

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DEPOT AIR  
CV MURNI DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum (S.H)*

**SKRIPSI**



**OLEH**

**ILHAM RAMADHAN  
NPM : 171010106**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2021**

## ABSTRAK

Konsumen merupakan *stakeholder* yang paling penting untuk dijaga, tanpa adanya konsumen pelaku usaha tidak akan mampu untuk menjalankan usahanya, untuk dari itu Depot Air CV. Murni melaksanakan perlindungan konsumen seperti yang terdapat di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan perlindungan terhadap pengguna air isi ulang depot murni di tinjau dari undang undang no 8 tahun 1999 tentang „perlindungan konsumen, dan apakah faktor penghambat pelaksanaan perlindungan konsumen isi ulang depot cv murni terhadap konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pengawasan depot air minum CV Murni dan untuk mengetahui bagaimana faktor penghambat pemberian hukum terhadap konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum sosiologis (empiris) atau observasi (*observation research*), yang bersifat deskriptif, sedangkan alat pengumpul data dalam penelitian ini melalui wawancara.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa praktek pelaksanaan perlindungan Hukum Konsumen No.8 Tahun. 1999 Tentang Perlindungan Konsumen melalui beberapa tahapan yaitu hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, isi perjanjian. pelaksanaan hukum perlindungan konsumen memiliki hambatan yaitu konsumen kurang sadarnya adanya hukum perlindungan konsumen dan konsumen acuh terhadap hak-hak nya yang sering dirugikan oleh pelaku usaha, dan sedangkan pelaku usaha membuat air galon yang tidak berkualitas dan keruh dimana menteri kesehatan sudah membuat standar aturan air galon yang di perjualkan. Air yang di produksi depot air murni harus di cek 1 tahun 2 kali sesuai peraturan mentri kesehatan nomor 43 tahun 2014 tentang higiane sanitasi, pelaku usaha depot air minum hanya mengecek air nya 5 tahun sekali.

Kata Kunci: Hukum, Konsumen, Pelaku Usaha

## **Abstract**

*Customer is one of the most important part of stakeholder to protect, without customers, a businessman won't be able to do the business. Because of that one of water depot business considering to do the protection for the customer, according to the law No.8 on 1999 concerning implementation of customer protection.*

*The main problem in this research is to knowing how the implementation of customer protection according to Law No. 8 on 1999 concerning implementation of customer protection, and what are the inhibiting factors wich resistances the implementation of customer protection on water depot CV. Murni for the customers.*

*This study aims to determine how the implementation of customer protection according to Law No. 8 on 1999 concerning implementation of customer protection, and what are the inhibiting factors wich resistances the implementation of customer protection on water depot CV. Murni for the customers. This study uses Sociological Law Research Methods (empirical) or Observational (observation research), wich is descriptive analysis, while collecting tool for the datas is trough interviews.*

*According to the final research result is known that impelementation of customer protection according to Law No. 8 on 1999 concerning implementation of customer protection trough a couple steps including rights and obligations of customers and the businessman, Also the content of agreement. And the implementation law of customer protection has many resistances, wich are customers aren't aware about the law of customer protection and also the customers aren't pays attention on their right that could be harmed by the businessman, in the other hand the businessman sometimes made mistakes, like the products contain murky water and not qualify the standards about the water gallon products and violate the strandards that made by ministry of health of Indonesia Republic. And how to solve the resistances is giving the explanation about customer protection according to Law No. 8 on 1999 concerning implementation of customer protection. So that the customers could submit the report to the court if any chances of violation did by the businessman. the water product must be checked two times every year, bassed on regulation of healt indonesia republic no 3 on 2004 concerning the hygine sanitaze, but in fact the water depot businessmen only checking up the water one time every five years.*

**Keyword: Law, Customer, Businessman**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai di waktu yang tepat. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Teristimewah untuk orang tua penulis yaitu ayah saya Delmi Adnan dan ibu saya Indra Lena yang telah membesarkan saya menyayangi saya dan selalu mensupport saya dalam segala hal yang positif
2. Adik perempuan Penulis Nurlatifah Ramadhani yang selalu membantu saya ketika saya begang menyelesaikan skripsi ini

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kasih karunia, berkat dan hikmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul **“Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Depot Air CV Murni Di tinjau dari Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

Disamping itu juga penulisan skripsi ini bertujuan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum (SH) yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

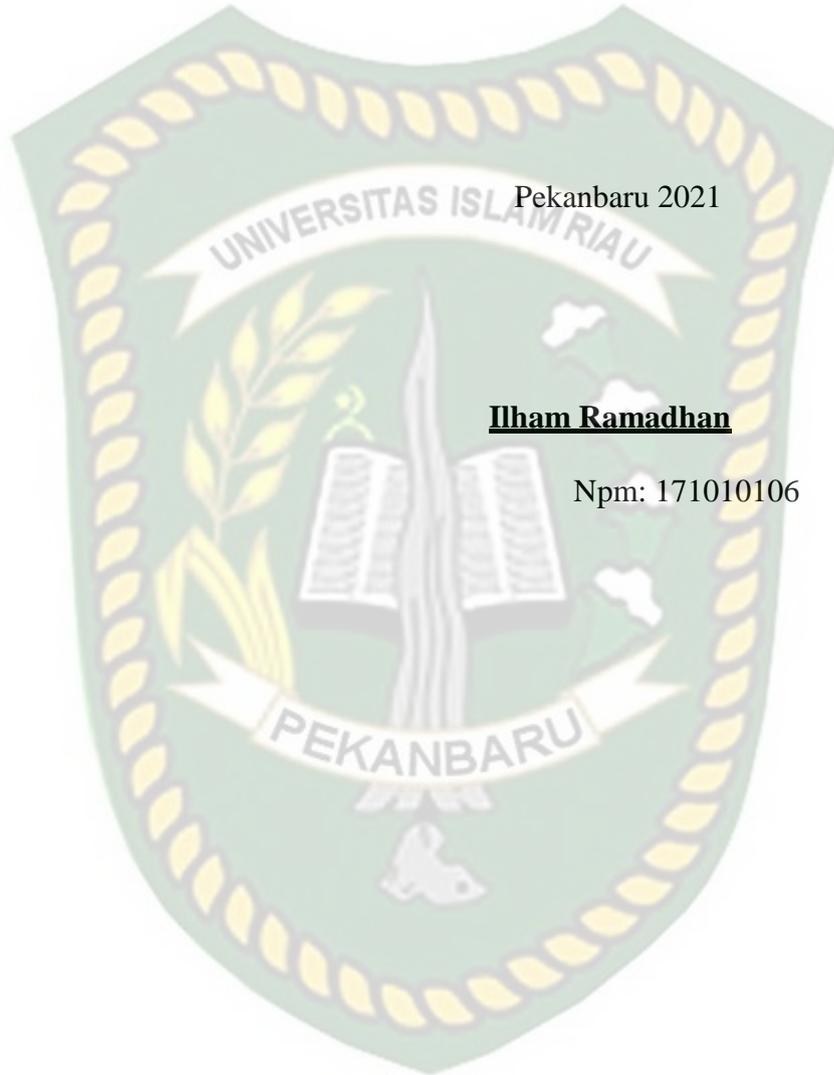
Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis juga mendapatkan dukungan baik materi maupun moril dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis pada kesempatan ini mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL., selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Universitas Islam Riau;
2. Bapak Dr. M.Musa. S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan dorongan dalam penulisan skripsi ini;
3. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
4. Ibu Dr. Desi Apriani, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;

5. Bapak S. Parman., S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
6. Bapak Rahdiansyah SH.,M.H.,selaku ketua depertemen Hukum bisnis di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
7. Ibu Sri Arlina, S.H., M.H. Selaku Pembimbing dalam penelitian ini, yang telah meluangkan waktu dan sumbangan pemikiran dalam memberikan bimbingan, dan saran kepada penulis, ketekunan serta ketelitian yang diperlihatkan selama ini merupakan sesuatu yang amat patut dihargai serta membangkitkan semangat dan rasa percaya diri penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini, semoga atas ketulusan dan keikhlasan Ibuk dapat dibalas oleh Allah Swt.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum yang telah memberikan penegetahuan dan pengalamannya yang sangat berharga kepada penulis selama menimba Ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
9. Pegawai Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang tidak bisa disebut satu persatu yang mana telah memberikan pelayanan dan kemudahan dalam urusan administrasi bagi penulis;
10. Rekan-Rekan penulis yang selalu mensupport sampai sekarang yaitu.  
Adul,bima,danil sitorus,fadil,hendy,obyal,rafdi,kaban.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan baik dari segi bahasa maupun materi. Guna memberikan kesempurnaan dari hasil penelitian ini, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam

perbaikan dan kesempurnaan penulisan skripsi ini. Atas bantuan yang diberikan oleh para pihak, penulis mengucapkan terimakasih. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan faedah bagi kita semua, Aamiin ya robbal alamin.



Pekanbaru 2021

**Ilham Ramadhan**

Npm: 171010106

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	
SERTIFIKAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	i
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iv
SERTIFIKAT ORIGINALITAS PENELITIAN .....	v
SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING .....	vi
SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN DOSEN PENGUJI .....	
BERITA ACARA UJIAN SKIRPSI .....	
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
PERSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
D. Tinjauan Pustaka .....	10
E. Konsep Operasional .....	18
F. Metode Penelitian.....	19
<b>BAB II TINJAUAN UMUM.....</b>	<b>24</b>
A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen .....	24
B. Tinjauan Umum Pengelolaan Air Isi Ulang .....	54
C. Tinjauan Umum CV. Murni .....	58
<b>BAB III HASIL PENELITIAN .....</b>	
A. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Air Isi Ulang Depot CV. Murni Ditinjau dari Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	68

B. Faktor Penghambat Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Air Isi  
Ulang Depot CV. Murni terhadap Konsumen.....81

**BAB IV PENUTUP .....96**

A. Kesimpulan .....96

B. Saran.....97

**DAFTAR PUSTAKA .....98**

**LAMPIRAN.....101**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Air adalah kebutuhan yang paling mendasar bagi kehidupan manusia, dimana manusia tidak dapat hidup apabila tidak adanya air. Kebutuhan manusia terhadap air bukan lah sedikit melainkan sangat banyak dan terus menerus manusia meminum air tiap jam nya. Air yang di konsumnsi manusia harus lah bersih dan tidak keruh agar kesehatan manusia terjaga selalu, sumber sumber air bersih ada 2 yaitu air permukaan dan mata air. Air permukaan itu seperti danau dan sungai yang terisi sendiri oleh hujan sedangkan mata air biasanya dapat kita temukan di bukit atau pegunungan dimana air tersebut meresap kedalam tanah.<sup>1</sup>

Manusia sangat tergantung pada air, tetapi meskipun 70% bumi di tutupi air tidak semuanya bisa diminum semuanya dari 1,4 milyar kublik meter air di bumi hanya sekitar seperempatnya yang bisa diminum dan dari seluruh persediaan air minum hanya 0,3 persen bisa di peroleh dengan mudah dari air dan danau.

Keperluan air bersih sangat perlu karna jumlah penduduk yang sangat banyak dan terus bertambah pesat, Sumber-Sumber air yang ada tidak mampu memasok air dengan jumlah yang cukup. Mata air gunung dan sungai yang menjadi sumbernya sudah kotor sebagai macam limbah, mulai dari membuang

---

<sup>1</sup> Rahdiansyah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal Perlindungan Konsumen Vol 2 No 2 2018 hal 347

sampah organik rumah tangga, hingga limbah beracun dari industri, mata air sudah tidak aman untuk di jadikan bahan air minum karena telah terkontaminasi dengan rembesan sampah atau racun lingkungan, harus memasak air itu dulu sebelum diminum.

Masyarakat perdesaan yang terletak di gunung atau bukit biasanya mengkonsumsi mata air di gunung tersebut mereka memasak air itu hingga matang karna tidak ada usaha jasa seperti depot air dan jarang ada yang membuka usaha pengisian air minum isi ulang. Sangat bagus masyarakat membuka usaha depot air minum isi ulang karna disana belum ada saingan bisnis nya, kebanyakan masyarakat yang tinggal di perkotaan yang sering membuka usaha depot air isi ulang tersebut.

Membuka usaha dibidang jasa pelayanan pengisian air minum isi ulang sangat membantu perekonomian terutama dibidang ekonomi. Depot air minum isi ulang ialah salah satu perusahaan yang banyak di buka oleh masyarakat karna masyarat sekarang jarang memasak air mereka lebih sering membeli air minum yang sudah jadi dan lebih praktis dari pada air masak.

Proses pembuatan pada air minum pada prinsipnya adalah memfilter air baku menjadi air minum yang siap di minum oleh pembeli, selain itu juga memisahkan air yang mengandung koloid dan bakteri lainnya agar tidak keruh dan layak di konsumsi setiap harinya tanpa rasa khawatir, dan depot air harus memiliki standar pembuatannya yang ada aturannya di dalam perda dan kemenkes.

Depot air ini merupakan suatu bentuk perusahaan daerah yang terdapat di berbagai daerah Indonesia. Menurut Soekardono tujuan dari perusahaan daerah ialah sebagai berikut <sup>2</sup>

1. Melakukan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka ekonomi terpimpin untuk,
2. Memenuhi kebutuhan masyarakat
3. Dengan mengutamakan induslisasi serta ketentraman dan kesenangan kerja dalam perusahaan.

Melihat sangat perlunya air minum bagi kebutuhan manusia tidak terlepas dari jasa pelayanan depot air isi ulang. Dalam menyediakan air yang akan dikonsumsi manusia pelaku usaha harus melihat apakah air tersebut sudah layak dan pelaku usaha juga harus memenuhi standar kesehatan dan dipenuhi sesuai peraturan yang ada dalam hukum Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Perlindungan hukum berkaitan sama perlindungan konsumen, oleh karena itu aspek hukum ada didalam perlindungan konsumen. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan hanya sekedar fisik melainkan terlebih lebih hak-hak nya yang bersifat abstrak, dengan kata lain perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen sebenarnya identik dengan Perlindungan Konsumen.

---

<sup>2</sup> R, Soekardono, *Hukum dagang Indonesia*, jilid 1 (bagian 2) Cetakan ke-4, Jakarta, 1991 hlm 323

Ada 4 hak dasar yang dikenal secara umum

1. Hak masyarakat mendapatkan keamanan
2. Hak masyarakat mendapatkan informasi
3. Hak untuk memilih
4. Hak untuk didengar

Secara internasional 4 hak dasar di atas sudah di akui, dalam berkembangannya, organisasi-organisasi yang terkabung dalam *the international organisation of consumer union(iocu)* menambahkan beberapa hak lagi seperti hak mendapatkan ganti rugi, hak mendapatkan pendidikan pelaku usaha, serta hak mendapatkan lingkungan hidup yang sehat dan baik.<sup>3</sup>

Konsumen harus tau isi Perjanjian, Perjanjian yang tertulis itu dibuat antara para pihak yang membuat perjanjian berazaskan etikad baik. Pada umumnya pihak konsumen tidak bisa berbuat apa apa dimana mereka harus menerima perjanjian tersebut.<sup>4</sup>

Menurut Yusuf Shofie sampai sekarang Pelanggaran Hak Konsumen masih sering dijumpai dalam aktifitas kita. Beberapa kriteria menakar asumsi adanya Pelanggaran hak-hak konsumen :

1. Norma-Norma didalam Perlindungan Konsumen sebagai Undang-Undang payung,dan
2. Norma-norma diluar Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang semula menepatkan Perlindungan Konsumen sebagai konsumen sebagai „sampiran“ belaka, bukan ditujukan sebagai instrumen (Hukum)

<sup>3</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *hukum perlindungan konsumen*, jakarta, 2017, Hlm. 53

<sup>4</sup> Gunawan widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*.cetakan kedua penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta, 2001, Hlm.

Perlindungan Konsumen, implementasi hak-hak konsumen sangat bergantung pada ada tidak nya Perumusan Norma-norma Perlindungan Konsumen<sup>5</sup>.

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan sangat penting bagi warga indonesia dan juga negara negara diluar sana, banyak masyarakat tidak mengetahui tentang adanya perlindungan konsumen dimana para pelaku usaha hanya mengutamakan keuntungannya dari pada kualitas suatu barang yang akan di jualnya. Dengan adanya hukum perlindungan konsumen masyarakat seharusnya tau dimana pemerintah secara tidak langsung melindungi hak hak dari rakyatnya tersebut.

Kualitas air depot air isi ulang CV Murni sangatlah penting diperiksa atau diteliti dimana penulis menanyakan kepada masyarakat disana tentang kualitas depot air tersebut, masyarakat disana ada yang bilang terkadang air tersebut keruh dan ada yang terkena diare. Seharusnya depot cv murni mengikuti standar pembuatan usaha yang ada aturanya di perda dan kemenkes.

