

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AIR MINUM ISI ULANG
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS KECAMATAN
TENAYAN RAYA)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Hukum (S.H.)



OLEH:

MIFTAHUDIN

NPM : 151010289

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2019

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : MIFTAHUDIN
NPM : 151010289
Fakultas : HUKUM
Program Studi : ILMU HUKUM
Tempat/Tanggal Lahir : PEKANBARU 05 JUNI 1997
Alamat Rumah : JL. BUDI BAKTI KECAMATAN TENAYAN RAYA
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AIR MINUM
ISI ULANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(STUDI KASUS KECAMATAN TENAYAN RAYA)

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, orisinal, dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya Skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek Skripsi/karya orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 26 November 2019

Yang menyatakan,




MIFTAHUDIN



No. Reg. 275/V/UPM FH UIR 2019

Paper ID. 1228628974 / 30 %

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Elektronik

Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Miftahudin

151010289
Dengan Judul :

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Isi Ulang Ditinjau Dari Undang-undang Nomor
8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Kecamatan Tenayan Raya)

Telah lolos Similarity sebesar maksimal 30%

Pekanbaru, 7 Desember 2019

Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H., C.L.A.



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau
 Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834 - 721 27
 Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap :

Nama Mahasiswa : Miftahudin
 NPM : 151010289
 Program Studi : Hukum Bisnis
 Pembimbing : Dr. H. Abd. Thalib, SH., MCL
 Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AIR MINUM ISI ULANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS KECAMATAN TENAYAN RAYA)

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miltik :

No	Tanggal	Berita Acara Bimbingan	PARAF
			Pembimbing
1	19-09-2019	- Perbaiki abstrak - Perbaiki Daftar Isi - Gunakan mandeley	
2	23-09-2019	- Sistematika penulisan - Perbaiki Daftar Pustaka - Ganti kutipan dari internet dengan literature atau jurnal	
3	25-09-2019	- Perbaiki Bab IV Penutup - Kesimpulan jadikan dalam satu halaman dan saran dijadikan dalam satu halaman	
4	30-09-2019	- Perbaiki Bab IV Penutup - Kesimpulan jadikan dalam satu halaman dan saran dijadikan dalam satu halaman	
5	03-10-2019	- Tambahkan jurnal - Perbaiki Abstrak - Perbaiki sistematika penulisan	

6	16-10-2019	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki latar belakang - Tambahkan teori hukum - Tambahkan jurnal 	
7	25-10-2019	<ul style="list-style-type: none"> - Tambahkan aturan hukum terkait - Perbaiki metode penelitian - Bikin daftar pertanyaan untuk responden 	
8	29-10-2019	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki daftar pertanyaan - Masukkan pertanyaan wawancara kedalam Bab III 	
9	01-11-2019	<ul style="list-style-type: none"> - Rapikan Sistematika Penulisan - Perbaiki Bab III 	
10	06-11-2019	<ul style="list-style-type: none"> - Rapikan daftar pustaka - Lampirkan lampiran pertanyaan - Rapikan kutipan Bab II - Perbaiki komentar jawaban yang diberikan oleh responden 	
11	20-11-2019	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki abstrak - Perbaiki kesimpulan dan saran 	

Pekanbaru, 26 Novemeber 2019

a.n Wakil Dekan 1


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



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834 - 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AIR MINUM ISI ULANG
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS KECAMATAN TENAYAN RAYA)

MIFTAHUDIN

NPM : 151010289

Telah Diperiksa Dan Dilanjutkan Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

Dr. H. Abd Thalib S.H., M.C.L

Mengetahui:

Dr. Admiral, S.H., M.H

Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 0264/Kpts/FH/2019
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas , perlu ditunjuk pembimbing I dan II yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut.
 - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing I dan II yang tetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.

- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 - 7 SK. BAN-FT Nomor 217/SK/BAN-FT/Ak-XVI/S/K/2013
 - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk
Nama : Dr. H. Abd. Thalib, S.H., M.C.L.
NIP/NPK : 89 09 02 142
Pangkat/Jabatan : Pembina / IV/a
Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa

Nama : MIFTAHUDIN
NPM : 15 101 0289
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Bisnis
Judul skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AIR MINIM ISI ULANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS KECAMATAN TANAYAN RAYA KOTA PEKANBARU).
 - 2 Tugas-tugas pembimbing I dan pembimbing II adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 2 Oktober 2019
Dekan



Dr. Admiral, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

NOMOR : 347 /KPTS/FH-UIR/2019
TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang : 1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.

- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :
a. Nomor : 232/U/2000 c. Nomor : 176/U/2001
b. Nomor : 234/U/2000 d. Nomor : 045/U/2002
5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009
8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998 b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989 c. Nomor :
117/UIR/KPTS/2012

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :
N a m a : Miftahudin
N.P.M. : 151010289
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Isi Ulang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Kecamatan Tenayan Raya)

Dengan susunan tim penguji terdiri dari

- Dr. H. Abd. Thalib, S.H., M.C.L. : Ketua merangkap penguji materi skripsi
Rahdiansyah, S.H., M.H : Sekretaris merangkap penguji sistematika
Anton Afrizal Chandra, S.Ag, M.S.I : Anggota merangkap penguji methodologi
Esy Kurniasih, S.H., M.H : Notulis

2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal 14 Desember 2019
Dekan,


Dr. Admiral, S.H., M.H
NIK. 080102332

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Pertiinggal



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
 Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
 Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, *Nomor : 347 /KPTS/FH-UIR/2019 Tanggal 14 Desember 2019*, pada hari ini *Senin tanggal 16 Desember 2019* telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Miftahudin
 N P M : 151010289
 Program Study : Ilmu Hukum
 Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Isi Ulang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Kecamatan Tenayan Raya)
 Tanggal Ujian : 16 Desember 2019
 Waktu Ujian : 13.00 - 14.00 WIB
 Tempat Ujian : Ruang Sidang Fak. Hukum UIR
 IPK :
 Predikat Kelulusan :

Dosen Penguji

1. Dr. H. Abd. Thalib, S.H., M.C.L
2. Rahdiansyah, S.H., M.H
3. Anton Afrizal Chandra, S.Ag., M.S.I

Notulen

4. Esy Kurniasih, S.H., M.H

Tanda Tangan

1.

2.

3.

4.



Pekanbaru, 16 Desember 2019
 Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. Admiral, S.H., M.H
 NIK 080102332

Perpustakaan Universitas Islam Riau
 Dokumen ini adalah Arsip Miik :

ABSTRAK

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang perlindungan serta hak dan kewajiban konsumen. Secara umum kebutuhan air minum masyarakat dapat bersumber dari air sumur dan air yang sudah diolah oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan termasuk depot air minum isi ulang. Namun belum terpenuhi, karena kebutuhan masyarakat akan air minum yang bersih dan layak terus meningkat. Dan keberadaan depot air minum isi ulang terus meningkat sebagai alternatif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air minum yang layak. Dan oleh sebab itu depot air minum isi ulang harus mengetahui pentingnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan latar belakang, penulis merumuskan masalah pokok yaitu, Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen air minum isi ulang ditinjau dari Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di Kecamatan Tenayan Raya. Apakah faktor penghambat perlindungan hukum bagi konsumen air minum isi ulang ditinjau dari Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di Kecamatan Tenayan Raya.

Penelitian ini jika dilihat dari jenisnya maka tergolong sebagai penelitian observasional research, dengan cara survey yaitu penulis langsung melakukan penelitian pada lokasi penelitian. Melihat pada sifatnya maka penelitian ini bersifat deskriptif.

Menurut hasil penelitian yang penulis lakukan maka perlindungan hukum bagi konsumen air minum isi ulang di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru tidak terlaksana dengan baik, karena masyarakat masih dirugikan oleh pelaku usaha dalam hal pelayanan dan standar kelayakan air minum isi ulang tersebut. Hambatan perlindungan hukum bagi konsumen air minum isi ulang disebabkan karena rendahnya kesadaran masyarakat akan perlindungan hukum, pelaku usaha yang tidak memahami perlindungan hukum dan tidak memiliki izin usaha maupun izin kelayakan air minum dari Dinas Kesehatan, serta aparat pemerintah yang kurang mengawasi usaha depot air minum isi ulang.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Air Minum

ABSTRACT

In Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection which regulates the protection and rights and obligations of consumers. In general, community drinking water needs can be sourced from well water and water that has been treated by the Regional Drinking Water Company (PDAM) and includes refill drinking water depots. But that has not been fulfilled, because the community's need for clean and decent drinking water continues to increase. And the existence of refill drinking water depots continues to increase as an alternative in meeting the community's need for proper drinking water. And therefore the refill drinking water depot must know the importance of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Based on this background, the authors formulated the main problem namely, How is legal protection for refill drinking water consumers in the case of Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection in Tenayan Raya Regency. Is an inhibiting factor for legal protection for refill drinking water consumers in the case of Law no. 8 of 1999 concerning consumer protection in the Regency of Tenayan Raya.

