

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penampilan diri merupakan hal yang sangat penting di masyarakat.¹ Pada umumnya penilaian orang lain pertama kali dilihat dari penampilannya.² Penampilan yang baik dan menarik dapat menunjang kepercayaan diri.^{3,4} Penelitian *Social and Psychological* menyatakan bahwa penampilan berperan penting dalam menentukan kualitas berinteraksi dengan orang lain dan merupakan aspek penting dalam komunikasi *nonverbal*.¹ Salah satu alat komunikasi penting yang dikenal di dalam kehidupan sehari-hari adalah senyuman.⁵ Senyuman merupakan hal kecil tetapi mempunyai dampak yang besar terhadap penampilan secara keseluruhan.⁵ Survei yang dilakukan oleh Dr Kourosh Maddahi (2012), dokter spesialis kosmetik gigi di Beverly Hills mengatakan bahwa 82% orang tertarik pada senyuman yang indah, dalam hal ini melibatkan gigi yang putih.⁶ Gigi berperan penting dalam mempengaruhi indahnya suatu senyuman, memiliki senyum indah dengan gigi putih bersih seperti mutiara adalah idaman semua orang.^{1,2,4,5,7}

Gigi merupakan salah satu faktor estetika penting bagi pasien, termasuk warna gigi.^{7,8} Di Amerika Serikat (1994) dilaporkan bahwa 34% dari populasi orang dewasa tidak puas dengan warna gigi aslinya dan di Inggris (2000) terdapat

28% orang dewasa tidak puas dengan penampilan giginya.^{9,10} Selain itu, survei di Inggris (2004) menyatakan bahwa dari 3215 orang dimana 50% diantaranya merasa sudah mengalami perubahan warna gigi atau diskolorisasi.⁷

Salah satu perawatan konservatif yang digunakan untuk menanggulangi permasalahan warna gigi adalah perawatan *dental bleaching* (pemutihan gigi). *Dental bleaching* adalah suatu prosedur pemutihan kembali gigi yang berubah warna sampai mendekati warna asli gigi dengan proses perbaikan secara kimiawi yang bertujuan untuk mengembalikan estetika gigi seseorang.^{5,7,10-14} Terdapat beberapa pilihan prosedur dalam perawatan *dental bleaching*, yaitu dilakukan secara profesional oleh dokter gigi di klinik perawatan gigi (*in office bleaching* /*power bleaching*), dilakukan dirumah oleh pasien dalam pengawasan dokter gigi (*home bleaching* /*nightguard vital bleaching*), dan dibeli sendiri secara bebas di pasaran tanpa pengontrolan dokter gigi (*over the counter*).^{9,15,16}

Hidrogen peroksida dengan konsentrasi yang tinggi (30-35%) digunakan pada *in office bleaching*.^{10,13,17} Semakin tinggi konsentrasi yang dipakai pada hidrogen peroksida maka semakin terang warna gigi yang dihasilkan, tetapi akan lebih berpotensi untuk menimbulkan efek samping.^{10,17,18} Hidrogen peroksida merupakan bahan yang sangat reaktif sehingga apabila digunakan dengan konsentrasi tinggi dalam durasi yang lama dapat menyebabkan perubahan persepsi pengecap, mengganggu penelanan dan menimbulkan kelainan pada saluran pencernaan bila tertelan ditandai dengan adanya rasa mual dan muntah, hipersensitif pada gigi, nyeri tenggorokan, iritasi pada jaringan lunak dan jaringan keras rongga mulut, dan iritasi pada kulit, tenggorokan, mukosa mata.^{1,5,12,15-18}

Pada *home bleaching* menggunakan karbamid peroksida dengan konsentrasi 10%.^{14,19,20} Hal ini disetujui oleh *American Dental Association (ADA)* bahwa karbamid peroksida (10 %) merupakan bahan pemutih yang aman dan efektif digunakan pada *home bleaching*.^{10,14,21,22} Namun, penggunaan karbamid peroksida sampai saat ini masih diperdebatkan karena efek samping yang ditimbulkan terhadap rongga mulut seperti iritasi gingiva, gigi sensitif, dan restorasi.^{9-12,14,15,20,22} Iritasi pada mukosa gingiva dan tenggorokan biasanya disebabkan bahan pemutih yang berlebihan keluar dari *tray* sehingga mengiritasi mukosa atau kemungkinan tertelan. Sakit pada otot pengunyahan dan *temporo mandibular joint (TMJ)* untuk pasien yang menggunakan *tray* sepanjang malam disebabkan karena adanya perubahan kondilus.^{12,20,21}