Seharusnya para pelaku usaha yang di bidang depot air minum isi ulang harus melihat aturan perda di daerah atau misalkan keputusan menteri perindustrian dan perdagangan atau di singkat Kepmenperindag, perlu diketahui pasal 3 pasal 6 dan pasal 7 Kepmenperindag No 651 Tahun 2004 mengatur beberapa hal tentang perizinan usaha depot air yang harus di taati, yaitu:

---

<sup>5</sup> Sri Arlina.(2018) Perlindungan Hukum Konsumen.*Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Kosmetik(pemutih wajah) Yang Mengandung Zat Berbahaya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.Uir law Riview Volume 2 Nomor 1, Tahun 2018

1. Air baku yang dipakai depot air minum harus mengikuti standar mutu yang di tetapkan didalam peraturan menteri kesehatan.
2. Depot air tidak boleh mengambil air baku dari PDAM tersebut yang ada dalam jaringan distribusi buat rumah tangga.
3. Pemandahan air baku harus menggunakan tangki air untuk memindahkan air baku ke depot air minum .
4. Kualitas suatu air minum dari depot air harus memenuhi persyaratan yang di tetapkan dalam peraturan kemenkes (kementerian kesehatan) .
5. Depot air minum cuma dibolehin menjual produknya secara langsung oleh masyarakat di lokasi depot dengan cara mengisi galon yang di bawa oleh masyarakat atau disediakan depot.
6. Dilarang bagi depot air minum memiliki stok air yang sudah jadi atau siap dijual
7. Dilarang bagi depot air minum menyediakan galon yang bermerek.  
Harus polos dan tidak bermerek
8. Depot air minum harus mencuci bersih galon yang di bawa masyarakat agar lebih bersih dan aman.
9. Depot air minum harus memeriksa galon dari masyarakat tersebut, dan tidak boloh mengisi air ke galon yang tidak layak dipakai
10. Tutup galon dari depot air dan tidak boleh bergambar dan tidak bermerek.
11. Segel/shrink tidak boleh dipasang oleh depot air pada wadah.

Jika melanggar aturan yang ada di dalam Kepmenperindag No 651

Tahun 2004 dapat diberikan tindakan administratif berupa:

- a. Teguran lisan
- b. Teguran tertulis
- c. Penghentian sementara kegiatan
- d. Pencabutan izin usaha

Kepmenperindag mengatur secara rinci persyaratan untuk memperoleh izin usaha depot air minum. Usaha depot air minum wajib memenuhi persyaratan usaha sebagai berikut :<sup>6</sup>

1. Tanda daftar industri harus dimiliki oleh depot air minum, dan tanda daftar usaha perdagangan dengan nilai investasi 200jt tidak termasuk tanah.
2. Surat jaminan pasok air baku dari PDAM juga harus dimiliki oleh depot air minum atau perusahaan yang mempunyai izin pengambilan air di instansi yang berwenang
3. Depot air harus mempunyai hasil uji air minum yang diperoleh dari laboratorium yang memeriksa kualitas air yang di tunjuk pemerintah kabupate/kota atau terakreditasi.

Oleh karna itu para pelaku usaha harus melihat aturan di daerah masing masing karena dalam aturan daerah atau perda lebih rinci lagi. Konsumen bisa menuntut hak nya dalam hal ini, tetapi jarang masyarakat memperpanjang masalah ini.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Kepmerindag No 651 Tahun 2004 Tentang Perizinan depot air minum

<sup>7</sup> Hasanah.,*Hukum Perlindungan Konsumen*,Jurnal Perlindungan Konsumen Vol 2 No 1 2015 hal 11

Masyarakat khususnya konsumen pengguna CV murni sering acuh terhadap masalah yang dimana mereka tidak terlalu rugi bagi diri sendiri padahal ini justru merugikan bagi kesehatan apalagi air tersebut di konsumsi setiap harinya, mereka berpendapat bahwa mengkonsumsi air yang keruh tersebut hanya mengakibatkan diare tapi lama kelamaan bisa jadi penyakit yang serius. Dimana harus berobat kedokter dan mengeluarkan uang cukup banyak hanya karna hal sepele tadi.

Menurut prasarvei yang penulis lakukan di Kecamatan Tampan, depot air minum isi ulang cv murni sering terjadi air keruh dimana penulis bertanya kepada masyarakat setempat, bagaimana rasa air nya dan keadaan air nya masyarakat menjawab terkadang air nya bagus dan memang sering Bagus tapi terkadang air nya keruh dan bisa membuat diare.

CV Depot Air Murni isi ulang harus melakukan pemeriksaan ke stabilan air tersebut di laboratorium pemeriksa kualitas air di dinas Kesehatan Kota Pekanbaru yang terletak di jalan Pandau No.1 Kelurahan Simpang Tiga, Kecamatan Bukit Raya.

Kalau di perlukan dinas kesehatan bekerja sama dengan kepolisian agar lebih bertindak tegas terhadap depot air yang belum memeriksa kualitas air nya yang ada di kecamatan tampan ini demi kesehatan masyarakat pekanbaru khususnya kecamatan tampan.

Bersumber pada uraian atau penjelasan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, penulis beralasan supaya penulis bisa memberikan pengetahuan lebih lanjut bahwasannya ada beberapa depot ait

yang kualitas nya sering menurun dan membuat air tersebut keruh kurang layak diminum dan belum memeriksa ke stabilan air tersebut di Laboraturium di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru di jalan Pandau no 1 Kelurahan Simpang Tiga. Kemudian peneliti tertarik akan Melaksanakan observasi atau Pengecekan di lapangan apakah sudah sesuai dengan Aturan yang berlaku atau malah sebaliknya dan penulis mengangkat judul “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Depot Air CV Murni Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penulis buat dan di jelaskan masalah yg di angkat dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Perlindungan Terhadap Pengguna air isi ulang depot murni di tinjau dari Undang Undang no 8 tahun 1999 Tentang „Perlindungan Konsumen”.
2. Bagaimana faktor penghambat Pelaksanaan Perlindungan Konsumen isi ulang depot CV Murni terhadap Konsumen?

#### **C. Tujuan dan Manfaat Peneliti**

Berdasarkan permasalahan yang di ungkapkan di atas dapat dirumuskan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pengawasan depot air minum CV Murni
2. Untuk mengetahui bagaimana faktor penghambat pemberian hukum terhadap konsumen

Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Praktis

Bagi penulis Manfaat praktis yang di harapkan ialah bahwa seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian yang di peroleh berguna untuk masyarakat dan menambah ilmu pengetahuan penulis akan ilmu hukum khususnya dalam bidang hukum bisnis tentang pelaku usaha depot air minum CV Murni yang mengandung zat berbahaya atau air keruh.

b. Manfaat Akademis

Manfaat akademis yang diharapkan dapat memberikan masukan informasi dan ilmu pengetahuan bagi masyarakat serta menambah bahan perbandingan bagi penulis atau peneliti lainnya dalam melakukan penelitian yang berhubungan sama penelitian ini yaitu pelaku usaha depot air minum yang mengandung zat berbahaya atau air keruh.

#### **D. Tinjauan Pustaka**

1. Pengertian hukum bisnis

Pendapat para ahli pun beragam dan penulis mengambil pendapat Munir Fuady mengenai pengertian hukum bisnis, beliau berpendapat bahwa hukum bisnis adalah seperangkat aturan atau norma didalam hukum yang membatasi atau mengatur pelaksanaan suatu kegiatan jual beli agar jual beli tersebut ada kekuatan hukum yang artinya tidak merugikan antara

pihak pembeli dan pihak penjual, maksudnya disini pelaku usaha menjadi nyaman dan konsumen puas dengan apa yang mereka beli atau konsumsi<sup>8</sup>.

Ada dua aspek praktik bisnis :

- a. Yaitu aspek kontrak dimana para masing-masing pihak tunduk dan terikat pada kontrak itu sendiri.
- b. Yaitu aspek bebas berkontrak ini bebas para pihak menentukan sama siapa dia membuat kontrak yang mereka sepakati.

1) Fungsi hukum sebagai alat keteraturan dan ketertiban masyarakat.

Hal ini di mungkinkan karena sifat hukum tersebut memberikan petunjuk dan pedoman dalam berperilaku didalam masyarakat.

## 2. Terori kepastian hukum

Kepastian ialah perihal ketentuan atau ketetapan yang pasti. Secara hakiki hukum harus adil. Pasti sebagai pedoman dimana kepastian hukum yang bisa di jawab oleh normatif bukan sosiologi. Fungsi hukum bisa dilakukan dengan baik sebab harus dilaksanakan dengan adil.<sup>9</sup>

Menurut Kelsen, hukum ialah norma. Norma ialah aturan yang bisa mengikat masyarakat, kata norma berasal dari belanda yaitu norm yang artinya patokan namun ada juga yang mengatakan norma ialah kebiasaan. ada beberapa norma seperti norma agama norma hukum dan norma kesusilaan. Norma agama bisa mengikat manusia untuk mematuhi larangan larangan tuhan yang maha kuasa, sedangkan norma hukum ialah aturan dari pemerintah yang harus di patuhi. Norma berlaku pada suatu

<sup>8</sup> Munir Fuady. *Penghantar Hukum Bisnis*. Bandung.2005 hal 13

<sup>9</sup> Soedjono Dirdjosisworo. *penghantar ilmu hukum*.depok.(2016) hal 6

lingkungan masyarakat misalkan dalam suatu etnis atau negara. Norma bisa disebut seperti petunjuk hidup yang mana masyarakat bisa mewujudkan ketertiban dan perbuatan mana yang harus di lakukan dan di hindari agar masyarakat lebih teratur dalam menjalankan aktifitas sehari hari.

Kepastian hukum secara normatif ialah di saat peraturan di buat dan di undang undangkan secara jelas karna mengatur secara logis dan jelas. Jelas yang di maksud adalah tidak membuat keraguan, dan menjadi suatu sistem norma dengan norma yg lain sehingga tidak berlantakan yang bisa menimbulkan konflik antar norma, kepastian hukum ini menunjukan dimana hukum itu harus jelas dan pemberlakuannya harus jelas.<sup>10</sup>

Harus bersifat konsekuen dan konsisten dimana pelaksanaan tidak bisa di pengaruhi oleh keadaan yang bersifat subjektif. Kepastian hukum ini bukanlah sebagai tuntutan moral saja tapi secara faktual mencirikan hukum. Hukum yang tidak pasti dan tidak adil itu bisa di sebut dengan hukum yang buruk.<sup>11</sup>

Kepastian hukum ialah suatu keadilan yang berisi jaminan.norma norma yang menegakan keadilan harus serius berguna sebagai aturan aturan yang akan di taati, penegakan hukum nya harus bersungguh sungguh agar dapat berfungsi sebagaimana di amanahkan. Menurut Gustav Radbruch kepastian hukum dan keadilan hukum ialah suatu bagian yang tetap melekat dari hukum tersebut. Beliau berpendapat tentang

---

<sup>10</sup> Soedjono Dirdjosisworo. *penghantar ilmu hukum*.depok.(2016) hal 11

<sup>11</sup> Opcit soedjono hal 11

kepastian hukum yaitu kepastian hukumitu sangat harus di lihat dan di perhatikan, kepastian hukum sangat dijaga agar menjaga ketertiban dan keamanan negara dalam menjalan kan penegakan hukum di negara ini. Bukan hanya hukum positif aja yang harus di patuhi tetapi nilai nilai dalam norma yang harus di lakukan agar masyarakat memahami satu sama yang lain dan menciptakan nilai keadilan dan kebahagiaan<sup>12</sup>.

a. Hukum perlindungan konsumen undang undang nomor 8 tahun 1999:

Pengertian hukum perlindungan konsumen:

Melindungi dan mengatur konsumen dalam masalah dan hubungan penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya di masyarakat.

Menurut prof.dr. Moctar kusumatmadja, hukum perlindungan konsumen adalah semua kaidah asas mengatur tentang penyediaan suatu barang dan jasa, antara penyediaan dan penggunaan didalam berkehidupan masyarakat<sup>13</sup>.

Pengertian konsumen menurut A.Z Nasution, konsumen ialah setiap orang yang mendapatkan barang atau kebutuhan pribadi, rumah tangga atau keluarga dan tidak untuk kepentingan komersial.

Az.nasution mengatakan ialah hukum kosnumen dan kaidah-kaidah atau asas-asas bersifat melindungi dan mengatur hak konsumen. Hukum konsumen juga di artikan sebagai semua kaidah dan asas-asas hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara

---

<sup>12</sup> <https://www.repository.uma.ac.id> diakses tanggal 9 Agustus 2020

<sup>13</sup> <https://www.uui.ac.id> diakses tanggal 9 Agustus 2020

pihak yang berkaitan satu sama lain yang berkaitan dengan konsumen dan barang atau jasa di masyarakat <sup>14</sup>.

Sumber sumber hukum perlindungan konsumen:

Disamping Peraturan Perlindungan Konsumen di temukan di dalam berbagai Peraturan Perundang Undang yang berlaku. Sebelum itu sudah di uraikan didalam „Undang-Undang Perlindungan Konsumen“ digunakan 1tahun setelah resmikannya (tanggal 20 april 2000). Dengan itu dan ditambah dengan ketentuan pasal 64 (ketentuan peralihan) Undang Undang tersebut untuk hak dari Kepentingan Konsumen,harus sangat di pelajari peraturan perundang undang semua yang berlaku. <sup>15</sup>

Asas dan tujuan perlindungan konsumen:

Adapun Asas-Asas perlindungan konsumen sebagaimana pasal 2 undang undang 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen :

- 1) Asas manfaat ialah semua hal upaya dalam Penegakan Perlindungan Konsumen harus mendapatkan keuntungan atau manfaat yang bagus untuk kepentingan produsen maupun konsumen.
- 2) Asas keadilan ialah suapaya kontribusi semua masyarakat indonesia di wujudkan supaya melakukan terbaik dan memberi segala kesempatan kepada Konsumen dan para pelaku usaha untuk memperoleh hak nya dan melakukan kewajibannya secara adil <sup>16</sup>.

---

<sup>14</sup> A.Z.Nasution,*Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Media Jakarta,2001, hal 30

<sup>15</sup> Ibid. hlm 31

<sup>16</sup> Wirjono Prodjodikoro. *Azaz-Azaz Hukum Perjanjian*.Bandung.2000,hlm 117

- 3) Asas keseimbangan dimaksud memberikan keseimbangan antara keperluan konsumen dan pelaku usaha dalam spritual maupun materil:
  - 4) Asas keselamatan dan keamanan konsumen dimaksud memberi keamanan dan jaminan dalam hal pengguna atau pemakai yang di konsumsi oleh konsumen.
  - 5) Asas kepastian hukum ialah para produsen dan konsumen saling mengetahui tentang hukum oleh sebab itu mereka bisa mewujudkan kerja sama yang baik <sup>17</sup>.
- b. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha:

Pokok-pokok mengenai posisi masyarakat dalam hubungan hukum dan pelaku usaha diangkat dari doktrin atau teori yang muncul dalam sejarah hukum perlindungan hukum antara lain:

- 1) *Let the buyer beware* (caveat emptor)

Doktrin ini lahir dalam sangketa hal transaksi. Asas ini berpendapat konsumen dan produsen ialah dua pihak yang sama atau seimbang sehingga tidak berguna proteksi apa pun bagi konsumen. Prinsip ini pun sudah tidak digunakan lagi didalam UUPK, sekarang memakai prinsip hati ke hatian dari produsen atau produsen yang disebut Cavaet Venditor hal tersebut bisa dilihat dengan di atur dengan bab nya sendiri tentang perilaku yang tidak dibolehkan bagi pelaku usaha.

---

<sup>17</sup> <http://www.dspace.uir.ac.id> diakses pada tanggal 9 agustus 2020

2) *The due care theory*

Prinsip dan doktrin ini mengatakan produsen memiliki kewajiban berhati hati dalam membuat barang dan menyalurkan produk baik barang dan atau jasa.selama produsen berhati hati dalam produknya maka produsen tidak bisa disalahkan. Prinsip ini searah sama peraturan perbuatan yang tidak dibolehkan didalam pasal 8 sampai dengan pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang „Perlindungan Konsumen“.

c. Pengertian Depot Air Minum :

Menurut Muchlisin Riadi depot air minum ialah usaha industri yang langsung membuat air baku menjadi air siap diminum oleh konsumen dan menjualnya <sup>18</sup>.