This research when viewed from its type is classified as observational research, by means of a survey that is the author directly conducts research at the research location. Seeing its nature, this research is descriptive.

According to the results of research by the author, legal protection for refill drinking water consumers in Tenayan Raya District, Pekanbaru City is not done well, because the community is still disadvantaged by business in terms of health services and standards for drinking water refill. Barriers to legal protection for refill drinking water consumers are caused by low public awareness of legal protection, businesses that do not understand legal protection and government officials who do not oversee the business of refill drinking water depots.

Keywords : Consumer Protection, Drinking Water

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis diberikan-Nya nikmat kesehatan, kekuatan dan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Shalawat dan salam tidak lupa penulis kirimkan untuk junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam jahiliyah ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini. Untuk menyelesaikan pendidikan dalam Strata Satu (S1) diperlukannya suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Pada keempat ini penulis membuat skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Isi Ulang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru)”. Penulisan skripsi ini dimaksud untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Dalam implementasinya bahwa permasalahan Perlindungan Konsumen masih saja terjadi meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan jaminan baik untuk pelaku usaha maupun konsumen serta hubungan timbal balik yang terjadi antara keduanya. Sebagaimana dengan penelitian penulis bahwa ditemukan beberapa permasalahan pada usaha air minum isi ulang yang belum memenuhi syarat standarisasi air minum yang layak dari Dinas kesehatan serta izin usaha yang dapat merugikan konsumen. Inilah yang menjadi latar belakang bagi penulis mengangkat permasalahan tersebut menjadi penelitian.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik moril maupun materil terutama dari kedua orang tua penulis yang penuh ketabahan dan kesabaran senantiasa memberikan kasih sayang dan curahan do'a untuk keberhasilan penulis dalam meraih cita-cita. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ayahanda, Ibunda serta Adinda Penulis tercinta yang telah banyak memberikan bantuan moril maupun materil serta do'a kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini;
2. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L. selaku Rektor Universitas Islam Riau Pekanbaru;
3. Bapak Dr. Admiral, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru;
4. Bapak Dr. Surizki Febrianto, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru;
5. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi dan Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru;
6. Bapak S. Parman S.H., M.H. selaku Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru;
7. Bapak Rahdiansyah S.H., M.H. selaku Ketua Bagian Konsentrasi Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru;
8. Bapak Dr. H. Abd Thalib, Sm.Hk., S.H., M.C.L. selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan kemudahan bagi penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini;

9. Bapak/Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan hukum kepada penulis selama perkuliahan;
10. Pegawai dan Staff Tata Usaha di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru;
11. Para Responden yang telah memberikan kesediaan waktunya untuk turut mendukung penelitian ini;
12. Teman-teman seperjuangan atas dukungan serta do'anya;
13. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena berbagai kesulitan yang penulis temui, terutama keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki dan penulis hanyalah manusia biasa yang tidak luput dari salah dan khilaf. Dalam penyajian maupun penulisan, dalam merangkai kata maupun kalimat, masih banyak terdapat kekurangan untuk perbaikan dan demi kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun. Demikian yang dapat penulis sampaikan dan mohon maaf apabila ada kesalahan yang disengaja dan tidak disengaja, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Aamiin Yaa Robbal'aalamiin.

Pekanbaru, November 2019

Penulis

MIFTAHUDIN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Konsumen di Indonesia termasuk ke dalam bagian dari pada konsumen internasional, maka hal ini menyebabkan pergerakan konsumen internasional mau tidak mau juga menerobos masuk dalam batas-batas Negara, hal ini dapat mempengaruhi kesadaran konsumen dalam negeri untuk membuat hal yang demikian sama. Persaingan dalam dunia bisnis sesama pelaku pada dewasa ini demikian sengit, mereka bukan lagi menghadapi para pesaing lokal. Saat ini, Indonesia telah menyepakati perjanjian perdagangan bebas “*World Trade Organization*” (WTO), maka produsen maupun konsumen Indonesia harus siap menghadapi perdagangan bebas tersebut. Perdagangan bebas merupakan suatu jalur lalu lintas perdagangan antara Negara-negara diseluruh dunia yang melakukan perdagangan tanpa adanya hambatan apapun seperti pajak ekspor dan impor.

