹³

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.¹⁴

- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu

¹³ *Ibid* hlm. 42.

¹⁴ *Ibid* hlm. 41.

apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini dapat disampaikan baik secara perorangan, maupun secara kolektif baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya melalui YLKI.¹⁵

- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.¹⁶

- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat

¹⁵ *Ibid* hlm. 43-44

¹⁶ *Ibid* hlm. 46.

menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.¹⁷

- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.¹⁸

- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

¹⁷ *Ibid* hlm. 44.

¹⁸ *Ibid*

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK, yaitu :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

Kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting mendapat pengaturan. Adapun pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya.¹⁹

- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;

Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi

¹⁹ *Ibid* hlm 47-48

konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).²⁰

- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak dari pelaku usaha dalam hal ini penyelenggara optikal diatur dalam Pasal 6 UUPK, yaitu :

- 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.

²⁰ Kewajiban pelaku usaha beritikad baik, sepenuhnya diuraikan dalam telaah terhadap ketentuan Pasal 7 UUPK.

Kewajiban penyelenggara optikal sebagai pelaku usaha terdapat dalam Pasal 7 UUPK, yaitu :

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

Hak dan kewajiban pelaku usaha : timbal balik. Bila diperhatikan dengan seksama, tampak bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha

bertimbang balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Bila dibandingkan dengan ketentuan umum di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tampak bahwa pengaturan UUPK lebih spesifik. Karena di UUPK pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha juga sangat erat kaitannya dengan larangan dan tanggung jawab pelaku usaha.

Meskipun secara tegas disebutkan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha sebagaimana tersebut dalam Pasal 6 dan 7 UUPK, namun dalam praktik biasanya pelaku usaha membuat apa yang disebut perjanjian baku.²¹

3. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Hal-hal yang dilarang bagi pelaku usaha tercantum dalam Pasal 8 poin (1) UUPK, yaitu :

Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :

²¹ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta : Akademia, 2012, hlm. 33-34.

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto*, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
- h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;

- i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau *netto*, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
- j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 Undang-undang Perlindungan Konsumen dapat kita bagi ke dalam dua larangan pokok, yaitu :²²

1. larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen;
2. larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen.

Larangan mengenai kelayakan produk, baik itu berupa barang dan/atau jasa pada dasarnya berhubungan erat dengan karakteristik dan sifat dari barang dan/atau jasa yang diperdagangkan tersebut. Kelayakan produk tersebut merupakan “standar minimum” yang harus dipenuhi atau dimiliki oleh suatu barang dan/atau jasa

²² Gunawan Widjaja & Ahmad Yani.*op.cit.* hlm. 39

tertentu sebelum barang dan/atau jasa tersebut dapat diperdagangkan untuk dikonsumsi oleh masyarakat luas. Standar minimum tersebut kadang-kadang sudah ada yang menjadi “pengetahuan umum”, namun sedikit banyaknya masih memerlukan penjelasan lebih lanjut. Untuk itu, informasi menjadi suatu hal yang penting bagi konsumen. Informasi yang demikian tidak hanya datang dari pelaku usaha semata-mata, melainkan juga dari berbagai sumber lain yang dapat dipercaya, serta dipertanggung jawabkan sehingga pada akhirnya konsumen tidak dirugikan, dengan membeli barang dan/atau jasa yang sebenarnya tidak layak untuk diperdagangkan.

Seperti yang telah dikatakan di atas bahwa informasi merupakan hal penting bagi konsumen, karena melalui informasi tersebut konsumen dapat mempergunakan hak pilihnya secara benar. Hak untuk memilih tersebut merupakan hak dasar yang tidak dapat dihapuskan oleh siapa pun juga. Dengan mempergunakan hak pilihnya tersebut, konsumen dapat menentukan “cocok tidaknya” barang dan/atau jasa yang ditawarkan/diperdagangkan tersebut dengan “kebutuhan” dari diri masing-masing konsumen.

Selain dari persyaratan standar mengenai produk, yang relatif baku dan cenderung berlaku universal untuk suatu jenis barang dan/atau jasa tertentu, adakalanya suatu barang dan/atau jasa tertentu dari jenis tertentu “mengklaim” adanya keistimewaan tertentu dari produk barang atau jasa tersebut. Untuk itu, para pelaku usaha yang

menghasilkan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut harus memberikan informasi yang sebenar-benarnya. Para pelaku usaha seharusnya tidak hanya memberikan informasi mengenai “kelebihan” dari barang dan/atau jasa tersebut, tetapi termasuk juga “kekurangan” yang masih ada pada barang dan/atau jasa tersebut.²³

4. Tanggung jawab Pelaku Usaha

Mengenai tanggung jawab pelaku usaha (penyelenggara optikal) diatur dalam Pasal 19 UUPK, yaitu :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi 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) Pemberian 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 tuntutan

²³ *Ibid.* hlm. 40-41.

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 bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:²⁴

- Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
- Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; dan
- Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha (penyelenggara optikal) diatur pula dalam Pasal 26, yaitu “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.”

²⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Op.cit.* hlm 125-126.

5. Prinsip – Prinsip Perlindungan Hukum Konsumen

Prinsip-prinsip perlindungan hukum konsumen di Indonesia terdiri atas ;

1. Prinsip Perlindungan Kesehatan/Harta Konsumen

Perlindungan kesehatan dan harta konsumen yang dimaksud adalah perlindungan terhadap manusia agar kesehatannya tidak menurun/hartanya tidak berkurang sebagai akibat penggunaan produk. Perlindungan ini sangat penting bagi konsumen, sehingga perlu bagi setiap konsumen. Begitu pentingnya hal ini, maka dalam WTO dijadikan suatu bahasan tersendiri, yaitu Persetujuan tentang Pelaksanaan Tindakan Perlindungan Kesehatan Manusia, Hewan, dan Tumbuh-tumbuhan (selanjutnya disebut perlindungan kesehatan manusia), yang mana salah satu ketentuan yang terkandung di dalamnya adalah perlindungan kesehatan manusia yang didasarkan pada bukti ilmiah.²⁵

2. Prinsip Perlindungan atas Barang dan Harga

Perlindungan konsumen atas barang dan harga, terkait dengan perlindungan terhadap kesehatan/harta konsumen sebagaimana telah disebutkan. Perlindungan atas barang dan harga ini dimaksudkan sebagai perlindungan konsumen dari penggunaan barang dengan kualitas yang di bawah standar atau kualitas yang lebih rendah daripada nilai harga yang dibayar. Dengan

²⁵ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta : Rajawali Pers, 2011, hlm.184.

perlindungan yang demikian, maka konsumen tidak akan diberikan barang dengan kualitas yang lebih rendah daripada harga yang dibayarnya.²⁶

3. Prinsip Penyelesaian Sengketa Secara Patut

Penyelesaian sengketa secara patut merupakan harapan setiap orang yang menghadapi sengketa dengan pihak lain, termasuk penyelesaian sengketa secara patut atas sengketa yang timbul antara konsumen dengan produsen. Penyelesaian sengketa yang ditempuh oleh para pihak dapat berupa penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun di luar pengadilan, namun penyelesaian sengketa yang dihadapi kadang dirasa tidak patut, lebih-lebih jika para pihak memiliki kedudukan yang tidak seimbang.²⁷

B. Konsumen dan Hukum Kesehatan

Dalam pemberian layanan kesehatan menyangkut hubungan antara *tenaga kesehatan*²⁸ dan konsumen (penerima layanan kesehatan) telah lama mengemukakan pentingnya perlindungan hukum bagi kedua belah pihak tersebut. Menurut Peraturan

²⁶ *Ibid* hlm. 196-197.

