

GAMBARAN TINGKAT PENGETAHUAN PERAWATAN DENTAL BLEACHING PADA PETUGAS TELLER DAN CUSTOMER SERVICE BANK DI KOTA PADANG

Deli Mona^{1*}, Rinang Mariko², Dina Wardaningsih²

^{1,3}Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Andalas

*E-mail : deli.mona@yahoo.com

²RSUP Dr. M.Djamil Padang

email: rinang.mariko@yahoo.com

Submitted: 08-10-2022, Reviewer: 23-10-2022, Accepted: 27-10-2022

ABSTRACT

Dental bleaching is an aesthetic dental care that popular in the society. Public interest in the dental bleaching increase as the increasing the need of aesthetic itself, especially in those who work as teller and customer service who always interacts with people and need to look good. Dental bleaching uses chemical material which has side effects for the consumer, if it is being used freely without awareness about its procedures and a dentist's supervision. The aim of study is to know the description about teller and customer service knowledge on dental bleaching. This study uses descriptive method. The sample of study is 65 tellers and customer services of BNI, Nagari, CIMB Niaga, Bukopin, Kesejahteraan, Maybank, and Pundi in Padang. The sampling technique is probability proportional to size. There are 26 (40%) respondent had high level knowledge about dental bleaching and 39 (60%) respondent had low level knowledge about dental bleaching. The conclusion of this study is most of the tellers and customer services had low level knowledge about dental bleaching care, that is 39 (60%) respondent.

Keywords: *Knowledge, Treatment, Dental Bleaching*

ABSTRAK

Bleaching gigi merupakan perawatan gigi estetik yang populer di masyarakat. Minat masyarakat terhadap pemutihan gigi semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan estetika itu sendiri, terutama pada mereka yang berprofesi sebagai teller dan customer service yang selalu berinteraksi dengan masyarakat dan ingin berpenampilan menarik. Pemutihan gigi menggunakan bahan kimia yang memiliki efek samping bagi konsumen, jika digunakan secara bebas tanpa mengetahui prosedur dan pengawasan dokter gigi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pengetahuan teller dan customer service tentang bleaching gigi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Sampel penelitian adalah 65 teller dan customer service BNI, Nagari, CIMB Niaga, Bukopin, Kesejahteraan, Maybank, dan Pundi di Padang. Teknik pengambilan sampel adalah probabilitas proporsional dengan ukuran. Sebanyak 26 (40%) responden memiliki pengetahuan yang tinggi tentang bleaching gigi dan 39 (60%) responden memiliki pengetahuan yang rendah tentang bleaching gigi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagian besar teller dan customer service memiliki tingkat pengetahuan yang rendah tentang perawatan pemutihan gigi yaitu 39 (60%) responden.

Kata Kunci : *Pengetahuan, Perawatan, Dental Bleaching*

PENDAHULUAN

Penampilan diri merupakan hal yang sangat penting di masyarakat (Craig dkk, 1999). Pada umumnya penilaian orang lain pertama kali dilihat dari penampilannya (Juniafri, 2013). Penelitian

Social and Psychological menyatakan bahwa penampilan berperan penting dalam menentukan kualitas berinteraksi dengan orang lain dan merupakan aspek penting dalam komunikasi nonverbal (Craig dkk, 1999). Survei yang dilakukan oleh Dr

Kourosch Maddahi dalam Syafriadi, dokter spesialis kosmetik gigi di Beverly Hills mengatakan bahwa 82% orang tertarik pada senyuman indah, dalam hal ini melibatkan gigi putih bersih seperti mutiara yang merupakan idaman semua orang (Syafriadi, 2014).

Gigi merupakan salah satu faktor estetika penting bagi pasien, termasuk warna gigi. Survei di Inggris menyatakan bahwa dari 3215 orang dimana 50% diantaranya merasa sudah mengalami perubahan warna gigi atau diskolorisasi (Syafriadi, 2014). Salah satu perawatan konservatif untuk menanggulangi permasalahan warna gigi adalah dental bleaching. Dental bleaching merupakan suatu prosedur pemutihan kembali gigi yang berubah warna sampai mendekati warna asli gigi dengan proses perbaikan secara kimiawi (Soeparmin, 2009; Syafriadi, 2014; Riani, 2015; Fauziah, 2012). Terdapat beberapa pilihan prosedur dalam perawatan dental bleaching, yaitu in office bleaching, home bleaching, dan over the counter (OTC) (Riani, 2015; Joiner, 2006; Kwon dkk, 2015).