Hal ini berarti, konsumen mempunyai banyak pilihan terhadap produk, barang dan/atau jasa yang di konsumsi. Dalam satu konsep “Konsumen” telah dilahirkan sejak puluhan tahun lalu di seluruh penjuru Negara sampai dengan saat ini memilih undang-undang atau peraturan khusus yang melindungi hak-hak konsumen termasuk penyediaan sarana peradilanannya. Seiring dengan perkembangannya itu, maka setiap Negara

sudah menetapkan pula adanya hak-hak konsumen yang akan menjadi acuan peraturan-peraturan terhadap perlindungan konsumen.

Istilah “*konsumen*” berasal dari ahli bahasa dari kata “*consumer*” (Inggris-Amerika), atau “*consument/konsument*” (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* ini tergantung pada posisi mana ia berada. Secara makna harfiah arti kata *consumer* adalah antonym dari kata produsen yaitu setiap orang yang mempergunakan barang. Tujuan dari mempergunakan barang atau jasa nantinya akan menentukan termasuk kelompok konsumen mana pengguna itu. Begitu juga pengertian dalam Kamus Besar Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.

Pengertian “konsumen” di Amerika Serikat dan MEE, kata “konsumen” yang berasal dari *consumer* sebenarnya adalah berarti “pemakai”. Namun, di Amerika Serikat kata ini dapat diartikan lebih lagi sebagai “korban pemakai produk yang cacat”, baik korban tersebut sebagai pembeli atau bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan bagi korban yang bukan pembeli adalah termasuk pemakai, karena perlindungan hukum bisa dinikmati bahkan oleh korban yang bukan pemakai.

Didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 ayat (2) yakni :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya yang tidak untuk diperdagangkan”

Sedangkan bagi konsumen akhir, barang dan/atau jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang atau jasa yang sering digunakan agar kebutuhan pribadi terpenuhi dan juga bagi keluarga atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang atau jasa konsumen secara umum didapat di pasar-pasar konsumen, dan terdiri dari barang atau jasa yang secara umum juga digunakan didalam rumah tangga dalam kehidupan masyarakat.

Dengan adanya berbagai macam jenis kebutuhan hidupnya tersebut maka setiap manusia akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan itu. Seperti memenuhi kebutuhan keperluan dalam rumah tangga untuk kepentingan air minum, memasak, mandi, mencuci dan kepentingan lainnya. Pada dasarnya kehidupan di bumi tidak ada yang tidak membutuhkan air dalam kehidupan sehari-hari. Air selalu menjadi kebutuhan yang sangat utama dan penting dalam setiap kelangsungan hidup manusia, dalam setiap kegiatan manusia sehari-harinya tidak terlepas dari air dan selalu cenderung memerlukan air yang bersih. Kebutuhan masyarakat terhadap air ini semakin meningkat dari waktu ke waktu sesuai dengan keperluan dan taraf kehidupan dalam masyarakat. Berkurangnya air bersih yang dapat digunakan untuk dikonsumsi sebagai air minum sehari-hari adalah masalah yang sering dihadapi terkait dengan air sebagai kebutuhan di masyarakat. Berkurangnya jumlah kualitas air bersih bisa disebabkan oleh sistem drainase dan sanitasi, serta kurang memadainya pengelolaan sumber daya air dan lingkungan.

Kebutuhan akan air dalam kehidupan manusia salah satunya adalah kebutuhan untuk air minum. Air yang bersih dan sehat adalah sebagai syarat yang sangat diperlukan untuk pemenuhan kebutuhan itu. Hal ini dikarenakan pemanfaatan air sebagai air minum secara langsung berkaitan langsung dengan tubuh manusia, sebab itu lah kualitas air perlu dijaga supaya tidak membahayakan tubuh manusia. Air dan kesehatan ialah dua komponen yang saling berkaitan. Kualitas air yang dikonsumsi oleh masyarakat sangat menentukan derajat kesehatan masyarakat tersebut, khususnya air yang diminum oleh masyarakat itu.

Masyarakat saat ini sangat membutuhkan akan air yang pantas, layak dan aman untuk mereka konsumsi, hal ini akan selalu meningkat setiap harinya, salah satu penyebab dari terus meningkatnya kebutuhan masyarakat akan air minum yang layak karena terus terjadinya pencemaran pada lingkungan yang dapat menjadikan menurunnya kualitas air minum yang layak dalam kehidupan masyarakat, industri air minum dalam kemasan semakin berkembang disertai dengan perkembangannya pelaku usaha di bidang air minum lainnya yang tidak termasuk dalam kategori air minum dalam kemasan.

