

TESIS

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
MINUMAN KEMASAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR MUTU
NASIONAL INDONESIA(SNI) DI KOTA PEKANBARU**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Hukum (M.H)



OLEH :

NAMA : FEBRI ANGRAYANI KOTO

NOMOR MAHASISWA : 171022090

BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM BISNIS

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2021

TESIS

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
MINUMAN KEMASAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR MUTU
NASIONAL INDONESIA(SNI) DI KOTA PEKANBARU**

NAMA : FEBRI ANGRAYANI KOTO
NOMOR MAHASISWA : 171022090
BIDANG KAJIAN HUKUM : HUKUM BISNIS

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal 22 Oktober 2019

Dan Dinyatakan Lulus

TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Zulherman Idris, S.H.,M.H

Sekretaris

Dr. Surizki Febrianto, S.H.,M.H

Anggota

Dr. Rosyidi Hamzah, S.H.,M.H

Anggota

Dr. Desi Apriani, S.H.,M.H

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana

Universitas Islam Riau

Prof. Dr.H. Yusri Munaf., S.H.,M.Hum

TESIS
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
MINUMAN KEMASAN YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR MUTU NASIONAL
INDONESIA (SNI) DI KOTA PEKANBARU

NAMA : FEBRI ANGRAYANI KOTO

Nomor Induk Mahasiswa : 171022090

Bidang Kajian Utama : Hukum Bisnis

Telah diperiksa dan disetujui oleh dosen Pembimbing

Pembimbing 1

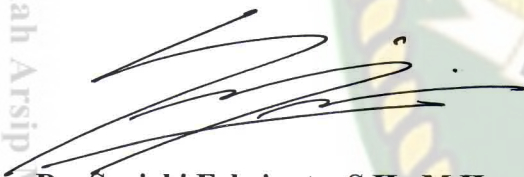
Tanggal : 20 mei 2021



Zulherman Idris, S.H.,M.H.,Ph.D

Pembimbing 2

Tanggal : 15 agustus 2021



Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H

Mengetahui

Kepala Program Studi



Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H

BERITA ACARA BIMBINGAN TESIS

Telah Dilaksanakan Bimbingan Tesis Terhadap

Nama : Febri Angrayani Kotos

No. Mahasiswa : 171022090


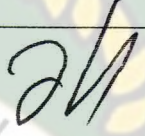
Bidang Kajian Utama : Hukum Bisnis

Pembimbing I : Zulherman Idris, S.H.,M.H.,Ph.D

Pembimbing II : Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H

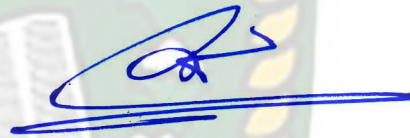
Judul Tesis : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Minuman Kemasan Yang Tidak Memenuhi Standar Mutu Nasional Indonesia (SNI) Di Kota Pekanbaru

No	Tanggal	Berita Acara Bimbingan	Paraf	
			Pembimbing I	Pembimbing II
1	24 Mei 2021	1. Perbaikan judul 2. perbaikan tujuan masalah 3.Perbaikan latar belakang		
2	27 Mei 2021	1. Perbaikan metodologi 2.Tambahkan Populasi dan sample		
3	4 Juni 2021	1.Perbaikan abstrak 2. Perbaikan data yang telah di olah		
4	9 Juni 2021	1. Perbaiki margins dan penulisan 2. Perbaikan penulisan dan daftar pustaka		
5	12 Juni 2021	Acc dan dilanjutkan ke Pembimbing I		
6	5 Juli 2021	1. Perbaiki kembali tulisan 2. Perbaiki Pendahuluan		
7	20 Juli 2021	1.Perbaiki masalah Pokok 2. Perbaiki kembali daftar isi 3. Tambahkan Sample dan Populasi		

8	15 Agustus 2021	1. Perbaiki Daftar Pertanyaan dan di susun sesuai masing-masing masalah 2. Penambahan Populasi dan Sample 3. Perbaiki dari sajian dari masing-masing jawaban pertanyaan yang di ajukan sesuai dengan pertanyaan		
9	27 Agustus 2021	Acc Pembimbing I		

Pekanbaru, 22 September 2021

Direktur :



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum
 NIP. 195408081987011002

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : FEBRI ANGRAYANI KOTO

NPM : 171022090

Program Studi : Ilmu Hukum/ Hukum Bisnis

Alamat Rumah : Jl. Paus Marpoyan Damai, Gang Ambu- Ambu II Pekanbaru

Judul Tesis : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Minuman
Kemasan Yang Tidak Memenuhi Standar Mutu Nasional
Indonesia (SNI) Di Kota Pekanbaru

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak dibuatkan orang lain serta sepengetahuan saya Tesis ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Untuk itu bila dikemudian hari Tesis ini terbukti merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek Tesis/karya ilmiah orang bersedia untuk dibatalkan. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, Oktober 2021

Yang Menyatakan .



FEBRI ANGRAYANI KOTO
NPM : 171022090

ABSTRAK

Latar belakang permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya ketidaksesuaian antara hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni dalam Pasal 4 dan 5 yang mengatur hak konsumen dan pelaku usaha, sedangkan Pasal 6 dan 7 mengatur kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Pelaku usaha yang dimaksud disini adalah perusahaan-perusahaan di kota Pekanbaru yang bergerak di bidang penyedia minuman kemasan namun yang belum ada standar mutu nasional Indonesia (SNI). Dari informasi yang didapat dilapangan, memang pernah ada perusahaan air minum kemasan di kota Pekanbaru yang belum mendaftarkan standar mutu SNI namun hal itu tidak berlangsung lama dan segera di tindak lanjuti oleh perusahaan tersebut agar tidak merugikan masyarakat sebagai konsumen. Dari latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut, yaitu : Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang mengkonsumsi air mineral dalam kemasan yang tidak sesuai mutu standar nasional Indonesia (SNI) di kota Pekanbaru dan faktor-faktor yang menyebabkan konsumen mengkonsumsi air minum dalam kemasan yang tidak sesuai dengan mutu standar nasional Indonesia (SNI) di kota Pekanbaru. Lokasi tempat penelitian ini adalah pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Teratai Nomor 83, Pulau Karam, kecamatan Sukajadi, kota Pekanbaru, Riau. Pada data Industri Formal dikota Pekanbaru sampai dengan tahun 2019 ada sekitar 20 perusahaan air miumnm di kota Pekanbaru yang tersebar diberbagai , kelurahan, dan kecamatan. Badan usahanya ada yang berbentuk PT, PO, dan CV dengan nama produk air minum dalam kemasan. Tidak ada perusahaan air minum dalam kemasan di kota Pekanbaru yang belum sesuai dengan mutu standar SNI namun dirasa perlu untuk dianalisis berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sumber data penelitan ini yaitu penelitian kepustakaan, observasi, dan wawancara. Analisis yang dilakukan adalah analisis kualitatif. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa untuk memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat selaku konsumen, ada dua upaya hukum yang bisa ditempuh oleh konsumen jika hak-hak nya terlanggar oleh kegiatan usaha suatu perusahaan (pelaku usaha) yakni secara litigasi (melalui pengadilan) maupun non litigasi (diluar pengadilan) yang mekanismenya diatur oleh Undang-undang. Faktor-faktor dari masyarakat yang pasif, selain itu tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen sehingga tidak begitu memahami apa itu kode *expire* dan label SNI serta bagaimana fungsi dan manfaatnya bagi masyarakat selaku konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Air Minum Dalam Kemasan, Standar Nasional Indonesia.

ABSTRACT

The background of the problem in this research is the mismatch between the rights and obligations of consumers and business actors, as mandated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, namely in Articles 4 and 5 which regulate the rights of consumers and business actors, while Article 6 and 7 regulate the obligations of consumers and business actors. The business actors referred to here are companies in the city of Pekanbaru that are engaged in providing packaged drinks but for which there is no SNI national quality standard Indonesia. From the information obtained in the field, there was indeed a bottled water company in the city of Pekanbaru that had not registered the SNI quality standard but it did not last long and was immediately followed up by the company so as not to harm the community as consumers. From this background, the following problems can be formulated, namely: How is legal protection for consumers who consume bottled mineral water that does not comply with the national quality standards (SNI) in Pekanbaru city and the factors that cause consumers to consume inappropriate bottled drinking water. with the Indonesian national standard quality (SNI) in the city of Pekanbaru. The location of this study is at the office of the Pekanbaru City Industry and Trade Office, which is located at Jalan Teratai Number 83, Pulau Karam, Sukajadi sub-district, Pekanbaru city, Riau. In the formal industry data in the city of Pekanbaru, up to 2019, there are around 20 water companies in Pekanbaru city that are spread across various villages, sub-districts and sub-districts. There are business entities in the form of PT, PO, and CV with the product name bottled drinking water. There is no data on bottled drinking water companies in the city of Pekanbaru that are not in accordance with the quality of SNI standards but it is deemed necessary to be analyzed based on statutory regulations. The data sources of this research are library research, observation, and interviews. The analysis carried out is a qualitative analysis. The results of this study can be concluded that to provide legal protection to the public as consumers, there are two legal remedies that can be taken by consumers if their rights are violated by the business activities of a company (business actor), namely by litigation (through court) and non-litigation (outside the court) whose mechanism is regulated by law. The factors of society are passive, apart from that the level of consumer awareness of their rights is still low. This is mainly due to the low level of consumer education so that they do not really understand what the expire code and SNI label are and how they function and benefit the community as consumers.

Keywords: Consumer Protection, Bottled Drinking Water, Indonesian National Standard.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu...

Alhamdulillahirrobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan nikmat yang luar biasa, serta hidayah-NYA kepada penulis sehingga menuntun penulis untuk dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik, Tesis yang berjudul perlindungan hukum bagi konsumen terhadap minuman kemasan yang tidak memenuhi standar mutu nasional Indonesia(SNI). Selanjutnya Shalawat beserta salam penulis juga sampaikan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, yang telah memperjuangkan umatnya dari zaman kegelapan dan kebodohan atau zaman Jahiliyah yang tidak berilmu pengetahuan, sampai kepada zaman yang terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan teknologi seperti yang kita rasakan sekarang ini. Tesis ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Magister Hukum (S2) di Program Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Islam Riau.

Pertama-tama Penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang terdalam dan tak terhingga kepada kedua orang tua Penulis, yakni Ayahanda Mawardi Chaniago dan Almh.Ibunda Sukmayenti yang dengan tulus dan sabar memberikan cinta dan kasih sayang yang tak terhingga dalam membesarkan serta membantu dan mendukung penulis meraih cita-cita, serta kepada Saudara/i kandung Penulis, yakni Abangku Eka Perdana Putra yang telah memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan tesis ini.

Dalam proses penyelesaian tesis ini Penulis begitu banyak mendapat kesulitan, namun kesulitan-kesulitan tersebut dapat dilalui dan diselesaikan berkat adanya bantuan, bimbingan, dan arahan yang Penulis dapatkan dari berbagai pihak. Untuk itu izinkanlah Penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada mereka yang tersebut dibawah ini :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.CL., selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Riau;
2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Magister (S2) Program Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Magister (S2) Program Pascasarjana Ilmu Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan arahan secara teknis dalam penyusunan tesis ini kepada Penulis.
4. Bapak Zulherman Idris, S.H.,M.H.,Ph.D selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya memberikan bimbingan, saran, dan koreksi yang bermanfaat untuk kesempurnaan dalam penyusunan penulisan tesisi ini.
5. Bapak Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya memberikan bimbingan, saran, dan

koreksi yang bermanfaat untuk kesempurnaan dalam penyusunan penulisan tesis ini.

6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Pegawai Program Pascasarjana Universitas Islam Riau, yang telah memberikan ilmunya dan membantu memberikan kemudahan untuk semua urusan pada Penulis selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Islam Riau.
7. Seluruh teman-teman Program Pascasarjana Magister Hukum Khususnya kelas A Reguler Huku Bisnis angkatan 2017/2018 yang telah memberikan motivasi dan nasehat untuk menyelesaikan tesis ini.
8. Seluruh Satf Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk mendapatkan alat pengumpulan data, sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari dalam penulisan tesis ini masih ada kekurangan baik dari segi bahasa maupun materi, Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang berguna untuk perbaiki dan kesempurnaan penulisan ini. Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan faedah bagi kita semua. Aamiin.

Wassalammua'alaikum Warrahmatllahi Wabarakatu...

Pekanbaru, 25 Maret 2021

Penulis,

FEBRI ANGRAYANI KOTO

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Masalah Pokok	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	13
D. Kerangka Teori.....	14
E. Konsep Operasional.....	20
F. Metode Penelitian	21
BAB II TINJAUAN UMUM	26
A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan konsumen	26
B. Tinjauan Umum tentang Pelaku usaha	42
C. Standar Nasional Indonesia (SNI)	49
D. Air Minum Dalam Kemasan	60
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72
A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengonsumsi Air Mineral Dalam Kemasan Yang Tidak Sesuai Mutu Standar Nasional (SNI) di Kota Pekanbaru	72
B. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Konsumen Mengonsumsi Air Minum Dalam Kemasan Yang Tidak Sesuai Dengan Mutu Standar Nasional Indonesia (SNI) di Kota Pekanbaru	95
BAB IV PENUTUP	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar populasi.....	23
Tabel 1.2	Data kemasam yang sesuai mutu Standar Nasional Indonesia (SNI)	81



DAFTAR ISTILAH

Consumer	: Individu atau perusahaan yang membeli barang atau jasa yang dihasilkan di dalam ekonomi.
Distributor	: pemasaran
Importir	: orang atau lembaga yang melakukan kegiatan impor
Korporasi	: suatu perseorangan yang merupakan badan hukum
Finished produk	: produk jadi
Leasing	: sewa guna usaha
Suplier	: pemasok
Openess	: keterbukaan
Transparency	: tranparansi
Consensus and impartiality	: konsensus dan tidak memihak
Effectiveness and relevance	: memfasilitasi perdagangan
Coherence	: pengembangan
Development dimension	: berdiamensi pembangunan
Expir	: kadaluarsa
Alternatif dispute resolution	: penyelesaian sengketa
Partij verzet	: perlawanan pihak yang berperkara
Darden verzet	: perlawanan dari pihak ketiga

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air adalah kebutuhan manusia yang sangat penting, manusia tidak akan dapat hidup apabila tidak ada air dan akan mengalami suatu kematian apabila kekurangan air dalam tubuh manusia karena air sangat penting bagi tubuh manusia itu sendiri. Dalam tubuh manusia itu sendiri sebagian besar terdiri dari air. Tubuh orang dewasa, sekitar 55-60% berat badan terdiri dari air, untuk anak-anak sekitar 65%, dan untuk bayi sekitar 80%.¹ Kebutuhan air oleh manusia antara lain dipergunakan untuk minum, mandi mencuci (bermacam-macam cucian), dan sebagainya. Menurut perhitungan World Health Organization (WHO) di negara-negara maju setiap orang memerlukan air antara 60-120 liter per hari. Di antara kegunaan-kegunaan air tersebut yang sangat penting adalah kebutuhan untuk minum. Oleh karena itu, untuk keperluan minum (termasuk untuk masak) air harus mempunyai persyaratan khusus agar air tersebut tidak menimbulkan penyakit bagi manusia.²

Tidak ada kehidupan di dunia ini, tanpa adanya air. Air digunakan dalam setiap kehidupan dan kebutuhan manusia, kegiatan manusia sehari-harinya selalu memerlukan air bersih. Kebutuhan manusia akan air yang layak dan aman untuk diminum terus meningkat dari tahun ke tahun karena berlangsungnya pencemaran lingkungan yang menurunkan mutu air minum. Air tawar bersih untuk air minum semakin langka di perkotaan. Sungai-sungai yang menjadi sumbernya sudah

¹Soekidjo Noto atmodjo, *Kesehatan Masyarakat*, Rineka Cipta, Jakarta, 2007, hlm.63.

²*Ibid*, hlm. 63.

tercemar berbagai macam limbah, mulai dari buangan sampah organik, rumah tangga hingga limbah beracun dan industri. Air tanah sudah tidak aman dijadikan air minum karena telah terkontaminasi rembesan dari tangki septitank maupun air permukaan.

Saat ini air bersih merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari bagi masyarakat yang hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari bagi masyarakat yang hidup di perkotaan maupun masyarakat yang hidup di pedesaan. Dalam hal ini kebutuhan akan air bersih di Indonesia masih didominasi oleh Perusahaan Daerah Air Mium (PDAM). Sebagai perusahaan optimis ekonomis dalam pemanfaatan sumber daya, hubungan yang tercipta antara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan masyarakat Kota Pekanbaru menimbulkan hak dan kewajiban, dimana untuk membayar sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang diperjanjikan sedangkan PDAM berhak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperpanjang dan memberikan air bersih yang layak untuk dikonsumsi masyarakat Kota Pekanbaru.

Oleh karena itu pemenuhan akan kebutuhannya merupakan hak asasi setiap orang, dalam pemenuhannya tersebut banyak orang yang menyukai cara mengkonsumsi air dalam bentuk kemasan karena dianggap lebih praktis, mudah dibawa kemana-mana dalam menjalankan aktifitas sehari-hari. Dalam hal ini yang dimaksud dengan air minum dalam kemasan adalah air baku yang telah diproses,

dikemas, dan aman diminum mencakup air mineral dan air demineral.³Suatu produk minuman kemasan untuk sampai kepada konsumen tidak terjadi secara langsung tetapi melalui jalur pemasaran yaitu pelaku usaha atau media perantara.