Proses pembuatan pada air siap minum pada umumnya adalah memfilter air baku menjadi air siap minum yang siap di minum oleh konsumen. Selain itu juga memisahkan air yang mengandung koloid dan bakteri lainnya agar tidak keruh dan layak di konsumsi pada masyarakat banyak. Depot air siap minum tersebut harus memiliki standar kebersihan yang sesuai di dalam peraturan BPOM sehingga agar lebih aman dan nyaman bagi yang mengkonsumsinya. Adapun alat-alat yang dipakai membuat air baku menjadi air siap minum antara lain: <sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> <http://www.kajianpustaka.com> diakses pada tanggal 9 agustus 2020

<sup>19</sup> <http://www.repository.unimus.ac.id> di akses pada tanggal 9 agustus 2020

- a) *Stroge tank* : stroge tank berguna buat menahan air baku sebanyak 3000 liter.
- b) *Stainless water pump*. gunanya mempompa air baku dari stronge tank ke dalam tabung filter.
- c) Tabung filter, mempunyai fungsi yaitu
  - 1) pertama ialah *active sand media filter* kegunaannya ialah membuat partikel partikel dengan bahan dari pasir atau jenis lain yg efektif dengan kegunaan yang sama
  - 2) kedua *anthracite* filter kegunaannya menghilangkan kekeruhan yang ada dalam air tersebut.
  - 3) *Granular active karbon* kegunaannya menghisap kotoran seperti debu atau warna warna yang keruh dan bahan organik.
- d) Galon isi ulang digunakan untuk wadah dari air tersebut yang bisa menyimpan air kedalam wadah tersebut sehingga tidak perlu khawatir akan bocor atau tidak higienis.

Para pelaku usaha harus melakukan seperti yang di atas ini agar sesuai dengan standar pembuatan air baku menjadi air minum bersih, banyak pelaku usaha tidak memperhatikan peraturan yang ada, dan adapula pelaku usaha yang Cuma memperbanyak keuntungan.

#### A. Sumber air bersih

1. Air permukaan air permukaan adalah air seperti danau atau sungai yang terisi sendiri oleh hujan, air tersebut banyak di

gunakan masyarakat untuk keperluan hidup terutama buat di minum.

2. Mata air. Mata air ini biasanya dapat kita temukan di bukit atau pegunungan yang dimana air tersebut dari air hujan yang meresap ke dalam tanah, mata air banyak di buat untuk wisata bagi masyarakat seperti air terjun. Air terjun merupakan sumber air bersih yang ada di pegunungan atau di bukit dimana air tersebut di ambil masyarakat sekitar buat keperluan seperti mengolahnya kembali menjadi depot air minum di tempat tersebut atau buat wisata agar masyarakat disana mendapat keuntungannya.

#### **E. Konsep Operasional**

1. Pelaksanaan menurut Kamus Besar Indonesia (KBBI) adalah proses,cara, perbuatan melaksanakan suatu rancangan, keputusan dan sebagainya. Secara sederhana pelaksanaan dapat di artikan penerapan
2. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
3. Depot Air CV Murni ialah pelaku usaha yang bergerak di bidang depot air isi ulang, dimana masyarakat banyak membeli air galon isi ulang agar lebih mudah dan praktis dari pada air yang dimasak. Cv murni beralamat di pekanbaru kecamatan tampan perumahan muhajirin
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ialah Undang-Undang yang Mengatur Tentang Hukum“Perlindungan Konsumen“

## **F. Metode Penelitian Hukum**

### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

Teori yang di pakai dalam penyusunan ini ialah observasi. Menurut Patton observasi ialah penelitian yang dilakukan secara langsung ke lokasi. metode ini akurat dan mudah dalam melakukan pengumpulan data serta bertujuan untuk menggali informasi dan memahami segala kegiatan yang berlangsung yang menjadi objek kajian penelitiannya.

Sifat penelitian yang digunakan ialah deskriptif, karena hanya melihat bukan menganalisa dan hanya menemukan masalahnya saja.

Deskriptif ialah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data data <sup>20</sup>.

### **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang di ambil berada di kota pekanbaru yaitu di depot air minum cv murni kecamatan tampan, dengan alasan penulis mengambil lokasi penelitian dikarenakan banyaknya konsumen yang dirugikan karna keruh yang terjadi berdasarkan judul yang di ambil.

### **3. Populasi dan Sampel**

Populasi yaitu seluruh dari objek pengamatan atau objek penelitian. Sample yaitu bagian dari populasi yang di anggap mewakili populasi. Untuk memperlancar dalam menentukan suatu sampel dari keseluruhan peneliti mengelompokannya kemudian dari masing-masing kelompok,peneliti menetapkan besarnya dari seluruh populasi guna

---

<sup>20</sup> Zainudin ali. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta. 2011.hlm105

mencapai sampel yang *representative* dengan metode *purposive sampling*, pemilihan sekelompok subjek karakteristik atau sifat-sifat populasi yang sebelum dikenal <sup>21</sup>.

Populasi yang banyak dan lumayan luas akan susah dan payah untuk meneliti populasi sebanyak itu. Maka dari itu si peneliti hanya mengambil sebagian orang saja yang bersedia di wawancara mengenai depot air minum tersebut untuk di jadikan data penelitian.

Adapun mengenai jumlah sampel yang akan di ambil, pada dasarnya tidak ada peraturanperaturan yang tetap secara mutlak menentukan berapa persen untuk di ambil dari populasi.cara mengambil sampel di ambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang di tunjukan kepada responden yang mewakili serta dapat memberikan keterangan yang mengarah sehingga memperoleh data yang faktual. Penentuan sampel di lakukan terhadap beberapa responden di antaranya <sup>22</sup>.

- a. Pelaku usaha. Dimana pelaku usaha bersedia di wawancara oleh penulis tentang depot air minum.
- b. Konsumen. Ada Beberapa konsumen yang bersedia di wawancara oleh penulis tentang mengkonsumsi depot air minum tersebut, apakah air nya keruh atau rasanya amis.

---

<sup>21</sup> Asofa, Burhan. *Pengertian Populasi dan Sampel*. Jakarta.2010.Hlm115

<sup>22</sup> Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*.Jakarta.2014.Hlm95.

**Tabel 1.1**  
**Populasi Dan Sampel.**

No	Kriteria responden	Populasi	Sampel	Keterangan
1.	Pelaku usaha depot air	1	1	100% Sensus
2.	Masyarakat yang mengkonsumsi depot air cv murni	20	10	50%
	Jumlah	21	11	

Sumber data: Depot air CV. Murni Kecamatan Tampan, Pekanbaru

Tabel dari penulis hasil mensurvei langsung di Kecamatan Tampan perumahan muhajirin, dimana pelaku usaha depot air berjumlah 1 orang yang di wawancara oleh penulis. Dan masyarakat yang mengkonsumsi yang terkena diare atau air keruh 20 orang dan penulis melakukan kusioner yaitu alat yang di pakai untuk mengumpulan data dengan cara menyertakan daftar pertanyaan yang di buat oleh penulis untuk mendapatkan jawaban.

#### 4. Data dan Sumber Data

Di dalam penelitian penulis mengambil dua sumber yaitu.

- a. Primer adalah penelitian tentang data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti. Jadi, semua keterangan untuk pertama kalinya dicatat oleh peneliti.pada permulaan penelitian belum ada data yang ditemukan oleh peneliti yang pernah dilakukan oleh peneliti lainnya sebelumnya.<sup>23</sup>

<sup>23</sup> Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*.MediaJakarta.2011Hlm 119.

- b. Data sekunder adalah data yang di peroleh dari hasil kajian pustaka, jurnal, dokumen dokumen dan lain lain yang erat kaitannya dengan objek penelitian ini.

#### 5. Alat Pengumpul Data

Dalam penelitian yang ingin dilakukan ini alat pengumpul data yang digunakan ialah :

- a. Wawancara. Pengambilan sebuah data yang dikerjakan dengan cara melakukan sistem tanya jawab secara langsung terhadap responden yang bersedia di wawancara oleh penulis. Pihak yang terkait adalah depot air minum isi ulang tersebut atau pelaku usaha dan konsumen atau masyarakat yang mengkonsumsinya.
- b. Kusioner adalah alat yang di pakai untuk mengumpulkan data dengan cara menyertakan daftar pertanyaan yang di buat oleh penulis untuk mendapatkan jawaban dalam hal yang di perlukan penulis. Dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen bersedia.

#### 6. Metode Penarikan Kesimpulan

Keseluruhan rangkaian data yang di temukan dan didapatkan akan di jelaskan dan di tuangkan dalam suatu penjelasan yang pasti pastinya oleh penulis. Dengan menunjukan suatu gambaran kenyataan dalam objek atau kasus yang dapat di tempat atau lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Data data yang di dapatkan penulis di lakukan secara wawancara secara langsung kepada pelaku usaha yang berada di pekanbaru kecamatan

tampam di depot air isi ulang cv murni. Penulis menanyakan beberapa pertanyaan yang akan di jawab oleh pelaku usaha.

Tahap akhir penulis mengambil kesimpulan menggunakan metode secara deduktif dalam hal ini menarik kesimpulan kesimpulan dari sifat umum ke hal hal yang bersifat khusus, yang di katakan umum disini adalah lebih ke teori teori nya sedangkan khusus itu lebih ke case atau kasusnya.

Selanjunya data yang di dapatkan penulis adalah dari konsumen atau masyarakat setempat yang mengkonsumsi air minum yang berlangganan di depot air minum isi ulang cv murni. Penulis menanyakan beberapa pertanyaan tentang kualitas air minum tersebut. Apakah kondisi fisik air keruh atau rasa yg amis dan mengandung bakteri yang membuat konsumen menderita diare, konsumen bersedia di wawancara oleh penulis.

## BAB II

### TINJAUAN UMUM

#### A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

##### 1. Pengertian Konsumen.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia didalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan<sup>24</sup>.

Unsur unsur defenisi konsumen:

##### a. Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang atau jasa. Istilah orang sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlike person* atau termasuk jugak badan hukum. Hal ini berberda yang diberikan untuk “pelaku usaha” dalam pasal 1 angka (3), yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian *person* diatas ,dengan menyebutkan kata-kata: “orang perseorangan atau badan usaha”.tentu yang paling tepat tidak membatasi pengertian konsumen itu sebatas pada orang perseorangan. Namun, konsumen harus mencakup jugak badan usaha dengan makna lebih luas dari pada badan hukum.

UUPK tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata “produsen” sebagai lawan kata “konsumen” untuk itu digunakan kata

<sup>24</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Media Jakarta.2017 Hlm 29.

pelaku usaha yang bermakna lebih luas. Istilah terakhir ini dipilih untuk memberikan arti sekaligus bagi kreditur (penyediaan dana) produsen, penyalur, penjual, dan terminologi lain yang lazim di berikan, bahkan untuk kasus yang spesifik seperti dalam kasus periklanan, pelaku usaha ini juga mencangkup perusahaan media tempat itu ditayangkan.<sup>25</sup>

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi dan penjelasan pasal 1 angka (2) UUPK, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan atau jasa yang di pakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus membelikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan atau jasa itu. Dengan kata lain dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual.<sup>26</sup>

Sebagai ilustrasi dari uraian itu dapat diberikan contoh berikut, seseorang memperoleh paket hadiah atau parcel pada hari ulang tahunnya. Isi paketnya makanan dan minuman kaleng yang dibeli si pengirim dari pasar swalayan.

Pertanyaannya, apakah penerima paket seorang konsumen jugak ? jika ia menggugat pasar swalayan itu, apakah ada dasar

<sup>25</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Media Jakarta.2015.hlm. 37

<sup>26</sup> Celina Opcit.halaman 29

gugatan yang cukup kuat baginya ? hal ini patut di pertanyakan. Jika menggunakan prinsip *the privity of kontrak* tentu tidak ada hubungan kontraktual antara penerima hadiah dan pihak pasar swalayan karena si pemberi parcel ialah orang lain. Dengan demikian, UUPK sudah selayaknya meninggalkan prinsip yang sangat merugikan konsumen.<sup>27</sup>

Konsumen memang tidak sekedar pembeli (*buyer* atau *koper*) tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha) yang mengkonsumsi jasa dan / atau barang jadi, yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen (*consumer transaction*) berupa peralihan barang dan atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakan.<sup>28</sup>

Transaksi konsumen memiliki banyak sekali metode. dewasa ini, sudah lazim terjadi sebelum suatu produk dipasarkan, terlebih dahulu dilakukan pengenalan produk kepada konsumen. Istilahnya *product knowledge*. untuk itu dibagikan sampel yang diproduksi khusus dan sengaja tidak diperjual belikan. Orang yang mengkonsumsi produk sampel juga merupakan konsumen. Oleh karena itu wajib di lindungi hak-haknya.

Mengartikan konsumen secara sempit, seperti hanya sebagian orang yang mempunyai hubungan kontraktual pribadi (*in privity of contract*) dengan produsen atau penjual adalah cara pendefinisikan konsumen yang paling sederhana di amerika serikat cara pandang seperti itu telah di tinggalkan, walaupun baru di lakukan pada awal

---

<sup>27</sup> Celina Opcit. hlm 29

<sup>28</sup> Abdul Halim Opcit. hlm 39

abad ke-20. Konsumen tidak lagi di artikan sebagai pembeli dari suatu barang dan atau jasa, tetapi termasuk bukan pemakai langsung asalkan ia memang dirugikan akibat pengguna suatu produk.<sup>29</sup>

c. Barang Dan Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini produk sudah berkotonasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan, misalnya istilah produk di pakai jugak untuk menamakan jenis-jenis layanan perbankan.<sup>30</sup>

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau di manfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”. Sementara itu, jasa di artikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang di sediakan bagi masyarakat untuk di manfaatkan oleh konsumen. Pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukan, jasa itu harus di tawarkan kepada masyarakat. Artinya, harus lebih dari satu orang. Jika demikian hal nya, layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercangkup dalam pengertian tersebut.

---

<sup>29</sup> Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana Jakarta. 2013. Hlm 21

<sup>30</sup> Celina Opcit. hlm 30

Kata-kata “ditawarkan kepada masyarakat “ itu harus ditafsirkan sebagian bagian dari suatu transaksi konsumen. Artinya, seseorang yang karena kebutuhan mendadak lalu menjual rumahnya kepada orang lain, tidak dapat dikatakan perbuatannya itu sebagai transaksi konsumen. Si pembeli tidak dapat dikategorikan sebagai “konsumen” menurut UUPK.<sup>31</sup>

d. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan atau jasa yang di tawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (lihat jugak bunyi pasal 9 ayat 1 huruf e UUPK). Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak bagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (developer) perumahan sudah biasa mengadakan transaksi terlebih dulu sebelum bangunannya jadi. Bahkan, untuk jenis-jenis transaksi konsumen tertentu, seperti *futures trading*, keberadaan barang yang diperjual belikan bukan suatu yang di utamakan.<sup>32</sup>

e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain.

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup orang lain. unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan.kepentingan ini tidak 18 sekedar ditujukan untuk diri

---

<sup>31</sup> *Ibid* hlm 30

<sup>32</sup> Celina Opcit.hlm 31

sendiridan keluarga, tetapi juga barang dan/jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (diluar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan. dari sisi teori kepentingan, setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya. oleh sebab itu, pengertian unsur itu tidak menambah makna apa-apa karna pada dasarnya tindakan memakai suatu barang dan /jasa (terlepas ditujukan untuk siapa dan makhluk hidup lain), juga tidak terlepas dari kepentingan pribadi.<sup>33</sup>

f. Barang dan/jasa itu tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir.batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen berbagai negara.Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya, sulit menetapkan batas-batas seperti itu<sup>34</sup>.

Dalam pasal 1 ayat 3 UU.No 8 Tahun 1999 disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku

---

<sup>33</sup> *Ibid.* hlm 32.

<sup>34</sup> *Ibid* hlm 32.

usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain <sup>35</sup>.

Pelaku usaha yang meliputi berbagai bentuk/jenis usaha sebagaimana yang dimaksud dalam UUPK, sebaiknya ditentukan urutan-urutan yang seharusnya digugat oleh konsumen manakala dirugikan oleh pelaku usaha.<sup>36</sup>

Urutan-urutan tersebut sebaiknya disusun sebagai berikut :

- 1) Yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili Di Dalam Negri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan.
- 2) Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi Di Luar Negri, maka yang digugat adalah importirnya, karna UUPK tidak mencakup pelaku usaha Di Luar Negri.
- 3) Apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut. Urutan-urutan diatas tentu saja hanya diberlakukan jika suatu produk mengalami cacat pada saat produksi, karna kemungkinan barang mengalami kecacatan pada saat sudah berada Di Luar kontrol kesalahan pelaku usaha yang memproduksi produk tersebut.