²⁷ *Ibid* hlm. 209.

²⁸ “tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan”. Lihat: Pasal 1 butir 1 Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan.

Pemerintah No. 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan, tenaga kesehatan disini terdiri dari:

- (1) Tenaga medis;
- (2) Tenaga keperawatan;
- (3) Tenaga kefarmasian;
- (4) Tenaga kesehatan masyarakat;
- (5) Tenaga gizi;
- (6) Tenaga keterampilan fisik; dan
- (7) Tenaga keteknisan medis.

Kemajuan teknologi kedokteran belum diikuti dengan perilaku profesi yang akomodatif terhadap hak-hak pasien sebagai konsumen. Interaksi antara pemberi layanan kesehatan dan pasien masih paternalistik²⁹. Pasien umumnya hanya dapat menerima saja apa kata dokter, bidan, mantri, perawat, atau tenaga kesehatan lain. Padahal tenaga kesehatan wajib menghormati hak pasien.³⁰

Dalam Pasal 24 Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (UUK) mengamanatkan dibentuknya Standar Profesi yang diatur oleh organisasi profesi. Ketiadaan standar profesi medik ini menyebabkan adanya rasa tidak aman di kalangan tenaga kesehatan

²⁹ M. Marwan & Jimmy P. *Kamus Hukum*, Surabaya : Reality Publisher, 2009, hlm. 484. Paternalisme adalah suatu sistem kepemimpinan berdasarkan pada hubungan antara pemimpin dan yang dipimpin.

³⁰ Yusuf Sofie, *Perlindungan konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya.*, hlm 121.

di dalam menjalankan profesi/ pekerjaannya. Sebaliknya pasien merasakan belum adanya jaminan pelayanan kesehatan yang standar.

Jaminan yang diberikan Pasal 58 UUK akan sekedar huruf mati kalau tidak diikuti deregulasi doktrin perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Untuk kepentingan si bayi/ anak di masa depan, orang tua atau walinya dapat menuntut ganti rugi berdasarkan ketentuan ini. Ia harus membuktikan unsur-unsur perbuatan melawan hukum:

- (a) Adanya perbuatan melawan hukum oleh pengelola atau penyedia jasa kesehatan;
- (b) Adanya kesalahan atau kelalaian pengelola atau jasa kesehatan;
- (c) Adanya kerugian yang dialami konsumen/pasien;
- (d) Adanya hubungan kausal (sebab-akibat) antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian.

Menurut doktrin *product liability*, penggugat tidak perlu membuktikan unsur kedua tersebut. Ada tidaknya unsur itu pada kasus yang bersangkutan menjadi kewajiban pengelola atau penyedia jasa layanan kesehatan. Tergugat dianggap telah bersalah, kecuali ia mampu membuktikan bahwa ia tidak melakukan kelalaian atau kesalahan.³¹

³¹ *Ibid*, hlm. 123-124.

Penanggulangan gangguan penglihatan atau kesehatan mata diatur dalam Pasal 95 UUK yaitu Penanggulangan gangguan penglihatan dan gangguan pendengaran merupakan semua kegiatan yang dilakukan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang ditujukan untuk meningkatkan derajat kesehatan indera penglihatan, dan pendengaran masyarakat.

C. Optikal

Dalam Pasal 1 butir 1 Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1424/MENKES/SK/XI/2002 tentang Pedoman Penyelenggaraan Optikal, Optikal adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan pemeriksaan mata dasar, pemeriksaan refraksi serta pelayanan kacamata koreksi dan/atau lensa kontak.

Setiap optikal harus memiliki sekurang-kurangnya satu orang Refraksionis Optisien yang bekerja penuh sebagai penyelenggara. Hal tersebut diatur dalam Pasal 6 butir 1.

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 kacamata atau lensa kontak, termasuk pelatihan ortoptik (Pasal 1 butir 3).

Kewenangan Refraksionis Optisien dalam melakukan pekerjaannya diatur dalam Pasal 16 (1) Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 544/MENKES/SK/VI/2002 tentang Registrasi dan Izin Kerja Refraksionis Optisien, yaitu :

- a. Melakukan pemeriksaan mata dasar;
- b. Melakukan pemeriksaan refraksi;
- c. Menetapkan, menyiapkan dan membuat kacamata berdasarkan ukuran lensa kacamata/lensa kontak sesuai dengan kebutuhan;
- d. Menerima dan melayani resep kacamata dari dokter spesialis mata;
- e. Mengepas (fitting) kacamata/lensa kontak pada pemakai/pasien untuk kenyamanan dan keserasian.

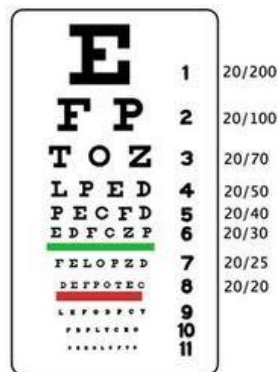
Refraksionis Optisien dalam melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 harus menghormati hak pasien, merujuk kasus yang tidak dapat ditangani, menyimpan rahasia sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, meminta persetujuan (informed consent) tindakan yang akan dilakukan, memberikan informasi kepada pasien, melakukan pencatatan (medical record) dengan baik. Hal tersebut diatur dalam Pasal 17.

Refraksi dapat ditentukan secara subjektif dengan menempatkan lensa didepan masing-masing mata; secara objektif dapat ditentukan dengan retinoskopi atau dengan refrakstometer.