Hidrogen peroksida (30-35%) digunakan pada in office bleaching (Riani, 2015; Sulieman, 2004; Walsh, 2000). Semakin tinggi konsentrasi yang dipakai maka semakin terang warna gigi yang dihasilkan, tetapi akan lebih berpotensi untuk menimbulkan efek samping seperti perubahan persepsi pengecap, mengganggu penelanan dan menimbulkan kelainan saluran pencernaan bila tertelan ditandai dengan adanya rasa mual dan muntah, hipersensitif pada gigi, nyeri tenggorokan, iritasi jaringan lunak dan keras rongga mulut, dan iritasi kulit, tenggorokan, mukosa mata (Hendari, 2009).

American Dental Association (ADA) menyatakan bahwa karbamid peroksida (10 %) aman dan efektif digunakan pada home bleaching (Meizarini, 2005). Namun, sampai saat ini masih diperdebatkan karena efek samping

yang ditimbulkan terhadap rongga mulut seperti iritasi gingiva, gigi sensitif, dan restorasi (Christina, 2008; Dahl, 2003). Akhir-akhir ini, masyarakat juga mengenal prosedur dental bleaching menggunakan gel OTC (3-6% hidrogen peroksida) sehingga semakin melipatgandakan kepopuleran dental bleaching.

The American Academy of Cosmetic Dentistry (1999) menyatakan bahwa permintaan perawatan dental bleaching meningkat 300% sejak 5 tahun yang lalu (Ahmad, 2000). Pada penelitian ADA (2003) terdapat 19,3% masyarakat yang bertanya tentang dental bleaching, dimana terjadi peningkatan sebesar 8,3% dibandingkan survei tahun 2001. ADA Council on Scientific Affairs (2009) menyatakan bahwa sudah lebih dari dua dekade ini, dental bleaching menjadi satu dari sebagian besar perawatan gigi estetik yang populer di kalangan masyarakat (Fearon, 2007).

Dental bleaching telah mengubah sikap dan persepsi masyarakat terhadap dokter gigi dengan pemahaman baru tentang kemudahan dalam meningkatkan estetika gigi (Ahmad, 2000). Angka kejadian kerugian dari penggunaan dan penyalahgunaan produk home bleaching dan OTC belum jelas karena konsumen jarang melaporkan masalah tersebut melalui U.S. Food and Drug Administration (FDA) Medwatch system (ADA, 2009).

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 (Kholid, 2013). Pengetahuan merupakan domain terpenting bagi terbentuknya perilaku (sikap dan tindakan) seseorang sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan merupakan stimulasi terhadap perilaku seseorang (Kholid, 2013). Pengetahuan termasuk faktor predisposisi dalam berperilaku positif karena dengan pengetahuan seseorang akan mulai

mengenal, mencoba, dan melakukan suatu tindakan (Notoatmodjo, 2007).

Ketersediaan dan variasi produk bleaching yang dijual dipasaran saat ini semakin meningkat jumlahnya (Kwon, 2015). Banyaknya produk bleaching yang mengklaim dapat membuat gigi putih cemerlang terkadang membutuhkan masyarakat (Afifah, 2015). 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 (Afifah, 2015). Hal ini dikarenakan pengetahuan akan menjadi kontrol terhadap seseorang untuk berperilaku baik (Notoatmodjo, 2007).

Ketertarikan masyarakat terhadap perawatan dental bleaching semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kebutuhan estetika sebagai social humanity (Soeparmin, 2009). Berdasarkan survei dari British Dental Health Foundation (2012) didapatkan bahwa sekitar 74% peningkatan karir ditentukan oleh senyum (Sindo, 2015). Karir berkaitan erat dengan pekerjaan. Pekerjaan termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi penampilan seseorang, terutama teller dan customer service yang bekerja di sebuah bank, dimana pekerjaan sehari-harinya selalu berhubungan dengan nasabah dan klien sehingga mengharuskan untuk berpenampilan menarik. 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.