---

<sup>35</sup> Abdul Halim Barkatullah, Opcit, hlm.37

<sup>36</sup> *Ibid.* hlm 37

## 2. Hak Dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum, oleh karena itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu :<sup>37</sup>

- a. Hak untuk mendapat keamanan (*the right to safety*) Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani dan rohani.
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*) Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. informasi itu diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti lisan kepada konsumen, melalui iklan diberbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang).<sup>38</sup>
- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*) Dalam mengonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. ia tidak boleh

---

<sup>37</sup> Celina Opcit. hlm 32

<sup>38</sup> Celina Opcit. hlm 33

mendapat tekanan dari pihak luar sehingga ia tidak lagi bebas untuk membeli atau tidak membeli. seandainya ia jadi membeli, ia juga bebas menentukan produk mana yang akan dibeli<sup>39</sup>.

- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*). Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut. selain itu, konsumen juga harus didengar setiap keluhannya dan harapannya dalam mengonsumsi barang dan/jasa yang dipasarkan produsen.

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam pasal 4 UU No. 8 tahun 1999 adalah sebagai berikut :<sup>40</sup>

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan.

---

<sup>39</sup> *Ibid* hlm 33

<sup>40</sup> *Ibid* hlm 34

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan diatas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. barang dan/jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat.selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/jasa yang dikehendaknya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur.jika terdapat penyimpangan yang merugikan konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Abdul Halim Barkatullah.Opcit.hlm 34.

a. Hak atas keamanan dan keselamatan

Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang di perolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian apabila mengkonsumsi suatu produk.<sup>42</sup>

b. Hak untuk memperoleh informasi.

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang di sampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal sebagai cacat intruksi 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.<sup>43</sup>

Informasi yang merupakan hak konsumen tersebut di antaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk;efek samping atas penggunaan produk;tanggal kadaluarsa serta identitas suatu produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat digunakan baik secara lisan atau tertulis, baik yang dilakukan secara mencantumkan pada label yang melekat pada kemasan produk,maupun melalui iklan-iklan yang di sampaikan oleh produsen, baik melalui media cetak maupun media elektronik.<sup>44</sup>

<sup>42</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta, 2014, hlm 42-43

<sup>43</sup> Abdul Halim Barkatullah.Opcit.hlm 35

<sup>44</sup> Ahmadi miru dan Sutarman yodo Opcit.hlm 42

Informasi ini dapat memberikan dampak yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen untuk memilih produk serta meningkatkan kesetiannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi pelaku usaha yang memenuhi kebutuhannya, dengan demikian pemenuhan hak ini akan menguntungkan baik konsumen maupun pelaku usaha.

c. Hak untuk memilih

Hak untuk memilih dimaksud untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhan, tanpa adanya 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 di pilihnya.<sup>45</sup>

Hak memilih yang dimiliki oleh konsumen ini hanya ada jika ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu produk dikuasai secara monopoli oleh suatu produsen atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain (baik barang atau jasa), maka dengan sendirinya hak untuk memilih ini tidak akan berfungsi.<sup>46</sup>

Berdasarkan hal tersebut, maka ketentuan yang dapat membantu penegakan hak tersebut dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang larangan praktek monopoli dan

---

<sup>45</sup> *Ibid* hlm 44

<sup>46</sup> *Ibid*.hlm 44

persaingan usaha tidak sehat, baik dalam pasal 19 maupun dalam Pasal 25 Ayat 1. Pasal 19 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 menentukan bahwa:

“pelaku usaha dilarang melakukan satu atau beberapa kegiatan baik sendiri maupun bersama pelaku usaha lain yang akan dapat mengakibatkan terjadinya praktek monopoli dan atau persaingan usaha tidak sehat berupa:<sup>47</sup>

- 1) Menolak dan atau menghalangi pelaku usaha tertentu untuk melakukan kegiatan usaha yang sama pada pasar yang bersangkutan; atau
- 2) Menghalangi konsumen atau pelanggan pelaku usaha pesaingnya untuk tidak melakukan hubungan usaha dengan pelaku usaha pesaingnya itu; atau
- 3) Membatasi peredaran dan atau penjualan barang dan atau jasa pada pasar yang bersangkutan; atau
- 4) Melakukan praktek diskriminasi terhadap pelaku usaha tertentu.

Sementara pasal 25 ayat 1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 menuntukan bahwa :

Pelaku usaha dilarang menggunakan posisi dominan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk:<sup>48</sup>

- 1) Menetapkan syarat-syarat perdagangan dengan tujuan untuk mencegah dan atau menghalangi konsumen memperoleh barang

---

<sup>47</sup> *Ibid* hlm 45

<sup>48</sup> *Ibid* hlm 46

dan atau jasa yang bersaing, baik dari segi harga maupun kualitas:

atau

- 2) Membatasi pasar dan pengembangan teknologi: atau
- 3) Menghambat pelaku usaha lain yang berpotensi menjadi pesaing untuk memasuki pasar bersangkutan.

d. Hak untuk di dengar

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 apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah di alami akibat penggunaan suatu produk, atau berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. hak ini disampaikan baik secara perorangan maupun secara kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu.<sup>49</sup>

e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.

Hak ini merupakan hak yang sangat mendasar, karena menyangkut hak untuk hidup. Dengan demikian setiap orang (konsumen) berhak untuk mendapat kebutuhan dasar untuk mempertahankan hidupnya. Hak-hak ini terutama yang berupa hak atas

---

<sup>49</sup> *Ibid* hlm 46

pangan,sandang,papan,serta hak-hak lainnya yang berupa hak untuk memperoleh pendidikan,kesehatan,dan lain-lain. <sup>50</sup>

f. Hak untuk memperoleh ganti kerugian.

Hak atas ganti kerugian ini dimaksud 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 merupakan kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut diri(sakit,cacat,kematian) konsumen untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai maupun diselesaikan melalui pengadilan. <sup>51</sup>

g. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan atau keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk,karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang di butuhkan. <sup>52</sup>

h. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat

Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan. Hak untuk memperoleh

---

<sup>50</sup> *Ibid* hlm 46

<sup>51</sup> Ahmadi miru Opcit hlm 45

<sup>52</sup> *Ibid* hlm 47

lingkungan bersih dan sehat serta hak untuk memperoleh informasi tentang lingkungan ini di atur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997.

- i. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya.

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi dari pada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.<sup>53</sup>

Penegakan hak konsumen ini didukung pula oleh ketentuan dalam pasal 5 ayat 1 dan pasal 6 undang-undang nomor 5 tahun 1999 tentang larangan monopoli dan persaingan usaha tidak sehat. Ketentuan didalam pasal 5 ayat 1 undang-undang nomor 5 tahun 1999 tentang larangan praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat, menentukan bahwa:<sup>54</sup>

“pelaku usaha dilarang membuat perjanjian dengan pelaku usaha pesaingnya untuk menetapkan harga atas suatu barang dan atau jasa yang harus dibayar oleh konsumen atau pelanggan pada pasar bersangkutan yang sama”

---

<sup>53</sup> *Ibid* Hlm 47

<sup>54</sup> Suyud margono, *Hukum Anti Monopoli*, Sinar Grafika, Jakarta, 2018, hlm 5

- j. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang tak patut.

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

Sepuluh hak konsumen, yang merupakan himpunan dari berbagai pendapat tersebut diatas hampir semuanya sama dengan hak hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen, sebagai mana dikutip sebelumnya.<sup>55</sup>

Bagaimanapun ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat di bagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:<sup>56</sup>

- 1) Hak yang dimaksud untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal maupun kerugian harta kekayaan.
- 2) Hak untuk memperoleh barang dan/jasa dengan harga yang wajar:  
dan
- 3) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang di hadapi.

Oleh karena ketiga hak/prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana di atur dalam UUPK, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan/merupakan prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di indonesia.

---

<sup>55</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo Opcit. hlm 48

<sup>56</sup> Celina, Opcit hlm 40

selain memperoleh hak tersebut, sebagai balance, konsumen juga mempunyai beberapa kewajiban. adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam pasal 5, yakni :<sup>57</sup>

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/jasa demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beriktikad dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>58</sup>

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak sebagaimana diatur pada Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 Produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut :<sup>59</sup>

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik.
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

---

<sup>57</sup> *Ibid* hlm 48

<sup>58</sup> *Ibid* hlm. 41

<sup>59</sup> Celina Opcit.hlm. 42

- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/jasa yang sama. dalam praktik yang biasa terjadi, suatu barang dan/jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar. menyangkut hak pelaku usaha yang tersebut pada huruf b,c, dan d, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/ badan penyelesaian sengketa konsumen/pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen tidak mengabaikan kepentingan pelaku usaha. kewajiban konsumen dan hak pelaku usaha yang disebutkan pada huruf b,c, dan d tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana diuraikan sebelumnya.

Selanjutnya, sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terdahulu, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban- kewajiban sebagaimana diatur dalam pasal 7 UUPK : Kewajiban pelaku usaha adalah :<sup>60</sup>

- 1) Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan / mencoba barang dan/jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/ garansi atas barang yang dibuat dan/diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/jasa penggantian apabila barang dan/jasa diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>61</sup>

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/jasa.

---

<sup>60</sup> *Ibid* hlm. 43

<sup>61</sup> Abdul Halim Barkatullah. *Hak-hak Konsumen*. Media Jakarta. 2015. hlm. 39-41.

dalam UUPK tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan kepada pelaku usaha, karna meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/jasa. hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.<sup>62</sup>

### 3. Perlindungan Konsumen.

Hukum perlindungan konsumen ini mendapat cukup perhatian karna menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban, pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai. Pelaku usaha memiliki kecenderungan “melecehkan” hak-hak konsumen serta memanfaatkan kelemahan konsumen tanpa harus mendapatkan sanksi hukum.<sup>63</sup>

---

<sup>62</sup> *Ibid* hlm 44

<sup>63</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti Opcit.hlm.1.

Pelaku Usaha memiliki kebebasan memproduksi komoditas, tanpa harus mengikuti standar yang berlaku. Mereka tidak perlu mengganti kerugian yang dialami konsumen akibat membeli/mengonsumsi produk-produk yang tidak berkualitas. Pelaku usaha cukup leluasa untuk melakukan promosi produk-produk, dengan cara mengelabui atau memanfaatkan ketidaktahuan konsumen mengenai produk tersebut. Oleh karena itu, konsumen perlu dilindungi, karena konsumen dianggap memiliki suatu kedudukan yang tidak seimbang dengan para pelaku usaha. Ketidakseimbangan ini menyangkut bidang pendidikan dan posisi tawar yang dimiliki oleh konsumen. Seringkali konsumen tidak berdaya menghadapi posisi lebih kuat dari para pelaku usaha. Rendahnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat konsumen, tidak mustahil dijadikan lahan bagi pelaku usaha dalam transaksi yang tidak mempunyai itikad baik dalam menjalankan usaha, yaitu berprinsip mencari keuntungan yang sebesar-besarnya dengan memanfaatkan seefisien mungkin sumber daya yang ada.<sup>64</sup>

Pengertian Perlindungan Konsumen Termasuk Dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan “segala upaya yang menjamin adanya Kepastian Hukum untuk memberikan Perlindungan kepada Konsumen”. Kepastian hukum untuk memberikan Perlindungan kepada Konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta

---

<sup>64</sup> Gunawan Widjaja, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta. 2001, hlm 27

membuka akses informasi tentang barang dan/jasa baginya, dan menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.<sup>65</sup>

Tujuan yang ingin dicapai perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam 3 bagian utama, yaitu:<sup>66</sup>

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya (pasal 3 huruf c).
  - b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi (pasal 3 huruf d).
  - c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (pasal 3 huruf e).<sup>67</sup>
4. Asas dan Tujuan

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan asas yang relevan dengan pembangunan nasional. berdasarkan Pasal 2 Undang- Undang No. 8 Tahun 1999, terdapat lima asas perlindungan konsumen yaitu:<sup>68</sup>

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan

---

<sup>65</sup> Celina Opcit hlm 2

<sup>66</sup> *Ibid* hlm 2

<sup>67</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), h. 8-9.

<sup>68</sup> Ahmadi miru Opcit hlm 50

manfaat sebesar- besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material dan spritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut , bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu: <sup>69</sup>

- a. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen,
- b. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan, dan.

---

<sup>69</sup> Ahmadi miru dan Sutarman, Opcit Hlm 53

c. Asas kepastian hukum.

Radbruch menyebut keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum sebagai tiga ide dasar hukum atau tiga nilai dasar hukum. Yang berarti dapat di persamakan dengan asas hukum. Diantara 3 asas tersebut yang menjadi sorotan utama adalah masalah keadilan dimana friedman menyebutkan bahwa : *in terms of law, justice will be judged as how law treats people and how it distributes its benefits and cost*, dan dalam hubungan ini freadman jugak mengatakan bahwa *every function of law, general or specific, is allocative*.

Sebagai asas hukum, dengan sendirinya menempatkan asas ini yang menjadi rujukan pertama baik dalam pengaturan perundang-undang maupun sebagai aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat di dalamnya.<sup>70</sup>

Keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum jugak oleh banyak *jurist* menyebut sebagai tujuan hukum. Persoalannya sebagai tujuan hukum baik radbruch maupun achmad ali mengatakan adanya kesulitan dalam mewujudkan secara bersama. Achmad ali mengatakan, kalau dikatakan tujuan hukum sekaligus mewujudkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum, apakah hal itu tidak menimbulkan masalah ? dalam kenyataannya sering antara tujuan yang satu lainnya sering terjadi benturan.

---

<sup>70</sup> Opcit Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, hlm.54

Dicontohkannya, dalam kasus hukum tertentu bila hakim menginginkan putusannya “adil” menurut persepsinya maka akibatnya sering merugikan bagi masyarakat luas, demi kian pula sebaliknya dalam hubungan ini radbruch mengajarkan: “bahwa kita harus menggunakan asas prioritas dimana prioritas pertama selalu jatuh dalam keadilan, baru kemanfaatan, dan terakhir kepastian hukum.”<sup>71</sup>

Achamd ali tidak dapat meyetujui sepenuhnya pendapat radbruch tersebut, sebagaimana dikatakannya:<sup>72</sup>

“penulis sendiri sependapat untuk menganut asas prioritas, tetapi tidak dengan telah menetapkan urutan prioritas seperti apa yang di ajarkan radbruch, yakni berturut-turut keadilan dulu baru kemanfaatan baru lah terakhir kepastian hukum. Penulis sendiri menganggap hal yang lebih realistis jika kita menganut *asas prioritas yang kasuistis*. Yang penulis maksud, ketiga tujuan hukum kita di perioritaskan sesuai kasus yang kita hadapi, sehingga pada kasus A mungkin prioritasnya kepada kemanfaatan, sedang untuk kasus B prioritasnya untuk kepastian hukum.”<sup>73</sup>

Asas keseimbangan yang di kelompokkan ke dalam asas keadilan mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah jugak keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak, yaitu konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. kepentingan pemerintah dalam hubungan ini tidak dapat dilihat dalam hubungan transaksi

---

<sup>71</sup> *Ibid* hlm 54

<sup>72</sup> *Ibid* hlm 54

<sup>73</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Op cit hlm 57

dagang secara langsung meyeritai pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pemerintah dalam rangka mewakili kepentingan publik yang kehadirannya tidak secara langsung di antara para pihak tetapi melalui berbagai pembatasan dalam bentuk kebijakan yang di tuangkan dalam berbagai peraturan perundang undang.<sup>74</sup>

Keseimbangan perlindungan antara pelaku usaha dan konsumen menampakan fungsi hukum yang menurut rescoe pound sebagai sarana pengendalian hidup bermasyarakat dengan menyeimbangkan kepentingan-kepentingan yang ada dalam masyarakat atau dengan kata lain sebagai sarana kontrol sosial.<sup>75</sup>

5. Sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen.

Sejarah historis perlindungan konsumen diawali dengan adanya gerakan-gerakan konsumen pada di akhir abad ke-19 yaitu saat terbentuknya liga konsumen untuk pertama kalinya di new york pada tahun 1891. Dalam perkembangannya gerakan konsumen yang bangkit tidak hanya di negara maju tetapi juga menyebar sampai ke negara dunia.Organisasi-organisasi konsumen bersama lembaga swadaya masyarakat (LSM) juga semakin diperhitungkan keadaanya mereka ikut dilibatkan dalam perundingan organisasi perdagangan dunia (WTO) kebijakan konsumen dan proteksi kesehatan konsumen saat ini sudah terintregdasi di banyak negara, termasuk negara didunia.<sup>76</sup>

---

<sup>74</sup> *Ibid* hlm 57

<sup>75</sup> *Ibid* hlm 57

<sup>76</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani,*Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta,2003 hlm 12

Dalam perkembangan hukum perlindungan konsumen, telah di atur dalam resolusi PBB nomor 39/248 tahun 1985 dalam resolusi ini kepentingan konsumen yang harus dilindungi meliputi.<sup>77</sup>

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanan
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen.
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka dalam melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan produk.
- d. Pendidikan konsumen
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen.