Penyediaan air minum dalam kemasan yang sehat, bersih, aman dan baik merupakan strategis yang penting untuk menjaga kesehatan manusia. Mutu dan keamanan minuman kemasan tidak hanya berpengaruh langsung terhadap produktifitas ekonomi dan perkembangan sosial baik individu, masyarakat maupun negara. Selain itu persaingan pelaku usaha yang semakin ketat dalam bidang perdagangan minuman kemasan, menuntut diproduksinya minuman kemasan yang lebih bermutu, aman dan sehat, dalam rangka meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat secara adil dan merata untuk konsumen.⁴

Sesuai dengan kodratnya manusia diciptakan oleh Tuhan Yang Maha Pengasih untuk hidup bersama dengan manusia lainnya (bermasyarakat). Dalam hidup bermasyarakat ini mereka saling menjalin hubungan, yang apabila diteliti jumlah dan sifatnya tidak terhingga.

Di dalam kehidupan bermasyarakat, tiap-tiap individu atau orang yang mempunyai kepentingan berbeda antara yang satu dengan yang lainnya, adakalanya kepentingan mereka itu saling bertentangan hal ini dapat menimbulkan suatu sengketa. Untuk menghindarkan gejala tersebut, masyarakat mencari jalan untuk mengadakan tata tertib, yaitu dengan membuat ketentuan atau kaidah hukum, yang harus di taati oleh anggota masyarakat, agar dapat mempertahankan

³www.masihsaja.com, diakses tanggal 23 february 2020 pukul 19.00 WIB.

⁴www.pom.go.id diakses pada tanggal 20 Februari 2020

hidup bermasyarakat dalam kaidah hukum yang di tentukan, seseorang diharuskan untuk bertingkah laku sedemikian rupa sehingga kepentingan anggota masyarakat lainnya akan terjaga dan dilindungi, dan apabila kaidah hukum tersebut dilanggar maka kepada yang bersangkutan akan dikenakan sanksi.⁵

Dengan kemajuan bidang perindustrian dan perdagangan yang telah menghasilkan berbagai variasi barang dan jasa yang dapat dikonsumsi yang juga didukung oleh kemajuan teknologi yang memperluas ruang gerak dan arus transaksi barang dan jasa menjadi lebih bervariasi baik produk dalam negeri maupun luar negeri. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan barang dan jasa yang diinginkan dapat terpenuhi. Namun disisi lain hal tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan pada akhirnya konsumen berada pada posisi yang lemah.

Akibat fenomena tersebut maka perlu pemberdayaan konsumen serta mendorong lahirnya pelaku usaha yang tangguh serta tanggungjawab moral yang tinggi. Kemudian juga diperlukan pembinaan dan pengawasan terhadap perlindungan konsumen

Perlindungan hukum bagi konsumen ini memiliki dimensi yang banyak, dimana salah satunya adalah perlindungan hukum yang apabila dipandang baik secara materil maupun formil akan semakin terasa sangat penting, dengan demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan para konsumen merupakan salah satu hal yang penting serta

⁵ Retnowulan SutantiodanIskandar Oeripkartawinata,*HukumAcara Perdata dalam Teori dan Praktek*, Mandar Maju, Bandung, 1997, hlm. 1.

mendesak untuk dapat sesegera mungkin dicari solusi dan penyelesaian masalahnya, mengingat semakin kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen yang masih banyak terjadi.⁶

Perlindungan konsumen merupakan masalah yang berkaitan dengan kepentingan manusia atau orang banyak, oleh karena itu menjadi harapan bagi para konsumen khususnya di negara Indonesia untuk dapat mewujudkan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan. Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada UUPK ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap di usahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang ber-sengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang ini.

Setiap hubungan hukum menimbulkan hak dan kewajiban, demikian juga antara konsumen dan pelaku usaha. Hak dan kewajiban adalah dua sisi yang saling bertimbal balik dalam suatu transaksi yang menjadi hak konsumen telah diatur dalam Pasal 4 undang-undang Perlindungan konsumen, yaitu

- a). Hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.,

⁶Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 5.

- b). Hak untuk memilih serta mendapat barang dan jasa atau jasa yang sesuai dengan yang telah dijanjikan.,
- c). Hak atas informasi yang benar dan jujur serta jelas mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.,
- d). Hak untuk didengar pendapatannya.,
- e). Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.,
- F). Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.,
- g). Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur tidak diskriminatif
- h). Hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi.⁷

Untuk mencapai perlindungan hukum bagi konsumen, khususnya konsumen yang mengkonsumsi air minum dalam kemasan perlu diselenggarakan suatu sistem jaminan mutu minuman kemasan yang memberikan perlindungan, baik bagi pihak yang memproduksi maupun yang mengkonsumsi air minum dalam kemasan serta melindungi masyarakat dari air minum dalam kemasan yang beredar di pasaran yang tidak sesuai dengan mutu Standar Nasional Indonesia (SNI), dan yang tidak memiliki izin edar dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), serta dapat membahayakan kesehatan manusia. Untuk mewujudkan suatu aturan, pembinaan dan pengawasan yang baik dan efektif di bidang air minum dalam kemasan serta untuk melindungi masyarakat dari air minum dalam kemasan yang akan membahayakan suatu kesehatan masyarakat, diperlukan suatu peraturan sebagai landasan hukum untuk pengaturan, pembinaan, dan

⁷ Ahmad Miru dan Sutarman yodo, 2014, hukum perlindungan konsumen, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hlm, 38.

pengawasan terhadap kegiatan atau proses produksi, peredaran dan atau perdagangan air minum dalam kemasan.

Dengan telah diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan harapan besar bagi masyarakat Indonesia, untuk dapat memperoleh perlindungan hukum atas kerugian yang diderita oleh konsumen dalam transaksi suatu barang yang dibeli maupun yang dikonsumsinya. Dengan adanya peraturan perundang-undangan yang khusus mengatur mengenai perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen tersebut, maka harapan besar dari masyarakat khususnya para konsumen dimana pelaku usaha mampu menyadari hak dan kewajiban yang mereka miliki dalam menjalankan kegiatan usaha mereka, sehingga tidak menimbulkan permasalahan yang menyebabkan kerugian bagi orang lain atau konsumen.⁸Dasar hukum mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini tentu bertujuan untuk mewujudkan kehidupan masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera tanpa harus menghadapi berbagai permasalahan konsumen yang rumit. Badan usaha atau orang perorangan yang memproduksi air minum dalam kemasan untuk diedarkan diberi tanggung jawab atas keamanan air minum dalam kemasan yang diproduksinya terhadap orang yang mengkonsumsi air minum dalam kemasan tersebut.

Pada Pasal 3 Undang –Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

⁸*Ibid*, hlm.54

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.,
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan atau jasa.,
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.,
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.,
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.,
- f. Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.,

Pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai hak konsumen, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.,
- b. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang menjanjikan.,

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.,
- d. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang di gunakan.,
- 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 konvensasi, ganti rugi dan atau penggantian. Apabila barang dan atau jasa yang di terima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.,
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan dalam peraturan perundang-undangan lainnya.,

Pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang kewajiban konsumen, konsumen juga mempunyai beberapa kewajiban dalam pembelian barang atau jasa:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.,
- b. Ber'itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.,
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.,

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengkete perlindungan konsumen secara patut.,

Setiap orang, pada suatu waktu, dalam posisi sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang dan atau jasa tertentu. Keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak memiliki kedudukan yang aman. Oleh karena itu, secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak hal.⁹Perlindungan atas kepentingan konsumen tersebut diperlukan mengingat kenyataan bahwa pada umumnya konsumen selalu berada dipihak yang dirugikan, akibat perbuatan curang pelaku usaha seperti air minum dalam kemasan yang tidak sesuai dengan mutu Standar Nasional Indonesia (SNI) dan keamanan dari segi kesehatan serta kehalalan. Kasus pemakaian zat-zat berbahaya dalam kemasan yang dapat mengancam keselamatan konsumen yang mengkonsumsi juga sering ditemukan.

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa

⁹Celina Tri SiwiKristiyanti,*Hukum Perlindungan Konsumen*,Sinar Grafika,Jakarta, 2008, hlm. 32.

melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.¹⁰

Namun pada prakteknya dalam kehidupan sehari-hari, masih saja seringkali terjadi pertikaian, permasalahan serta persoalan ditengah-tengah kehidupan bermasyarakat, yang merupakan dinamika hukum dari berbagai sumber permasalahan baik dari segi ekonomi, budaya, pemerintahan, agama, dan lain sebagainya. Sehingga persoalan hukum merupakan persoalan yang kompleks. Demikian halnya persoalan konsumsi air mineral dalam kemasan yang tidak sesuai mutu Standar Nasional Indonesia (SNI) khususnya di kota Pekanbaru.

Ada beberapa data ditemukan bahwa perusahaan air minum dalam kemasan di kota Pekanbaru ada yang belum sesuai dengan mutu standar SNI dan dirasa perlu untuk dianalisis berdasarkan peraturan perundang-undangan, karena

¹⁰Penjelasan Umum atas Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

kegiatan perusahaan air minum dalam kemasan yang tidak sesuai standar mutu SNI tentu bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 78/M-Ind/Per/11/2016 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia Air Mineral, Air Demineral, Air Mineral Alami Dan Air.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Minuman Kemasan Yang Tidak Memenuhi Standar Mutu Nasional Indonesia(SNI).**

B . Masalah Pokok

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dikemukakan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen yang mengkonsumsi air minum dalam kemasan yang tidak memenuhi Mutu Standar Nasional Indonesia (SNI) di Kota Pekanbaru ?
2. Apakah faktor-faktor yang menyebabkan konsumen mengkonsumsi air minum dalam kemasan yang tidak memenuhi Mutu Standar Nasional Indonesia (SNI) di Kota Pekanbaru ?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen yang mengkonsumsi air minum dalam kemasan yang tidak memenuhi Mutu Standar Nasional Indonesia (SNI) di Kota Pekanbaru?
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan konsumen mengkonsumsi air minum dalam kemasan yang tidak memenuhi Mutu Standra Nasional Indonesia (SNI) di Kota Pekanbaru?

2. Kegunaan Penelitian

Sedangkan kegunaan yang diharapkan oleh penulis dari hasil penelitian, antara lain:

- a. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum dan hak-hak konsumen dan mengetahui permasalahan-permasalahan serta penyeleaian yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha.kegunaan penelitian ini, untuk menjadi acuan bagi para penulis, terutama penulis yang mempunyai kesamaan yakni perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dan memberi pengetahuan kepada masyarakat tentang perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen.
- b. Untuk menambah bahan informasi penelitian bagi kalangan akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian terhadap ruang lingkup yang sama.
- c. Untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Magister (S2) Ilmu Hukum Program Pascasarjana di Universitas Islam Riau.

D. Kerangka Teori

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Secara umum dapat dijelaskan bahwa pengertian perlindungan hukum adalah tindakan melindungi untuk memberikan pertolongan dalam bidang hukum.¹¹ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang dimaksud perlindungan adalah cara, proses, perbuatan melindungi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), yang dimaksud dengan hukum adalah peraturan yang dibuat oleh pemerintah yang berlaku bagi semua orang dalam masyarakat (Negara). Berbicara perlindungan hukum berarti membahas tentang hak dan kewajiban.

Dalam Pasal 6 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan.,
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.,
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa kensumen.,
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak di akibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan.,

¹¹WJS. Purwodarminto, *Kamus Bahasa Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1990, hlm.224.

- i. Hak-hak yang di atur dalam ketentuan peraturan perundang-undang lainnya.,

Pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen juga mengatur tentang kewajiban pelaku usaha, yaitu :

- a. Bertikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.,
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.,
- d. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang di produksi dan atau di perdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku.,
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atau barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan.,
- f. Memberikan konvensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan, barang atau jasa yang diperdagangkan.,
- g. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan jasa yang di terima atau di manfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.,

Segala warga negara bersama kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecuali. Pasal 28 D ayat (1) UUD 1945 menyebutkan : setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.

2. Pengertian Konsumen dan Hukum Konsumen

Terdapat berbagai pengertian mengenai konsumen walaupun tiak terdapat perbedaan yang mencolok antara satu pendapat dengan pendapat yang lainnya. Konsumen sebagai peng-indonesia-an istilah asing (inggris) yaitu consumer, secara harfiah dalam kamus-kamus diartikan sebagai seorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu atau sesuatu seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang. Ada juga yang mengartikan setiap orang yang menggunakan barang atau jasa. Dari pengertian diatas terlihat bahwa ada perbedaan antara perlindungan konsumen sebagai seorang alami atau pribadi kodrati dengan konsumen sabagai perusahaan atau badan hukum perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut menggunakan barang tersebut untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual,diproduksi lagi). Sedangkan produsen diartikan sebagai setiap penghasil barang dan jasa yang di konsumsi oleh pihak atau orang lain.

Kata konsument (Belanda) oleh para ahli hukum telah di sepakati sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa (*uitenindelijk gebruiker van gorden en diseten*) yang di serahkan kepada mereka oleh pengusahaa (*ondernemer*). Hubungan antar pelaku usaha denga konsumen dapat terjadi secara langsung

maupun tidak langsung. Hubungan langsung terjadi apabila antara pelaku usaha dengan konsumen langsung terikat karena perjanjian yang mereka buat atau karena ketentuan undang-undang. Kalau hubungan itu terjadi dengan perantara pihak lain maka terjadi hubungan tidak langsung.¹² Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen pada dasarnya berlangsung terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan ini terjadi karena keduanya saling membutuhkan dan akan saling interdetensi. Hubungan pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban. Ada beberapa Pasal perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yaitu :

Pada Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha :

- 1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan atau memperdagangkan barang dan atau jasa:
 - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.,
 - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau neto,dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiked barang tersebut.,
 - c. Tidak sesuai dengan ukuran takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.,

¹²GunawanWidjaya,*HubungantentangPerlindunganKonsumen*,Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm. 21.

- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiked 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, etiked, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan jasa tersebut.,
 - g. Tidak menyantukan kadar tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan atau 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 atau isi bersih atau neto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang atau di buat.,
 - j. Tidak mencantumkan informasi dan atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa indomesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.,
- 2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara legkap dan benar atas barang yang dimaksud.

- 3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- 4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat 1 dan ayat 2 dilarang memperdagangkan barang atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

3. Teori Kepastian Hukum

Negara Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum, tidak berdasarkan atas kekuasaan, demikian sebagai mana ditegaskan Undang-Undang Dasar 1945, yang berarti bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara hukum yang mana tindakan-tindakan pemerintah maupun lembaga-lembaga lain termasuk warga masyarakat harus berdasarkan hukum.

Sebagai pribadi manusia pada dasarnya dapat berbuat menurut kehendak secara bebas. Akan tetapi dalam kehidupan masyarakat kebebasan tersebut dibatasi oleh ketentuan-ketentuan yang mengatur tingkah laku dan sikap tindak mereka.

Kepastian hukum ditujukan pada sikap lahir manusia, iya tidak mempersoalkan apakah sikap batin seseorang itu baik atau buruk, yang diperhatikan adalah sebagai mana perbuatan lahiriyahnya. Kepastian hukum tidak memberi sanksi kepada seseorang yang mempunyai sikap batin yang buruk, akan tetapi yang diberi sanksi adalah perwujudan dari sikap batin yang buruk tersebut atau menjadikannya perbuatan yang nyata atau konkrit.¹³

¹³<http://yahyazein.Blogspot.com> diakses pada tanggal 23 Februari 2020, pukul 23:46 WIB.

Lawrence M.friedman menekankan bahwa untuk mewujudkan sebuah kepastian hukum adalah sebuah sistem hukum pemerintahan yang berlandaskan hukum, paling tidak haruslah didukung oleh tiga hal yang saling terintegrasi satu sama lain, diantaranya substansi hukum dan budaya hukum salah satu unsur tidak terpenuhi maka kepastian hukum tidak akan terwujud.¹⁴

E. Konsep Operasional

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk prangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun bersifat represif, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.¹⁵

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan. Dengan kata lain maka konsumen adalah merupakan pengguna akhir dari suatu produk atau jasa. Para ahli hukum memberikan batasan bagi konsumen sebagai setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang dan atau jasa untuk suatu kegunaan. Konsumen adalah pemakai akhir dari barang dan atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya. Dan setiap orang, pada suatu waktu, dalam posisi

¹⁴<http://jurnal.unhalu.ac.id>, diakses pada tanggal 23 Februari 2020 pukul 23:52 WIB.

¹⁵<http://sttushukum.com>, diakses pada tanggal 24 Februari 2020 pukul 11.15 WIB.

tunggal atau sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk atau jasa tertentu.¹⁶

Standar Baku Mutu Air adalah ukuran batas atau kadar makhluk hidup, zat, energi atau komponen yang ada atau harus ada dan atau unsur pencemar yang ditenggang keberadaannya di dalam air.

Standar Nasional Indonesia (disingkat SNI) adalah satu-satunya standar yang berlaku secara nasional di Indonesia. SNI dirumuskan oleh Komite Teknis (dulu disebut sebagai Panitia Teknis) dan ditetapkan oleh BSN.¹⁷

Air Mineral dalam Kemasan adalah air baku yang sudah diproses tanpa bahan pangan lainnya dan bahan tambahan pangan, dikemas, sehingga aman untuk diminum dan air baku itu sendiri merupakan air yang telah memenuhi persyaratan kualitas air bersih untuk diolah menjadi produk Air Mineral Dalam Kemasan.

F. Metode Penelitian

Metode dalam sebuah penelitian sangatlah penting guna menentukan keberhasilan suatu penelitian tersebut, baik dalam memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diajukan maupun tujuan serta manfaat dalam penelitian. Oleh karena itu, sesuai dengan masalah pokok yang dirumuskan, maka penulis menyusun metode penelitian sebagai berikut.

¹⁶Sri Redjeki, *Hukum Ekonomi*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm.80.

¹⁷https://bsn.go.id/main/sni/isi_sni/5, Diakses tanggal maret 2020 pukul 22.15WIB

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini pendekatan masalah dilakukan secara hukum sosiologis, yaitu pendekatan dengan melihat sesuatu kenyataan hukum dalam masyarakat.