Umumnya kebutuhan air minum bagi masyarakat diperoleh dari air sumur yang langsung di ambil dari mata air dalam tanah dan bisa juga dari air yang sudah diolah oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Dengan demikian meningkatnya kebutuhan terhadap air minum, terkadang sampai tidak dapat terpenuhi dari sumber air sumur maupun air yang sudah diolah oleh PDAM. Seiring dengan semakin majunya semakin

sibuknya kegiatan hidup masyarakat maka mereka cenderung memilih cara yang lebih mudah dan harga yang lebih murah untuk memenuhi kebutuhan mereka terhadap air minum. Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan air minum yang menjadi alternatif adalah dengan menggunakan air minum isi ulang.

Dengan Air minum isi ulang (AMIU) adalah salah satu cara yang mudah dan cepat bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan air minum dalam kehidupan sehari-hari. Usaha depot air minum isi ulang terus meningkat seiring dengan dinamika kebutuhan masyarakat akan air minum yang aman untuk di konsumsi bagi masyarakat. Walau harganya lebih murah dan terjangkau, tidak seluruh depot air minum isi ulang terjamin keamanan kualitas produknya. Hal ini juga dipengaruhi oleh peningkatan jumlah penduduk secara cepat serta jumlah air didalam tanah yang mengalami penurunan lumayan drastic dan disebabkan juga dengan rusaknya alam dan resiko pencemaran lingkungan yang semakin tinggi.

Lama-kelamaan kesadaran masyarakat akan semakin meningkat tentang pentingnya air minum yang sehat karna menjadi salah satu kebutuhan yang esensial untuk beraktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Di dalam kebutuhan setiap harinya sangat memerlukan air. Sebagai Air adalah kebutuhan dasar (primer) yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia yang menduduki urutan kedua setelah udara. Air minum yaitu air yang bisa untuk langsung diminum, atau bisa juga air yang harus dimasak terlebih dahulu sehingga bisa untuk diminum. Air menjadi kebutuhan yang sangat mendasar bagi kebutuhan hidup

masyarakat luas dan air adalah sumber daya alam sehingga keberadaannya harus dimanfaatkan sebaik-baiknya. Maka air juga dapat menjadi perantara menularnya beberapa penyakit, dan oleh karena itu keberadaan dan pemanfaatan air ini perlu diawasi supaya kualitasnya tetap terjaga dengan baik dan tidak berbahaya untuk kesehatan masyarakat.

Untuk menjaga kualitas air yang tidak membahayakan bagi kesehatan dengan persyaratan yang harus diperhatikan, terdapat di pasal 7 Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2005 Tentang Pengawasan dan Retribusi Pemeriksaan Kualitas Air Minum mengenai jenis air minum meliputi :

- a. Air yang didistribusikan melalui pipa untuk keperluan rumah tangga;
- b. Air yang didistribusikan melalui tanki air;
- c. Air kemasan;
- d. Air yang digunakan untuk produksi bahan makanan dan minuman yang disajikan kepada masyarakat harus memenuhi syarat kesehatan air minum.

Agar kualitas air tetap terjaga baik secara fisik, bakteriologi, kimia radio aktif maka perlu ditetapkan syarat-syarat kualitas air dan adanya upaya-upaya pengawasan, tujuannya adalah untuk mengetahui hasil gambaran sanitasi sarana air bersih dan kualitas air sebagai data pokok sebagai rekomendasi untuk pengamanan kualitas.

Kebutuhan masyarakat akan air minum layak dan aman untuk dikonsumsi semakin meningkat setiap hari sedangkan ketersediaan air

layak minum yang berkualitas dan terjamin dari segi kesehatan semakin sulit diperoleh.

Agar terpenuhi syarat dan kebutuhan itulah orang lebih mementingkan hal-hal yang praktis dan cepat untuk memanfaatkan waktu seefektif-efektifnya di tengah kesibukan mencari penghasilan untuk kehidupannya masing-masing. Ditengah berkembangnya teknologi saat ini orang lebih memilih hal yang mudah dan lebih menghemat waktu dalam memenuhi kebutuhan makanan atau minuman.

Untuk memenuhi kebutuhan minum, kebutuhan masyarakat akan air minum bersih dan sehat, pada dewasa ini terus meningkat. Sekarang banyak sekali usaha-usaha kecil yang mempermudah kebutuhan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan air minum konsumen seperti dengan adanya depot-depot air minum isi ulang, yang berlomba-lomba untuk mencari pelanggan yang tetap untuk usahanya.