Sebelum lahirnya Undang-Undang tentang perlindungan konsumen terdapat beberapa aturan yang berhubungan dengan konsumen namun masih dalam dalam pengertian konsumen secara luas, seperti Undang-Undang nomor 9 tahun 1960 tentang pokok-pokok kesehatan Undang-Undang nomor 2 tahun 1996 tentang hygiene dan lain-lain.

Peraturan-peraturan tersebut secara tidak langsung memberi perlindungan kepada masyarakat termasuk pengertian konsumen tetapi belum mengatur secara khusus dinyatakan dalam fungsinya sebagai konsumen.<sup>78</sup>

---

<sup>77</sup> *Ibid* hlm 12

<sup>78</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani Opcit hlm 13

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas dengan stara yang sangat bervariasi menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasa dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan di upayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif bahkan tidak terpuji yang berawal dari itikad buruk.<sup>79</sup>

Dampak yang lazim terjadi antara lain menyangkut kualitas, atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan pemalsuan atau sebagainya.

Masalah perlindungan konsumen baru mulai terdengar pada tahun 1970an di Indonesia yang di tandai dengan lahirnya yayasan lembaga konsumen Indonesia (YLKI) pada Mei 1973. Sejak saat itu suara untuk melindungi konsumen dan mewujudkan Undang-Undang perlindungan konsumen makin gencar di lakukan.<sup>80</sup>

#### 6. Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen

Ruang lingkup Hukum Perlindungan Konsumen sulit dibatasi hanya dengan menampungnya dalam satu jenis Undang-Undang, seperti Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen selalu berhubungan dan berinteraksi dengan berbagai bidang dan cabang hukum lain, karena pada

---

<sup>79</sup> Opcit Celina Tri siwi Kristianty.hlm 5

<sup>80</sup> *Ibid* hlm 13

tiap bidang dan cabang hukum senantiasa terdapat pihak yang berpredikat “konsumen”.<sup>81</sup>

Konsumen diartikan tidak hanya individu tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Adapun yang menarik disini konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli.

#### 7. Hak-Hak Pelaku Usaha

- a. Dalam menjalankan usahanya pelaku usaha memiliki hak untuk memproduksi suatu barang/jasa sesuai dengan keahlian dan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat selaku konsumen.<sup>82</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam pasal 6 di atur mengenai hak-hak pelaku usaha antara lain hak untuk menerima pembayaran sesuai kesepakatan, mendapatkan perlindungan hukum, melakukan pembelaan diri dan rehabilitasi nama baik serta hak-hak lainnya yang di atur dalam ketentuan peraturan perundang-undang lainnya.<sup>83</sup>

- b. Dalam memproduksi barang atau jasa pelaku usaha tidak hanya semata-mata mencari keuntungan yang sebesar-besarnya tapi juga harus memperhatikan kepentingan konsumen. Oleh karena itu, selain memiliki hak pelaku usaha juga dituntut akan tanggung jawabnya.

---

<sup>81</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani Opcit hlm 16

<sup>82</sup> *Ibid* hlm 16

<sup>83</sup> Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Media Jakarta, 2006, hlm 34

Pelaku usaha bertanggung jawab atas hasil produksinya baik berupa barang maupun jasa.<sup>84</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 pasal 7 menjelaskan mengenai kewajiban pelaku usaha, antara lain adalah beritikad baik dalam menjalankan usahanya, memberi informasi yang benar, jelas dan jujur kepada konsumen, melayani konsumen tanpa diskriminasi, menjamin mutu barang/jasa produksinya. Memberi jaminan geransi serta memberi kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan.<sup>85</sup>

## **B. Tinjauan Umum Pengelolaan Air Isi Ulang**

### **1. Air minum**

Air minum adalah air yang melalui proses pengolahan ataupun tanpa pengolahan yang memenuhi standar kualitas air minum sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, No.492/MenKes/Per/IV/2010 yaitu tidak berasa, tidak berbau, tidak berwarna, tidak mengandung mikroorganisme yang berbahaya dan logam berat.<sup>86</sup>

Regulasi higienitas dan sanitasi ini dijelaskan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, no. 43 Tahun 2014. Beberapa poin penting soal standar depot air minum isi ulang (DAMIU) yang mengacu pada peraturan tersebut antara lain:

---

<sup>84</sup> *Ibid* hlm 34

<sup>85</sup> *Ibid* hlm 35

<sup>86</sup> Rosmianti Saleh, *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, Volume. 12 Nomor. 1 2013.hlm 17

- a. Higienitas dan sanitasi perlu diperhatikan, terutama dari tempat, peralatan, dan orang yang menangani langsung air minum agar aman hingga sampai ke tangan konsumen.
- b. Pengelola Depot air minum isi ulang juga harus memenuhi sertifikasi yang dikeluarkan oleh pemerintah setempat. Sertifikasi ini dilakukan agar Depot air minum isi ulang bisa konsisten menjamin higienitas dan sanitasinya.
- c. Tempat pengelolaan Depot air minum isi ulang harus melakukan pemeriksaan kesehatan pegawainya, minimal satu kali dalam setahun.
- d. Penting bagi pengelola depot air minum isi ulang (DAMIU) untuk menjaga kualitas peralatan dan perlengkapan standar yang digunakan. Termasuk menjaga kebersihan galon sebelum diisi air minum. Galon yang akan diisi harus dibersihkan terlebih dahulu, setidaknya sepuluh detik dan setelah diisi diberi tutup yang bersih.
- e. Galon yang sudah diisi air minum, harus segera diberikan kepada konsumen dan tidak boleh disimpan di DAMIU lebih dari 24 jam untuk menghindari kemungkinan tercemar.
- f. Petugas DAMIU, wajib mengikuti pelatihan higienitas dan sanitasi depot air minum yang diselenggarakan oleh pemerintah. Peserta pelatihan yang telah lulus memperoleh sertifikat yang ditandatangani oleh pemerintah setempat dan penyelenggara pelatihan tersebut.<sup>87</sup>

---

<sup>87</sup> Romanti saleh.Opcit hlm 18

2. Pengawasan terhadap air minum sebelum di konsumsi.

Seluruh jenis air minum yang boleh didistribusikan ke masyarakat harus melalui proses uji klinis terlebih dahulu. Tujuan uji klinis dan kelayakan ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari risiko gangguan kesehatan.

Uji standar klinis ini juga berlaku untuk produk depot air minum isi ulang. Hal ini diatur dalam Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia no.492/MENKES/PERIV/2010.

Salah satu aturannya menyampaikan bahwa air minum yang aman dikonsumsi perlu memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis, dan kimiawi. Bila air tidak melewati uji klinis tersebut, kebersihan dan keamanannya perlu dipertanyakan.

Air dikonsumsi setiap hari, sehingga penting untuk mengecek apakah air yang dipilih sudah melalui uji kualitas.

Berikut beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas air:

a. Penanganan wadah/galon.

Penanganan terhadap wadah yang dibawah oleh pembeli juga dapat mempengaruhi kualitas air di dalamnya. Pencucian harus dilakukan dengan menggunakan berbagai jenis deterjen tara pangan (food grade) dan air bersih dengan suhu berkisar 60-85°C, kemudian dibilas dengan air minum/air produk secukupnya untuk menghilangkan sisa-sisa deterjen yang digunakan untuk mencuci. Semua depot air minum yang diteliti tidak melakukan penanganan wadah pembeli

sesuai dengan peraturan tersebut. Cara yang umum dilakukan depot air minum ini hanya menyikat dan membilas dengan produk air, setelah itu langsung diisi.<sup>88</sup>

- b. Standart peralatan yang ada di DAMIU Alat yang paling penting dalam DAMIU adalah Filter dan sinar UV. Kedua alat ini berfungsi untuk menyaring dan membunuh kuman dan bakteri yang ada dalam air. Proses pengolahan air minum yang penting adalah filtrasi atau penyaringan dan desinfeksi. Proses filtrasi ini untuk memisahkan kontaminasi tersuspensi dan memisahkan campuran yang berbentuk koloid termasuk mikroorganisme dalam air. Filter dan purifier yang digunakan pada depot air minum isi ulang harus dicuci setiap 10 hari sekali.<sup>9</sup> Sedangkan sinar Ultra Violet (UV) berfungsi sebagai strelisasi untuk mengolah air minum yang akan dijual.

- c. Pengawasan kualitas air

Pelaku usaha depot air minum harus melakukan pemeliharaan sarana produksi dan program sanitasi untuk menghindari terkontaminasinya air minum oleh bakteri coliform, yaitu dengan cara bangunan dan bagiannya harus dipelihara, dibersihkan secara berkala. Mencegah masuknya binatang pengerat, serangga, binatang kecil lainnya ke dalam bangunan dan tempat pengisian. Harus berhati-hati dalam penggunaan desinfektan, insektisida untuk membasmi jasad renik, serangga dan tikus.<sup>89</sup>

---

<sup>88</sup> Romanti saleh. Opcit hlm 19

<sup>89</sup> Albina bare telan, *jurnal kesehatan*, VOL. 14, Nomor 2 2015 hal 7

Mesin peralatan harus dirawat secara berkala, jika sudah habis umur pakai harus diganti sesuai dengan ketentuan teknisnya. Permukaan peralatan yang kontak dengan bahan baku dan air minum harus bersih dan dibersihkan setiap hari, permukaan yang kontak dengan air minum harus bebas kerak dan residu lain. Proses pengisian dan penutupan dilakukan diruang yang higienis agar supaya air minum yang dihasilkan benar-benar memenuhi syarat kesehatan.<sup>90</sup>

Selain itu lokasi dari bangunan untuk depot air minum isi ulang harus berada di lokasi yang bebas dari pencemaran, seperti tempat pembuangan kotoran dan sampah atau penumpukan barang bekas agar lebih bersih dalam menyediakan air galon tersebut.

### C. Tinjauan Umum CV. Murni

Untuk Memberikan Defenisi DAM isi ulang, kita harus mengetahui terlebih dahulu pengertian air sebagai air dasar dalam usaha DAM isi ulang. Pengertian air yang dimaksud yaitu air bersih dan air minum.

Menurut pasal 1 ayat (2) Peraturan Menteri Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Higiane Sanitasi Depot Air Minum, bahwa yang dimaksud air minum adalah air yang melalui proses pengelolaan atau tanpa proses pengelolaan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.<sup>91</sup>

Dalam Pasal 1 Ayat (1) Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Higiane Sanitasi Depot Air Minum pengertian Depot Air Minum

---

<sup>90</sup> *Ibid* hal 7

<sup>91</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Pasal 1 Ayat (2) Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Higiane Sanitasi

yang selanjutnya disingkat DAM adalah usaha yang melakukan proses pengelolaan air baku menjadi air minum dalam bentuk curah dan menjual langsung kepada konsumen.<sup>92</sup>

#### 1. Pokok-pokok konsep pengaturan Air Minum Depot isi Ulang

Dalam usaha AMD isi ulang terdapat beberapa pokok-pokok konsep pengaturan sehingga produk air minum yang dihasilkan oleh pengusaha AMD isi ulang dapat memenuhi standar serta persyaratan kualitas air minum yang layak dan aman untuk di konsumsi.<sup>93</sup>

##### a. Persyaratan dan Lokasi usaha AMD isi ulang

###### 1) AMD isi ulang wajib memiliki:

- a) a). Izin usaha industri atau tanda daftar industri dan surat izin usaha perdagangan (SIUP),
- b) b). Surat izin pengambilan air atau surat jaminan pasokan air baku dari PAM atau perusahaan air yang memiliki izin pengambilan air dari instansi yang berwenang,
- c) c). Sertifikat hasil uji produk air minum yang di hasilkan dari laboratorium yang telah terakreditasi atau ditunjuk menteri.

###### 2) AMD isi ulang harus berada di lokasi yang diizinkan oleh pemerintah daerah kabupaten atau kota.

##### b. Air baku, proses pengolahan dan mesin atau peralatan

Air baku adalah air bersih yang telah memenuhi persyaratan kualitas air bersih, sebagai asal bahan baku AMD isi ulang setidaknya

<sup>92</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Pasal 1 Ayat (1) Peraturan Menti Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Higiane Sanitasi

<sup>93</sup> Sularsi, *Mewaspadaai Depot Air Minum Isi Ulang*, Jakarta.2002.hlm 30

ada 3 sumber yaitu berasal dari mata air pengunungan atau mata air PAM yang siap diminum, air tahan dan air PAM kategori sebagai air bersih.<sup>94</sup>

Produksi AMD isi ulang yang dilakukan sendiri secara *home industri* biasanya menggunakan peralatan yang sederhana, yaitu: a). Air baku yang digunakan AMD isi ulang harus memenuhi standar mutu sesuai peraturan menteri kesehatan, b). Pada dasarnya proses pengelolaan AMD isi ulang meliputi penampung air baku, penyaringan (filterisasi) deinfeksi (sinar ultra violet dan ozon guna strelisasi) untuk pemanasan dan pengisian c). AMD isi ulang wajib memenuhi ketentuan teknis pedoman cara herproduksi yang baik.

c. Mutu air minum

Produk AMD isi ulang harus memiliki kualitas dan mutu air yang sehat yaitu jernih, tidak berbau, tidak bewarna dan bebas dari semua jenis bakteri berbahaya.

d. Wadah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, yang di maksud dengan wadah adalah tempat untuk menaruh atau menyimpan sesuatu. Untuk menyimpan air yang di beli dari depot air minum maka diperlukan wadah yang bersih. Pembeli dapat membawa atau menampung dan menyimpang air yang dibeli dari depot air minum.<sup>95</sup>

---

<sup>94</sup> Sularsi, Opcit hlm 31

<sup>95</sup> Opcit sularsi. Hlm 32

Selain itu pelaku usaha AMD isi ulang jugak dapat menyediakan wadah namun dalam usaha AMD isi ulang produk air minumnya tidak boleh di isi dalam wadah terlebih dahulu (dikemas) dan kemudian baru diperdagangkan melainkan AMD isi ulang baru di isi atau dimasukkan dalam kemasan pada saat konsumen membeli produk AMD isi ulang.<sup>96</sup>

e. Pemasaran

Dalam pemasarannya, produk AMD isi ulang berbeda dengan produk AMDK. AMD isi ulang hanya dapat di pasarkan di lokal di daerah setempat sedangkan AMDK dopasarkan secara internasional.

2. Pengertian Depot Air Minum

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/ MENKES/ PER/IV/2010 Tentang persyaratan kualitas air minum, penyelenggaraan air minum adalah badan usaha milik negara / badan usaha milik daerah, koperasi, badan usaha swasta, usaha perorangan, kelompok masyarakat dan atau individu yang melakukan penyelenggaraan penyediaan air minum.<sup>97</sup>

Menurut keputusan menteri perindustrian dan perdagangan republik indonesia nomor: 651/MPP/Kep/10/2004 Tentang Persyaratan Teknis depot air minum dan Perdagangannya Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia, depot air minum adalah usaha yang

---

<sup>96</sup> *Ibid* hlm 32

<sup>97</sup> Peraturan Menteri kesehatan No 492/Menkes/Per/IV/2010 Tentang Persyaratan air minum

melakukan proses pengelolaan air baku menjadi air minum dan menjual langsung kepada konsumen.<sup>98</sup>

Persyaratan usaha depot air minum wajib memiliki tanda daftar industri (TDI), tanda daftar usaha perdagangan (TDUP).

Proses pengelolaan adalah perlakuan terhadap air baku dengan beberapa tahapan proses sampai dengan menjadi air minum meliputi penampungan air baku, penyaringan / filterisasi, desinfeksi dan pengisian. Air yang dihasilkan oleh depot air minum wajib memenuhi persyaratan kualitas air minum sesuai yang ditetapkan dalam peraturan menteri kesehatan dan pengujian mutu produk wajib dilakukan oleh depot air minum di laboratorium pemeriksaan kualitas air yang ditunjukkan oleh pemerintah kabupaten / kota sekurang-kurangnya 6 (enam) bulan sekali. (KEPMEN)

### 3. Kekeruhan

Kekeruhan menunjukkan sifat optis air yang menyebabkan pembiasan cahaya ke dalam air. Kekeruhan akan membatasi pencahayaan ke dalam air. Sifat ini terjadi karena adanya bahan yang terapung maupun yang terurai seperti bahan organik, jasad renik, lumpur, tanah liat, dan benda lain yang melayang maupun terapung.<sup>99</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 492/ MENKES/ PER/ IV/ 2010, menyatakan bahwa kadar

<sup>98</sup> Peraturan Menteri perindustrian dan perdagangan nomor: 651/MPP/Kep/10/2004 Tentang Persyaratan Teknis depot air minum

<sup>99</sup> <http://www.repository.umnimus.ac.id> diakses pada tanggal 14 juni 2020

maksimum kekeruhan yang diperbolehkan dalam kualitas air minum adalah 5 NTU.<sup>100</sup>

Air dikatakan keruh, apabila air tersebut mengandung begitu banyak partikel bahan yang tersuspensi sehingga memberikan warna/ rupa. Dari sifat pengendapannya, bahan-bahan yang mengakibat kekeruhan air dapat dibedakan dalam dua jenis yaitu : bahan-bahan yang mudah diendapkan (*settleable*) dan bahan-bahan yang sukar mengendap (*koloidal*). Tingginya nilai kekeruhan juga dapat mempersulit usaha penyaringan dan mengurangi efektivitas desinfeksi pada proses penjernihan air.<sup>101</sup>

Kekeruhan dinyatakan dalam satuan turbiditas, yang setara dengan 1mg/liter SiO<sub>2</sub>. Peralatan yang pertama kali digunakan untuk mengukur turbiditas atau kekeruhan adalah *Jackson Candler Turbidimeter*, yang dikalibrasi dengan menggunakan silika. Satu unit turbiditas *Jackson Candler Turbidimeter* dinyatakan dengan satuan 1 JTU

#### 4. Sejarah Singkat Usaha Depot Air Minum Isi Ulang CV Murni.

Depot air murni pertama kali di dirikan pada tahun 2007 agustus oleh ibuk endriani (pelaku usaha) di pekanbaru kecamatan tampan jl muhajirin.