¹⁸Dalam hal ini metode pendekatan akan mentitikberatkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman pembahasan masalah, juga dikaitkan dengan kenyataan yang ada dalam masyarakat.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini mengenai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Air Minum Dalam Kemasan Yang Tidak Sesuai Dengan Mutu Standar Nasional Indonesia (SNI) Di Kota Pekanbaru

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis lakukan adalah pada Dinas Perindustrian Pekanbaru. Lokasi ini dipilih dengan alasan untuk memudahkan penulis mendapatkan data, efisiensi dana dan waktu yang tersedia dalam menyelesaikan.

4. Populasi dan Sample

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

¹⁸Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, hlm, 105

Table 1.1

Populasi dan Sampel

No	NAMA	RESPONDEN		PRESENTASE
		POPILASI	SAMPEL	
1	Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru	1	-	100%
2	Pelaku Usaha	6	6	100%
3	Konsumen	50	-	100%

Sumber: Data lapangan setelah diolah tahun 2020

5. Data dan Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti.¹⁹Data jenis ini diperoleh secara langsung dari lapangan dengan mewawancarai petugas-petugas Dinas Perindustrian dan Perdagangan Pekanbaru, dan beberapa konsumen yang mengkonsumsi air minum dalam kemasan.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang sudah dalam bentuk jadi, seperti data dalam dokumen dan publikasi.²⁰Data ini diperoleh dari:

1) Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mengikat.²¹Dalam hal ini penunjang penelitian antara lain:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁹Adi Rianto, *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*, Granit, Jakarta, 2004, hlm.57.

²⁰*Ibid*, hlm.57.

²¹BambangSunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT.RajaGrafindoPersada, Jakarta, 1996 hlm. 113.

- c) Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 78/M-Ind/Per/11/2016 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia Air Mineral, Air Demineral, Air Mineral Alami dan Air.
 - d) Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 Tentang Standar Nasional
 - e) Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 705/MPP/Kep/11/2003 Tentang Persyaratan Teknis Industri Air Minum Dalam Kemasan dan Perdagangannya.
 - f) Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 49/M-IND/PER/3/2012 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Secara Wajib.
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu karya ilmiah dari ahli hukum yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer.²² Seperti karya ilmiah, serta tulisan-tulisan yang erat hubungannya dengan masalah yang diteliti.
- 3) Bahan hukum tersier, bahan-bahan yang memberikan petunjuk terhadap sumber hukum primer dan sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar, dan sebagainya.

6. Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan kegiatan sebagai berikut :

- a. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti

²²*Ibid.* hlm 114.

terhadap narasumber atau sumber data. Dalam proses interview terdapat dua pihak yang menempati kedudukan yang berbeda atau pihak berfungsi sebagai pencari informasi atau disebut interviewer, sedangkan pihak yang lain berfungsi sebagai pemberi informasi atau disebut dengan responden.²³

- b. Observasi yaitu, metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melalui proses pengamatan langsung melalui gejala atau fenomena yang terjadi dilapangan.
- c. Quesioner yaitu, metode dengan cara mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang tertulis untuk memperoleh informasi dari responden.
- d. Studi dokumen atau studi kepustakaan, meliputi studi bahan-bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

7. Analisis Data

Semua data yang telah dikumpulkan baik melalui hasil penelitian maupun studi kepustakaan akan diolah lebih lanjut dan di analisis dengan menggunakan analisis data secara kualitati.

8. Metode Penarikan Kesimpulan

Metode penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dengan cara induktif, karena metode induktif adalah metode untuk menarik kesimpulan yang bersifat umum dari berbagai yang bersifat khusus.

²³AdiRianto, *Op.Cit*, hlm. 72

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Konsumen

Apa jadinya jika di dalam keluarga tidak ada aturan, di sekolah tidak ada tata tertib, di lingkungan masyarakat tidak ada norma-norma sosial, dan di negara tidak ada hukum atau undang-undang? Apa yang akan terjadi? Kekacauan di semua lini kehidupan bermasyarakat maupun bernegara?

Apapun itu, penegakan hukum tak dipungkiri menjadi sangat penting untuk ditaati dan dilaksanakan oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga bisa menciptakan keamanan, ketentraman, dan ketertiban dalam kehidupan masyarakat maupun negara. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka perlu ada upaya dalam melakukan proses perlindungan dan penegakan hukum. Ini berlaku pula di Indonesia.

Perlindungan hukum adalah segala upaya yang dilakukan penegak hukum untuk melindungi hak-hak dari subjek hukum agar hak-hak tersebut tidak dilanggar. Dimana, penegakan hukum ini dijalankan sebagai upaya untuk menjalankan ketentuan hukum yang berlaku.

Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung berbagai unsur-unsur yaitu adanya perlindungan pemerintah terhadap warganya, jaminan kepastian hukum, dan berkaitan dengan hak-hak warga negara. Disamping itu, perlindungan dan penegakan hukum di Indonesia juga penting bagi kehidupan bernegara, hal ini guna mere-alisasikan tegaknya supremasi hukum, tegaknya keadilan, dan mewujudkan perdamaian.

Dengan tegaknya supremasi hukum maka hukum memiliki kekuasaan yang besar dalam mengatur tindakan manusia, dengan penegakan keadilan hukum memberikan keadilan untuk melindungi hak setiap warga negara tanpa memandang ras, agama, status, maupun jabatan subyek hukum. Selama subyek hukum berhak untuk mendapatkannya maka hukum akan tetap melindungi hak tersebut, dalam mewujudkan perdamaian, dengan tegaknya hukum maka keadilan dalam memastikan hak-hak setiap subjek hukum akan terwujud. Dengan demikian perdamaian akan terwujud.

Untuk mewujudkan penegakan hukum di Indonesia yang adil maka peran lembaga penegak hukum menjadi sangat penting. Bahkan, hal tersebut telah diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, lembaga yang dimaksud yaitu Kepolisian Republik Indonesia (Polri), Kejaksaan RI, Advokat, Hakim, dan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).

Sesuai dengan UU No.2 Tahun 2002 Pasal 13 Polri memiliki tugas untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Peran kejaksaan RI diatur dalam UU No.16 Tahun 2004 Pasal 30 yaitu untuk melakukan penuntutan, melaksanakan penetapan hakim dan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap, melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan putusan pidana, pengawasan dan keputusan pidana bersyarat. Selain itu, peran kejaksaan juga melakukan penyidikan terhadap tindak pidana tertentu berdasarkan undang-undang. Peran advokat atau pengacara dalam perlindungan dan penegakan hukum adalah memberi bantuan hukum

kepada subyek hukum seperti membuat dan mengajukan gugatan, jawaban, tangkisan, sangkalan, mendesak segera disidangkan atau diputuskan perkaranya, dan sebagainya.

Peran hakim dalam perlindungan dan penegakan hukum adalah menerima, memeriksa, dan memutuskan perkara hukum berdasarkan asas bebas, jujur, dan tidak memihak dalam sidang sesuai ketentuan perundang-undangan. Peran KPK dalam perlindungan dan penegakan hukum antara lain melakukan pemberantasan tindak pidana korupsi, melakukan penyelidikan, penyidikan, dan penuntutan terhadap tindak pidana korupsi. Selain itu, melakukan pencegahan terhadap tindak pidana korupsi.

Dinamika pelanggaran hukum meliputi tentang contoh perilaku yang melanggar hukum dan sanksinya yang bisa dilihat pada kehidupan sehari-hari serta bagaimana cara berpartisipasi dalam penegakan dan perlindungan hukum. Ada beberapa contoh perilaku pelanggaran hukum yaitu: Pelanggaran yang dilakukan dapat berupa bolos, absen, tawuran, maupun datang terlambat. Pelanggaran tersebut biasanya akan diikuti sanksi berupa hukuman langsung oleh guru atau mendapatkan peringatan dari guru BK.

Dalam berlalu lintas, pelanggaran yang sering dilakukan adalah tidak memakai helm dan melanggar rambu lalu lintas, padahal peraturan tersebut dibuat untuk keselamatan di jalan raya. Sanksi yang biasa diterima pelanggar adalah berupa penilangan dari pihak kepolisian hingga dipenjarakan. Pelanggaran yang dilakukan seperti mencuri, membunuh, dan mengedarkan narkoba. Dimana, sanksi

yang akan diterima pelanggar hukum pidana adalah hukuman sesuai perundangan yang berlaku seperti dipenjarakan.²⁴

Menurut Satjipto Rahardjo²⁵, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Sedangkan menurut C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.²⁶ Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.²⁷

Perlindungan hukum merupakan suatu konsep yang universal dari negara hukum. Pada dasarnya, perlindungan hukum terdiri atas dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif yakni: Perlindungan Hukum Preventif yang pada dasarnya preventif diartikan sebagai pencegahan. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindakan pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan. Bentuk perlindungan hukum preventif terdapat dalam

²⁴ www.kelaspinar.id, diakses pada hari Kamis, tanggal 11 Februari tahun 2021.

²⁵ Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.54.

²⁶ C.S.T. Kansil.1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, hlm. 102

²⁷ Philipus M. Hadjon, 2011, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, h.10.

peraturan perundang-undangan guna mencegah terjadinya suatu pelanggaran serta untuk memberikan batasan-batasan dalam melakukan kewajiban. Perlindungan Hukum Represif berfungsi untuk menyelesaikan sengketa yang telah muncul akibat adanya pelanggaran. Perlindungan ini merupakan perlindungan akhir yang berupa pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang telah dilakukan.

Dasar hukum perlindungan konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dimana dalam ketentuannya Undang-Undang perlindungan konsumen terdiri dari 15 (Lima Belas) Bab yang terdiri dari:

1. Bab I Ketentuan Umum.,
2. Bab II Asas Dan Tujuan.,
3. Bab III Hak Dan Kewajiban.,
4. Bab IV Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.,
5. Bab V Ketentuan Pencantuman Klausula Baku.,
6. Bab VI Tanggung Jawab Pelaku Usaha.,
7. Bab VII Pembinaan Dan Pengawasan.,
8. Bab VIII Badan Perlindungan Konsumen Nasional.,
9. Bab IX Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.,
10. Bab X Penyelesaian Sengketa.,
11. Bab XI Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.,
12. Bab XII Penyidikan.,
13. Bab XIII Sanksi.,
14. Bab XIV Ketentuan Peralihan.,
15. Bab XV Ketentuan Penutup.,

Dalam setiap perusahaan, kepercayaan konsumen adalah hal yang menjadi prioritas utama. UU Perlindungan Konsumen adalah salah satu hal penting yang wajib diketahui, mengapa? Agar dikemudian hari kita tidak akan tertipu atau merasa dirugikan dengan suatu barang atau hal yang dibeli lalu dikonsumsi. Apa saja hak bagi konsumen? Apakah ada peraturan untuk melindungi konsumen? Berikut adalah penjelasan singkat tentang peraturan serta perlindungan konsumen yang wajib dipahami.

Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁸ Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen / UUPK) tersebut

²⁸Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat (1) dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.

Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan undang-undang lainnya yang juga dimaksud dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen baik dalam bidang Hukum Privat (Perdata) maupun bidang Hukum Publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara). Keterlibatan berbagai disiplin ilmu sebagaimana dikemukakan diatas, memperjelas kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kajian Hukum Ekonomi.

Sunaryati Hartono mengatakan bahwa hukum ekonomi adalah seluruh peraturan dan pemikiran hukum mengenai cara-cara peningkatan dan pengembangan kehidupan ekonomi dan cara-cara pembagian hasil pembangunan ekonomi secara adil dan merata, sesuai dengan hak asasi manusia.²⁹ Pengertian ini tidak terbatas hanya pada persoalan yang menyangkut hubungan antara hukum dan kegiatan ekonomi, tetapi didalamnya mencakup substansi tentang pembagian

²⁹Sunaryati Hartono, dikutip dari Sanusi Bintang dan Dahlan. *Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000, hlm.3.

hasil pembangunan ekonomi yang merupakan hak asasi manusia. Demikian pula, tidak terbatas hanya dalam bentuk peraturan tertulis, tetapi termasuk didalamnya doktrin tentang cara-cara peningkatan dan pengembangan kehidupan ekonomi. Dapat dikatakan bahwa ruang lingkup hukum ekonomi tidak membedakan bidang hukum privat dan hukum publik, bahwa yang terpenting didalamnya menyangkut aspek kehidupan ekonomi.

Kesimpulan dari pendapat tersebut terbukti dalam tulisan Sunaryati Hartono pada bagian lain yang mengatakan bahwa hukum ekonomi yang merupakan keseluruhan kaidah-kaidah dan putusan-putusan hukum yang secara khusus mengatur kegiatan dan kehidupan ekonomi. Oleh karena sudah merupakan suatu *verwaltungswirtschaft*, maka tidak dapat dan tidak perlu ada perbedaan, sebagai kaidah hukum perdata atau kaidah hukum publik.³⁰

Adapun defenisi konsumen berdasarkan Pasal 1 ayat (2) dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.³¹ Berdasarkan penjelasan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa di dalam kepastiaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai

³⁰Sunaryati Hartono, C.F.G., *Hukum Ekonomi Pembangunan Indonesia*. Bandung: Bina Cipta, 1982, hlm. 53.

³¹Bab I Ketentuan Umum dalam Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang-Undang ini adalah konsumen akhir.

Pengertian konsumen dalam UUPK diatas lebih luas bila dibandingkan dengan 2 (dua) rancangan undang-undang perlindungan konsumen lainnya, yaitu pertama dalam Rancangan Perlindungan Konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, yang menentukan bahwa³², konsumen adalah pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk dipedagangkan kembali. Sedangkan yang kedua dalam naskah final Rancangan Akademik Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Rancangan Akademik) yang disusun oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia bekerja sama dengan Badan Penelitian dan Pengembangan Perdagangan Departemen Perdagangan Republik Indonesia menentukan bahwa, konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.³³

Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk yang cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli, tetapi juga koran yang bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai. Sedangkan di Eropa, pengertian konsumen bersumber dari *Product Liability Directive* (selanjutnya disebut *Directive*) sebagai pedoman bagi negara MEE dalam menyusun ketentuan Hukum Perlindungan Konsumen.

³²Yayasan Lembaga Konsumen, *Perlindungan Konsumen Indonesia, Suatu Sumbangan Pemikiran tentang Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen, Jakarta, 1981, hlm. 2.

³³Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan, *Rancangan Akademik Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 1992, Pasal 1 a.

Berdasarkan *Directive* tersebut yang berhak menuntut ganti kerugian adalah pihak yang menderita kerugian (karena kematian atau cedera) atau kerugian berupa kerusakan benda selain produk yang cacat itu sendiri.³⁴

Hak sebagai konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia yang berlandaskan pada Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 , dan Pasal 33 yang dapat diketahui sebagai berikut:

Konsumen memiliki hak penuh dalam memilih barang yang nantinya akan digunakan atau dikonsumsi. Tidak ada yang berhak mengatur sekalipun produsen yang bersangkutan. Begitu juga hak dalam meneliti kualitas barang yang hendak dibeli atau dikonsumsi pada nantinya.

Hak mendapat kompensasi dan ganti rugi

Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan. Apabila tidak adanya kecocokan dalam gambar maupun kualitas, konsumen berhak melakukan sebuah tuntutan terhadap produsen.

Hak mendapat barang/jasa yang sesuai

Konsumen berhak untuk mendapat produk dan layanan sesuai dengan kesepakatan yang tertulis. Sebagai contoh dalam transaksi secara online, apabila terdapat layanan gratis ongkos kirim, maka penerapannya harus sedemikian. Bila tidak sesuai, konsumen berhak menuntut hak tersebut.

³⁴Nurhayati Abbas, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Beberapa Aspeknya*, Makalah, Elips Project, Ujungpandang, 1996, hlm. 13.

Hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti

Hal yang paling utama bagi para konsumen, guna mengetahui apa saja informasi terkait produk yang dibelinya. Produsen dilarang menutupi ataupun mengurangi informasi terkait produk maupun layanannya. Sebagai contoh apabila ada cacat atau kekurangan pada barang, produsen berkewajiban untuk memberi informasi kepada konsumen.

Hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi

Perilaku diskriminatif terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk pelanggaran atas hak konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh produsen tidak boleh menunjukkan perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya.

Perlindungan konsumen dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan perlindungan konsumen juga harus bersifat tidak berat sebelah dan harus adil. Sebagai landasan penetapan hukum, asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UUPK No. 8 Tahun 1999, dengan penjelasan sebagai berikut:

Asas Manfaat

Konsumen maupun pelaku usaha atau produsen berhak memperoleh manfaat yang diberikan. Tidak boleh bersifat salah satu dari kedua belah pihak, sehingga tidak ada salah satu pihak yang merasakan manfaat ataupun kerugian.

Asas Keadilan

Konsumen dan produsen/pelaku usaha dapat berlaku adil dengan perolehan hak dan kewajiban secara seimbang atau merata.

Asas Keseimbangan

Sebuah keseimbangan antara hak dan kewajiban para produsen dan konsumen dengan mengacu pada peraturan hukum perlindungan konsumen.

Asas Keamanan dan Keselamatan

Sebuah jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengganggu keselamatan jiwa dan harta bendanya.

Asas Kepastian Hukum

Sebuah pemberian kepastian hukum bagi produsen maupun konsumen dalam mematuhi dan menjalankan peraturan hukum dengan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Hal ini dilakukan tanpa membebankan tanggung jawab kepada salah satu pihak, serta negara menjamin kepastian hukum.

Sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diperuntukan untuk pemberian kepastian, keamanan serta keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen. Tujuan dibuatnya perlindungan konsumen dapat dijelaskan dalam Pasal 3 UUPK No 8 Tahun 1999, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.,
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.,
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.,

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.,

Perlindungan konsumen adalah hal yang sangat penting atau utama dalam segala transaksi jual beli. Konsumen dan produsen berhak untuk menerima manfaat yang bersifat tidak merugikan salah satu pihak. Keterbukaan informasi juga menjadi tolak ukur utama yang dilakukan produsen terhadap konsumen, guna mendapat kepercayaan maupun kenyamanan terhadap konsumen sebagai pengguna barang atau produk yang dibeli.³⁵

Setiap manusia pada dasarnya memiliki hak untuk memenuhi kebutuhannya. Oleh sebab itu, hak tersebut harus dijamin dan dilindungi, salah satunya melalui perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan konsep yang wajib diterapkan dalam proses kegiatan ekonomi. Melalui perlindungan konsumen, para konsumen bisa memperoleh jaminan barang dan jasa yang layak guna memenuhi kebutuhan hidupnya.