Sejak masyarakat mengenal prosedur *home bleaching* menggunakan *tray* dengan karbamid peroksida (10%) permintaan untuk informasi dan perawatan *dental bleaching* meningkat dikarenakan biaya lebih terjangkau, jumlah kunjungan singkat, mudah diaplikasikan, dapat diterima oleh pasien dari semua kelas sosial-ekonomi, lebih aman, dan persentase kesuksesan tinggi.^{10,22-24} Survei yang dilakukan oleh Christensen (1989) terdapat 90% dokter gigi menggunakan karbamid peroksida (10%) secara *home bleaching*.¹⁶

Akhir-akhir ini, masyarakat juga mengenal prosedur *dental bleaching* menggunakan gel *OTC* (3-6% hidrogen peroksida) sehingga semakin melipatgandakan kepopuleran *dental bleaching*.^{9,16,25} Pada penelitian *ADA* tahun 2003 terdapat 19,3% masyarakat yang bertanya tentang *dental bleaching*, dimana terjadi peningkatan sebesar 8,3% dibandingkan survei tahun 2001.²³

The American Academy of Cosmetic Dentistry (1999) menyatakan bahwa permintaan perawatan *dental bleaching* meningkat 300% sejak 5 tahun yang lalu pada pasien berusia 20 sampai 50 tahun.²³ *ADA Council on Scientific Affairs (CSA)* tahun 2009 menyatakan bahwa sudah lebih dari dua dekade ini, *dental bleaching* menjadi satu dari sebagian besar perawatan gigi estetik yang populer di kalangan masyarakat.^{15,18} *Dental bleaching* telah mengubah sikap dan persepsi masyarakat terhadap dokter gigi dengan pemahaman baru tentang kemudahan dalam meningkatkan estetika gigi.²³

Pada penelitian di Poland oleh *Medical University of Lodz* (1987) menyatakan bahwa terdapat 61% responden tidak suka dengan penampilan giginya dan 89,1% sudah mencoba untuk memperbaiki penampilan giginya dengan *whitening dentrifices*. Terdapat 5,5% yang melakukan *dental bleaching* secara *in office bleaching* dan 7,5% mengaplikasikan bahan pemutih sendiri tanpa pengawasan dokter gigi.²³ Pada penelitian di Klang Valley (2005) terdapat 200 pasien yang mengunjungi pusat perawatan kesehatan gigi, 75,5% dari pasien mengetahui *dental bleaching* merupakan salah satu pilihan perawatan untuk meningkatkan estetika gigi dan 18,2% telah melakukan *home bleaching* atau *OTC*.²³

Angka kejadian kerugian dari penggunaan dan penyalahgunaan produk *home bleaching* dan *over the counter (OTC)* belum jelas karena konsumen jarang melaporkan masalah tersebut melalui *U.S. Food and Drug Administration (FDA) Medwatch system*. Berdasarkan hal tersebut, *ADA* memberitahu pasien untuk

berkonsultasi dengan dokter gigi dalam menentukan perawatan *dental bleaching* yang tepat.¹⁵

Penelitian di Klang Valley (2005) menunjukkan bahwa pasien yang mengetahui perawatan *dental bleaching* memperoleh informasi dari media elektronik (65,5%), artikel pada koran dan majalah (14,7%), dokter gigi (10,9%), serta keluarga dan teman (8,8%).²³ Saat ini masyarakat sudah lebih banyak mengetahui kemajuan di bidang kedokteran gigi estetik dan kosmetik melalui iklan dan berita di media massa. Media massa merupakan salah satu sumber informasi dalam memperoleh pengetahuan.²⁶ Pengetahuan merupakan domain terpenting bagi terbentuknya perilaku (sikap dan tindakan) seseorang sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan merupakan stimulasi terhadap perilaku seseorang.²⁶ Pengetahuan termasuk faktor predisposisi dalam berperilaku positif karena dengan pengetahuan seseorang akan mulai mengenal, mencoba, dan melakukan suatu tindakan.²⁷