Buk endriani bekerja di pukesmas di tanjung guru pekanbaru dan bertempat tinggal di jl muhajirin. Buk endriani melihat di muhajirin

<sup>100</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 492/ MENKES/ PER/ IV/ 2010

<sup>101</sup> <http://www.repository.umnimus.ac.id> diakses pada tanggal 14 juni 2020

kurang nya usaha depot air isi ulang maka dari itu buk endriani membuka usaha depot air isi ulang.

Pada tahun 2007 buk endriani yang ingin membuka usaha depot air tersebut tetapi dia masih kerja di pukesmas, dan buk endriani harus mencari karyawan yang dapat dia percayai agar bisnis depot air nya tersebut dapat membantu masyarakat dalam sumber air bersih tanpa harus pergi berjauhan untuk membelinya.<sup>102</sup>

Alasan buk endriani membuka depot air isi ulang ialah "tidak ada seorang pun yang tidak membutuhkan air, dan air selalu menjadi hal yang paling utama dalam kehidupan sehari-hari. Membangun usaha depot air ini tidak semudah di bayangkan karena dari pengurusan surat izin usaha perdagangan dari pemerintah setempat.

Dan Uji laboratorium oleh departemen kesehatan untuk standar kualitas air minum sesuai dengan pasal (2) ayat (1) dan (2) peraturan menteri nomor 43 tahun 2014 tentang higiane sanitasi depot air minum. Namun semua itu di lalui dengan baik hingga bertahun tahun sampe sekarang. Persaingan depot air minum isi ulang pun tidak menjadikan masalah serius menurut pelaku usaha. Usaha depot air yang berdiri 2007 itu juga sudah mempunyai langganannya sendiri, banyak masyarakat berlangganan di depot murni air minum isi ulang tersebut.

---

<sup>102</sup> Berdasarkan wawancara survei di kecamatan tampan. Bersama buk endriani. Tanggal 14 juni 2021

## 5. Visi dan Misi Depot Air Minum isi ulang “Murni”

Setiap pengusaha pasti memiliki visi dan misi dalam menjalankan usahanya, visi merupakan tonggak yang menjadi awal terciptanya berbagai rencana-rencana yang akan dilakukan. Sementara misi adalah adalah strategi yang ingin di capai guna mewujudkan visi yang di impikan.

Adapun visi dan misi depot air minum “Murni” sebagai berikut

### a. Visi:

1) Depot air minum isi ulang “ murni ingin menjadi depot air minum yang terdepan dan dapat menguasai pasar khususnya di wilayah kecamatan tampan.<sup>103</sup>

2) Mengutamakan pelayanan yang berfokus pada kepuasan konsumen

### b. Misi:

1) Menjadikan depot air minum isi ulang “murni” pilihan nomor 1 oleh masyarakat khususnya di kecamatan tampan jl harapan.

2) Memberikan air minum yang baik, berkualitas dan higiene dengan harga murah dan terjangkau

Penyusunan suatu struktur organisasi usaha depot air minum isi ulang yaitu :

a. Pemilik depot : buk endriani

b. Teknisi : bima

c. Bagian operasional 1 : fadil kurniawan

d. Bagian operasional 2 : putra kaban

---

<sup>103</sup> Berdasarkan wawancara bersama buk endriani. 14 juni 2021

Aktifitas depot air minum isi ulang “Murni”

Depot air minum isi ulang “Murni” merupakan usaha yang bergerak dalam bidang penjualan air minum bersih. Depot air minum isi ulang “Murni” buka pukul 08.00 s/d 18.00. depot air minum isi ulang memiliki 3 unit sepeda motor untuk fasilitas jasa pesan antar.

#### 6. Higenitas dan Sanitasi Depot Air Minum

Depot air minum isi ulang ialah jenis usaha yang melakukan proses pengolahan air baku menjadi air minum dalam bentuk curah dan menjual kepada konsumen untuk di konsumsi ataupun digunakan sehari-sehari. Depot air minum ini cukup besar peluang untuk meraih keuntungan yang cepat dengan modal tidak terlalu besar, menyebabkan tumbuh pesat ulang hampir di seluruh wilayah Negara Indonesia. Untuk menjaga kualitas depot isi ulang air minum.<sup>104</sup>

Pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini oleh Permenkes Nomor 43 Tahun 2014 mengatur bahwa pemerintah harus ketat mengawasi dan membina setiap depot tersebut. Pengawasan yang dilakukan pun setidaknya dilakukan 2 (dua) kali setahun melalui pengawasan Inspeksi Sanitasi.

Higiene Sanitasi yang dimaksud dalam Permenkes tersebut aialah dimana untuk mencegah adanya resiko dalam air, peralaran, dan tempat maka dari itu perlu di terapkan standar depot air minum isi ulang yang mengacu pada peraturan tersebut antara lain:

---

<sup>104</sup> Rido Wandrivel. Jurnal Kesehatan Andalas. Volume 1, Nomor 2 2012, hlm. 130.

- a. Higienitas dan sanitasi perlu diperhatikan, terutama dari tempat, peralatan, dan orang yang menangani langsung air minum agar aman hingga sampai ke tangan konsumen.
- b. Pengelola DAMIU juga harus memenuhi sertifikasi yang dikeluarkan oleh pemerintah setempat. Sertifikasi ini dilakukan agar depot air minum isi ulang bisa konsisten menjamin higienitas dan sanitasinya.
- c. Tempat pengelolaan depot air minum harus melakuakn setahun sekali.
- d. Penting bagi pengelola untuk menjaga kualitas peralatan dan perlengkapan standar yang digunakan. Galon yang sudah diisi air minum, harus segera diberikan kepada konsumen.
- e. Sebelum itu pelaku usaha harus pernah mengikuti peltihan higienitasi sebelumnya.

### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Air isi Ulang Depot Murni Ditinjau dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Dalam pelaksanaan hukum perlindungan konsumen terhadap depot air minum diawali dengan para pihak depot air dan konsumen yang mengkonsumsi, untuk lebih jelasnya bisa diuraikan sebagai berikut.

###### 1. Depot air

Depot air yang dikembangkan oleh buk endriani memiliki 3 karyawan, dan dalam sehari ada 85 buah galon yang di pesan oleh konsumen. Seharusnya karyawan depot air murni di tambah lagi agar kerja karyawan nya tidak terlalu terburu buru dan menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Karena karyawan depot air murni tidak ada mengecek higiane sanitasi air tersebut, mereka hanya mengejar waktu agar cepat siap, buk endriani selaku pemilik depot air juga jarang mengecek kualitas air nya tersebut di karenakan buk endriani juga kerja di puskesmas. Hasil survei peneliti ke lapangan bersama konsumen 1 banyak masyarakat tidak mau mengkonsumsi depot air nya tersebut di karenakan sudah berkurang kualitas depot air nya, masyarakat yang di rugikan pun tidak sadar akan adanya hukum perlindungan konsumen dimana yang di jelaskan pasal 4 ayat 1 hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatandalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.<sup>105</sup>

---

<sup>105</sup> Hasil wawancara bersama Konsumen1(masyarakat setempat). Pada tanggal 14 juni 2021

Depot air minum isi ulang Cv murni hanya menyediakan barang tanpa mengecek kualitas air nya tersebut. Di dalam pasal 6 ayat 2 KepMerindag, kualitas suatu depot air tersebut harus melakukan pengecekan Higiane Sanitasi minimal 6 bulan sekali, dalam hal ini depot air minum Cv murni sudah sesuai pasal 6 ayat 2 KepmerinDag, kualitas suatu air sangat lah penting karena air buat di konsumsi tiap hari nya dan masuk kedalam tubuh, apabila air yang masuk kedalam tubuh tersebut tidak bagus atau tidak bersih, maka tubuh kita yang mengkonsumsi air tersebut akan sakit terutama perut, oleh karna itu memilih depot air yang berkualitas sangat perlu di lakukan demi menjaga kesehatan tubuh kita tersebut.

Berdasarkan survei yang di lakukan penulis depot air minum Cv murni sesuai dengan pasal 4 ayat 1 2 dan 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu :<sup>106</sup>

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminanyang di janjikan
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa dan peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Indonesia pasal 3 ayat 1 dan pasal 6 ayat 2 yaitu :<sup>107</sup>

---

<sup>106</sup> Hukum Perlindungan Konsumen no 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>107</sup> Menteri Perundristian dan Perdagangan Republik Indonesia

- 1) Air baku yang di gunakan depot air minum harus memenuhi standar mutu yang ditetapkan dalam peraturan menteri kesehatan.
- 2) Pengujian mutu produk sesuai persyaratan kualitas air minum wajib di lakukan oleh depot air minum di laboratorium pemeriksaan kualitas air yang ditunjuk oleh pemerintah kabupaten/kota atau yang terekreditasi sekurang kurangnya 6 bulan sekali.

Didalam Peraturan perda kota pekanbaru Undang-Undang dan pasal yang mengatur tentang jaminan hak konsumen terhadap suatu penyediaan air minum terdapat di peraturan perda No 9 tahun 2019 Tentang Pengelolaan Depot air minum pasal 40 ayat 1 dan 2 ialah :<sup>108</sup>

- 1) Dalam rangka menjamin hak rakyat atas penyelenggaraan sistem penyediaan air minum (SPAM) dilakukan pengendalian atas izin perusahaan sumber daya air, penentuan tarif, dan penyediaan air minum yang memenuhi standar kualitas, kuantitas, kontinuitas bagi seluruh lapisan masyarakat
- 2) Pengendalian sebagaimana di maksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara pembinaan dan pengawasan.

Pasal 41 ayat 1 berbunyi :

- 1) Pemerintah daerah melakukan koordinasi atas pembinaan sebagaimana dimaksud dalam pasal 40 ayat 2 huruf a yang di lakukan oleh menteri kesehatan.

---

<sup>108</sup> Perda No 9 tahun 2019 Tentang Pengelolaan Depot air minum pasal 40 ayat 1 dan 2

kualitas air minum yang dapat di distribusikan ke konsumen ada didalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 736/MENKES/PER/IV/2010 Tentang Tata Laksana Pengawasan Kualitas Air Minum pasal 10 pengertian pelaksanaan pengawasan adalah: (1) Kegiatan pengawasan kualitas air minum meliputi: <sup>109</sup>

- a) Inspeksi sanitasi dilakukan dengan cara pengamatan dan penilaian kualitas fisik air minum dan faktor resikonya;
  - b) Pengambilan sampel air minum dilakukan berdasarkan hasil inspeksi sanitasi;
  - c) Pengujian kualitas air minum dilakukan laboratorium yang terakreditasi;
  - d) Analisis hasil pengujian laboratorium;
  - e) Rekomendasi untuk pelaksanaan tindak lanjut; dan
  - f) Pemantauan pelaksanaan tindak lanjut.
- 2) Penyelenggaraan Air Minum dalam melaksanakan pengawasan internal wajib melaksanakan analisis resiko kesehatan. Pentingnya pengawasan karena penjualan dapat didorong karena kualitas barang lebih unggul. Dari pengawasan masyarakat juga tidak perlu bingung untuk memilih depot air minum dengan kualitas airnya. Sebab kalau pengawasan baik dan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 736/MENKES/PER/IV/2010 Tentang tata laksana pengawasan air minum, maka masyarakat percaya atas kualitas air

---

<sup>109</sup> Menteri Kesehatan tahun 2010 Tentang Tata Laksana Pengawasan Kualitas Air Minum

depot dan dijamin kesehatan masyarakat terhindar dari bakteri yang ada di dalam air.

Tugas Dinas Kesehatan adalah untuk memeriksa dan mengawasi kualitas air, izin sanitasi tempat pengolahan serta kebersihan karyawan. Karena dari beberapa tugas tersebut sangat penting untuk kesehatan konsumen. Sebaliknya konsumen juga harus hati-hati dan teliti memilih depot air minum yang sudah teruji laboratoriumnya, bisa dilihat dari hasil laboratorium yang ditempel di tempat usaha depot air minum isi ulang tersebut. Dari masalah diatas, maka penting untuk penulis teliti karena kualitas air minum merupakan hak dan kebutuhan masyarakat.<sup>110</sup>

Setiap orang berhak atas lingkungan hidup yang bersih dan sehat hal ini terdapat dalam hak-hak khusus dan hak atas pembangunan. Pentingnya kesehatan sebagai hak asasi manusia dan sebagai kondisi yang diperlukan untuk terpenuhinya hak-hak lain telah diakui secara internasional. Hak atas kesehatan meliputi hak untuk mendapatkan kehidupan dan pekerjaan yang sehat, hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, dan perhatian khusus terhadap kesehatan ibu dan anak.maka harus diketahui atas pengawasan oleh Dinas Kesehatan.<sup>111</sup>

Depot air minum isi ulang Cv murni hanya menyediakan barang tanpa mengecek kualitas air nya tersebut. Di dalam pasal 6 ayat 2 KepMerindag, kualitas suatu depot air tersebut harus melakukan

---

<sup>110</sup> Bella octavianti,*pengawasan depot air minum*, Jurnal Perlindungan Konsumen, Vol V No 1 April 2018

<sup>111</sup> Emilda Firdaus, *Hukum Tata Negara*, Alaf Riau, Pekanbaru:2010, hlm. 125.

pengecekan Higiane Sanitasi minimal 6 bulan sekali, dalam hal ini depot air minum CV murni sudah sesuai pasal 6 ayat 2 KepmerinDag Tentang Persyaratan Teknisi depot air, kualitas suatu air sangat lah penting karena air buat di konsumsi tiap hari nya dan masuk kedalam tubuh, apabila air yang masuk kedalam tubuh tersebut tidak bagus atau tidak bersih, maka tubuh kita yang mengkonsumsi air tersebut akan sakit terutama perut, oleh karna itu memilih depot air yang berkualitas sangat perlu di lakukan demi menjaga kesehatan tubuh kita tersebut.<sup>112</sup>

## 2. Konsumen Depot Air

Dalam pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap depot air isi ulang tersebut dari hasil wawancara yang peneliti lakukan di kecamatan tampan kelurahan sidomulyo, jl harapan dari hasil survei yang peneliti lakukan banyak masyarakat belum sadar akan adanya hukum perlindungan konsumen. Konsumen hanya membeli air dan meminumnya dan tidak tau sama sekali Hukum, yang mereka tau hanya lah hukum mencuri membunuh dan yang lainnya. Hukum perlindungan konsumen ini sama sekali konsumen tidak mengetahui hal tersebut

Konsumen kurang kesadaran terhadap hak-hak mereka seperti di dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu: pasal 4<sup>113</sup>

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

---

<sup>112</sup> Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 651/MPP/Kep/10/2004 Tentang Persyaratan Teknis Depot air

<sup>113</sup> Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sebelum mewawancarai konsumen yang mengkonsumsi depot air CV.murni tersebut, peneliti meminta izin kepada pak RT setempat guna agar masyarakat mau di wawancarai.