Rosmawati dalam bukunya Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen (2018), mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas, yaitu mencakup perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari kegiatan untuk memperoleh barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut. Teori Hirarki Kebutuhan Abraham Maslow Zulham

³⁵www.dslalawfirm.com, diakses pada hari Kamis, tanggal 11 Februari tahun 2021.

dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen (2016) menjelaskan bahwa untuk memudahkan pemahaman tentang cakupan perlindungan konsumen. Maka cakupan perlindungan konsumen dibedakan menjadi dua aspek, yaitu: Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati, perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Di Indonesia sendiri, perlindungan konsumen telah dijamin oleh undang-undang, yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan utama diterapkannya perlindungan konsumen adalah untuk menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam upaya memenuhi kebutuhan hidupnya. Rasa aman perlu diciptakan sebab hak untuk memenuhi kebutuhan hidup merupakan hak dasar yang dimiliki setiap manusia. Baca juga: Pola Perilaku Konsumen dalam Kegiatan Ekonomi Komitmen untuk menciptakan rasa aman kepada konsumen terlihat dari semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi pidana. Artinya, segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen, tidak hanya mencakup tindakan preventif, tetapi juga mencakup tindakan represif.

Pengaturan perlindungan konsumen Husni Syawali dan Neni Sri Imayanti dalam bukunya Hukum Perlindungan Konsumen (2000), menjelaskan cara-cara pengaturan perlindungan konsumen, yaitu: Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi serta menjamin kepastian hukum. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan

kepetingan seluruh pelaku usaha. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan. Memadukan penyelenggaran, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.³⁶

Di samping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen, seperti :

- a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang, menjadi Undang-undang;
- b. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang Hygiene;
- c. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah;
- d. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal;
- e. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan;
- f. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian;
- g. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan;
- h. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri;
- i. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan;

³⁶www.kompas.com, diakses pada hari Kamis, tanggal 11 Februari tahun 2021.

- j. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang *Agreement Establishing The World Trade Organization* (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia);
- k. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas;
- l. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil;
- m. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan;
- n. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Hak Cipta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1987;
- o. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Paten;
- p. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 19 Tahun 1989 tentang Merek;
- q. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- r. Undang-undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran;
- s. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan;
- t. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Perlindungan konsumen dalam hal pelaku usaha melanggar hak atas kekayaan intelektual (HAKI) tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena sudah diatur dalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Hak Cipta, Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang

Paten, dan Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Merek, yang melarang menghasilkan atau mem-perdagangkan barang dan/atau jasa yang melanggar ketentuan tentang HAKI.

Demikian juga perlindungan konsumen di bidang lingkungan hidup tidak diatur dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini karena telah diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup mengenai kewajiban setiap orang untuk memelihara kelestarian fungsi lingkungan hidup serta mencegah dan menanggulangi pencemaran dan perusakan lingkungan hidup. Di kemudian hari masih terbuka kemungkinan terbentuknya undang-undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen. Dengan demikian, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.³⁷

B. Tinjauan Umum tentang Pelaku Usaha

Pasal 1 Ayat (3) dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa defenisi dari Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai

³⁷Penelasan Umum atas Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

bidang ekonomi.³⁸ Berdasarkan penjelasan atas Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, lerevansir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasikan sebagai produsen adalah: pembuat produk jadi (*finished product*); penghasil bahan baku; pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud untuk dijual belikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan, pemasok (*supplier*) dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditemukan.³⁹

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat, namun akan lebih baik lagi seandainya UUPK tersebut memberikan rincian sebagaimana dalam Directive, sehingga

³⁸Pasal 1 Ayat (3) dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³⁹Johannes Gunawan, "*Product Liability*" dalam *Hukum Bisnis Indonesia*, Pro Justitia, Tahun XII, Nomor 2, April 1994, hlm. 7

konsumen dapat lebih mudah lagi untuk menentukan kepada siapa ia akan mengajukan tuntutan jika ia dirugikan akibat penggunaan produk.⁴⁰

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. Urutan-urutan tersebut sebaiknya disusun sebagai berikut:

1. Yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili didalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan.
2. Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut di produksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena UUPK tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri.
3. Apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut.

Menurut pengertian Pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam penjelasan Pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen tersebut, pelaku usaha yang dimaksud adalah

⁴⁰Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm. 31.

perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.⁴¹

Bentuk Pelaku Usaha menurut Pasal 1 butir 3 PP No.58 Tahun 2001 :

- 1) Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.
- 2) Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha. Badan usaha dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori, antara lain :
 - a) Badan hukum, adalah badan usaha yang sudah mendaftarkan dirinya di notaris untuk mendapatkan akta pendirian yang sudah disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM seperti Perseroan Terbatas (PT),
 - b) Bukan badan hukum, adalah badan usaha yang mendaftarkan dirinnya di notaris yang hanya memiliki akta otentik dan tidak memiliki akta pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM, seperti Firma.,

Adapun Hak Pelaku Usaha berdasarkan Pasal 6 UUPK, adalah sebagai berikut:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.,
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.,

⁴¹Pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.,
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.,
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.,

Sedangkan Kewajiban pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 UUPK, adalah:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.,
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.,
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.,
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.,
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.,
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.,

7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.,

Jika disimak baik-baik, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang ditargetkan untuk menciptakan budaya tanggung jawab pada diri para pelaku usaha.⁴²

Selanjutnya perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha berdasarkan Pasal 8 UUPK adalah larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan produksi, antara lain⁴³

- 1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.,
- 2) Tidak sesuai dengan berat isi bersih atau neto.,
- 3) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.,
- 4) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan sebagaimana dinyatakan dalam label, etika , atau keterangan barang atau jasa tersebut.,
- 5) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label.,
- 6) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal.,
- 7) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat barang, ukuran , berat isi atau neto.,

⁴²Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 34.

⁴³Lastini, 2016, *Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Lex Privatum, Vol.4 No.6, hlm. 70.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha berdasarkan Pasal 9 UUPK adalah larangan dalam menawarkan, mempromosikan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar atau seolah-olah⁴⁴ :

- 1) Barang tersebut telah memenuhi atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu.,
- 2) Barang tersebut dalam keadaan baik/baru.,
- 3) Barang atau jasa tersebut telah mendapat atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu.,
- 4) Dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor atau persetujuan.,
- 5) Barang atau jasa tersebut tersedia.,
- 6) Tidak mengandung cacat tersembunyi.,
- 7) Kelengkapan dari barang tertentu.,
- 8) Berasal dari daerah tertentu.,
- 9) Secara langsung atau tidak merendahkan barang atau jasa lain.,
- 10) Menggunakan kata-kata yang berlebihan seperti aman, tidak berbahaya, atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap.,
- 11) Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.,

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha berdasarkan Pasal 10 UUPK adalah larangan untuk menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai :

- 1) Harga suatu barang dan/atau jasa.

⁴⁴*Ibid.*

- 2) Kegunaan suatu barang dan/atau jasa.
- 3) Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa.
- 4) Tawaran potongan harga atau hadiah.
- 5) Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.⁴⁵

C. Standar Nasional Indonesia (SNI)

Standar Nasional Indonesia (disingkat SNI) memang adalah satu-satunya standar yang berlaku secara nasional di Indonesia. SNI dirumuskan oleh Panitia Teknis dan ditetapkan oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN). Agar SNI memperoleh keberterimaan yang luas antara para stakeholder, maka SNI dirumuskan dengan memenuhi *WTO Code of good practice*, yaitu:

Openess (keterbukaan): Terbuka bagi agar semua stakeholder yang berkepentingan dapat berpartisipasi dalam pengembangan SNI.

Transparency (transparansi): Transparan agar semua stakeholder yang berkepentingan dapat mengikuti perkembangan SNI mulai dari tahap perograman dan perumusan sampai ke tahap penetapannya . Dan dapat dengan mudah memperoleh semua informasi yang berkaitan dengan pengembangan SNI.

Consensus and impartiality (Konsensus dan Tidak Memihak): Tidak memihak dan konsensus agar semua stakeholder dapat menyalurkan kepentingannya dan diperlakukan secara adil.

⁴⁵<http://e-journal.uajy.ac.id>, diakses pada hari Kamis, tanggal 11 Februari tahun 2021.

Effectiveness and relevance: Efektif dan relevan agar dapat memfasilitasi perdagangan karena memperhatikan kebutuhan pasar dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Coherence: Koheren dengan pengembangan standar internasional agar perkembangan pasar negara kita tidak terisolasi dari perkembangan pasar global dan memperlancar perdagangan internasional, dan

Development dimension (berdimensi pembangunan): Berdimensi pembangunan agar memperhatikan kepentingan publik dan kepentingan nasional dalam meningkatkan daya saing perekonomian nasional dalam Indonesia.⁴⁶

SNI adalah standar yang berlaku secara nasional di negara Indonesia, disusun dan dirumuskan oleh Panitia Teknis dan ditetapkan oleh BSN (Badan Standardisasi Nasional). Standar ini ditetapkan oleh pemerintah untuk diterapkan pada berbagai hasil produksi yang dibuat oleh masyarakat Indonesia, baik produksi perorangan maupun sebuah organisasi atau perusahaan.

Secara umum SNI bersifat sukarela, namun wajib bagi beberapa produk sebagaimana yang disebutkan pada “Peraturan Menteri Perdagangan No.72/M-DAG/PER/9/2015”.

Peraturan tersebut mewajibkan barang-barang dalam kategori tertentu harus diproduksi sesuai dengan SNI. Beberapa produk yang disebutkan pada peraturan di atas yang kualitasnya tidak sesuai dengan standar SNI, maka tidak diizinkan untuk beredar dipasaran. Daftar barang apa saja yang termasuk dalam kategori tersebut bisa dilihat pada situs Kementerian Perdagangan.

⁴⁶id.wikipedia.org, diakses pada hari Kamis, tanggal 11 Februari tahun 2021.

Cara mengidentifikasi suatu barang produksi sudah bersertifikat SNI adalah dengan adanya label “SNI”. Jadi label tersebut berfungsi untuk memberikan jaminan standar kualitas dan kelayakan bahwa barang tersebut sudah lulus dan sesuai dengan standar yang diberlakukan oleh pemerintah. Stempel ini juga menjadi jaminan keamanan bagi konsumen yang menggunakan barang-barang tersebut dan perlindungan bagi hak dan kewajiban produsen barang tersebut.



gambar : contoh label SNI

WTO Code of good practice adalah metode yang digunakan dalam perumusan SNI, penggunaannya adalah dengan maksud agar SNI diterima secara luas diantara para stakeholder. Metode tersebut yaitu :

Openess(keterbukaan): Terbuka bagi agar semua stakeholder yang berkepentingan dapat berpartisipasi dalam pengembangan SNI;

Transparency(transparansi): Transparan agar semua stakeholder yang berkepentingan dapat mengikuti perkembangan SNI mulai dari tahap pemrograman dan perumusan sampai ke tahap penetapannya . Dan dapat dengan mudah memperoleh semua informasi yang berkaitan dengan pengembangan SNI;

Consensus and impartiality(Konsensus dan Tidak Memihak): Tidak memihak dan konsensus agar semua stakeholder dapat menyalurkan kepentingannya dan diperlakukan secara adil;

Effectiveness and relevance: Efektif dan relevan agar dapat memfasilitasi perdagangan karena memperhatikan kebutuhan pasar dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

Coherence: Koheren dengan pengembangan standar internasional agar perkembangan pasar negara kita tidak terisolasi dari perkembangan pasar global dan memperlancar perdagangan internasional; dan

Development dimension (berdimensi pembangunan): Berdimensi pembangunan agar memperhatikan kepentingan publik dan kepentingan nasional dalam meningkatkan daya saing perekonomian nasional dalam Indonesia.

Sebagai seorang pengusaha IKM, memastikan produk memiliki kualitas yang baik adalah sebuah kewajiban. Terlebih di tengah persaingan pasar bebas, *quality control* terhadap produk dan jasa harus diperketat agar tidak kalah saing dengan produk dari luar negeri. Karena itu, sebagai bentuk kontrol dan perlindungan terhadap kualitas produk, Pemerintah Indonesia menerapkan SNI atau Standar Nasional Indonesia. SNI sendiri merupakan satu-satunya standar yang berlaku untuk berbagai produk yang dibuat masyarakat Indonesia dan ditetapkan oleh Badan Standar Nasional (BSN). Hal ini dilakukan pemerintah agar pengusaha dapat memiliki acuan pasti dalam membuat berbagai produk yang sesuai standar pemerintah.

Penjelasan mengenai SNI ini sudah dijelaskan pada kelas IKM Digital Learning oleh Kementerian Perindustrian di aplikasi ruangkerja. Berikut manfaat dari standarisasi SNI untuk suatu produk:

1. Membuat produk dalam negeri mampu bersaing dengan produk luar negeri



Label SNI membantu produk dalam negeri mampu bersaing dengan produk luar negeri (Sumber: republika.co.id)

Pemberlakuan pasar bebas membuat berbagai produk luar negeri dapat dengan mudah diperjualbelikan di Indonesia. Jika tidak memiliki acuan produksi serta standar kualitas yang jelas, produk dalam negeri dapat dengan mudah kalah bersaing. Oleh karena itu, dengan label SNI, pemerintah dapat lebih mudah mengawasi dan menjamin produk buatan Indonesia telah memiliki kualitas yang baik. Jadi meskipun produk luar negeri lebih murah, namun produk dalam negeri tetap dapat menang di pasaran karena kualitasnya telah dijamin sesuai dengan standar yang berlaku.

2. Membangun kepercayaan dari konsumen



Selain membantu untuk bersaing dengan produk luar negeri, SNI juga membuat Anda memiliki hubungan baik dengan konsumen (Sumber: Nielsen.com)

Di tengah persaingan bisnis yang ketat, menjaga kepercayaan dan loyalitas konsumen menjadi hal yang sangat penting. Agar konsumen terus membeli dan menggunakan produk yang perusahaan produksi, memiliki label SNI bisa jadi solusinya. Dengan SNI, konsumen akan cenderung memilih produk buatan dalam negeri karena percaya kualitas barang yang dihasilkan sudah sesuai dengan standar keamanan yang ditetapkan oleh pemerintah.

3. Membantu pengusaha terhindar dari jeratan hukum

SNI akan menjamin produk yang diproduksi legal dan aman bagi masyarakat. Tidak hanya membuat produk memiliki daya saing tinggi, label SNI juga membuat pengusaha IKM terhindar dari jeratan hukum. Kita mungkin pernah mendengar kisah Kusrin, pria asal Karanganyar yang membuat televisi dari limbah monitor tabung bekas komputer pada 2015 silam. Meskipun berhasil memproduksi televisinya sendiri, pengusaha tersebut tidak dapat memasarkan

produknya karena belum memiliki label SNI. Pemerintah menganggap televisi tersebut tidak dapat dipasarkan pada masyarakat karena tidak ada standar yang jelas, sehingga dikhawatirkan tidak memiliki kualitas baik dan berpotensi merugikan konsumen. Akhirnya, pengusaha tersebut menerapkan SNI pada produknya sehingga dapat dijual bebas di pasaran dengan merek dagang Maxreen. SNI justru dapat membantu bisnis kita untuk dapat memiliki daya saing di tengah masyarakat. Selain bagi para pengusaha, SNI juga mampu melindungi konsumen dari berbagai produk yang tidak aman dan berbahaya.⁴⁷

Selanjutnya BSN (Badan Standardisasi Nasional) adalah lembaga yang berwenang untuk membina, mengembangkan serta mengkoordinasikan kegiatan di bidang standardisasi secara nasional. Lembaga ini menggantikan fungsi dari lembaga yang ada sebelumnya yaitu DSN (Dewan Standardisasi Nasional).

Pembentukan BSN berdasarkan atas beberapa dasar hukum sebagaimana berikut :

- a. Keputusan Presiden No. 13 Tahun 1997.,
- b. Keputusan Presiden No. 166 Tahun 2000 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen.,
- c. Keputusan Presiden No. 103 Tahun 2001, merupakan Lembaga Pemerintah Non Departemen dengan tugas pokok mengembangkan dan membina kegiatan standardisasi di Indonesia.,

⁴⁷ruangkerja.id, diakses pada hari Rabu, tanggal 17 Maret tahun 2021, pukul 09.48 wib.

Komite Akreditasi Nasional (KAN) adalah lembaga yang bertugas untuk melaksanakan tugas dan fungsi dari BSN di bidang akreditasi, yaitu menetapkan akreditasi dan memberikan pertimbangan serta saran kepada BSN dalam menetapkan sistem akreditasi dan sertifikasi. Komite Standar Nasional untuk Satuan Ukuran (KSNSU) adalah lembaga yang bertugas untuk melaksanakan tugas dan fungsi dari BSN di bidang Standar Nasional untuk Satuan Ukuran, yaitu memberikan pertimbangan dan saran kepada BSN mengenai standar nasional untuk satuan ukuran.

Sedangkan tugas dari BSN adalah berdasarkan pada Peraturan Pemerintah No. 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional.



Gambar : logo BSN

Fungsi dari BSN yaitu : pengkajian dan penyusunan kebijakan nasional di bidang standardisasi nasional, koordinasi kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas BSN, fasilitasi dan pembinaan terhadap kegiatan instansi pemerintah di bidang standardisasi nasional, penyelenggaraan kegiatan kerjasama dalam negeri dan internasional di bidang standardisasi, penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan administrasi umum di bidang perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan

tatalaksana, kepegawaian, keuangan, kearsipan, hukum, persandian, perlengkapan dan rumah tangga.