METODE PENELITIAN

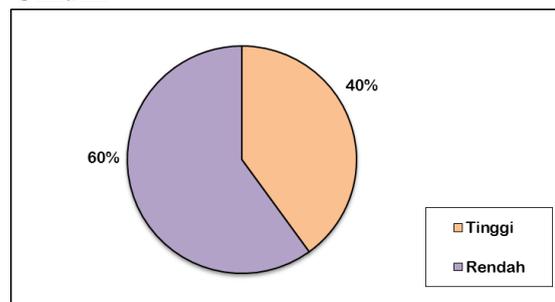
Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei bersifat deskriptif dengan jumlah sampel sebanyak 65 responden. Penelitian ini difokuskan untuk melihat bagaimana gambaran tingkat

pengetahuan tentang perawatan dental bleaching dengan menggali pendapat melalui kuisisioner para petugas teller dan customer service pada bank (BNI, Nagari, Bukopin, CIMB Niaga, Kesejahteraan, Maybank, dan Pundi) di Kota Padang.

Sebelum digunakan untuk penelitian, kuisisioner terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan pada 36 petugas teller dan customer service di bank (BRI, BCA, Danamon, Panin, Permata, Nobu National) di Kota Padang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pengetahuan Tentang Perawatan Dental Bleaching Secara Umum



Gambar 1. Distribusi frekuensi tingkat pengetahuan tentang perawatan dental bleaching secara umum

Berdasarkan Gambar 1 diketahui bahwa 26 (40%) responden memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi tentang perawatan dental bleaching dan 39 (60%) responden memiliki tingkat pengetahuan yang rendah tentang perawatan dental bleaching.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat 49,2% responden bekerja sebagai teller dan 50,8% responden bekerja sebagai customer service. Dalam melayani nasabah, teller menggunakan sistem 3S (senyum, sapa, dan salam) sehingga nasabah tidak merasa canggung untuk melakukan transaksi dan ketika ada keluhan dari nasabah maka customer service memberikan penjelasan, perhatian, dan

juga pengertian yang lebih secara jelas dan lengkap (Bolang, 2015). Oleh karena itu, petugas teller dan customer service dituntut harus memiliki penampilan yang menarik, dimana senyum dengan gigi putih akan menguatkan citra positif seseorang dalam berkomunikasi dan bersosialisasi dengan orang banyak.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar petugas teller dan customer service memiliki tingkat pengetahuan yang rendah tentang perawatan dental bleaching yaitu sebanyak 60% responden. Hal ini dikarenakan hanya 18,4% responden yang pernah melakukan PDB, dimana sebanyak 83,1% responden sudah merasa puas/senang dengan warna gigi aslinya, sehingga sebagian besar petugas teller dan customer service tidak melakukan perawatan dental bleaching untuk meningkatkan penampilan giginya dalam melakukan pekerjaan sehari-hari.

Pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Pengetahuan atau kognitif merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang. Penelitian yang dilakukan Ahmad, dkk (2005) tentang persepsi dan pengetahuan mengenai perawatan dental bleaching pada pasien yang mengunjungi pusat perawatan kesehatan gigi di Klang Valley menunjukkan bahwa terdapat 75,5% responden yang memiliki pengetahuan tentang PDB, dimana 18,2% diantaranya sudah pernah melakukan PDB.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap responden mengenai gambaran tingkat pengetahuan perawatan dental bleaching pada petugas teller dan customer service, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa gambaran tingkat pengetahuan responden tentang perawatan dental bleaching sebagian besar memiliki tingkat pengetahuan yang rendah yaitu sebanyak 60%.

REFERENSI

- Craig BJ., Dip.D.H., M.Ed., RDH, Supeene L, Dip. D.H., RDH. Tooth whitening: efficiency, effects and biological safety. *Probe Scientific Journal* 1999; 33(6):169-174.
- Juniafri ARA. Pengaruh merokok dan minuman berwarna terhadap pembentukan stain. Skripsi. Makassar:Universitas Hasanuddin. 2013.
- Soeparmin S, Astuti Eko SY, Octovindo A. Efektifitas pemakaian hidrogen peroksida dan karbamid peroksida sebagai bahan pemutih pada pasien anak yang mengalami diskolorisasi tetrasiklin. *Interdental jurnal kedokteran gigi* 2009;6(2).
- Mariati NW. Penanganan fluorosis gigi dengan menggunakan teknik mikroabrasi. *Jurnal e-GiGi (eG)* 2015;3(1).
- Sindo. Tersenyum dengan gigi putih. *Diakes* pada 18 Desember 2015; <http://lifestyle.okezone.com/read/2012/05/04/486/623799/tersenyum-dengan-gigi-putih>
- Syafriadi M, Noh Tiara C. Pengukuran kadar kalsium saliva terlarut pada gigi yang dilakukan external bleaching dan dipapar dengan *Streptococcus Mutans*. *jurnal PDGI* 2014;63(2):63-65.
- Herdiyati Y, Chemiawan E, Syahtania F. Pengaruh kebiasaan minum air mineral terhadap perubahan warna gigi sulung. Bandung:Universitas Padjajaran. 2008.
- Riani MD, Oenzil F, Kasuma N. Pengaruh aplikasi bahan pemutih gigi karbamid peroksida 10 % dan hidrogen 6 % secara home bleaching terhadap kekerasan permukaan email gigi. *Jurnal Kesehatan Andalas* 2015;4(2):346-352.
- V, Sundari I, Alibasyah M, Hilya. Perbandingan efektivitas pemutihan email gigi antara stroberi (*Fragaria sp*) dan apel (*Malus sp*) sebagai bahan