Peneliti mewawancarai beberapa konsumen disana guna untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan perlindungan konsumen di kecamatan tampan kelurahan sidomulyo jl harapan.dan ada ibu-ibu

yang bersedia di wawancara, peneliti bertanya tentang kualitas air depot air CV murni, dan Konsumen 2 pun menjawab kualitas depot air minum CV murni awalnya bagus dan sangat jernih aman di konsumsi dan segar, tapi lama kelamaan dan sekarang ini kualitas depot air CV murni menurun dan air yang ada di CV murni pun berkeruh dan menguning.<sup>114</sup>

Selanjutnya peneliti mewawancarai konsumen 3 tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang di dalamnya ada hak-hak konsumen yang harus di patuhi pelaku depot air, konsumen 3 tidak mengetahui adanya Undang-Undang tersebut kurangnya pengetahuan masyarakat membuat perlindungan konsumen terhambat di masyarakat sebab masyarakat hanya tau membeli barang dan bila barang tidak bagus atau tidak layak dikonsumsi masyarakat hanya bisa protes kepada pelaku usaha tersebut.<sup>115</sup>

Selanjutnya peneliti mewawancarai konsumen 4 tentang apakah pernah melakukan keluhan terhadap depot air CV murni tersebut, Konsumen 4 menjawab tidak pernah karena dia hanya mengkonsumsi air dan apabila air depot CV murni sudah tidak layak di konsumsi dan keruh konsumen 4 hanya bercerita sesama tetangga nya saja yang mengkonsumsi air yang sama, dan konsumen 4 hanya mengganti

---

<sup>114</sup> Berdasarkan wawancara bersama konsumen 2 di kecamatan tampan jl harapan, pada tanggal 14 juni 2021

<sup>115</sup> Hasil wawancara bersama konsumen 3 (masyarakat yang mengkonsumsi depot air murni) 14 juni 2021

langganannya saja yang sebelumnya di depot air CV murni dan sekarang sudah di depot air yang lain.<sup>116</sup>

Peneliti juga bertanya tentang pelayanan yang di lakukan Depot air tersebut, Konsumen 5 menjawab pelayanan nya bagus tetapi karyawan depot air terlalu terburu buru contohnya dalam melakukan pembersihan galon hanya di lakukan sekali semprotan saja dan sebentar, seharusnya di lakukan 3 kali dan agak lama agar galon tersebut bersih dan aman di konsumsi.<sup>117</sup>

Peneliti bertanya pada konsumen selanjutnya konsume 6 tentang higiane sanitasi, dimana higiane sanitasi di lakukan 1 tahun 2 kali di dinas kesehatan dan apabila sudah melakukan higiane sanitasi depot air harus menempelkan surat izin layak di konsumsi di dinding depot air CV murni, Konsumen 6 pun menjawab tidak pernah melihat surat izin layak di konsmsi di dinding depot air CV murni, karena konsumen 6 pun tidak pernah bertanya apakah ada surat izin nya atau tidak.<sup>118</sup>

Beberapa faktor penghambat kurangnya kesadaran masyarakat terhadap undang-undang

a. Kesadaran hukum

Masyarakat kurang kesadaran dalam hukum, sedangkan lampu merah di jalan saja banyak masyarakat melanggar hukum tersebut

---

<sup>116</sup> berdasarkan wawancara survei di kecamatan tampan jl harapan kelurahan sidomulyo. Bersama konsumen 4. Pada tanggal 14 juni 2021

<sup>117</sup> berdasarkan wawancara survei di kecamatan tampan jl harapan kelurahan sidomulyo. Bersama konsumen 5. Pada tanggal 14 juni 2021

<sup>118</sup> berdasarkan wawancara survei di kecamatan tampan jl harapan kelurahan sidomulyo. Bersama konsumen 6. Pada tanggal 14 juni 2021

apalagi hukum perlindungan konsumen itu sendiri. Masyarakat enggan membaca Hak-Hak mereka di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen padahal disitu tertulis hak-hak konsumen agar mereka tidak di rugikan pelaku dalam hal membeli atau mengkonsumsi seperti mengkonsumsi air minum tersebut.

b. Pelaku usaha depot air

Pelaku usaha depot air minum murni seharusnya membantu masyarakat memberitahu akan adanya undang-undang perlindungan konsumen dan hak-hak konsumen didalamnya dengan cara pelaku usaha membilang langsung kepada masyarakat khususnya ibuk-ibuk, dimana ibuk-ibuk acuh terhadap peraturan.<sup>119</sup>

Pelaku usaha hanya menjual barang nya saja tanpa adanya upaya keselamatan konsumen bila barang yang dijual tersebut rupanya sudah tidak layak di konsumsi, dan mengakibatkan konsumen rugi seperti sakit perut sehabis mengkonsumsi barang tersebut.

c. Masyarakat itu sendiri

Masyarakat setempat cv murni cenderung acuh terhadap hukum berlaku, dikarenakan masyarakat yang sibuk mengurus aktivitas masing-masing dan tidak ada waktu buat memahami hukum perlindungan konsumen, memang khususnya ibuk-ibuk tidak ada waktu buat memahami hukum dikarenakan sudah tidak ada waktu

---

<sup>119</sup> berdasarkan wawancara survei di kecamatan tampan jl harapan kelurahan sidomulyo. Bersama konsumen 4. Pada tanggal 14 juni 2021

atau tidak mau memahami setidaknya dasar-dasar hukum perlindungan hukum itu sendiri, pada dasarnya hukum perlindungan buat kebaikan masyarakat itu sendiri.<sup>120</sup>

Pemerintah sudah membuat peraturan hukum perlindungan konsumen, pemerintah ikut andil dalam melindungi masyarakatnya sendiri agar para pelaku usaha tidak semena-mena membuat masyarakat mengalami kerugian, Peraturan Tentang Konsumen sudah termasuk di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.<sup>121</sup>

Tetapi jarang masyarakat menggugat pelaku usaha apabila mengalami kerugian suatu barang yang telah di beli dikarenakan kurang paham menggugat ke pengadilan atau tentang masalah hukum, masyarakat cenderung menerima masalah tersebut tanpa harus diselesaikan secara tuntas.

Pelaksanaan perlindungan hukum konsumen sangat kurang setelah peneliti mewawancarai masyarakat setempat, tidak heran depot air minum murni memproduksi air di bawah standar di karenakan depot air murni tidak ada masyarakat yang mengelapor tentang hal itu.<sup>122</sup>

Ada beberapa aturan yang sudah ada mengenai depot air minum isi ulang. yaitu mengenai persyaratan kualitas air minum yang sudah diatur di Permenkes Nomor 492 Tahun 2010 Tentang Ambang Batas Parameter

---

<sup>120</sup> Berdasarkan wawancara bersama konsumen 5 (masyarakat yang mengkonsumsi air depot murni) 14 juni 2021

<sup>121</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>122</sup> berdasarkan wawancara survei di kecamatan tampan jl harapan kelurahan sidomulyo. Bersama para Konsumen. Pada tanggal 14 juni 2021

wajib, misalnya mengenai *mikrobiologi* seperti (*bakteri e-coli*), mengenai kimia seperti (unsur-unsur kimia *argon, fluor, crom, dll*), dan yang tidak berhubungan langsung seperti bau, suhu, dll), serta parameter tambahan yang jarang ditemukan.<sup>123</sup>

Sementara itu pelaku usaha dilarang memproduksi dan atau memperdagangkan barang dan atau jasa yang :<sup>124</sup>

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundangundangan;
- 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;

---

<sup>123</sup> Peraturan Menteri Kesehatan No 492 Tahun 2010 Tentang ambang batas parameter wajib

<sup>124</sup> Pasal 8 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- 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.

Berdasarkan wawancara bersama konsumen Dalam hal ini pelaku usaha depot air termasuk dalam pasal 8 ayat 1 dimana tidak memenuhi atau tidak memenuhi standar Peraturan Perundang Undang, seharusnya pelaku usaha mengikuti peraturan yang sesuai di Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen.<sup>125</sup> agar kenyamanan masyarakat mengkonsumsi air terjaga dan saling membutuhkan satu sama lain dimana konsumen membutuhkan air dan pelaku usaha membutuhkan uang untuk mengembangkan usahanya dan tidak ada pihak yang merasakan kerugian.

Konsumen berhak mendapatkan kompensasi apabila terjadi kerugian didalam membeli barang, para konsumen yang mengkonsumsi

---

<sup>125</sup> berdasarkan wawancara survei di kecamatan tampan jl harapan kelurahan sidomulyo. Bersama para Konsumen. Pada tanggal 14 juni 2021

depot air murni atau yang langganan sekalipun apabila air di galon tersebut mengalami kekeruhan dan kemasannya kurang bersih sehingga mengakibatkan para konsumen sakit perut atau diare harus membilangkan atau mengkasih tau ke depot air murni tersebut bahwasanya air tersebut tidak layak diminum dan konsumen meminta ganti kerugian.

Maka dari itu pelaksana perlindungan konsumen di depot air murni berjalan tidak sesuai Undang-Undang dan banyak pasal yang pelaku usaha langgar sehingga mengakibatkan masyarakat yang mengkonsumsi air tersebut apalagi sudah berlangganan sama depot air murni itu mereka masyarakat mengalami kerugian.

Pihak pelaku usaha CV murni tersebut harus bertanggung jawab atas kerugian masyarakat tersebut, dan depot air murni juga harus mengoptimalkan air galon nya sehingga dapat di konsumsi oleh masyarakat, dan mengikuti Peraturan-Peraturan Perundang Undang Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Higiene Sanitas Depot Air Minum Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## **B. Faktor Penghambat Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Depot Air Isi Ulang CV. Murni Terhadap Konsumen**

### **1. Pemilik Depot Air**

Pemilik depot air minum murni dalam menyediakan produk air minum, melakukan proses pengelolaan air bersih menjadi air minum dan menjualnya secara langsung kepada konsumen di lokasi pengelolaan.

Produk air minum yang dijual kepada konsumen tersebut harus layak di konsumsi, yaitu harus memenuhi persyaratan air minum dan juga standar kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.<sup>126</sup>

Permasalahan yang sering terjadi dihadapi konsumen berkaitan dengan adanya depot air minum isi ulang yaitu mengenai standar kesehatan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan Menteri Nomor 43 Tahun 2014 tentang higiene sanitasi depot air minum.<sup>127</sup>

Namun demikian sering kali produk depot air minum Cv murni tidak sesuai atau tidak memenuhi standar kesehatan yang telah ditetapkan. pelanggaran mengenai standar kesehatan ini mengakibatkan kerugian bagi konsumen karena air nya tidak higiane dan keruh.<sup>128</sup>

Permasalahan yang lain yang dihadapi konsumen ialah mengenai informasi yang menyesatkan pada iklan produk sehingga konsumen menjadi korban penipuan atas informasi yang tidak benar, depot air murni membilangkan pada setiap konsumennya bahwasanya air galon tersebut memenuhi standar dan halal diminum serta air tersebut sangat jernih. Ini melanggar Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam pasal 4 berbunyi hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.<sup>129</sup>

---

<sup>126</sup> berdasarkan wawancara survei di kecamatan tampan jl harapan kelurahan sidomulyo.

Bersama Konsumen. Pada tanggal 14 juni 2021

<sup>127</sup> Peraturan Mentri Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Higiene sanitasi

<sup>128</sup> berdasarkan wawancara survei di kecamatan tampan jl harapan kelurahan sidomulyo.

Bersama Konsumen. Pada tanggal 14 juni 2021

<sup>129</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Faktor penghambat lainnya adalah depot air Cv murni tidak pernah di komplet oleh konsumen, oleh sebab itu depot air Cv murni kurang kesadaran dalam menjaga kualitas air tersebut, apabila ada konsumen yang mengkomplen dan memperingati kepada pemilik depot air tersebut bahwasannya ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen maka pemilik depot air pun jadi sadar akan kewajibannya dalam menyediakan air galon yang bersih.<sup>130</sup>

Seiring berjalannya waktu depot air murni pun tidak mempertahankan standar air menurut Peraturan Kemenkes dan Undang-Undang Perlindungan Konsume tersebut, dikarenakan terlalu menganggap sepele masalah kualitas air tersebut dimana memang banyak masyarakat yang berlangganan disana sekitar 85 orang dalam sehari berdasarkan wawancara bersama Pelaku usaha tentang berapa orang dalam sehari orang memesan depot air tersebut.<sup>131</sup>

Dalam pasal 16 peraturan kemenkes No 43 Tahun 2014 Tentang Higiane Sanitasi yang berbunyi Setiap DAM harus melakukan pemeriksaan kesehatan Penjamah paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun. Disini depot air minum murni melanggar pasal tersebut karena peneliti mewawancara buk endriani selaku pemilik cv murni depot air tersebut mengatakan bahwa pemeriksaan kesehatan hanya 5 tahun sekali,

---

<sup>130</sup> Hasil wawancara Konsumen Depot Air Minum CV Murni 14 juli 2020

<sup>131</sup> Hasil wawancara bersama pelaku usaha Tentang Jumlah konsumen dalam sehari

sedangkan dalam pasal 16 peraturan kemenkes itu sudah jelas tertulis 1 tahun sekali pengecekan pemeriksaan kesehatan.<sup>132</sup>

Depot air isi ulang CV murni tersebut melakukan pelanggaran, dan hasilnya masyarakat yang berlangganan dan yang mengkonsumsi mengalami permasalahan kesehatan seperti sakit perut dan diare.

Penulis mewawancarai kepada Konsumen 1 apakah selama mengkonsumsi depot air CV murni tersebut pernah mengalami sakit perut atau diare, Konsumen 1 menjawab pernah, Konsumen 1 menduga hanya sakit perut biasa di karenakan makan pedas atau terlambat makan. Lama-lama Konsumen 1 pun curiga terhadap air yang dikonsumsinya tersebut.<sup>133</sup>

Melihat kualitas air nya tersebut rupanya kurang berkualitas dan keruh dan rasanya kurang segar seperti air yang dulu CV murni produksikan. Wajar saja karna depot CV murni melakukan pengecekan air nya 5 tahun sekali dan itu tidak layak untuk di konsumsi konsumen, Buk ira pun hanya bisa pasrah dan tidak mengkonsumsi air minum dari depot air cv murni tersebut dan mengganti langganannya ke depot air yang lain.

Pemilik depot air minum CV murni melanggar pasal 4 butir (3) dan (8) yaitu : hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa

---

<sup>132</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Higiane Sanitasi

<sup>133</sup> berdasarkan wawancara survei di kecamatan tampan jl harapan kelurahan sidomulyo.

Bersama buk ira. Pada tanggal 14 juni 2021

yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Didalam Peraturan Kementerian Kesehatan pelaku usaha jugak melanggar Undang-Undang kemenkes tersebut yaitu pasal 16 dan pasal 17 peraturan menteri kesehatan indonesia yang berbunyi : pasal 16 Setiap DAM harus melakukan pemeriksaan kesehatan Penjamah paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.

## 2. Konsumen Depot Air

Faktor penghambat konsumen adalah kurang kesadaran konsumen itu sendiri, konsumen CV murni acuh terhadap apa yang di beli nya mereka langsung mengkonsumsi air galon tersebut tanpa bertanya apakah air depot air CV murni ini sudah sesuai standar pemerintah atau belum, konsumen CV murni tidak seorang pun pernah bertanya kepada pelaku usaha Depot air CV murni berdasarkan wawancara peneliti bersama konsumen 2 konsumen CV murni. CV murni pun tidak ada membuat informasi tentang depot air tersebut misalkan di tempelkan ke dinding surat bahwasannya depot air minum CV murni sudah melakukan pengecekan air galon ulang ke dinas kesehatan agar konsumen bisa tau bahwa depot air murni sudah memberikan informasi yang jelas mengenai kualitas air yang di perjualkannya tersebut.<sup>134</sup>

Konsumen merupakan pihak yang lemah kedudukannya bila dibandingkan dengan pelaku usaha. Oleh karena itu diperlukan suatu

---

<sup>134</sup> berdasarkan wawancara survei di kecamatan tampan jl harapan kelurahan sidomulyo. Bersama Konsumen 2. Pada tanggal 14 juni 2021

aturan yang dapat melindungi kepentingan konsumen agar tidak dirugikan atau disalah gunakan oleh pelaku usaha. Perlindungan konsumen dibutuhkan untuk meyelamatkan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha dan mendorong kegiatannya. Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjamin adanya kepastian hukum terhadap segala kebutuhan konsumen seperti yang tercantum pada pasal 1 butir(1).

Undang-Undang perlindungan konsumen memberikan perlindungan kepada setiap konsumen yang merasa dirugikan hak-haknya oleh pelaku usaha. Pada dasarnya pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas produk yang dihasilkan atau diperdagangkan.<sup>135</sup>

Air minum tergolong kondisi berisiko tinggi karena dikonsumsi langsung tanpa di olah. Oleh karena itu dibutuhkan regulasi yang tegas dan pengawasan yang memadai agar air minum yang di konsumsi masyarakat terjamin mutunya.