Kelainan refraksi adalah keadaan bayangan tegas tidak dibentuk pada retina. Secara umum, terjadi ketidak seimbangan sistem

penglihatan pada mata sehingga menghasilkan bayangan yang kabur. Sinar tidak dibiaskan tepat pada retina, tetapi dapat di depan atau di belakang retina dan tidak terletak pada satu titik fokus. Kelainan refraksi dapat diakibatkan terjadinya kelainan kelengkungan kornea dan lensa, perubahan indeks bias, dan kelainan panjang sumbu bola mata.³²

Pemeriksaan refraksi terdiri dari 2 yaitu refraksi subyektif dan refraksi obyektif. Refraksi subyektif tergantung respon pasien untuk mendapatkan koreksi refraksi yang memberikan tajam penglihatan terbaik.



Gambar 1 Kartu Snellen

Refraksi obyektif dilakukan dengan retinoskopi. Mayoritas retinoskopi menggunakan sistem proyeksi *streak* yang dikembangkan oleh Copeland. Retinoskopi dilakukan saat akomodasi pasien relaksasi

³² <http://www.al-yaklu.com/?p=1549>, Minggu, 26 Agustus 2012 pukul 16:51 WITA.

dan pasien disuruh melihat ke suatu benda pada jarak tertentu yang diperkirakan tidak membutuhkan daya akomodasi.³³

Selain retinoskopi dapat dilakukan dengan auto refraktometer. Prosedur pemeriksaan biasanya diawali dengan menyalakan tombol power alat, kemudian pada bagian sandaran dahi dan dagu dibersihkan dengan tissue. Pasien dipersilahkan duduk senyaman mungkin, pasien diinstruksikan untuk menempatkan dahi dan dagunya pada sandaran alat, melihat lurus objek yang ada didalam alat.

Pemeriksaan dilakukan secara monokuler (per-satu mata) dimulai dengan mata kanan terlebih dahulu, pengukuran dapat dilakukan 1x, 3x, 5x..., umumnya alat sudah disetting untuk 3x pengukuran untuk setiap mata. Setelah selesai dilakukan pengukuran, hasil pengukuran dapat dicetak. Hasil pengukuran ini dapat menjadi salah satu referensi untuk pemeriksaan selanjutnya yaitu pemeriksaan refraksi subjektif.³⁴



Gambar 2 Auto refraktometer

³³ <http://www.klikdokter.com/medisaz/read/2010/07/05/35/kelainan-refraksi>, Minggu, 26 Agustus 2012 pukul 9:54 WITA.

³⁴ <http://aroxx.tripod.com/refractionistopticianindonesia/id3.html>, Kamis, 13 September 2012, pukul 10.00 WITA.

Auto refraktometer, yang sering disebut (secara awam) dengan komputer itu tidak memeriksa kedua mata secara bersamaan, melainkan bergantian antara mata kanan dan mata kiri. Sedangkan prosedur pemeriksaan refraksi secara lengkap adalah dengan melaksanakan tahap pemeriksaan secara monokuler, dan dilanjutkan tahap pemeriksaan secara binokuler (kedua mata terbuka).

Jadi, ukuran yang dihasilkan oleh periksa mata dengan komputer (autorefraktometer) sebenarnya tidak valid jika langsung diaplikasikan untuk ukuran lensa kaca mata atau lensa kontak. Karena itu baru sebagian dari keseluruhan tahap pemeriksaan refraksi. Jika tahap pemeriksaan selanjutnya tidak dilaksanakan, hasilnya adalah keluhan tidak nyaman, pusing, berat dan sebagainya akan dikomplainkan oleh pasien. Autorefraktometer adalah alat yang canggih, yang dibuat untuk memperbaiki ketepatan dan kecepatan dalam melaksanakan pemeriksaan refraksi mata.³⁵

³⁵<http://www.optiknisna.info/hasil-periksa-mata-dengan-komputer-valid-kah.html>, Minggu, 26 Agustus 2012 pukul 17:10 WITA.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di kota Makassar. Adapun alasan penulis melakukan penelitian di lokasi tersebut didasarkan atas pertimbangan karena lokasi tersebut banyak terdapat optikal-optikal yang tidak memiliki Refraksionis Optisien dan terdapat kantor Ikatan Refraksionis Optisien Indonesia Pengurus Sulawesi Selatan yang merupakan badan pembina dan pengawas Refraksionis Optisien.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jajaran dan karyawan yang terkait dalam Ikatan Refraksionis Optisien Indonesia Pengurus Sul-Sel (IROPIN), Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) Sulawesi Selatan, Optikal-optikal di Kota Makassar, dan Masyarakat atau konsumen pengguna kaca mata.

Sampel dalam penelitian ini, yakni:

1. 1 (satu) orang pada Ikatan Refraksionis Optisien Indonesia Pengurus Sul-Sel yakni Andri Seroja AMD. RO. selaku ketua IROPIN SUL-SEL.
2. 1 (satu) orang pada Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) Sulawesi Selatan, yakni Ambo Masse selaku Koordinator Bidang Umum.
3. 7 (tujuh) optikal di Makassar, yaitu:

- Hadi pemilik Optik Internasional;
 - Mila karyawan Optik Seis;
 - Eva pemilik Optik Zamzam;
 - Karyawan Optik Internasional;
 - Karyawan Optik Diponegoro;
 - Karyawan Optik Melawai; dan
 - Suprastowo pemilik Optik Lestari.
4. 50 (lima puluh) orang konsumen yang menggunakan kaca mata..
- Jadi totalnya 59 (lima puluh sembilan) orang.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui penelitian di lapangan berdasarkan pemikiran dan pengalaman dari sampel penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yakni literatur-literatur dan buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang akan penulis teliti.

D. Alat Pengumpulan Data

Adapun alat pengumpulan data yang penulis gunakan dalam tugas akhir ini adalah :

1. Untuk data primer dilakukan dengan wawancara secara langsung dan kuisisioner kepada responden penelitian.
2. Data sekunder dilakukan yaitu dengan mempelajari dan menelaah literatur, dokumen ataupun laporan-laporan, peraturan perundang-undangan, serta bahan tulisan lainnya yang ada relevansinya dengan objek penelitian ini.

E. Analisis Data

Data yang diperoleh, baik primer maupun sekunder dianalisis secara kualitatif untuk kemudian disajikan secara deskriptif yaitu dengan menguraikan, menjelaskan, dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan penelitian ini.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen yang Memeriksa Mata pada Optikal yang Tidak Memiliki Tenaga Refraksionis Optisien

1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pemeriksaan Mata Menggunakan Komputer

Usaha optikal adalah salah satu bidang usaha jasa yang menyediakan kemudahan bagi konsumen untuk memeriksa mata secara gratis. Hal tersebut memberikan manfaat bagi konsumen tetapi akan menjadi masalah jika mengabaikan kepentingan konsumen.

Banyak pihak yang berpendapat konsumen berada pada posisi yang lemah bila dibandingkan dengan pelaku usaha dalam hal ini penyelenggara optikal, sehingga akan menimbulkan kerugian yang lebih besar bagi konsumen. Hal ini dikarenakan ketidaktahuan atau masih awamnya pengetahuan konsumen terhadap tenaga kesehatan Refraksionis Optisien.