Kewenangan dari BSN terdiri dari :penyusunan rencana nasional secara makro di bidangnya, perumusan kebijakan di bidangnya untuk mendukung pembangunan secara makro, penetapan sistem informasi di bidangnya. kewenangan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu : perumusan dan pelaksanaan kebijakan tertentu di bidang standarisasi nasional, perumusan dan penetapan kebijakan sistem akreditasi lembaga sertifikasi, lembaga inspeksi dan laboratorium, penetapan Standar Nasional Indonesia (SNI), pelaksanaan penelitian dan pengembangan di bidangnya, penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di bidangnya.

Pendaftaran SNI bagi suatu produk yang dihasilkan bisa dilakukan di Kementerian Perindustrian melalui LSPro-Pustan (Lembaga Sertifikasi Produk Pusat Standarisasi).Berikut ini adalah tahapan yang dilakukan pada saat pendaftaran SNI :

1. Pengisian Formulir Permohonan SPPT SNI

Biasanya proses ini membutuhkan waktu 1 hari, dokumen yang dibutuhkan untuk melengkapi formulir SPPT (Sertifikat Produk Penggunaan Tanda) SNI ini antara lain:

- a. Fotokopi sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 yang dilegalisasi, sertifikat ini bisa didapatkan di LSSM (Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu) yang diakreditasi oleh KAN (Komite Akreditasi Nasional).

- b. Sertifikat dari LSSM (Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu) di negeri asal produk yang sudah memiliki perjanjian saling pengakuan dengan KAN, syarat ini khusus untuk produk impor yang berasal dari luar negeri.

LSPro-Pustan melakukan verifikasi terhadap : jangkauan lokasi audit dan kemampuan memahami bahasa setempat. Proses ini biasanya berlangsung selama 1 hari, setelah verifikasi selesai maka akan diberikan invoice yang berisi rincian biaya yang harus dibayarkan.

Audit ini akan melakukan pengecekan terhadap kesesuaian penerapan sistem manajemen mutu yang dilakukan di dalam bisnis yang diajukan tersebut. Proses ini biasanya membutuhkan waktu sekitar 5 hari, untuk audit kesesuaian dan kecukupan. Didalam audit kecukupan, tim akan melakukan peninjauan terhadap dokumen Sistem Manajemen Mutu yang dimiliki. Jika ditemukan ketidaksesuaian, maka koreksi atau perbaikan harus dilakukan dalam waktu maksimal 2 bulan.

Tim LSPro-Pustan akan datang ke tempat produksi dan mengambil sampel produk untuk diuji. Proses ini umumnya membutuhkan waktu sekitar 20 hari. Kemudian akan dilihat apakah hasil uji sudah sesuai dengan SNI. Jika ternyata belum sesuai, maka perusahaan akan diminta untuk menguji sendiri produk tersebut sampai sesuai dan kemudian layak untuk dicek kembali oleh tim LSPro-Pustan.

Tim akan merapatkan hasil audit dan pengujian yang dilakukan, proses penyiapan bahan rapat biasanya selama 7 hari dan rapat panel nya akan berlangsung selama 1 hari. Tim LSPro-Pustan akan mengklarifikasi perusahaan setelah rapat panel selesai, kemudian produk bisa mendapat sertifikat SNI.

Seluruh proses ini biasanya memakan waktu sekitar sebulan dan sertifikat yang diberikan tersebut akan berlaku hingga 3 tahun ke depan.

Masalah biaya pengurusan SNI diatur di dalam “Peraturan Pemerintah RI No. 63 tahun 2007”, perkiraan biaya yaitu sekitar 10 – 40 juta rupiah. Bagi pelaku usaha, SNI memiliki banyak manfaat seperti :

2. Kualitas Produk Terpercaya

Produk yang sudah memiliki label SNI, bisa dipastikan bahwa produk tersebut telah melalui berbagai uji coba dalam penggunaannya. Hal ini akan membuat pembeli atau konsumen akan semakin percaya untuk membeli produk yang terbukti standarnya dari pemerintah.

3. Keamanan Merek Produk Tercatat dan Terjaga dengan Baik

Jika sudah mengajukan sertifikasi SNI ini, merek produk perusahaan akan tercatat dan terjaga dengan baik. Perusahaan juga menjadi memiliki hak hukum untuk mengajukan keluhan terhadap produk saingan yang sangat mirip dengan produk perusahaan tersebut.

4. Daya saing Produk Lokal

Saat ini, banyak produk asing yang menjual produk mereka di Indonesia, dengan sertifikasi ini menjadi salah satu cara untuk menunjukkan reputasi produk domestik yang tidak kalah dengan produk dari luar negeri.⁴⁸

⁴⁸standarku.com, diakses pada hari Kamis, tanggal 11 Februari tahun 2021.

D. Air Minum Dalam Kemasan

Usaha Air Minum Dalam Kemasan (AMDK), Air yang berkualitas atau layak diminum, perlu memperhatikan beberapahal seperti sumber air dan pengolahan. Hal tersebut dikemukakan Said Sutomo(2008) bahwa untuk memperoleh air yang berkualitas dan layak diminumsekurang-kurangnya perlu memperhatikan dua hal yakni:

Cara mendapatkan air dimaksudkan berkaitan dengan sumber air tersebut.Sumber air yang bagus tentunya menjadi salah satu syarat untuk mendapatkanair yang layak minum, misal dari mata air pegunungan. Pada zaman dahulu, airlayak minum cukup hanya dengan cara dimasak, sebab bahan kontaminan yang terkandungnya pun masih seputar seperti mikro organisme ringan, kotoranternak, dan tinja, yang dapat dihilangkan dengan cara dipanaskan.

Cara mengolah air merupakan hal yang sangat penting diperhatikan untuk mendapatkan air yang baik. Cara mengolah air pada jaman dahulu berbeda dengan jaman sekarang. Air sekarang telah banyak tercampur berbagaizat anorganik seperti limbah industri, radioaktif, logam berat dan lain sebagainya sehingga membutuhkan pengolahan yang lebih canggih. Cara mengolah air menjadi salah satu hal yang sangat penting agar didapat air minum yang berkualitas khususnya bila syarat pertama tidak dapat dipenuhi.Air yang tercemar berbagai jenis racun limbah, logam berat dan lainnya yangbersifat anorganik, tidak cukup diproses hanya dengan memanaskan air semata.Untuk mengolahnya, dibutuhkan metode pemurnian air yang berteknologi tinggi seperti menggunakan teknologi *Reverse Osmosis*.

Beberapa pengusaha menyediakan dalam bentuk air minum dalam kemasan (AMDK) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap air minum yang sehat dan dapat langsung diminum. Air minum dalam kemasan ini pada awalnya dicetuskan oleh Tirta Utomo sejak tahun 1973 yang diberi merek AQUA. Pada saat air minum dalam kemasan (AMDK) diperkenalkan kepada masyarakat, banyak orang beranggapan bahwa ide tersebut sebagai sesuatu yang mengada-ada. Seiring dengan semakin positifnya tanggapan masyarakat terhadap AMDK, bisnis tersebut semakin berkembang dan saat ini telah banyak pengusaha yang terjun dibidang usaha AMDK. Meskipun AMDK sudah populer dalam masyarakat, namun masih sering terjadi salah kaprah tentang istilah air mineral dan air kemasan karena keduanya sama-sama dikemas dalam botol. Banyak orang yang menyebut dan menyangka bahwa air minum dalam kemasan (AMDK) adalah air mineral. Menurut Andarwulan (2007), keduanya tidak sama atau memiliki perbedaan. Menurut SNI (Standar Nasional Indonesia), definisi air minum dalam kemasan (AMDK) adalah air yang telah diolah dengan perlakuan khusus dan dikemas dalam botol atau kemasan lain dan memenuhi persyaratan air minum. Air mineral adalah air yang diperoleh langsung dari sumbernya, dikemas di dekat lokasi sumber air, memiliki syarat kandungan mineral tertentu, dan juga dikemas dalam botol ataupun kemasan lainnya. Sumber air AMDK dan air mineral sama-sama berasal dari mata air pegunungan. Untuk air mineral, sumber airnya diambil dari pegunungan yang memang memiliki kandungan mineral lebih tinggi. Secara fisik, keduanya agak sulit dibedakan. Pada kemasan air mineral

akan tertulis apa dan berapa kadar mineral yang terkandung di dalamnya (Andarwulan, 2007).



Gambar: Perusahaan air minum dalam kemasan



Gambar: Air minum dalam kemasan merk Aqua

Terkait dengan penyediaan air yang berkualitas, pemerintah telah menetapkan standar air yang baik untuk dikonsumsi masyarakat seperti dijelaskan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907/Menkes/SK/VII/2002 tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Pada Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa “Air Minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau

tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung di minum.”Adapun yang termasuk sebagai jenis air minum dijelaskan dalam Pasal 2Kepmen Kesehatan RI Nomor 907/Menkes/SK/VII/2002 yang meliputi:

- a) Air yang didistribusikan melalui pipa untuk keperluan rumah tangga;
- b) Air yang didistribusikan melalui tangki air;
- c) Air kemasan;
- d) Air yang digunakan untuk produksi bahan makanan dan minuman yang disajikan kepada masyarakat;

harus memenuhi syarat kesehatan air minum, yang menjadi persyaratan kesehatan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi persyaratan bakteriologis, kimiawi, radioaktif dan fisik.Selain AMDK, juga terdapat air isi ulang yang dilakukan di depo-depo isi ulang.Pada Pasal 2 ayat (1) tersebut dijelaskan bahwa AMDK merupakan salah satu airminum yang diakui pemerintah. Pengakuan dari pemerintah terhadap AMDK,mendorong masyarakat mengkonsumsi air dalam kemasan tersebut karena telah mendapat perlindungan dari pemerintah.Dilihat dari sisi komersial, air minum dalam kemasan bermerek dagang pastilah layak minum karena pastilah sebelum proses pemasarannya telah melalui tahap perijinan dari badan berwenang pemerintah yang akan selalu memastikan dan menjamin bahwa air ini akan selalu aman untuk diminum. Selain secara berkala, air yang dihasilkan selalu diperiksa oleh badan yang bersangkutan. Setiap bentuk pelanggaran akan selalu menghasilkan akibat yang sangat mahal baik sanksi terhadap penyelenggara perusahaan secara hukum, maupun sanksi sosial untuk mengembalikan kepercayaan konsumen.Banyak produsen air dalam

kemasan bermerek dagang juga mencantumkan jaminan akan konsistensi mutu melalui sertifikasi oleh lembaga-lembaga standardisasi independen baik nasional atau internasional sebagai salah satu kekuatan nilai jual produk tersebut. Lembaga-lembaga pemberi sertifikasi ini, pada umumnya akan selalu konsisten secara berkala melakukan pemeriksaan, tidak hanya hasil akhir fisik berupa air, tapi seluruh sistem di perusahaan tersebut yang harus mendukung terjaminnya air yang berkualitas dan akan selalu begitu. Sertifikasi yang diperoleh perusahaan AMDK biasanya akan menjadi kekuatan perusahaan untuk memasarkan produk air minum. Contoh sertifikasi yang dikenal luas oleh masyarakat di Indonesia adalah SNI untuk tingkat nasional dan ISO untuk tingkat internasional. Bentuk pengakuan lain adalah misalnya nomor MD yang wajib harus dimiliki pemegang merek makanan dan minuman sehingga kualitasnya akan selalu diperiksa oleh badan resmi pemerintah yaitu Departemen Kesehatan. Para pengusaha air minum dalam kemasan di Indonesia khususnya dalam rangka menjamin kualitas air minum yang dihasilkan, membentuk asosiasi yang salah satu tujuannya adalah jaminan kualitas dari air minum hasil produksi perusahaan yang menjadi anggotanya bagi konsumen. Dilihat dari sisi proses produksinya sendiri, semua air minum dalam kemasan bermerek dagang, kurang lebih memiliki konsep yang sama dalam proses produksinya. *Pertama*, berusaha mendapatkan sumber air yang sudah cukup berkualitas yang biasanya adalah dari mata air pegunungan yang sumbernya jauh dari wilayah yang memiliki kemungkinan potensi-potensi sumber pencemaran. *Kedua*, dilakukan proses penyaringan seperlunya. Biasanya proses penyaringan ini hanya sampai pada proses penyaringan Ultra, bahkan pada sumber

mata air tertentu, perusahaan pemroduksi air ini dapat menjamin bahwa hanya sampai kepada penyaringan Mikro sudah cukup. Hal ini selain karena efisiensi proses ketika kualitas sudah terpenuhi, juga produsen AMDK berpendapat bahwa kandungan yang masih lewat dari proses tersebut adalah kandungan halus mineral yang justru dibutuhkan oleh tubuh, karena tingkat kehalusannya sudah dapat dengan mudah diserap oleh tubuh. Hal ini menjadi salah satu alasan pihak produsen AMDK menamai air ini sebagai air mineral. *Ketiga*, pilihan proses desinfectan, tentunya setelah penyaringan ultra pun masih terdapat makluk hidup mikro yang bisa lolos penyaringan. Proses yang dilakukan umumnya menggunakan pilihan ozonasi atau ultraviolet, ataupun kombinasi keduanya. *Keempat*, agar menjamin kualitas yang memang selalu baik, biasanya perusahaan membuat sistem pemeriksaan kualitas, bahkan pada tiap tahapannya untuk memastikan efektifitas pemurnian tiap tahapannya. *Kelima*, tidak selalu ada pada setiap perusahaan air minum kemasan, dimana ada beberapa perusahaan ini yang mensyaratkan dengan ketat kandungan mineral dari air hasil proses produksi. Kandungan yang dipersyaratkan merupakan kondisi ideal sebuah kandungan mineral dalam air sehingga dapat selalu memenuhi kebutuhan mineral tubuh manusia ketika masyarakat secara rutin meminum air tersebut. Proses yang terjadi di sini adalah proses terhadap kendali kandungan mineral karena bila terlalu berlebih maka akan dilakukan proses penyaringan ulang kembali.

Bidang usaha AMDK yang sangat menguntungkan dan menggiurkan, mendorong para pemain baru untuk menekuni usaha yang sama. Banyaknya pemain di bidang usaha AMDK ini, memunculkan persaingan-

persaingan yang tidak sehat, seperti meniru merek yang sudah ada misalnya dalam kemasan, warna, proses produksi. Menurut Kotler & Keller (2006), faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas persaingan di antaranya: (1) ancaman pendatang baru; 2) persaingan di antara perusahaan yang ada; (3) ancaman dari produk substitusi; (4) kekuatan tawar menawar pemasok, dan (5) kekuatan tawar menawar pembeli. Pendapat tersebut, memperlihatkan bahwa salah satu faktor terjadinya persaingan di antaranya karena ancaman pendatang baru. Persaingan di bidang usaha AMDK yang semakin ketat terjadi sejak tahun 1999 yakni dengan banyaknya bermunculan depot Air Minum Isi Ulang (AIMU). Masalahnya, di Indonesia belum ada peraturan tentang keberadaan depot isi ulang, sehingga tidak ada pengawasan dan kontrol yang jelas. Kehadiran depot isi ulang menimbulkan persaingan yang tidak *fair*. Para pemain AMDK mempunyai kewajiban memenuhi berbagai peraturan dan standard yang diberlakukan dengan segala dampaknya terhadap biaya. Di pihak lain, depot isi ulang menanggung untung besar tanpa ada kewajiban memenuhi persyaratan dan peraturan, termasuk jaminan terhadap keselamatan dan kesehatan konsumen. Saat ini para pemain dibisnis AMIU tengah berlomba membangun titik distribusi, terfokus pada daerah yang padat penduduk dan kualitas airnya tidak memadai (Willy Sidharta, 2007).

Selain itu, air minum dalam kemasan (AMDK) menjadi pilihan sumber air minum yang dinilai praktis dan lebih sehat bagi sebagian orang. Air merupakan sumber kehidupan dan sangat penting bagi tubuh kita. Orang dewasa butuh minum sekitar 2 liter air per hari untuk tetap sehat. Air minum dalam kemasan atau sering juga disebut air mineral kerap menjadi pilihan beberapa orang sebagai

sumber utama konsumsi air minum. Namun sebagian orang lain menilai pilihan tersebut kurang tepat, terutama karena limbah air minum dalam kemasan yang tidak ramah lingkungan. Agar lebih bijak, ada baiknya Anda menimbang kelebihan dan kerugian yang mungkin terjadi sebelum memilih AMDK sebagai sumber air minum utama Anda.

Air minum dalam kemasan dapat memberikan sederet kelebihan sebagai berikut: Kelebihan utama air minum dalam kemasan tentu segi kepraktisannya. Air ini umumnya tersedia dalam bentuk botolan sehingga bisa dibawa ke mana-mana. Tidak hanya berhenti sampai di situ, AMDK juga hampir tersedia di semua toko, jadi sangat mudah didapatkan. Sesuai dengan nama lainnya, yaitu air mineral, air minum dalam kemasan memang kaya akan mineral yang dibutuhkan oleh tubuh. Beberapa contoh mineral yang terkandung di dalamnya meliputi kalsium, magnesium, kalium, natrium, zat besi, dan *zinc*. Beberapa mineral tersebut sudah terkandung alami dalam air, tapi ada pula yang ditambahkan dalam proses pengemasannya. Proses pembuatan AMDK juga dinilai aman karena air ini umumnya sudah tersertifikasi oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) sebelum dijual di pasaran.

Berkat kandungan mineralnya, air minum dalam kemasan dianggap baik untuk tekanan darah maupun peredaran darah. Contohnya, kalsium yang dapat membantu dalam mengatur detak jantung serta magnesium yang dapat mengurangi risiko penyakit jantung dengan menurunkan tekanan darah. Hanya dengan minum air dalam kemasan, kita tidak hanya mengatasi kehausan, tapi juga memberikan manfaat untuk berbagai bagian tubuh. Tidak jauh berbeda dari poin

sebelumnya, kandungan kalsium dalam AMDK membuat produk ini bermanfaat untuk tulang. Menjaga kesehatan tulang sangatlah penting. Pasalnya, seiring pertambahan usia, pengeroposan tulang berlangsung lebih cepat daripada pembentukan tulang. Dengan rajin minum air yang juga mengandung kalsium, dapat membantu dalam memperlambat proses pengeroposan tulang tersebut. Meski begitu, kita tetap perlu mencukupi asupan mineral ini dari sumber kalsium lain. Contohnya, susu, keju, telur, dan banyak lagi.