- bleaching alami dengan karbamid peroksida 10 %. *Cakradonya Dent J* 2012;4(2):475-542.
- Hendari R. Pemutihan gigi (Tooth-whitening) pada gigi yang mengalami pewarnaan. *Sultan Agung* 2009; 44(118):65-78.
- Suliman M. An overview of bleaching techniques : I. History, Chemistry, Safety and Legal Aspects. *Dent update* 2004;31:608-616.
- Fauziah C, Fitriyani S, Diansari V. Colour change of enamel after application of AVerrhoa bilimbi. *Jornal of Dentistry Indonesia* 2012;19(3):53-56.
- Joiner A. The bleaching of teeth : a review of the literature. *Journal of Dentistry* 2006;34:412-419
- ADA Council on Scientific Affairs. Tooth whitening/ Bleaching : treatment considerations for dentists and their patients. American Dental Association, all rights reserved 2009.
- Kwon So Ran, Wertz Philip W. Review of the mechanism of tooth whitening. *Journal of Esthetic and Restorative Dentistry* 2015:1-18.
- Walsh LJ. Safety issues relating to the use of hydrogen peroxide in dentistry. *Australian dental journal* 2000;45(4):257-267.
- Fearon Johnny. Tooth whitening: concepts and controversies. *International Dentistry* 2007;11(2):24-38.
- Meizarini A, D Rianti. Bahan pemutih gigi dengan sertifikat ADA/ISO. *Majalah kedokteran gigi (Dental Journal)* 2005;38(2):73-76.
- Cristina M dos Santos Medeiros, MSc & Costa K de Lima, PhD, DSc, MSc. Effectiveness of nightguard vital bleaching with 10 % carbamide peroxide—A clinical study. *JCDA* 2008;74(2):163-163e
- Dahl JE, et al. Tooth bleaching—a critical review of the biological aspects. *Journal International and American Associations for Dental Research* 2003;14(4):292-304
- Demarco Flavio F, Meireles Sonia S, Masotti AS. Overt-the-counter whitening agents : a concise review. *Braz oral* 2009;23(Spec Iss 1):64-70
- Ahmad R, Ariffin EHZM, Vengrasalam I, N.H.A Kasim. Patients' perceptions and knowledge on tooth bleaching. *Annal Dent Univ Malaya* 2005;12:24-30.
- Kholid Ahmad. Promosi kesehatan : Dengan pendekatan teori perilaku, media, dan aplikasinya. Jakarta:Rajagrafindo persada. 2012.
- Notoatmodjo, S. Pendidikan dan perilaku kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta. 2007.
- Irmawati, Herawati. Perawatan pemutihan gigi pada anak. *Indonesian journal of dentistry* 2005;12(2):85-88
- Afifah Ummu. Mengenal metode dental bleaching untuk memutihkan gigi. diakses pada 18 Desember 2015; <https://rumahkusorgaku.wordpress.com/2008/08/06/mengenal-metode-dental-bleaching-untuk-memutihkan-gigi/>
- Sunardi. Hakekat karir. Jurusan pendidikan luar biasa, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia. 2008.
- Ermawati Rina. Perilaku wanita karir dalam berpenampilan di tempat kerja. Surakarta:Universitas Sebelas Maret. 2008.
- V.R.Bolang., J.D.D.Maisssie., A.S.Soegoto. Peran pelayanan teller dan customer service pada bank BRI unit karambosan cabang Manado. *Jurnal EMBA* 2015;3(3):1126-1139.
- Riyanti E, Saptarini R. Upaya peningkatan kesehatan gigi dan mulut melalui perubahan perilaku anak. *Majalah ilmu kedokteran gigi* 2009;11(1)
- Notoatmodjo S. Promosi kesehatan dan ilmu perilaku kesehatan. Jakarta: Rineka cipta. 2007.