Menurut Alung yang memeriksa mata di Optik Internasional di MTC lantai 2, ia diperiksa menggunakan komputer saja dan menunjukkan hasil silinder murni kanan -2.00 dan kiri -1.00. Setelah ia memeriksa mata di optikal lain (yang memiliki RO) secara manual

atau pemeriksaan subjektif hasilnya silinder -0.50. Hal itu menunjukkan adanya perbedaan hasil komputer dan manual.³⁶

Penulis melakukan penelitian secara langsung dengan memeriksakan mata pada beberapa optikal dan penulis memperoleh hasil yang berbeda. Menurut pihak optikal Melawai, mata kanan -0.25 dan silinder -0.75 untuk mata kiri -0.50, sedangkan optikal Diponegoro mata penulis baik kanan maupun kiri silinder -0.50. Pada optikal Lestari, menurut Ari yang merupakan tenaga Refraksionis Optisien (RO), mata penulis dalam keadaan normal.

Bagi seorang RO hasil dari komputer hanya sebagai patokan dan tidak langsung percaya kemudian menetapkan hasil dengan berdasar pada hasil yang dikeluarkan oleh komputer.

Pemeriksaan menggunakan komputer harus dilakukan dengan sangat hati-hati. Sinar yang masuk ke mata, harus tepat. Apabila dalam pemeriksaan menggunakan komputer melenceng atau bergeser sedikit saja, maka hasil yang didapatkan pun salah. Jika sebuah optikal tidak menggunakan tenaga RO, tentu saja akan langsung memakai hasil dari pemeriksaan komputer dan dapat menjerumuskan konsumen.³⁷

Keluhan konsumen pada umumnya, yaitu pusing, sakit kepala, mata terasa berat, mata berair, mata sakit, hingga tidak dapat dipakai

³⁶ Wawancara dengan Alung, Mahasiswa tanggal 2 November 2012.

³⁷ Wawancara dengan Suprastowo AMD.RO, Refraksionis Optisien tanggal 23 Oktober 2012.

kacamatanya. Keluhan-keluhan diatas dapat terjadi karena pemeriksaan tidak maksimal, salah ukuran, proses pembuatan kacamata yang menyimpang, dan penjelasan yang kurang memadai bagi konsumen.³⁸

Hal tersebut diatas melanggar aturan mengenai hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; dan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, tingkat kepercayaan konsumen terhadap hasil pemeriksaan komputer dapat dilihat pada tabel berikut:

³⁸ *Ibid*

Tabel 1
Tingkat Kepercayaan Konsumen Terhadap Hasil Pemeriksaan
Komputer

Jawaban	Jumlah konsumen	Persentase (%)
Percaya	22	44 %
Tidak Percaya	28	56 %
Jumlah	50	100 %

Sumber : Data Primer diolah pada tahun 2013

Pada tabel diatas, terlihat bahwa dalam pemeriksaan mata, masih cukup banyak masyarakat yang memilih diperiksa menggunakan komputer yaitu 44 %, walaupun sebenarnya hasil pemeriksaan itu tidak bisa langsung diterapkan. Sementara 56 % yaitu sekitar 28 orang, lebih percaya menggunakan pemeriksaan manual atau subjektif.

Adapun hasil penelitian penulis yang menunjukkan tingkat kenyamanan konsumen dalam menggunakan kacamata, sebagai berikut :

Tabel 2

Merasa nyaman menggunakan kacamata

Jawaban	Hasil	Persentase (%)
Ya	25 orang	50 %
Tidak	25 orang	50 %
Jumlah	50 orang	100 %

Sumber : Data Primer diolah pada tahun 2013

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa, dari 50 pengguna kacamata yang menjadi responden penelitian, terdapat 25 orang yang mengeluh kacamata tidak nyaman untuk digunakan yaitu sebesar 50%. Hasilnya sama besar antara yang merasa nyaman dan yang tidak merasa nyaman menggunakan kacamata. Hal itu menunjukkan masih besarnya tingkat kesalahan dalam pemeriksaan mata atau dalam pembuatan kacamata yang menyebabkan kacamata tersebut tidak nyaman untuk dipakai atau digunakan.

Pengaduan keluhan atas kerugian yang di alami para konsumen dapat dilihat dari hasil kuisisioner dibawah ini :

Tabel 3
Mengadukan kerugian yang dialami

Jawaban	Hasil	Persentase (%)
Ya	14 orang	56 %
Tidak	11 orang	44 %
Jumlah	25 orang	100 %

Sumber : Data Primer diolah pada tahun 2013

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 25 orang konsumen yang tidak merasa nyaman menggunakan kacamatanya, hanya terdapat 14 orang saja yang mengadukan hal tersebut. Para responden mengadukan ketidaknyamanan itu kepada pihak optikal tempat mereka membeli kacamata. 11 orang lainnya tidak mengadukan keluhannya dengan alasan malas atau terlalu sibuk untuk mengadu, sehingga lebih memilih untuk membeli kacamata baru di optikal lain daripada menuntut kepada pihak optikal agar memberikan penggantian. Alasan lain dikarenakan jarang memakai kacamata tersebut yaitu hanya saat membaca saja sehingga tidak mengadu.

Tanggapan yang dapat diperoleh dari pihak optikal atas keluhan-keluhan konsumen ini pun bermacam-macam, berikut tanggapannya :

1. Mata sedang beradaptasi atau membutuhkan penyesuaian;
2. Jangan pernah hentikan pemakaian kacamata;

3. Diperiksa ulang;
4. Disarankan mengkonsumsi vitamin dari optikal tersebut;
5. Diatur ulang pemasangan lensa dan bingkainya;
6. Diganti dengan kacamata baru.

2. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen pada Optikal yang Tidak Memiliki Tenaga Refraksionis Optisien

Tingkat pengetahuan masyarakat terhadap adanya tenaga Refraksionis Optisien masih sangat rendah. Masyarakat sebagai konsumen tidak mengetahui bahwa disetiap optikal harus ada Refraksionis Optisien. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4
Mengetahui Adanya Tenaga Refraksionis Optisien

Jawaban	Hasil	Persentase (%)
Ya	4 orang	8 %
Tidak	46 orang	92 %
Jumlah	50 orang	100 %

Sumber : Data Primer diolah pada tahun 2013

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hanya 4 orang saja dari 50 orang yang mengetahui akan adanya tenaga kesehatan Refraksionis Optisien. Masyarakat tidak mengetahui istilah

Refraksionis Optisien dan perannya dalam optikal sehingga sangat beresiko dapat merugikan konsumen.