Air dengan kandungan magnesium lebih baik untuk mencegah sembelit dan memperlancar pencernaan. Kebaikan ini muncul karena magnesium lebih mendorong air ke usus sekaligus membuat otot-otot usus lebih rileks. Kedua manfaat tersebut membuat proses aliran makanan menjadi lancar.

Air minum dalam kemasan memang praktis dan aman untuk dikonsumsi. Meski demikian, produk ini juga memiliki sejumlah kekurangan yang tidak boleh luput dari perhatian kita yaitu hampir seluruh kemasan AMDK adalah plastik. Wadah plastik bisa saja mengandung partikel-partikel kimia kecil (mikroplastik), seperti bisphenol A dan *phthalates*, yang bisa mengganggu kesehatan. Beberapa penelitian pada hewan menyebutkan bahwa konsumsi mikroplastik dapat mengganggu sistem endoktrin dan memicu inflamasi. Bila dilakukan dalam jangka panjang, kebiasaan ini berisiko mengganggu berbagai fungsi organ tubuh, termasuk hati dan ginjal. Kita juga perlu memperhatikan kode plastik pada botol air minum. Kode ini umumnya tertera di bagian bawah kemasan dan menunjukkan jenis bahan baku yang digunakan.

Serupa seperti poin sebelumnya, sebagian besar produk AMDK dikemas dalam plastik, dan plastik merupakan sampah yang sangat sulit terurai oleh alam. Dengan begitu, konsumsi AMDK dapat meningkatkan jumlah limbah plastik secara signifikan. Botol plastik juga disebut bisa melepaskan racun seiring proses penguraiannya. Terlebih lagi, sebagian botol plastik AMDK yang dijual di pasaran merupakan botol plastik sekali pakai. Ini berarti, semakin banyak produk ini digunakan, sampah plastiknya akan semakin meningkat pula. Penggunaan ulang botol plastik sekali pakai pun tidak sebaiknya tidak dilakukan karena justru bisa memengaruhi kesehatan.

Karena dikemas dalam botol plastik yang praktis, harga AMDK dinilai lebih mahal daripada alternatif air minum lain. Contohnya, air isi ulang atau air keran yang direbus. Secara kasar, rata-rata harga air galon baru adalah 15-50 ribu rupiah dan berisi sekitar 19 liter air. Air galon juga umumnya bisa diisi ulang dengan biaya sekitar 10-20 ribu rupiah. Angka ini tentu jauh lebih mahal daripada penggunaan air keran yang direbus sendiri. Sekarang kita sudah mengetahui kelebihan dan kekurangan air minum dalam kemasan. Keputusan untuk mengonsumsinya ada di tangan kita. Bila merasa ragu, kita bisa berkonsultasi dengan dokter maupun ahli gizi klinis agar keamanannya lebih terjamin.⁴⁹ Selain itu dengan adanya label SNI akan sangat meyakinkan kita sebagai konsumen untuk bisa mengonsumsi air mineral dalam kemasan tanpa ada rasa kekhawatiran dan kecemasan akan terganggunya kesehatan kita.

⁴⁹ [Sehatq.com/artikel/mengonsumsi-air-minum-dalam-kemasan-perlu-mengingat-hal-hal-ini](https://sehatq.com/artikel/mengonsumsi-air-minum-dalam-kemasan-perlu-mengingat-hal-hal-ini), diakses pada hari Rabu tanggal 17 Maret tahun 2021 pukul 10.11 wib.

Selanjutnya Menurut Pitoyo Amrih (2007) persaingan tidak di bidang usaha AMDK seiring munculnya depot isi ulang terkait dengan beberapa hal, diantaranya tidak adanya jaminan kualitas air isi ulang yang dilakukan pengusaha depot, proses pengolahan tidak terstandar. Berbeda halnya dengan AMDK yang selalumerhatikan berbagai aspek seperti kesehatan masyarakat, jaminan kualitas airkemasan, dan melakukan secara berkala pemeriksaan kualitas oleh badan sertifikasi yang terkait.

Menurut Pitoyo Amrih (2007) persaingan yang tidak sehat yang dilakukan oleh depot isi ulang ini didasarkan atas keraguan air hasil isi ulang seperti berikut:

- 1) Hampir setiap depot air isi ulang secara intern tidak pernah melakukan pemeriksaan terhadap kualitas air, baik kualitas air bahan baku yang didatangkan, kualitas air setiap tahapan prosesnya untuk mengetahui efektifitas tahapan proses tersebut, maupun kualitas hasil keluaran air.
- 2) Penjual sekaligus operator pada depot air minum, hanya sebagian kecil yang mengerti betul arti kebersihan baik pada tempat proses air tersebut, lingkungan sekitarnya, pakaian yang dikenakan, dan kebersihan diri sang operator.
- 3) Penanganan terhadap wadah yang dibawa pembeli juga mempengaruhi kualitasair di dalamnya. Walaupun air yang dihasilkan berkualitas, namun tidak ada perhatian yang cukup terhadap wadah galon sebagai tempat untuk mengisikan.
- 4) Tahun 2002, Peraturan Menteri Kesehatan tentang Kualitas dan Persyaratan Air Minum, cakupannya mulai sampai kepada Depot air

minum isi ulang. Ditambah lagi pada tahun 2004 terbit Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan yang secara khusus mengatur tentang Depot Air Minum Isi Ulang.

Di dalam peraturan tersebut disebutkan cukup rinci bagaimana agar hasil produk air minum dari Depot Isi Ulang ini terjamin kualitasnya demi kesehatan konsumen. Hanya saja, pengusaha depot isi ulang belum semuanya memproses air sesuai standar yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Kesehatan No.907/Menkes/SK/VII/2002. Hal itu juga terkait dengan kurangnya pengawasan dan pemeriksaan secara berkala terhadap kualitas air oleh pihak yang berwenang yakni instansi pemerintah. Kegiatan pengawasan bahkan tidak jarang hanya dilakukan sebagai formalitas saja.⁵⁰

⁵⁰<http://e-journal.uajy.ac.id> , diakses pada hari Kamis, tanggal 11 Februari tahun 2021.

BAB III

HASIL PENELITIAN

A. **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengonsumsi Air Mineral Dalam Kemasan Yang Tidak Memenuhi Mutu Standar Nasional Indonesia (SNI) di Kota Pekanbaru.**

1. Bagaimana sebenarnya perlindungan hukum bagi masyarakat yang mengonsumsi air minum dalam kemasan tanpa label SNI?

Ketika kita berbicara persoalan perlindungan hukum, tentulah kita mengharapkan agar hukum bisa memberikan rasa keadilan bagi kita tanpa ada perbedaan perlakuan hukum bagi masing-masing kita sebagai masyarakat disuatu negara. Kajian hukum sangatlah luas dan begitu banyak pandangan dari para ahli mengenai hukum itu sendiri, namun kita patut untuk mengetahui bagaimana tujuan dari pada hukum itu sendiri, sehingga kita bisa memahami konsep hukum itu ada dan berlaku serta kenapa harus kita patuhi.

Secara umum hukum merupakan suatu aturan atau norma yang dibuat oleh penguasa dalam hal ini lembaga legislatif bersama-sama dengan Presiden, untuk mengatur kehidupan masyarakat agar terciptanya ketertiban dalam kehidupan masyarakat disuatu negara dan ketika aturan tersebut dilanggar maka akan diberikan sanksi bagi yang melanggarnya. Dengan demikian jika masyarakat sudah bisa hidup tertib yang berlandaskan kepada aturan atau norma yang ada tentulah kemanan dan kenyamanan bisa dirasakan oleh masyarakat.

Hukum mempunyai fungsi sebagai alat mengatur tata tertib hubungan masyarakat karena hukum mempunyai sifat dan watak yang mengatur tingkah

laku manusia.⁵¹ Hukum itu diciptakan untuk memelihara hak dan tanggung jawab baik berkaitan dengan masalah individu, kelompok masyarakat, maupun suatu lembaga.⁵²

Dalam penegakan hukum menurut Soerjoeno Soekanto ada beberapa faktor yang mempengaruhi penegakan hukum diantaranya adalah sebagai berikut⁵³:

1. Faktor hukum itu sendiri (undang-undang).
2. Faktor penegak hukum.
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum.
4. Masyarakat.
5. Kebudayaan.

Demikian halnya piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usahapara pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas. Di samping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah. Hal itu dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggarannya.

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang

⁵¹R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, Cet, Ke-12, hlm. 54.

⁵²Pipin Syarifin, *Pengantar Ilmu Hukum*, CV. Pustaka Setia, Bandung, 1999, hlm. 12.

⁵³Soerjoeno Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT Rajagrafindo Persada, Depok, 2014, hlm. 8.

berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Dari perspektif hukum yang berlaku di Indonesia, terkait penggunaan barang dan atau jasa yang beredar dalam kehidupan masyarakat adalah persoalan hak dan kewajiban masyarakat sebagai konsumen, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (2) dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan 72/M-DAG/PER/9/2015 tentang perubahan ketiga atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 14/M-DAG/PER/3/2007 tentang standarisasi jasa bidang perdagangan dan pengawasan standar nasional Indonesia (SNI) wajib terhadap barang dan jasa yang diperdagangkan. Bahwa SNI adalah standar yang ditetapkan oleh badan standarisasi nasional yang selanjutnya disebut BSN yang berlaku secara nasional. Barang adalah benda-benda yang berwujud, sedangkan jasa tidak dapat digolongkan sebagai suatu barang karena tidak berwujud namun keduanya digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya.⁵⁴

Ada dua mekanisme penyelesaian sengketa konsumen terkait kasus air mineral dalam kemasan yang belum berlabel SNI, baik secara litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa secara litigasi adalah penyelesaian sengketa melalui pengadilan sedangkan penyelesaian secara non litigasi adalah

⁵⁴Prathama Raharjda Dan Mandala Manurung, *Pengantar Ilmu Ekonomi (Mikroekonomi & Makroekonomi)*, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, 2008, Hlm. 4

penyelesaian sengketa di luar pengadilan, tidak ditemukan definisi litigasi secara eksplisit di peraturan perundang-undangan. Namun, Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa berbunyi:

“Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri”

Terlihat jelas sebagai bentuk perlindungan hukum kepada masyarakat selaku konsumen, pemerintah mengeluarkan berbagai regulasi dan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang kewajiban pencantuman standar mutu SNI bagi perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya, serta ketentuan-ketentuan normatif yang terkait dengan penyelesaian sengketa yang bisa ditempuh oleh konsumen jika hak-hak nya sebagai konsumen dilanggar oleh pelaku usaha. Baik upaya litigasi maupun non litigasi seperti yang telah dijelaskan diatas. Dari peraturan-peraturan hukum tersebut memuat ketentuan kewajiban pelaku usaha dalam mendaftarkan SNI bagi kegiatan usahanya khususnya air minum dalam kemasan, juga termuat pemberian sanksi baik sanksi pidana, sanksi perdata dan sanksi administrasi bagi pelaku usaha jika melanggar ketentuan tersebut. Adapun hal ini adalah demi terwujudnya iklim usaha yang sehat bagi pelaku usaha dan juga terciptanya rasa aman dan nyaman bagi konsumen dalam memanfaatkan barang/atau jasa yang beredar dalam masyarakat khususnya pemanfaatan air minum dalam kemasan.

2. Apakah di kota Pekanbaru ada ditemukan perusahaan air minum dalam kemasan yang tidak menggunakan label SNI?

Penulis mendapatkan informasi serta data dari narasumber bahwa ada beberapa daftar nama perusahaan AMDK dikota Pekanbaru yang belum berlabel SNI, namun sedang mengurus dan memperoleh SPPT SNI dari LSPro UPT. Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah kota Pekanbaru. Daftar nama perusahaan air minum dalam kemasan tersebut seperti:

1. PT. Tirta Adiguna Indah yang beralamat di Jl. Riau Ujung No. 50 L, Pekanbaru-Riau, dengan merek Arona, Espro, TDN.
2. PT. Indonesia Ionized Mineral Water, yang beralamat Jl. Sri Indra No. 2 Kel. Rumbai Bukit, Kec. Rumbai-Pekanbaru, Riau, dengan merek Hioz dan Alfamart.
3. PT. Tirta Niaga Perkasa, yang beralamat Jl. Arengka Lintas Timur KM. 2 Desa Siak Hulu, Kab. Kampar, Riau, dengan merek V-Tra.
4. PT. Tirta Emas Kemasindo, JL. Riau o. 128 JK, Kel. Tampan, Kec. Payung Sekaki, Pekanbaru, Riau, dengan merek Jesslyn, Jesslyn Aileen, Be De Lau.
5. PT. Tirtasari Floragrata, beralamat di Jl. Raya Lintas Timur No. 777 TS, Pasir Putih, Desa Baru, Kampar, Riau, dengan merek SPA, Muraqua, Bonnoya.
6. CV. Jantra Radja Persada, JL. Jend Ahmad Yani RT. 001/RW.012 Kec. Tembilahan Hulu, Kab. Indragiri Hilir, Provinsi Riau, dengan merek JR88.

3. Bagaimana kegiatan perdagangan khususnya air minum dalam kemasan pada masa situasi covid 19 di kota Pekanbaru?

Penulis telah melakukan penelitian pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Teratai Nomor 83, Pulau Karam, kecamatan Sukajadi, kota Pekanbaru, Riau. Penulis melakukan wawancara bersama Bapak Indra Gunawan selaku Kepala Bidang Seksi Pengawasan pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Pekanbaru, pada hari Rabu tanggal 10 bulan Maret tahun 2021. Dalam hal ini penulis mencari informasi serta data terkait dengan persoalan adanya perusahaan air mineral dalam kemasan yang masih belum memasang atau mendaftarkan label SNI pada produk air mineral dalam kemasan pada saat konsumen telah mengkonsumsi air mineral dalam kemasan tersebut.

Adapun hasil wawancara yang penulis dapatkan dari bapak narasumber yaitu sejak adanya masa pandemi *Corona Virus Deseas 19 (Covid 19)* yang mewabah di Indonesia khususnya kota Pekanbaru yang dimulai dari pertengahan Maret tahun 2020 silam, situasi perdagangan di kota Pekanbaru sekarang ini luar biasa karena mulai menurun drastis baik dalam penggunaan maupun penjualan barang-barang kebutuhan masyarakat, khusus untuk pemanfaatan air mineral dalam kemasan juga menurun karena kebanyakan air mineral tersebut dikonsumsi untuk acara resepsi pernikahan, acara-acara perkantoran, acara-acara perayaan hari-hari nasional dan lain sebagainya.

Sekarang sejak adanya pandemi Covid 19 ini kegiatan-kegiatan pesta pernikahan serta acara lainnya sudah dibatasi apalagi ketika ada masa Lockdown, sehingga hampir seluruh kegiatan perdagangan terdampak dan menurun drastis.

Selanjutnya menurut narasumber, dikota Pekanbaru untuk air mineral dalam kemasan tanpa adanya label mutu berstandar SNI dirasanya tetap ada namun belum dapat disebutkan nama perusahaannya ataupun merk air minum nya.

4. Apakah ada perusahaan air minum dalam kemasan yang tidak berlabel SNI dan bagaimana langkah-langkah yang dilakukan oleh masyarakat jika menemukan air minum dalam kemasan yang tidak berlabel SNI?

Beliau menambahkan, dulu pernah ada perusahaan air minum yang belum berlabel SNI namun sedang masih sedang dalam proses pendaftaran untuk mutu label SNI. Menurut beliau, berdasarkan aturannya jika ada ditemukan perusahaan air mineral dalam kemasan yang tidak ada berlabel SNI maka masyarakat bisa melakukan pengaduan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan sehingga bisa difasilitasi pengaduannya pada Balai Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) juga dinas kesehatan kota karena untuk pengurusan izin kesehatan nya adalah wewenang dari dinas kesehatan, tentu berkaitan paling tidak mereka sekali dalam enam bulan atau tiga bulan sekali melakukan pengawasan atau pengecekan terhadap peredaran perusahaan air minum atau air mineral dalam kemasan ini.

Menurutnya lagi, semua perusahaan air mineral dalam kemasan dikota Pekanbaru ada memiliki standar mutu SNI. Untuk keluhan dari konsumen sendiri itu belum ada diterima oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Pekanbaru, jika konsumen ada merasa dirugikan dan ada keluhan terhadap perusahaan air mineal dalam kemasan beliau menghimbau maka masyarakat hendaknya melakukan pengaduan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan terkait, maka akan diberikan peringatan secara lisan dan tulisan kepada perusahaan air minum

tersebut, jika perusahaan tersebut tetap tidak merubah tindakannya yang merugikan konsumen maka bisa diberikan teguran keras bahkan bisa dicabut izin usahanya dan tidak boleh lagi melakukan kegiatan perdagangan atau usahanya tersebut. Misalnya seperti kegiatan penyediaan gas elpiji itu ada izin usaha bagi pertamina, yang mana dari pertamina sendiri gas elpijinya bersubsidi, jika ditemukan harga jualnya melebihi atau diatas yang ditetapkan oleh pemerintah maka bisa dikenakan sanksi bahkan bisa dicabut izin usahanya.

5. Apakah kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ada di kota Pekanbaru?

Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Pekanbaru Untuk keberadaan lembaga hukum yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sendiri dikota pekanbaru itu belum ada. Untuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap air mineral yang belum ada label SNI, beliau menambahkan itu termasuk kepada tindakan ilegal yang melanggar hukum, karena kegiatan usahanya tidak resmi dan berbahaya bagi kesehatan konsumen jika mengkonsumsinya, air minum kemasan itu wajib ada berstandar SNI karena jika tidak ada label SNI maka dilarang beredar bagi perusahaan air mineral tersebut karena tindakannya telah menipu masyarakat dan bisa mengakibatkan penyakit-penyakit bagi masyarakat dan/atau konsumen seperti diare serta bahkan keracunan terhadap masyarakat.