Pengetahuan dan perilaku seseorang ditentukan oleh pengetahuan, sikap, kepercayaan, tradisi, dan ketersediaan fasilitas dari seseorang.²⁶ Saat ini ketersediaan dan variasi produk *bleaching* yang dijual dipasaran semakin meningkat jumlahnya.^{16,28} Banyaknya produk *bleaching* yang mengklaim dapat membuat gigi putih cemerlang terkadang membutuhkan masyarakat.²⁹ Supaya tidak mudah tertipu dengan iklan diberbagai media massa, maka setiap masyarakat yang ingin melakukan perawatan *dental bleaching* sebaiknya memiliki pengetahuan mengenai apa dan bagaimana prosedurnya sehingga efek samping dan konsekuensi yang mungkin terjadi sudah dipahami terlebih dahulu.²⁹ Hal ini

dikarenakan pengetahuan akan menjadi kontrol terhadap seseorang untuk berperilaku baik.²⁷

Ketertarikan masyarakat terhadap perawatan *dental bleaching* semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kebutuhan estetika sebagai *social humanity*.^{5,7,12} Berdasarkan survei dari *British Dental Health Foundation* (2012) didapatkan bahwa sekitar 74% peningkatan karir ditentukan oleh senyum.⁶ Karir berkaitan erat dengan pekerjaan dikarenakan karir dapat dicapai melalui pekerjaan yang direncanakan dan dikembangkan secara optimal dan tepat.³⁰ Pekerjaan termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi penampilan seseorang, terutama yang pekerjaan sehari-harinya bertemu dengan orang banyak sehingga penampilan menjadi hal yang sangat diperhatikan bahkan menjadi tuntutan dalam pekerjaan.³¹

Salah satu jenis pekerjaannya adalah *teller* dan *customer service* yang bekerja di sebuah bank, dimana pekerjaan sehari-harinya selalu berhubungan dengan nasabah dan klien sehingga mengharuskan untuk berpenampilan menarik.³¹ Hal ini dapat membuat seseorang termotivasi untuk melakukan perawatan gigi estetik, karena senyum dengan gigi putih akan menguatkan citra positif seseorang dalam berkomunikasi dan bersosialisasi.⁵

Berdasarkan uraian diatas, perlu dilakukan penelitian mengenai gambaran tingkat pengetahuan perawatan *dental bleaching* pada petugas *teller* dan *customer service*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat pengetahuan perawatan *dental bleaching* pada petugas *teller* dan *customer service* bank di Kota Padang tahun 2016?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui gambaran tingkat pengetahuan perawatan *dental bleaching* pada petugas *teller* dan *customer service* bank di Kota Padang tahun 2016.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui karakteristik petugas *teller* dan *customer service* bank di Kota Padang.
2. Mengetahui hubungan karakteristik petugas *teller* dan *customer service* dengan tingkat pengetahuan tentang perawatan *dental bleaching*.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Masyarakat

Sebagai media informasi untuk menambah pengetahuan mengenai perawatan *dental bleaching* dan diharapkan juga dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam melakukan perawatan *dental bleaching*.

1.4.2. Bagi Dokter Gigi

Sebagai informasi dalam menentukan bentuk sosialisasi yang lebih tepat untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai perawatan *dental bleaching* dan meningkatkan upaya-upaya pencegahan efek samping yang ditimbulkan.

1.4.3. Bagi Peneliti lain

Sebagai bahan masukan dan perbandingan bagi peneliti lain terutama penelitian tentang gambaran tingkat pengetahuan perawatan *dental bleaching* pada petugas *teller* dan *customer service*.

1.4.4. Bagi Peneliti

Sebagai sarana pengembangan ilmu kedokteran gigi yang didapat selama proses pembelajaran, menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian secara langsung di masyarakat.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membahas gambaran tingkat pengetahuan perawatan *dental bleaching* pada petugas *teller* dan *customer service* bank di Kota Padang tahun 2016. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei yang bersifat deskriptif dengan menggali pendapat petugas *teller* dan *customer service* melalui kuisioner tentang perawatan *dental bleaching*.