Tindakan pemeriksaan mata yang dilakukan oleh tenaga kesehatan juga tidak menutup kemungkinan atas terjadinya kelalaian, terlebih jika pemeriksaan mata itu dilakukan bukan oleh orang akademisi yang ahli dalam bidang tersebut. Oleh karena itu, pemeriksaan mata di optikal harus dilakukan oleh tenaga kesehatan Refraksionis Optisien (RO).

Setiap optikal wajib memiliki tenaga kesehatan Refraksionis Optisien (RO) sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1424/MENKES/SK/XI/2002 tentang Pedoman Penyelenggaraan Optikal Pasal 6 ayat 1. Namun dalam prakteknya, masih banyak optikal yang tidak memiliki tenaga kesehatan RO.

Berdasarkan data dari Ikatan Refraksionis Optisien Indonesia (IROPIN) pengurus daerah Sulawesi Selatan terdapat 80 optikal di Makassar. Namun hanya beberapa optikal yang memiliki Refraksionis Optisien (RO), yaitu :³⁹

1. Optik Melawai di Mall Ratu Indah dan Mall Panakukang
2. Optik Tunggal Sempurna di Mall Ratu Indah
3. Optik Internasional di Jalan Sultan Hasanuddin
4. Optik Mandiri di Jalan Irian

³⁹ Wawancara dengan Andri Senoja AMD.RO, ketua IROPIN Sul-Sel, tanggal 17 Oktober 2012

5. Optik Inayah di Jalan Kerung-Kerung
6. Optik Lestari di Jalan Ratulangi dan Cendrawasih
7. Optik Prima di Jalan Gunung Merapi
8. Optik Sinar Abadi di Jalan Botolempangan

Dari data diatas dapat dilihat hanya 10 optikal dari 80 optikal yang memiliki RO sebagai penanggungjawab optikal.

Dalam Pasal 2 ayat (1) Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1424/MENKES/SK/XI/2002 tentang Pedoman Penyelenggaraan Optikal menyebutkan bahwa setiap optikal yang menyelenggarakan pelayanan konsultasi, diagnostik terapi penglihatan, rehabilitasi penglihatan, pelatihan penglihatan serta pelayanan estetika dibidang refraksi, kacamata atau lensa kontak harus memperoleh izin penyelenggaraan dari Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota setempat. Pada realitanya di Makassar hanya beberapa optikal yang terdaftar, yaitu :

Tabel 5

Optikal yang terdaftar dalam Dinas Kesehatan

Nama Optikal	Alamat Usaha
Optik Internasional	Jl. Sultan Hasanuddin
Optik Internasional	Mall Panakukkang
Optik Internasional	MTC
Optik Tunggal Sempurna	Mall Ratu Indah
Optik Tunggal Sempurna	Mall Panakukkang
Cv. Lentera Timur	Jl. Perintis Kemerdekaan 14/81 Daya
Optik Sedayu	BTP Blok I No.6
Optik Catarina	Jl.Monginsidi No.126
Optik Subur	Jl. Bulusaraung No.21
Optik Istana	Jl. Timor
Optik Omega	Jl. Lampobattang No.21
Optik Hokky	Jl. Monginsidi No. 106
Optik Intan	Jl. Sultan Hasanuddin 93
Optik Surya	Jl.Gunung Bawakaraeng No 48
Optik Fadhel	Jl. Tupai No.71
Optik Andrian	Jl. Dr. Ratulangi 156 A
Optik Axis	Jl. Veteran Selatan 245
Optik Husada	Jl. Minasa Upa Blok 3 No1
Optik Asia	Jl. Sulawesi No.63
Optik Sinar	Jl. Somba Opu No.76
Optik Madiri	Jl. Sudiro Husodo No.11a
Optik Sinar Abadi	Jl.Botolempangan No 71

Sumber : Data Sekunder tahun 2009-2012

Terdapat beberapa optikal yang memiliki RO namun tidak terdaftar dalam Dinas Kesehatan Kota Makassar. Salah satu contohnya Optik Lestari, Suprastowo pemilik optik Lestari mengatakan bahwa Optik Lestari belum terdaftar ditahun ini dikarenakan izinnnya belum diperpanjang. Hal tersebut dikarenakan adanya pembaharuan untuk izin optikal yaitu adanya Surat Tanda Registrasi (STR).⁴⁰ Izin penyelenggaraan diatur dalam Pasal 2 (3) Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1424/MENKES/SK/XI/2002 tentang Pedoman Penyelenggaraan Optikal yang berbunyi izin penyelenggaraan berlaku (5) lima tahun dan dapat diperbaharui selama memenuhi persyaratan.

Belum ada pengaturan secara khusus untuk perlindungan hukum bagi konsumen yang memeriksakan mata di optikal yang tidak memiliki tenaga Refraksionis Optisien, namun bila dikaitkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dilihat dalam Bab III Pasal 4 sampai dengan Pasal 7 mengenai hak-hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Dalam Bab IV merupakan upaya Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk melindungi konsumen, yaitu dengan adanya aturan mengenai larangan-larangan bagi pelaku usaha. Sistem pembuktian terbalik (Pasal 22 dan 28 UUPK) juga merupakan upaya untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang curang.

⁴⁰ Wawancara dengan Suprastowo AMD.RO, pemilik Optik Lestari, tanggal 02 November 2012.

Pemerintah membentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang diatur pada Bab VIII UUPK sebagai upaya nyata untuk melindungi konsumen. Salah satu tugasnya adalah menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha.

Tidak hanya BPKN saja tempat konsumen dapat mengadukan keluhannya. Konsumen juga dapat mengadukan keluhan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) untuk memperjuangkan hak-haknya. Cara yang dapat digunakan untuk mengadu adalah melalui telepon, surat, atau datang secara langsung.

Dalam kasus pengaduan konsumen kacamata, konsumen lebih memilih mengadu kepada pelaku usaha dikarenakan membeli kacamata di tempat tersebut. Sehingga untuk saat ini belum ada yang mengadukan di BPSK atau YLKI.

Menurut Ambo Masse selaku Koordinator bagian umum Yayasan Lembaga Konsumen Sulawesi Selatan hal tersebut terjadi karena terbentur oleh beberapa kendala seperti :⁴¹

1. Masyarakat ada yang tidak bisa berbahasa Indonesia hanya dapat berbicara dalam bahasa daerah;

⁴¹Wawancara dengan Ambo Masse, Koordinator bidang umum YLKSS tanggal 24 Oktober 2012.

2. Pandangan masyarakat yang keliru bahwa teknologi (komputer) selalu benar;
3. Biaya lebih besar;
4. Menyita waktu panjang;
5. Sedikit konsumen yang tahu lokasi YLKSS dan BPSK.