6. Apa saja faktor penyebab perusahaan tidak mendaftarkan usaha air minum untuk berlabel SNI?

Selain itu, faktor-faktor bagi perusahaan yang tidak mendaftarkan usaha air minumnya untuk label SNI, menurut beliau itu tindakan perusahaan yang nekat, karena belum ada label SNI, serta belum di cek di laboratorium sehingga

sangat merugikan masyarakat. Kebanyakan masyarakat itu pasif sehingga tidak mengetahui adanya perusahaan air minum tanpa label SNI, selanjutnya sangat diperlukan peran serta peningkatan pengawasan dari balai POM, Dinas Kesehatan serta Dinas Perindustrian dan Perdagangan agar masyarakat dapat terhindar dari bahayanya kegiatan usaha air minum atau air mineral yang tidak berlabel SNI.

Jadi sekarang ini sudah banyak perusahaan air minum khususnya air mineral dalam kemasan yang sudah mencantumkan label Standar Nasional Indonesia (SNI) untuk dikonsumsi oleh masyarakat sehingga tidak ada kekhawatiran air mineral tersebut ada indikasi tidak higienis sehingga layak untuk dikonsumsi. Namun juga ada pernah beberapa perusahaan air mineral dalam kemasan yang belum mencantumkan label SNI.⁵⁵ Pada saat penulis melakukan penelitian, perusahaan air mineral dalam kemasan sudah melakukan pemasangan label SNI pada produk air mineral sehingga sudah tidak ada lagi perusahaan air minum yang belum mencantumkan label SNI dikota Pekanbaru.

7. Ada berapa perusahaan air minum dalam kemasan dikota Pekanbaru yang sudah berlabel SNI?

Adapun data yang penulis dapatkan dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Pekanbaru terkait perusahaan-perusahaan air mineral dalam kemasan yang sudah ada label SNI, adalah pada tabel berikut ini:

⁵⁵Hasil wawancara penulis bersama Bapak Indra Gunawan selaku Kepala Bidang Seksi Pengawasan pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Pekanbaru, Riau. Pada hari Rabu tanggal 10 bulan Maret tahun 2021

TEBEL II.I**MINUM DALAM KEMASAN YANG SUDAH ADA SNI DI KOTA PEKANBARU**

NO	NAMA PERUSAHAAN	NAMA PRODUK	BENTUK BADAN USAHA	TAHUN DIKELUARKAN IZIN
1	AQUAZONE	AIR MINUM DALAM KEMASAN	PO	2008
2	LUDIN ENTERPRINDO	AMDK	PT	2001
3	SELECTA TIRTA RIAU	AMDK	CV	2002
4	TUAH TIGA MITRA	AMDK	PT	2002
5	BAKU TAMA BUMI	AMDK	PT	2004
6	MARITA MAKMUR GEMILA	AMDK	PT	2004
7	RIAU SUMBER ALAM	AMDK	PT	2004
8	TIRTA EMAS KEMASINDO	AMDK	PT	2004
9	TIRTA MULIA	AMDK	CV	2004
10	CLS	AMDK	PO	2005
11	SAKTI JAYA PERDANA	AMDK	CV	2005
12	NEW WATER OXIGEN	AMDK	PT	2006
13	TRI TIRTA MEGAH	AMDK	PT	2007
14	RINJIKO & NICHOLAUS	AMDK	CV	2008
15	ANAK MELAYU SIAK	AMDK	CV	2009
16	CITRA MELAYU MAKMUR	AMDK	CV	2009
17	GEMA TIRTA PERSDA	AMDK	CV	2009
18	VARIA INDAH TIRTA	AMDK	CV	2014
19	INDONESIA IONIZED MINERAL WATER	AMDK	PT	2015
20	AMURA	AMDK	PO	2005

Sumber data: Hasil wawancara penulis bersama Bapak Indra Gunawan selaku Kepala Bidang Seksi Pengawasan pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Pekanbaru, Riau. Pada hari Rabu tanggal 10 bulan Maret tahun 2021

Pada data Industri Formal dikota Pekanbaru sampai dengan tahun 2019 ada sekitar 20 perusahaan air minum di kota Pekanbaru yang tersebar diberbagai desa, kelurahan, dan kecamatan seperti Tampan, Limbungan, Kampung Dalam, Rejosari, Labuh Baru Timur, dan daerah lainnya. Badan usahanya ada yang berbentuk PT, PO, dan CV dengan nama produk air minum dalam kemasan. Ada sekitar 20 jumlah seluruh perusahaan air mineral dalam kemasan yang sudah ada label SNI. Tersebar di berbagai daerah di kota Pekanbaru Sehingga ketersediaan air mineral dalam kemasan bagi masyarakat sudah terpenuhi secara maksimal dan higienis, masyarakat tidak susah lagi mendapatkan air mineral khususnya air mineral dalam kemasan.

Seperti yang diketahui air mineral dalam kemasan sangat bermanfaat dan praktis digunakan di mana saja dan kapan saja, seperti dirumah, dikantor-kantor, acara resepsi pernikahan, sekolahan, perguruan tinggi, dan lain sebagainya. Sehingga sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam mengkonsumsi air mineral lebih banyak karena memang sangat baik untuk kesehatan kita. Tentunya air mineral dalam kemasan yang di konsumsi sudah memenuhi standar SNI.

Dari uraian sebelumnya dikatakan bahwa masih ada beberapa perusahaan air mineral dalam kemasan yang masih belum memenuhi standar SNI, meski sekarang perusahaan tersebut sudah memenuhi standar SNI, namun tetap penulis ingin menganalisis bagaimana perlindungan hukumnya terkait air mineral dalam kemasan yang tidak sesuai mutu Standar Nasional Indonesia (SNI) di kota pekanbaru.

8. Apa yang di maksud dengan air mineral, air demineral, air mineral alami, dan air minum embun?

Berdasarkan ketentuan dalam Lampiran Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 78/Mind/Per/11/2016 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia Air Mineral, Air Demineral, Air Mineral Alami, Dan Air Minum Embun Secara Wajib. Untuk defenisisebagai berikut :

1. Air Mineral adalah air minum dalam kemasan yang mengandung mineral dalam jumlah tertentu tanpa menambahkan mineral dengan atau tanpa penambahan oksigen (O₂) atau karbondioksida (CO₂).
jdih.kemenperin.go.id - 13 –
2. Air Demineral adalah air minum dalam kemasan yang diperoleh melalui proses pemurnian secara destilasi, deionisasi, reverse osmosis dan/atau proses setara lainnya, dengan atau tanpa penambahan oksigen {O₂) atau karbondioksida (CO₂).
3. Air Mineral Alami adalah air minum yang diperoleh langsung dari air sumber alami atau dibor dari sumur dalam, dengan proses terkendali yang menghindari pencemaran atau pengaruh luar atas sifat kimia, fisika, dan mikrobiologi air mineral alami.
4. Air Minum Embun adalah air minum yang diperoleh dari proses pengembunan uap air dari udara lembab menjadi tetesan air embun yang diolah lebih lanjut menjadi air minum embun yang dikemas.

Sedangkan acuan normatif standar produk yang diacu sebagai berikut:

Tabel III.I

No	Jenis Produk	Nomor SNI	HS Code
1	Air Mineral	3553:2015	2201. 10. 00. 10
2	Aie Demineral	6241:2015	2201. 90. 90. 10
3	Air Mineral Alami	6242:2015	2201. 10. 00. 10
4	Air Minum Embun	7812:2013	Ex. 2201. 90. 90. 90

Sumber data: Hasil wawancara penulis bersama Bapak Indra Gunawan selaku Kepala Bidang Seksi Pengawasan pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Pekanbaru, Riau. Pada hari Rabu tanggal 10 bulan Maret tahun 2021

9. Bagaimanakah ketentuan yang mewajibkan pemberlakuan standar nasional indonesia secara wajib?

Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 78/M-Ind/Per/11/2016 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia Air Mineral, Air Demineral, Air Mineral Alami Dan Air Minum Embun Secara Wajib. Dalam Pasal 13 menjelaskan :

Ayat (1): Pembinaan dan pengawasan terhadap pemberlakuan SNI wajib untuk jenis produk Air Mineral, Air Demineral, Air Mineral Alami, dan Air Minum Embun sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) dan penerapan SNI wajib untuk jenis produk Air Mineral, Air Demineral, Air Mineral Alami, dan Air Minum Embun sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pembina jdi.h.kemenperin.go.id 9 Industri yang dilaksanakan oleh petugas pengawas standar industri.

Ayat (2): Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukuin terhadap produk mulai dari pra pasar sampai dengan peredaran produk di pasar yang dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Ayat (3): Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Direktorat Jenderal Pembina Industri dapat berkoordinasi dengan instansi terkait, Dinas Provinsi, dan/atau Dinas Kabupaten/Kota.

Ayat (4): BPPI melaksanakan pembinaan terhadap Lembaga Penilaian Kesesuaian dalam rangka penerapan SNI Air Mineral, Air Demineral, Air Mineral Alami, dan Air Minum Embun secara wajib.

Ayat (5): Dalam melaksanakan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), BPPI dapat memberikan teguran tertulis dan sanksi terhadap LSPro yang tidak melaporkan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Direktur Jenderal Pembina Industri.

Selanjutnya mengenai hak dan kewajiban konsumen juga sudah dijelaskan pada Bab sebelumnya. Salah satu hak dari konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, sedangkan kewajiban konsumen adalah membaca atau mengikuti petunjuk

informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.

10. Bagaimanakah pandangan penulis terkait dengan pemberlakuan standar nasional Indonesia pada air minum dalam kemasan?

Dari uraian di atas penulis berpandangan bahwa setiap kita adalah konsumen karena menggunakan barang dan/atau jasa sebagai pemenuhan kebutuhan hidup. Begitu juga halnya dengan penggunaan air minum dalam kemasan, demi kesehatan dan keamanan konsumen tentu sebagai konsumen cerdas harus memperhatikan mutu dan kualitas air minum dalam kemasan yang hendak dipakai, dengan memperhatikan *expire* atau tanggal kadaluarsa produk, label halal serta memperhatikan mutu Standar Nasional Indonesia (SNI) yang tertera. Sebagai pelaku usaha yang menjalankan kegiatan usaha, sudah seharusnya perusahaan memberikan hak konsumen tersebut karena memang merupakan kewajiban dari pelaku usaha. Dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan salah satu kewajiban dari pelaku usaha adalah menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Selain itu, dengan melakukan apa yang sudah ditetapkan oleh Undang-Undang, akan banyak sekali manfaat yang bisa diperoleh bagi pelaku usaha jika menjalankan kegiatan usaha sesuai dengan aturan yang sebenarnya. Semakin banyak konsumen yang mengonsumsi barang produksi kita, seperti air minum dalam kemasan, akan semakin menguntungkan bagi pelaku usaha karena cepat

perputaran barang produksi perusahaannya, sehingga memberikan keuntungan yang besar bagi pihak pelaku usaha. Begitu juga sebaliknya, jika kegiatan usaha tanpa dilandaskan dengan aturan usaha yang sudah ditetapkan pemerintah dan Undang-Undang, maka akan memberikan dampak yang buruk terhadap perusahaan yang memproduksi air minum dalam kemasan karena akan menurunkan minat pembeli dari konsumen sehingga akan mengakibatkan perusahaan menjadi bangkrut atau pailit.

11. Apakah yang dimaksud dengan alternatif penyelesaian sengketa?

Menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, bahwa alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.⁵⁶

Dr. Frans Hendra Winarta, S.H., M.H. dalam bukunya Hukum Penyelesaian Sengketa mengatakan bahwa secara konvensional, penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis, seperti dalam perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak dan gas, energi, infrastruktur, dan sebagainya dilakukan melalui proses litigasi. Dalam proses litigasi menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain, selain itu penyelesaian sengketa secara litigasi

⁵⁶Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

merupakan sarana akhir (*ultimum remidium*) setelah alternatif penyelesaian sengketa lain tidak membuahkan hasil.⁵⁷

Hal serupa juga dikatakan oleh Rachmadi Usman, S.H., M.H. dalam bukunya *Mediasi di Pengadilan*, bahwa selain melalui pengadilan (litigasi), penyelesaian sengketa juga dapat diselesaikan di luar pengadilan (non litigasi), yang lazim dinamakan dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau Alternatif Penyelesaian Sengketa.⁵⁸ Dari hal-hal di atas dapat kita ketahui bahwa litigasi itu adalah penyelesaian sengketa antara para pihak yang dilakukan di muka pengadilan.

12. Bagaimanakah tata cara dari alternatif penyelesaian sengketa tersebut?

Frans Winarta dalam bukunya⁵⁹ menguraikan pengertian masing-masing lembaga penyelesaian sengketa di atas sebagai berikut:

1. Konsultasi : suatu tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu (klien) dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya.
2. Negosiasi : suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif.
3. Mediasi : cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.

⁵⁷Frans Hendra Winarta. 2012. *Hukum Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Sinar Grafika. Hlm. 1-2.

⁵⁸Rachmadi Usman, 2012. *Mediasi di Pengadilan*. Jakarta: Sinar Grafika. Hlm. 8.

⁵⁹Frans Hendra Winarta, *Op Cit*, hal 7-8

4. Konsiliasi : penengah akan bertindak menjadi konsiliator dengan kesepakatan para pihak dengan mengusahakan solusi yang dapat diterima.
5. Penilaian Ahli:pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai dengan bidang keahliannya.
13. Apakah selain alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan juga ada upaya lain dalam menyelesaikan sengketa didalam pengadilan?

Akan tetapi dalam perkembangannya, ada juga bentuk penyelesaian di luar pengadilan yang menjadi salah satu proses dalam penyelesaian di dalam pengadilan (litigasi), yaitu mediasi. Mediasi diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Setiap hakim, mediator, para pihak dan/atau kuasa hukum wajib mengikuti prosedur penyelesaian sengketa melalui mediasi.⁶⁰ Semua sengketa perdata yang diajukan ke pengadilan termasuk perkara perlawanan (*verzet*) atas putusan verstek dan perlawanan pihak berperkara (*partij verzet*) maupun pihak ketiga (*derden verzet*) terhadap pelaksanaan putusan berkekuatan hukum tetap, wajib terlebih dahulu diupayakan mediasi, kecuali ditentukan lain berdasarkan Perma Nomor 1 Tahun 2016.⁶¹

Sengketa yang dikecualikan dari kewajiban mediasi, meliputi:⁶² sengketa yang pemeriksaannya di persidangan ditentukan tenggang waktu penyelesaiannya, antara lain: sengketa yang diselesaikan melalui prosedur Pengadilan Niaga sengketa yang diselesaikan melalui prosedur Pengadilan Hubungan Industrial

⁶⁰Pasal 3 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

⁶¹Pasal 4 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan

⁶²Pasal 4 ayat (2) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan

keberatan atas putusan Komisi Pengawas Persaingan Usaha; keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, permohonan pembatalan putusan arbitrase keberatan atas putusan Komisi Informasi penyelesaian perselisihan partai politik sengketa yang diselesaikan melalui tata cara gugatan sederhana dan sengketa lain yang pemeriksaannya di persidangan ditentukan tenggang waktu penyelesaiannya dalam ketentuan peraturan perundang-undangan sengketa yang pemeriksaannya dilakukan tanpa hadirnya penggugat atau tergugat yang telah dipanggil secara patut gugatan balik (rekonvensi) dan masuknya pihak ketiga dalam suatu perkara (intervensi); sengketa mengenai pencegahan, penolakan, pembatalan dan pengesahan perkawinan sengketa yang diajukan ke Pengadilan setelah diupayakan penyelesaian di luar Pengadilan melalui mediasi dengan bantuan mediator bersertifikat yang terdaftar di Pengadilan setempat tetapi dinyatakan tidak berhasil berdasarkan pernyataan yang ditandatangani oleh para pihak dan mediator bersertifikat.

Jadi dapat disimpulkan, arbitrase, konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi). Dengan demikian, alternatif penyelesaian sengketa bukan merupakan bagian dari lembaga litigasi meskipun dalam perkembangannya adapula yang menjadi bagian dari proses litigasi, yaitu mediasi. Sedangkan litigasi itu adalah penyelesaian sengketa antara para pihak yang dilakukan di muka pengadilan.

14. Apa yang di maksud dengan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) serta bagaimana tugas dan wewenangnya?

Selanjutnya ada suatu lembaga hukum diluar pengadilan yang khusus memfasilitasi penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha dimana ketika hak-hak konsumen dilanggar oleh pelaku usaha dan tidak adanya jalan penyelesaian yang baik dari pelaku usaha, suatu lembaga yang disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Yang mana dasar hukum pendiriannya adalah Pasal 52 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Yang menjelaskan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi :

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencatuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengeketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang telah melakukan pelanggaran terhadap perlindunagn konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;

- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
 - j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
 - k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
 - l. memberikan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
 - m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.⁶³
15. Bagaimana tata cara beracara di kantor badan penyelesaian sengketa konsumen?

Selain itu dalam Keputusan Menteri Prindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dalam peraturan Menteri in juga dijelaskan bagaimana mekanisme beracara di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan tata cara pengajuan gugatan sehingga diproses atau registrasi perkara. Teknis penyelesaian sengketa di BPSK ada dengan Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase.

Pasal 8 dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang

⁶³Pasal 52 dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, bawa Konsultasi perlindungan konsumen, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b meliputi :⁶⁴

- a. konsultasi tentang pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen untuk menuntut ganti rugi sehubungan dengan penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang merugikan konsumen;
- b. konsultasi tentang upaya untuk memperoleh pembelaan dalam penyelesaian sengketa konsumen;
- c. konsultasi tentang pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha yang berkaitan dengan perlindungan konsumen;
- d. konsultasi tentang bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK;
- e. konsultasi tentang pelaksanaan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen;
- f. hal-hal lain yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.