Usaha depot air minum isi ulang murni ini merupakan salah satu bidang usaha yang bergerak dalam hal penyediaan air minum untuk pemenuhan kebutuhan konsumen di wilayah kecamatan tampan jl harapan. Oleh karena berhubungan dengan kepentingan konsumen. Maka keberadaan tidak terlepas dari Undang-Undang nomor 8 tahun 1999

---

<sup>135</sup> Endang purwaningsih. *hukum bisnis*. Ghalia Indonesia Jakarta. 2014 hlm, 80

tentang perlindungan konsumen yang bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.<sup>136</sup>

Banyak pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha depot air minum isi ulang terhadap ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen air minum depot isi ulang dapat dilihat dari beberapa pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Antara lain pasal 4 butir (a) pasal 7 butir (b) dan (d) serta pasal 8.<sup>137</sup>

Pasal 4 butir (a) Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada setiap konsumen atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Oleh karena itu, produk depot air minum isi ulang juga harus aman untuk di konsumsi oleh masyarakat.<sup>138</sup>

Pasal 7 butir (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan atau jasa. Ketentuan pasal ini memberikan kewajiban kepada setiap pelaku usaha untuk memberikan informasi dan keterangan yang jujur mengenai barang dan atau jasa yang di produksikannya.<sup>139</sup>

---

<sup>136</sup> berdasarkan wawancara survei di kecamatan tampan jl harapan kelurahan sidomulyo.

Bersama Konsumen. Pada tanggal 14 juni 2021

<sup>137</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>138</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>139</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Begitu jugak depot air minum isi ulang murni harus mematuhi ketentuan yang benar tentang produk air minum yang di produksikannya sesuai kenyataan dan tidak mengelabui konsumen.

Sedangkan pasal 7 butir (d) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mewajibkan pelaku usaha untuk menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksikannya dan atau jasa yang diperdagangkan. Disini dapat dilihat bahwa aspek perlindungan hukum yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu membebaskan kewajiban kepada pelaku usaha depot air minum isi ulang agar produk yang di perdagangkannya terjamin mutunya, sehingga aman untuk di konsumsi masyarakat.

Terhadap munculnya usaha depot air minum isi ulang terdapat beberapa pelanggaran ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2014 tentang Higiene Sanitasi Depot Air Minum yang telah dilakukan oleh pelaku usaha depot air minum isi ulang. Higiene sanitasi yang masih kurang dilakukan oleh pelaku usaha depot air minum isi ulang, hal ini berarti telah membahayakan konsumen karena tidak sesuai dengan persyaratan higiene sanitasi.

Apabila di kaitkan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Higiene sanitasi depot air minum, maka aspek perlindungan hukum terhadap munculnya usaha depot air minum isi ulang

dapat dilihat oleh beberapa pasal diantaranya yaitu pasal 2 ayat 1 pasal 3 ayat 1 pasal 4 ayat 1 pasl 7 dan pasal 15.<sup>140</sup>

Persyaratan Kelompok Utama Hygiene Sanitasi Depot Air Minum yaitu :<sup>141</sup>

a. Kualitas Air Minum:

Memenuhi syarat air minum : Fisik, bakteriologis, dan kimia sesuai peraturan Menteri Kesehatan yang berlaku, dibuktikan dengan hasil pemeriksaan dari laboratorium.

b. Kualitas Air Pencuci:

Memenuhi syarat air minum: Fisik, bakteriologis, dan kimia sesuai peraturan Menteri Kesehatan yang berlaku , dibuktikan dengan hasil pemeriksaan dari laboratorium.

c. Kualitas Air baku:

Memenuhi syarat air bersih: Fisik, bakteriologis, dan kimia sesuai peraturan Menteri Kesehatan yang berlaku , dibuktikan dengan hasil pemeriksaan dari laboratorium

d. Kualitas Air tandon:

Memenuhi syarat air bersih: Fisik, bakteriologis, dan kimia sesuai peraturan Menteri Kesehatan yang berlaku , dibuktikan dengan hasil pemeriksaan dari laboratorium

1) Kebersihan Botol/gallon: Bersih, tidak ada kotoran.

2) Kebersihan kran pencuci: Bersih, tidak ada kotoran

<sup>140</sup> Peraturan Kemenkes Tentang Higiene sanitas Nomor 43 Tahun 2014

<sup>141</sup> <https://www.dinkes.go.id> di akses tanggal 12 agustus 2021

- 3) Kebersihan kran pengisian: Bersih, tidak ada kotoran
- 4) Sterilisasi leher botol/gallon: Tersedia tissue sterilisasi
- 5) Hygiene dan Kesehatan karyawan:

Penjaga depot air minum memiliki surat keterangan sehat dari dokter, periksa berkala 2 tahun sekali.

Di pekanbaru pengecekan air galon di laboratorium belakang rumah sakit umum daerah (RSUD) dimana dinas kesehatan bekerjasama dengan puskesmas untuk pengecekan kualitas air galon, tim puskesmas langsung datang ketempat depot air minum apabila pelaku usaha depot air minum tersebut meminta ke dinas kesehatan untuk mengecek kualitas air di depot nya tersebut.<sup>142</sup>

Pasal 2 ayat 1 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 menyebutkan bahwa setiap depot air minum wajib :<sup>143</sup>

- 1) Menjamin air minum yang di hasilkan memenuhi standar baku mutu atau persyaratan kualitas air minum sesuai ketentuan peraturan perundang-undang.
- 2) Memenuhi persyaratan higiene sanitasi dalam pengelolaan air minum, bila dilihat ketentuan pasal diatas maka aspek hukum perlindungan konsumen yang diberikan adalah setiap pelaku usaha dapat menjamin air minum yang di hasilkan sehingga tidak merugikan konsumen.

---

<sup>142</sup> Berdasarkan wawancara bersama pelaku usaha depot air murni

<sup>143</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2014 tentang higiane sanitasi

Pada pasal 3 ayat 1 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 menyebutkan bahwa “persyaratan higiene sanitasi dalam pengelolaan air minum paling sedikit meliputi : <sup>144</sup>

- 1) Tempat
- 2) Peralatan
- 3) Penjamah

Dalam penjelasan pasal 3 ayat 1 disebutkan bahwa tempat, peralatan dan penjamah menjadi persyaratan yang dapat dipertanggung jawabkan oleh pelaku usaha. Ketentuan pasal 3 ayat 1 bertujuan agar pelaku usaha dalam memilih lokasi berada didaerah yang bebas pencemaran lingkungan, bangunan yang layak dan peralatan yang layak.

Pasal 4 ayat 1 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 menyebutkan bahwa setiap depot air minum wajib memiliki izin usaha sesuai ketentuan peraturan perundang-undang. Ketentuan pasal 4 ayat 1 agar pelaku usaha memiliki bukti yang akurat yang dapat meyakinkan konsumen, dan tidak ada unsur yang dapat merugikan konsumen.

Pasal 7 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 menyebutkan sertifikat higiene sanitasi harus dipasang ditempat yang terlihat dan mudah di baca konsumen ketentuan pasal 7 bertujuan agar konsumen

---

<sup>144</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2014 tentang higiane sanitasi

dengan mudah mengetahui informasi dan kebenaran dari depot air minum tersebut.<sup>145</sup>

Pasal 15 Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tentang Higiane sanitasi menyebutkan bahwa setiap depot air minum wajib menyediakan informasi mengenai:<sup>146</sup>

- 1) Alur pengelolaan air minum
- 2) Masa kadaluarsa alat desinfeksi
- 3) Waktu penggantian dan atau pembersihan filter, dan
- 4) Sumber dan kualitas air baku.

Ketentuan pasal 15 bertujuan memberikan keterangan mengenai produknya secara jelas sehingga tidak terjadi kesalahan pahaman atau keliru kepada konsumen.

Berdasarkan ketentuan pasal-pasal diatas maka terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha depot air minum isi ulang dapat di ajukan gugatan ke pengadilan negeri. Penyelesaian sengketa yang di ajukan melalui peradilan umum ini tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang di atur dalam pasal 48 jo 45 jo 64 jo dimana berlaku asas *lex specialis derogat lex generalis*.<sup>147</sup>

Penyelesaian sengketa dalam Usaha depot air minum isi ulang

---

<sup>145</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2014 tentang higiane sanitasi. <sup>146</sup> Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2014 tentang higiane sanitasi. <sup>147</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 merupakan segala upaya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen seperti yang tercantum pada Pasal 1 butir (1)

Air minum tergolong komoditi berisiko tinggi karena dikonsumsi langsung dan tanpa diolah. Apabila pelaku usaha AMD isi ulang melanggar pasal-pasal yang terdapat dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka setiap konsumen yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha dapat mengajukan gugatan sengketa konsumen melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) atau melalui pengadilan negeri sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, disebutkan bahwa tata cara penyelesaian sengketa konsumen dapat diajukan melalui dua cara, yaitu; 1). Penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang dilaksanakan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen; 2). Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang mengacu pada ketentuan peradilan umum.

Dengan demikian, bila terjadi sengketa konsumen maka konsumen dapat memilih untuk mengajukan gugatan melalui pengadilan atau diluar pengadilan. Apabila para pihak yang bersengketa (konsumen atau pelaku usaha) sepakat untuk menyelesaikan sengketa gugatan dapat diajukan, maka gugatan dapat diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai ketentuan Pasal 47. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini dapat

dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase sesuai ketentuan Pasal 52 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999.<sup>148</sup>

Namun, apabila gugatan sengketa konsumen tersebut diajukan pengadilan maka didasarkan pada ketentuan Pasal 48 jo, 45 jo, 64 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan umum yang berlaku.<sup>149</sup>

Ketentuan Pasal 48 ini juga harus memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 dimana setiap konsumen yang diragukan dapat mengajukan gugatan di luar pengadilan maupun melalui pengadilan berdasarkan pilihan penyelesaian sukarela para pihak yang bersengketa. Jadi, pilihan penyelesaian sengketa didasarkan pada kesepakatan para pihak secara sukarela. Apabila penyelesaian sengketa konsumen dilakukan melalui pengadilan, maka tata caranya berdasarkan hukum acara perdata, namun demikian dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan, berlaku asas *lex specialis deroget lex generalist*. Yaitu berdasarkan ketentuan pasal 64 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Konsumen dimana hukum yang dipakai adalah hukum secara perdata sepanjang tidak bertentangan kepada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian maka Undang-Undang

---

<sup>148</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>149</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen telah memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen agar dapat menuntut hak-hak nya apabila merasakan dirugikan oleh pelaku usaha depot air minum isi ulang.

Dalam pasal 1365 kitab Undang-Undang Hukum Perdata atau *burgelijk wetboek* (BW) dalam buku ke III BW pada bagian Tentang Perikatan-Perikatan yang di lahirkan demi Undang-Undang, yang berbunyi: *tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.*<sup>150</sup>

Terkait air minum sebagai sumber kehidupan sehari-hari maka tidak sedikit kemungkinan terjadinya pelanggaran terkait air minum depot isi ulang yang tidak sesuai dengan peraturan yang sudah ada terutama bagi konsumennya, pelanggaran seperti dampak bagi kesehatan konsumen sampe mengakibatkan kematian kemungkinan bisa terjadi, karena air minum di konsumsi setiap hari.

Zat yang terkandung dalam depot air minum isi ulang tanpa pengawasan yang jelas dari pemerintah bisa saja memakan korban, jika hal tersebut terjadi maka konsumen selaku korban selain dapat menuntut pihak pelaku usaha yang bersangkutan mendapatkan hukuman yang semestinya, konsumen juga menuntut kerugian materil sesuai dengan pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

---

<sup>150</sup> Kitab Undang-Undang Hukum perdata *Burgerlijk wetbook* BW Buku ke III Tentang Perikatan

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, dalam bab ini penulis menarik kesimpulan, bahwa:

1. Pelaksana Perlindungan Terhadap pengguna air isi ulang depot murni di tinjau dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen belum efektif karena banyak terjadi pelanggaran terhadap pelaku depot air ke konsumen, dan data survei penulis ke lokasi penelitian lah yang menjadi bukti bahwasannya Hukum Perlindungan Konsumen tidak di terapkan oleh pelaku usaha depot air minum, air yang di produksi depot air minum CV murni ini bisa membahayakan konsumen dan merugikan konsumen, banyak peraturan-peraturan yang di langgar oleh pelaku depot air di karenakan kurang kesadaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan tidak ada yang mengkomplen air galon yang keruh tersebut.
2. Faktor-faktor yang penghambat pelaksanaan Perlindungan konsumen ialah kurangnya kesadaran konsumen itu sendiri, konsumen acuh terhadap produk dari pelaku usaha depot air minum CV murni tersebut dan langsung meminumnya tanpa pernah melihat izin kelayakan air galon dari dinas kesehatan, konsumen pun tidak tau adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen itu sendiri dimana Hak-Hak konsumen di atur didalam Undang-Undang Perlindungan konsumen, Konsumen juga tidak

pernah mengkomplen depot air minum CV murni bahwasannya air yang di produksi depot air minum CV murni itu keruh dan kekuningan yang apabila di konsumsi terus akan mengakibatkan diare. Rendahnya kesadaran konsumen menjadi kerugian bagi konsumen itu sendiri dan apabila konsumen mengkomplen ke pelaku usaha depot air minum maka depot air minum harus melakukan pengecekan ulang ke laboratorium dan mengkonfirmasi kepada dinas kesehatan.

#### **B. Saran**

1. Saran saya terhadap permasalahan ini ialah, CV murni harus mengecek kembali kestabilan air nya tersebut khusus nya pelaku usaha selaku yang punya CV murni harus melihat cara kerja karyawannya apakah sudah bersih dan setiap 1 tahun 2 kali harus mengecek kestabilan air nya di dinas kesehatan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Higiane sanitasi, CV murni pun meletakkan bukti bahwasannya sudah ada pengecekan ulang di tembok depot air CV murni tersebut agar masyarakat yang mengkonsumsi tau dan aman bila di konsumsi.
2. Konsumen juga harus tau akan adanya Hukum yang mengatur tentang Perlindungan konsumen, dimana konsumen tidak tau sama sekali adanya hukum tersebut, Jika konsumen depot air dirugikan dan menimbulkan penyakit konsumen bisa mengajukan gugatan kepada pihak depot air.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Abdul R. Saliman. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*. Jakarta. 2010
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor 2008
- Abdul Halim Barkatullah. *Hak-Hak konsumen*. Grafindo Persada. Jakarta. 2015.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (PT Raja Grafindo Persada: Jakarta. 2014
- Asofa, Burhan. *Pengertian Populasi Dan Sampel*. Media. Jakarta. 2010
- A.Z. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Media Jakarta (2001)
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika. Jakarta. 2017
- Endang Purwaningsih. *Hukum Bisnis*. Ghalia Indonesia Jakarta. 2014
- Emilda Firdaus, *Hukum Tata Negara*, Alaf Riau, Pekanbaru: 2010.
- Gunawan widjaja. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Cetakan Kedua Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2001.
- Munir Fuady. *Pengantar Hukum Bisnis*. Sinar Grafika, Bandung. 2005.
- Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*. Media, Jakarta. 2014.
- Sularsi, *Mewaspada Depot Air Minum Isi Ulang*, Media, Jakarta
- Sugiyono. *Metode Deskriptif*. Sinar Grafika Jakarta, 2016
- Soedjono Dirdjosisworo. *Pengantar Ilmu Hukum*. Grafindo Persada, Depok. 2016.
- Suyud Margono, *Hukum Anti Monopoli*. Sinar Grafika, Jakarta, 2018,
- Wirjono Prodjodikoro. *Azaz-Azaz Hukum Perjanjian*. Grafindo Persada, Bandung. 2000.
- Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Media, Jakarta. 2011.

## B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kepmenperindag 651 /2004, Pasal 3 Pasal 6 Pasal 7. Mengatur Tentang Perizinan Usaha Depot Air.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Higiene Sanitasi Depot Air Minum.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Burgerlijk weetbook BW Buku ke III Tentang Perikatan.

Peraturan Perda No 9 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Depot Air Minum.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 651/MPP/Kep/10/2004 Tentang Persyaratan Teknis Depot Air Minum dan Perdagangannya.

## C. JURNAL

Sri Arlina. *Perlindungan Hukum Konsumen. Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Kosmetik(pemutih wajah) Yang Mengandung Zat Berbahaya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.* Uir law Riview Volume 2 Nomor 1, Tahun 2018.

Rahdiansyah. *Perlindungan Hukum Konsumen. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Air Minum Isi Ulang, 2.* Uir law Riview, Vol 02 Nomor 01, April 2018.

Romanti saleh. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, Volume 12 Nomor 1 2013

Albina bare telan. *jurnal kesehatan*, VOL. 14, Nomor 2 2015

#### D. INTERNET

Aminudin Aziz. 2019. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Air Minum Isi Ulang Oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Slawi, 1 dan 3.*

Muchlisin Riadi . (2014). Dipetik 2014, Dari [Www.Kajianpuskata.Com](http://www.kajianpuskata.com).

Sedana, I. M. (2016). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Isi Ulang Di Tinjau Dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Isi Ulang Di Tinjau Dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsume, 1.*

<https://www.dinkes.go.id> Tentang persyaratan higiane sanitasi