Menurut Pak Ambo apabila ada konsumen yang mengadakan keluhannya dan tidak mendapat tanggapan dari pelaku usaha (pihak optikal), maka konsumen dapat mengadakan kepada YLKI kemudian YLKI akan melakukan mediasi antara konsumen dan pemilik optikal.⁴²

B. Tanggung Jawab Penyelenggara Optikal Terhadap Konsumen

1. Tanggung Jawab Optikal Berupa Pengaturan Ulang Lensa dan Bingkai

Tanggung jawab atas suatu barang yang diproduksi dalam suatu perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut dengan *product liability*. Inti dari *product liability* ini berdasarkan ketentuan UUPK adalah pelaku usaha bertanggung jawab atas kerusakan, kecacatan, penjelasan, ketidaknyamanan dan penderitaan yang dialami oleh konsumen karena pemakaian atau mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkannya.⁴³

⁴² *Ibid.*

⁴³ N.T.H. Siahaan, *op.cit.*, hlm. 145

Berdasarkan penjelasan diatas, maka pemilik optikal bertanggung jawab atas semua produk yang dihasilkannya. Jika produk atau kacamata yang dihasilkan tidak sesuai dengan apa yang disampaikan atau ukuran yang sebenarnya, maka kacamata tersebut dapat dikembalikan untuk mendapat penggantian, penukaran, atau pengaturan ulang lensa dan bingkai.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :⁴⁴

1. Kesalahan (*liability based on fault*);
2. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*);
3. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*);
4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*);
5. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).

Konsumen yang mengalami kerugian dapat menuntut tanggung jawab dari pelaku usaha atas kerugian yang dialaminya dengan menggunakan prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan seperti yang disebutkan diatas.

Prinsip kesalahan (*liability based on fault*) menyatakan bahwa “seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika terdapat unsur kesalahan yang dilakukannya”. Kitab Undang-

⁴⁴ Celina Tri Siwi K., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009, hlm. 92

Undang Hukum Perdata menganut prinsip ini dalam beberapa Pasal, yaitu Pasal 1365, 1366, dan 1367.

Pasal 1367 KUH Perdata dapat digunakan oleh konsumen atau pelanggan untuk meminta pertanggungjawaban dari optikal karena Pasal 1367 menyebutkan "*seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan-perbuatan orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya*". Tanggung jawab yang diatur dalam pasal ini adalah tanggung jawab atas kesalahan orang lain yang berada dibawah tanggung jawabnya dalam hal ini yang melakukan kesalahan adalah karyawan optikal. Pasal ini dapat dikatakan menganut tanggung jawab resiko, walaupun tanggung jawab resiko tersebut dibatasi hanya jika yang melakukan kesalahan yang mengakibatkan kerugian tersebut adalah orang yang ada dibawah tanggung jawabnya.⁴⁵

Walaupun pemilik optikal adalah pihak yang memproduksi, tetapi pihak optikal dapat dibebaskan dari tanggung jawab jika kemudian dapat dibuktikan kesalahan itu ada pada konsumen itu sendiri.

Menurut karyawan Optik Melawai Jalan Sungai Saddang, untuk garansi lensa, pihak optikal memberikan waktu untuk pengaduan keluhan selama 2 (dua) tahun. Apabila ada yang mengadu maka pihak

⁴⁵ Ahmadi Miru, *Op. cit*, hlm. 97

optikal bersedia memberikan pertanggungjawaban dengan pengaturan ulang pemasangan lensa dan bingkainya agar konsumen merasa nyaman menggunakan kacamata tersebut.⁴⁶

Karyawan Optik Diponegoro di Karebosi Link mengatakan apabila ada konsumen yang mengadakan keluhan, maka kacamata akan disetel kembali atau diatur ulang pemasangan lensa dan bingkainya. Jika ketidaknyamanan terjadi dikarenakan kesalahan yang dilakukan konsumen seperti patahnya bingkai atau pecahnya lensa kacamata maka pihak optikal tidak bertanggung jawab atas kesalahan tersebut.⁴⁷

2. Tanggung Jawab Optikal Berupa Penggantian

Menurut Hadi pemilik Optik Internasional Jalan Perintis Kemerdekaan, garansi untuk ukuran lensa selama 2 (dua) bulan, apabila lebih dari dua bulan maka tidak mendapat penggantian karena diperkirakan sudah cocok. Apabila ada yang mengadu akan diperiksa kembali dan diberikan penggantian sesuai dengan ukuran yang seharusnya.⁴⁸

Mila karyawan Optik Seis, Mall Graha Tata Cemerlang (GTC) mengatakan garansi atau jangka waktu mengadu jika ada keluhan selama 2 minggu. Apabila lewat dari waktu tersebut, maka pihak optikal akan memperkirakan bahwa mata sudah beradaptasi. Pihak

⁴⁶ Wawancara tanggal 13 Januari 2013.

⁴⁷ Wawancara tanggal 19 Januari 2013.

⁴⁸ Wawancara dengan Hadi, pemilik Optik Internasional Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 8, tanggal 30 Oktober 2012.

optikal hanya bertanggung jawab atas keluhan yang terjadi akibat kesalahan dari pihak optik sesuai dengan keluhan konsumen.⁴⁹

Eva pemilik Optik Zamzam di Jalan Kerung-Kerung mengatakan apabila ada keluhan dari konsumen, maka akan dilakukan pemeriksaan ulang dan ditanya riwayatnya. Untuk orang tua, pusing saat membaca biasanya karena faktor usia. Untuk kesalahan ukuran akan diberikan penggantian secara gratis namun jika lewat 2 minggu, pihak optikal hanya memberikan potongan harga.⁵⁰

Berbeda dengan Optik Internasional di Makassar Trade Center (MTC) lantai 2, untuk garansi ukuran, pihak optikal hanya memberikan waktu selama 1 (satu) minggu dan apabila ada yang mengadu maka akan diberikan pertanggungjawaban berupa penggantian barang yang setara dengan nilai barang tersebut tetapi apabila keluhan yang masuk terjadi karena kesalahan yang dilakukan konsumen seperti patahnya bingkai atau pecahnya lensa kacamata, maka pihak optikal tidak bertanggung jawab.⁵¹

Berdasarkan wawancara dengan beberapa optikal tersebut diatas, penulis menyimpulkan bahwa pihak optikal bersedia memberikan pertanggungjawaban apabila kacamata yang dibeli telah merugikan konsumen seperti dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan

⁴⁹ Wawancara dengan Mila, karyawan Optik Seis Mal GTC, tanggal 2 November 2012.

⁵⁰ Wawancara dengan Eva, pemilik Optik Zamzam Jalan Kerung-Kerung, tanggal 3 November 2012.