Selanjutnya Pasal 15 ayat (1) dijelaskan:⁶⁵

Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK.

Ayat (2):

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya.

⁶⁴ Pasal 8 dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

⁶⁵ Pasal 15 dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Ayat (3) :

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan apabila konsumen

- a. meninggal dunia;
- b. sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- c. belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; atau
- d. orang asing (Warga Negara Asing).

Ayat (4) :

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang diterima oleh Sekretariat BPSK diberikan bukti tanda terima kepada pemohon.

Ayat (5) :

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh Sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima.

Ayat (6) :

Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

Dalam Pasal 12 ayat (1) Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan ini juga menjelaskan tentang:⁶⁶

Putusan dan penetapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf k, meliputi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Ayat (2):

Ganti rugi atas kerugian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa :

- a. pengembalian uang;
- b. penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; atau
- c. perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.

B. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Konsumen Mengonsumsi Air Minum dalam Kemasan yang tidak Sesuai dengan Mutu Standar Nasional Indonesia (SNI) di Kota Pekanbaru.

16. Apa yang menyebabkan konsumen mengonsumsi air minum dalam kemasan tanpa label SNI?

Setiap kita sebagai konsumen dalam mengonsumsi makanan dan minuman tentulah sangat berhati-hati dan mengutamakan pada kebersihan dan higienis nya makanan dan minuman yang kita konsumsi. Masing-masing kita sebagai masyarakat sangat ingin menjaga kesehatan dan tetap menjadi sehat sehingga akan memberi kelancaran dalam menjalankan aktifitas sehari-hari dalam pemenuhan kebutuhan hidupnya. Namun adakalanya tidak semua masyarakat selalu fokus dan berhati-hati dalam mengonsumsi setiap makanan dan minuman. Sehingga ada

⁶⁶Pasal 12 dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

beberapa kasus dimana masyarakat menjadi korban akibat makanan atau minuman yang dikonsumsinya sehingga berujung kepada penyakit yang timbul atau bahkan bisa mengakibatkan kematian misalnya saja karena keracunan makanan atau minuman.

Dalam hal ini khusus pada air minum dalam kemasan yang tidak sesuai dengan mutu Standar Nasional Indonesia (SNI). Jika kita membayangkan bahayanya akibat mengkonsumsi air mineral yang belum berlabel SNI, kita akan mendapatkan resiko penyakit yang cukup serius seperti gatal-gatal, diare, mual dan muntah bahkan bisa lebih parah lagi efek yang dirasakan. Karena air mineral yang belum terdaftar pada SNI tentulah diragukan kebersihan dan higienis nya karena di produksi tanpa adanya peran pemerintah yang melakukan pengawasan dan uji klinis pada laboratorium sehingga sangat membahayakan kepada kesehatan masyarakat sebagai konsumen.

Untuk faktor-faktor bagi masyarakat yang mengonsumsi air mineral tanpa adanya label SNI itu dikarenakan masyarakat kebanyakan tidak mengetahui, tidak menyadari dan pasif akan hal-hal yang demikian, harusnya bagi masyarakat sebelum mengonsumsi air mineral tersebut apakah sudah memiliki logo SNI atau belum agar masyarakat dapat memperhatikan dan di cek air mineral tersebut pada saat mengonsumsinya apakah sudah atau belum dan jika ditemukan hal-hal yang dapat merugikan dan membahayakan kesehatannya maka masyarakat laporkan segera ke BPOM kota Pekanbaru. Selain itu menurutnya kegiatan perusahaan tersebut juga terkait dengan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) karena kegiatan usahanya menghasilkan limbah Bahan Berbahaya dan Beracun

(Limbah B3), sehingga perlu dan harus ada pengawasan dari pemerintah dan tidak terlepas dari pengawasan pemerintah.

Seperti air mineral yang ber merk aqua yang sudah berstandar nasional (SNI), namun masyarakat masih belum tau apakah air mineral dalam kemasan itu benar-benar bersih dan higienis, disanalah perlu peran masyarakat agar lebih aktif dan memperhatikan label SNI terlebih dahulu sebelum mengkonsumsi makanan dan minuman sebagai pemenuhan kebutuhan hidupnya, khususnya konsumsi air mineral dalam kemasan yang sudah atau belum ada label dan mutu SNI nya.

17. Bagaimana langkah-langkah dari pemerintah untuk meningkatkan kesadaran konsumen akan haknya agar tidak dirugikan oleh pelaku usaha?

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan di atas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan

undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif dimasyarakat.⁶⁷

18. Apa yang menyebabkan sehingga masih banyak masyarakat mengkonsumsi air minum dalam kemasan tanpa adanya label sni serta bagaimana peran pemerintah dalam mengantisipasi agar hal tersebut tidak terjadi lagi?

Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan dari bapak Narasumber untuk penelitian ini, dan juga sudah disampaikan pada uraian sebelumnya bahwa apa faktor yang menyebabkan masyarakat mengkonsumsi air mineral dalam kemasan yang belum berlabel SNI yaitu karena sifat masyarakat yang pasif, sehingga tidak menyadari dan mengetahui minuman yang dikonsumsi belum terdaftar dalam pemberian label SNI. Masih banyak masyarakat yang ketika berbelanja maupun mengkonsumsi makanan atau minuman tidak memperhatikan kode *expire* dan label SNI. Selain itu rendahnya pendidikan masyarakat sehingga masyarakat tidak begitu memahami apa itu kode *expire* dan label SNI serta bagaimana pentingnya untuk dicantumkan pada suatu produk atau barang, baik makanan maupun minuman dalam kemasan.

Peran dari pemerintah sendiri dalam hal ini Dinas Perindustrian dan Perdagangan khususnya di kota Pekanbaru, sangat dibutuhkan dalam melakukan pengawasan terhadap barang yang beredar serta dalam memberikan edukasi kepada masyarakat berupa sosialisasi agar menjadi konsumen yang cerdas, lebih teliti dalam memilih barang yang hendak dikonsumsi, memperhatikan kode *expire* atau label SNI pada produk khususnya air minum dalam kemasan serta yang memahami hak dan kewajibannya sebagai konsumen.

⁶⁷Penjelasan Umum atas Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

19. Apa saja kewajiban dari pada pelaku usaha sesuai yang diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen?

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 5 menjelaskan Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
 - b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
 - c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
 - d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
20. Seberapa pentingnya kewajiban konsumen dalam membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa?

Dalam huruf a pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatas jelas bahwa adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting mendapat pengaturan. Adapun pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya. Dengan pengaturan kewajiban ini, memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab, jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut. Demikian halnya dalam pemanfaatan air mineral

dalam kemasan agar lebih diperhatikan label SNI nya demi menjaga kesehatan, keamanan dan kenyamanan konsumen.

21. Apa saja hak-hak dari pada konsumen yang diatur dalam Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

Selain dari pada kewajiban yang ditetapkan oleh Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tersebut kepada konsumen, dalam pemanfaatan barang dan/atau jasa yang beredar dalam masyarakat ada hak-hak konsumen yang juga di atur dalam Undang-Undang ini dalam Pasal 4, yakni:

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

22. Apa yg dimaksud dengan hak untuk memperoleh informasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

Salah satu hak konsumen yang dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 diatas adalah hak untuk memperoleh informasi. Hak ini sangat penting karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan / sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

23. Apa saja kriteria informasi yang menjadi hak konsumen tersebut?

Informasi yang merupakan hak konsumen tersebut di antaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan baik secara lisan maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada kemasan produk,

maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen, baik melalui media cetak maupun media elektronik.

Selain itu, informasi ini dapat memberikan dampak yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk serta meningkatkan kesetiannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang memenuhi kebutuhannya.⁶⁸ Dengan demikian pemenuhan hak ini akan menguntungkan baik bagi konsumen maupun produsen.

24. Apa saja langkah-langkah yang harus dilakukan konsumen sebelum membeli atau belanja kebutuhan agar tidak terjadi kerugian kepada konsumen?

Kegiatan berbelanja memang sangat mengasyikan. Mulai dari mencari barang yang diinginkan, memilih-milih mana yang sesuai, mencobanya sebelum akhirnya membayar. Tidak heran banyak orang sampai kecanduan berbelanja.⁶⁹Terlebih berbelanja secara *online* yang kini marak dilakukan kaum milenial karena alasan kepraktisan dan pilihan yang beragam. Tinggal klik dari mana saja, barang siap diantar.Faktanya, ada saja kerugian yang dialami konsumen ketika berbelanja, terlebih secara *online*. Mulai dari tertipu akun toko *online*, barang rusak, barang tidak sesuai gambar, dan sebagainya. Untuk menghindari hal-hal tersebut, generasi milenial harus menjadi konsumen yang cerdas. Adapun hal-hal yang harus diperhatikan sebagai berikut:

1. Teliti Sebelum Membeli

Sebelum membeli pastikan mencari tahu tentang produk tersebut, sehingga barang yang dibeli memang yang benar-benar sesuai kebutuhan.

⁶⁸James F. Engel, et al., *Consumer Behavior*, Fifth Edition, The Dryden Press, New York, tt, hlm. 593.

⁶⁹<https://www.pastisania.com>, diakses hari sabtu, tanggal 20 Maret tahun 2021.

Banyak cara yang bisa dilakukan, misalnya membaca review atau ulasan dari media massa, komunitas, forum atau dari teman-teman yang pernah menggunakan produk tersebut. Jika lebih banyak review yang buruk, sebaiknya pertimbangkan kembali untuk membeli.

2. Panduan Penggunaan dan Kartu Garansi

Bacalah dengan teliti panduan penggunaan produk yang tertera pada kemasan atau buku manual, baik itu produk elektronik, kecantikan, kesehatan, dan sebagainya. Gunakan produk sesuai panduan tersebut. Jika masih kurang jelas, kita berhak menanyakan pada penjual. Pastikan juga produk, terutama alat elektronik, memiliki garansi untuk memastikan konsumen mendapat perlindungan ketika produk yang dibeli tidak bagus performanya.

3. Toko yang Terpercaya

Saat berbelanja secara *online*, ada ribuan bahkan jutaan penjual yang tidak terlihat secara langsung. Oleh karena itu pilihlah toko yang terpercaya, banyak direkomendasikan, bahkan kalau bisa ada teman atau keluarga yang sudah mencoba berbelanja di sana dan mendapatkan pengalaman baik.

4. Label dan Tanggal Kedaluwarsa

Perhatikan label yang berisi nama produk, informasi dan izin produk. Jangan terima jika kemasan atau label rusak. Pastikan juga tertera tanggal kedaluwarsa yang masih jauh dari saat barang tersebut dibeli.

5. Sesuai Standar SNI dan K3L

Pastikan produk bertanda SNI (Standar Nasional Indonesia) dan K3L yang lebih memberi jaminan kepastian atas kesehatan, keamanan, keselamatan konsumen dan lingkungan.

6. Hak Konsumen

Konsumen memiliki hak untuk melaporkan apabila barang atau jasa yang dibeli tidak sesuai standar atau perjanjian.

7. Kebutuhan Bukan Keinginan

Meski belanja memang menyenangkan, bijaklah sebelum membeli. Pastikan benar-benar membutuhkan barang tersebut, bukan membelikan hanya karena keinginan semata, sedang tren atau mengejar diskon.

25. Bagaimana bentuk upaya pemerintah dalam mengantisipasi peredaran air minum dalam kemasan tanpa label SNI?

Peran pemerintah sangat dibutuhkan dalam hal pengawasan terhadap barang beredar yang dikonsumsi oleh masyarakat khususnya air minum dalam kemasan yang tidak berlabel SNI. Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang risikopenggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktik dunia usaha. Selain itu peran aktif lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) atas barang dan/atau jasa yang beredar di pasar juga sangat dibutuhkan yakni dengan cara penelitian, pengujian dan/atau survei.

26. Selain pengawasan langkah apa yang harus dilakukan oleh pemerintah dan lembaga perlindungan swadaya masyarakat dalam mencegah masyarakat agar tidak konsumsi air mineral dalam kemasan tanpa label SNI?

Selain pengawasan terhadap barang/atau jasa yang beredar dalam masyarakat, pemerintah maupun lembaga swadaya masyarakat yang khusus dibidang perlindungan konsumen agar melakukan edukasi melalui sosialisasi akan pentingnya meneliti dan berhati-hati dalam memanfaatkan barang/atau jasa khususnya air minum dalam kemasan, juga menyebarkan brosur tentang perlindungan konsumen dan bagaimana menjadi konsumen cerdas, sehingga permasalahan konsumen terhadap kerugian yang dialami oleh kegiatan pelaku usaha bisa diminimalisir.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

1. Bahwa untuk memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat selaku konsumen, ada dua upaya hukum yang bisa ditempuh oleh konsumen jika hak-hak nya terlanggar oleh kegiatan usaha suatu perusahaan (pelaku usaha) yakni secara litigasi (melalui pengadilan) maupun non litigasi (diluar pengadilan) yang mekanismenya diatur oleh Undang-undang.
2. Faktor- faktor dari masyarakat yang pasif, selain itu tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen sehingga tidak begitu memahami apa itu kode *expire* dan label SNI serta bagaimana fungsi dan manfaatnya bagi masyarakat selaku konsumen.

B. SARAN

1. Diharapkan adanya lembaga hukum non litigasi atau diluar pengadilan yang khusus memfasilitasi menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan di kota Pekanbaru, demi terwujudnya perlindungan hukum bagi masyarakat jika hak-haknya terlanggar oleh pelaku usaha.
2. Agar pemerintah kota Pekanbaru khususnya Dinas Perindustrian dan Perdagangan bersama-sama dengan BPOM atau dari Dinas Kesehatan langsung, untuk semakin meningkatkan pengawasan terhadap barang yang beredar dalam masyarakat seperti salah satunya pengawasan terhadap pencantuman label SNI, demi menjaga kesehatan dan kenyamanan masyarakat dalam memanfaatkan barang/jasa sebagai pemenuhan kebutuhan hidup.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku- Buku

- A.A.S Munir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Gramedia, Jakarta, 1991.
- Adi Rianto, *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*, Granit, Jakarta, 2004.
- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000
- Ali Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013.
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1996.
- C.S.T. Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Dewi Eli Wuria, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- Frans Hendra Winarta. 2012. *Hukum Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Gunawan Widjaya, *Hubungan tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- James F. Engel, et al., *Consumer Behavior*, Fifth Edition, The Dryden Press, New York, tt
- Johannes Gunawan, "Product Liability" dalam *Hukum Bisnis Indonesia*, Pro Justitia, Tahun XII, Nomor 2, April 1994

- Lastini, 2016, *Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Lex Privatum, Vol.4 No.6
- MartokusumoSudikno, *MengenalHukum*, Liberty, Yogyakarta, 2005.
- NotoatmodjoSoekidjo, *KesehatanMasyarakat*, RinekaCipta, 2007.
- Nurhayati Abbas, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Beberapa Aspeknya*, Makalah, Elips Project, Ujungpandang, 1996
- Philipus M. Hadjon, 2011, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Pipin Syarifin, *Pengantar Ilmu Hukum*, CV. Pustaka Setia, Bandung,1999
- Prathama Raharjda Dan Mandala Manurung, *Pengantar Ilmu Ekonomi (Mikroekonomi & Makroekonomi)*, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta, 2008
- Purwodarminto WJS, *KamusBahasa Indonesia*, PustakaPelajar, Yogyakarta, 1990.
- R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika,Jakarta, 2011, Cet, Ke-12
- Rachmadi Usman, 2012. *Mediasi di Pengadilan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Redjeki Sri, *HukumEkonomi*,MandarMaju, Bandung, 2000.
- Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*, Mandar Maju, Bandung, 1997.
- RiantoAdi, *MetodelogiPenelitianSosialdanHukum*, Granit, Jakarta,2004.
- Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Soekidjo Noto atmodjo, *Kesehatan Masyarakat*, Rineka Cipta, Jakarta, 2007.
- Soerjoeno Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT Rajagrafindo Persada, Depok, 2014
- SiwiKristiyanti Celina Tri, *HukumPerlindunganKonsumen*,SinarGrafikaJakarta, 2008.
- Sri Redjeki, *Hukum Ekonomi*, Mandar Maju, Bandung, 2000.

Sunaryati Hartono, dikutip dari Sanusi Bintang dan Dahlan. *Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000

Sunaryati Hartono, C.F.G., *Hukum Ekonomi Pembangunan Indonesia*. Bandung: BinaCipta. 1982

Sutantio Retnowulandani Iskandar Oeripkartawinata, *hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*, MandarMaju, Bandung, 1997.

Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan, *Rancangan Akademik Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 1992, Pasal 1 a.

Widjaya Gunawan, *Hubungan tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.

WJS. Purwodarminto, *Kamus Bahasa Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1990.

Yayasan Lembaga Konsumen, *Perlindungan Konsumen Indonesia, Suatu Sumbangan Pemikiran tentang Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen, Jakarta, 1981

Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang kewajiban konsumen.

Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 78/M-Ind/Per/11/2016 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia Air

Mineral, Air Demineral, Air Mineral Alami Dan Air Minum Embun Secara Wajib

Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 705/MPP/Kep/11/2003 Tentang Persyaratan Teknis Industri Air Minum Dalam Kemasan dan Perdagangannya.

Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 49/M-IND/PER/3/2012 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Secara Wajib.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Penjelasan Umum atas Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen.

C. Internet

<http://jurnal.unhalu.ac.id/>

www.masih saja.com

<http://yahyazein.Blogspot.com>

<http://sttushukum.com>

<https://bsn.go.id>

www.kelas pintar.id

www.dslalawfirm.com

www.kompas.com

<http://e-journal.uajy.ac.id>

id.wikipedia.org/wiki/Standar_Nasional_Indonesia

ruangkerja.id

standarku.com

Sehatq.com

www.pastisania.com

D. Wawancara

Hasil wawancara penulis bersama Bapak Indra Gunawan selaku Kepala Bidang Seksi Pengawasan pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan kota Pekanbaru, Riau. Pada hari Rabu tanggal 10 bulan Maret tahun 2021