⁵¹ Wawancara pada tanggal 27 November 2012.

Konsumen, yaitu pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Ganti rugi tersebut dapat berupa pemeriksaan mata ulang, pengaturan ulang lensa dan bingkai, atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Walaupun berdasarkan hasil penelitian diatas ditemukan bahwa ada beberapa pihak optikal yang memberikan tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen karena kesalahannya, namun menurut penulis, adanya garansi dengan jangka waktu demikian yang diberikan oleh pihak optikal dinilai kurang menjamin perlindungan terhadap konsumen. Misalnya pihak optikal yang memberikan jangka waktu pengaduan keluhan hanya satu atau dua minggu. Apabila konsumen mengajukan pengaduan keluhan kepada pihak optikal dalam jangka waktu kurang dari 2 (dua) minggu, maka pihak optikal akan menjawab bahwa mata sedang dalam penyesuaian atau adaptasi dengan kacamata. Namun ketika pengaduan keluhan tersebut telah lewat 2 minggu, maka pihak optikal tidak lagi bertanggung jawab karena telah lewat dari jangka waktu yang diberikan sebelumnya meskipun kacamata tersebut tidak nyaman atau bahkan tidak dapat dipakai. Apabila hal tersebut terjadi konsumen dapat mengadu ke Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Yayasan Lembaga Konsumen (YLK).

Suprastowo, sebagai pemilik Optik Lestari mengatakan bahwa konsumen tidak mengeluh apabila hasilnya baik atau apabila ada ukuran yang tidak tepat karena kurang adanya penjelasan dan pihak yang memeriksa tidak tahu tekniknya. Selama ini yang menyebabkan hasil tidak baik adalah pemeriksaan tidak maksimal dan penjelasan yang kurang memadai.⁵²

Hal tersebut bertentangan dengan aturan mengenai hak konsumen yang tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Diatur pula dalam Pasal 8 Undang-Undang Kesehatan, yaitu setiap orang berhak memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah maupun yang akan diterimanya dari tenaga kesehatan.

Refraksionis adalah orang yang ahli memeriksa mata dan optisien adalah orang yang ahli membuat kacamata. Jadi refraksionis optisien adalah orang yang ahli memeriksa mata dan membuat kacamata. Keluhan terjadi tidak hanya karena pemeriksaan namun karena proses

⁵² Wawancara dengan Suprastowo AMD.RO, pemilik Optik Lestari, tanggal 23 Oktober 2012.

pembuatan kacamata yang menyimpang apabila dibuat bukan oleh RO.⁵³

Bentuk pertanggungjawaban dari pihak Optik Lestari apabila ada konsumen yang mengadu karena kacamata yang dipergunakan tidak nyaman adalah mengganti sepenuhnya tanpa biaya atau konsumen mengeluarkan sedikit biaya untuk mengganti lensa kacamata tersebut.⁵⁴

Dalam kasus pelanggaran hak konsumen sebagai pengguna kacamata, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak optikal.

Dalam hal tanggung jawab pihak penyelenggara optikal terhadap konsumen, penyelenggara akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya. Namun tanggung jawab pihak optikal memiliki batasan dan hanya bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen, apabila kerugian tersebut benar-benar terbukti akibat kesalahan dari pihak optikal.

Pihak optikal dalam menangani keluhan konsumen hingga saat ini tidak melibatkan pihak luar seperti BPSK atau YLKI. Hal itu terjadi karena sampai saat ini apabila ada keluhan konsumen, kedua belah pihak (pemilik optikal dan konsumen) selalu menyelesaikannya dengan

⁵³ *Ibid*

⁵⁴ *Ibid*

kekeluargaan. Hal ini dapat diterima oleh konsumen sebagai bentuk pemenuhan hak untuk mendapatkan produk yang sesuai dengan nilai tukar dan hak atas keselamatan dan kenyamanannya.

Tindakan yang dilakukan pihak optikal seperti yang telah diuraikan diatas telah memenuhi tanggung jawab dan kewajiban pelaku usaha dalam menjamin dan memberikan perlindungan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf (f) dan (g) mengenai kewajiban pelaku usaha dalam memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Belum ada pengaturan secara khusus untuk melindungi konsumen terhadap pemeriksaan mata pada optikal yang tidak memiliki Refraksionis Optisien. Bila dikaitkan dengan undang-undang perlindungan konsumen, hukum perlindungan konsumen secara tegas telah mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, ketentuan pencantuman klausula baku dan tanggung jawab pelaku usaha. Meskipun telah diatur mengenai hal tersebut, namun dalam praktiknya masih terdapat penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan pemilik optikal sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Salah satu bentuk perlindungan bagi konsumen dengan adanya garansi yang diberikan oleh optikal kepada konsumen kacamata.
2. Bentuk pertanggungjawaban penyelenggara optikal berupa pemeriksaan mata kembali, pengaturan ulang lensa dan bingkai agar kacamata lebih nyaman untuk digunakan, memberikan penggantian dengan ukuran yang seharusnya apabila kacamata yang dibeli telah merugikan konsumen, atau memberikan penggantian dengan potongan biaya. Penyelenggara optikal bersedia memberikan pertanggungjawaban selama kesalahan tersebut berasal dari pihak optikal.

B. Saran

1. Konsumen hendaknya berhati-hati dalam memeriksakan mata di optikal. Masyarakat harus menjadi konsumen yang cerdas yang tahu hak dan kewajibannya. Jangan langsung percaya dan menerima ukuran hasil pemeriksaan menggunakan komputer tetapi sebaiknya melakukan pengujian kembali secara manual (pemeriksaan subjektif). Apabila terjadi ketidaknyamanan secara terus menerus segera konsultasikan dengan pihak optikal tempat membuat kacamata dan jangan ragu untuk meminta penjelasan secara detail oleh pihak optikal.

Hendaknya masyarakat sebagai konsumen khususnya dalam hal pemeriksaan mata tahu tempat yang aman untuk memeriksakan matanya dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini sangat penting untuk meminimalisir resiko konsumen mengalami kerugian karena kesalahan pihak optikal dalam pemeriksaan mata. Konsumen sebaiknya memeriksakan mata di optikal-optikal yang memiliki tenaga Refraksionis Optisien.

2. Menurut penulis Dinas Kesehatan harus bertindak tegas dalam memberikan izin penyelenggaraan optikal. Pihak optikal diharapkan lebih maksimal dalam memeriksa dan memberikan penjelasan secara detail serta menyeluruh kepada konsumen agar tidak terjadi kesalahpahaman. Selain itu dalam memeriksa hendaknya pihak optikal tidak langsung percaya akan hasil komputer (pemeriksaan objektif) tetapi dibuktikan dengan hasil pemeriksaan manual (pemeriksaan subjektif).

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Ahmadi Miru. 2011. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta : Rajawali Pers
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani. 2001. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Happy Susanto. 2008. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta : Visimedia.
- Janus Sidabalok. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung : Citra Aditya Bakti
- Marwan & Jimmy P. 2009. *Kamus Hukum*. Surabaya : Reality Publisher.
- Nasution, Az. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen - Suatu Pengantar*. Jakarta : Diadit Media.
- Sadar, M., Mohammad Taufik, Habloel Mawadi. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta : Akademia.
- Siahaan, N.T.H.. 2005. *Hukum Konsumen : Perlindungan Konsumen dan Tanggung jawab Produk*. Jakarta : Panta Rei.
- Yusuf Shofie. 2002. *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- _____. 2003. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, 2008, Permata Press

Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang
Kesehatan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan

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

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.
1424/MENKES/SK/XI/2002 tentang Pedoman Penyelenggaraan
Optikal.

Website

<http://aroxx.tripod.com/refractionistopticianindonesia/id3.html>

<http://www.al-yaklu.com/?p=1549>

[http://www.klikdokter.com/medisaz/read/2010/07/05/35/kelainan-
refraksi](http://www.klikdokter.com/medisaz/read/2010/07/05/35/kelainan-refraksi)

[http://www.optiknisna.info/hasil-periksa-mata-dengan-komputer-valid-
kah.html](http://www.optiknisna.info/hasil-periksa-mata-dengan-komputer-valid-kah.html)



LAMPIRAN



YAMINA JAYA
Photocopy & Printing
KANTIN RAMSIS UNHAS
Phone: 081342933050

KUISIONER PENELITIAN

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
PEMERIKSAAN MATA DENGAN STANDAR KOMPUTER PADA
OPTIKAL YANG TIDAK MEMILIKI TENAGA KESEHATAN
REFRAKSIONIS OPTISIEN (RO)**

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nomor Responden :
2. Nama :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin :

II. PERTANYAAN PENELITIAN

1. Sudah berapa lama anda menggunakan kacamata ?
 - a. Kurang dari 1 tahun
 - b. 2-3 tahun
 - c. Lebih dari 3 tahun
2. Apakah anda memeriksakan mata di optik ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
3. Jika ya, apakah pemeriksaan menggunakan komputer, secara manual, atau keduanya ?
 - a. Manual (pemeriksaan subjektif)
 - b. Komputer (pemeriksaan objektif)
 - c. Keduanya
4. Apakah anda percaya pemeriksaan hanya menggunakan komputer telah akurat? Mengapa?
 - a. Ya,
.....
 - b. Tidak,
.....

5. Apakah anda pernah merasakan pusing, tidak nyaman, berat, dan sakit mata secara terus menerus setelah memakai kacamata ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
6. Apakah anda mengadukan hal tersebut ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
7. Jika ya, dimana anda mengadu ketidaknyamanan tersebut? Apa alasan anda mengadu ditempat tersebut?
 - a. Optik tempat membeli kacamata,
 - b. Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) Sulawesi Selatan,...
 - c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK),.....
8. Jika tidak, mengapa anda tidak mengadu?

Jawab :
.....
9. Apakah anda mendapat tanggapan saat mengadu?Jelaskan tanggapannya!

Jawab :
.....

OPTIK YANG MEMPUNYAI IZIN

442/01.05/OPT/DKK/III/09	OPTIK INTERNASIONAL	JL. SULTAN HASANUDDIN	WAHTU TADHIYATIN NAHRUYAH
442/02.10/OPT/DKK/III/09	OPTIK INTERNASIONAL	MALL PANAKUKKANG	ABD. AZIS
442/03.04/OPT/DKK/VIII/09	OPTIK INTERNASIONAL	MTC	NINIK KURNIATI
442/04.08/OPT/DKK/X/09	OPTIK TUNGGAL SEMPURNA	MALL RATU INDAH	RENNY OKTAVIYANI
442/05.10/OPT/DKK/X/09	OPTIK TUNGGAL SEMPURNA	MALL PANAKUKKANG	EFRILIA INTAN
442/06.14/OPT/DKK/XII/09	CV. LENTERA TIMUR	JL. PK 14/81 DAYA	EVA FATIMAH
442/07.14/OPTIK/DKK/VII/2010	OPTIK SEDAYU	BTP BLOK I NO.6	A.TENRI TAKKA
440/08.06/OPTIK/DKK/III/2011	OPTIK CATARINA	JL.MONGINSIDI NO.126	WIRA HARTATI
440/08.03/OPT/DKK/IV/2011	OPTIK SUBUR	JL. BULUSARAUNG NO.21	STEFANUS FUNANDI
440/09.03/OPTIK/DKK/IV/2011	OPTIK ISTANA	JL. TIMOR	HENDRAH CHANDRA KOESUMA
440/10.03/OPT/DKK/IV/2011	OPTIK OMEGA	JL. LAMPOBATTANG NO.21	MOHAMMAD NURDIN
440/11.06/OPT/DKK/IV/2011	OPTIK HOKKY	JL.MONGINSIDI NO. 106	MOHAMMAD NURDIN
440/12.09/OPT/DKK/IX/2011	OPTIK INTAN	JL. S.HASANUDDIN 93	ANDRI SEROJA
440/13.04/OPT/PSDK-DKK/I/2011	OPTIK SURYA	Jl.Gn.BAWAKARAENG NO 48	HENRY
440/14.08/OPT/PSDK-DKK/1/2012	OPTIK FADHEL	JL. TUPAI NO.71	ANDRI SEROJA
440/15.08/OPT/PSDK-DKK/II/2012	OPTIK ANDRIAN	JL. DR. RATULANGI 156 A	FERDINAN
440/16.08/OPT/PSDK-DKK/II/2012	OPTIK AXIS	JL. VETERAN SELATAN 245	ANDI TENRI RAKKA, RO
440/17.12/OPT/PSDK/DKK/VI/2012	OPTIK HUSADA	JL. M. UPA BLOK 3 NO1	BASO MUHAEMIN, RO
440/18.04/OPT/PSDK-DK/IX/2012	OPTIK ASIA	JL. SULAWESI NO.63	ARIFIN CANDRA
440/19.05/OPT/PSDK-DKK/IX/2012	OPTIK SINAR	JL. SOMBA OPU NO.76	DANIEL TANZIL
440/20.04/OPT/PSDK-DKK/IX/2012	OPTIK MADIRI	JL. SUDIRO HUSODO NO.11A	AMIR CHANDRA, RO
440/21.06/OPT/PSDK-DKK/IX/2012	OPTIK SINAR ABADI	JL.BATOLEMPANGAN NO 71	SUMAR DIKA

SUMBER DATA : data sekunder tahun 2009-2012