Memandang sangat pentingnya air minum bagi kebutuhan masyarakat, tidak terlepas dari jasa pelayanan depot pengisian air minum isi ulang, didalam menyediakan air minum untuk para konsumen, para pemilik depot haruslah menyediakan air minum yang layak dikonsumsi serta memenuhi standar kesehatan dan dipenuhi sesuai syarat-syarat ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang tertuang dalam perlindungan konsumen(Rahdiansyah, 2018: 348).

Untuk pelayanan dalam masyarakat bagi konsumen perlu diperhatikan kewajibannya antara lain :

- 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.

Untuk mempermudah masyarakat dan konsumen agar tidak membuang-buang waktu untuk menyiapkan air minum yang diperlukannya setiap hari cukup memesan air isi ulang dimaksud tanpa memerlukan dimasak terlebih dahulu. Namun dengan banyaknya depot air minum yang tersebar di seluruh Kota Pekanbaru khususnya di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, bahkan terdapat juga di penjuru daerah Kecamatan Tenayan Raya, dan tidak mau kalah dengan perkembangan yang ada, sejalan dengan kemajuan teknologi yang memudahkan masyarakat pasti akan menimbulkan adanya dampak buruk di kehidupan masyarakat.

Jika dilihat dari hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, pada saat sekarang sudah banyak kasus-kasus yang muncul yang merugikan kepentingan konsumen dan hal tersebut, juga diperparah lagi dengan tidak berdayanya konsumen dalam hal menuntut hak-haknya. Maka dari itu sebelum hal itu terjadi, konsumen dari industri air minum isi ulang harus mengetahui juga air minum isi ulang yang diproduksi dan dijual oleh pelaku usaha apakah sudah layak untuk dikonsumsi oleh masyarakat,

karena masyarakat hanya tahu air isi ulang sudah dikemas di tiap-tiap pemasarannya tanpa mengetahui pasti dari mana air itu diperoleh, walaupun kita melihat disetiap depot-depot air yang ada di perlihatkan pemandangan air pegunungan yang terlihat jernih dan segar pada stiker depot dan gallon yang pasti akan membuat konsumen akan lebih mudah percaya dari mana air isi ulang yang di produksi dan dipasarkan itu di ambil. Padahal stiker tersebut belum tentu kebenarannya, itu bisa jadi hanya merupakan cara bagi pelaku usaha untuk menarik perhatian konsumen, konsumen sangat jarang memikirkan air isi ulang tersebut apakah tidak akan menimbulkan penyakit baginya karena selalu dikonsumsi secara rutin setiap harinya,kecuali kelompok masyarakat yang memperhatikan hal-hal untuk memenuhi kebutuhannya seiring dengan memperhatikan kesehatan dalam kehidupannya.

Di Kecamatan Tenayan Raya perkembangan depot air isi ulang bertumbuh dengan begitu cepat. Air minum isi ulang ini sangat diminati bagi masyarakat Kecamatan Tenayan Raya, karena harganya yang termasuk murah dan didapatkan dengan mudah apalagi dengan kondisi air sumur yang ada di masyarakat tidak terlalu bagus kualitas airnya, tapi akan sangat disayangkan sekali dengan kepedulian masyarakat yang kurang akan kualitas air minum yang di konsumsi tersebut apakah telah mencapai standarisai kwalitas air yang di tetapkan berdasarkan dengan apa yang sudah tertuang pada pasal 11 Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2005 tentang Pengawasan dan Retribusi Pemeriksaan Kwalitas Air Berupa :

- A. Pengawasan kualitas air minum dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan melalui kegiatan:
 - a. Inpeksi sanitasi dan pengambilan sampel air termasuk termasuk air pada sumber air baku, proses produksi jaringan distribusi, air minum isi ulang dan air minum dalam kemasan;
 - b. Pemeriksaan kualitas air dilakukan ditempat atau dilapangan dan atau di laboratorium;
 - c. Analisis hasil pemeriksaan laboratorium dan pengamatan lapangan;
 - d. Memberi rekomendasi untuk mengatasi masalah yang ditemui dari hasil kegiatan a,b,c yang ditujukan kepada pengelola penyediaan air minum;
 - e. Kegiatan tindak lanjut upaya penanggulangan/perbaikan dilakukan oleh pengelola penyediaan air minum;
 - f. Penyuluhan kepada masyarakat;
- B. Hasil pengawasan kualitas air dilaporkan secara rutin oleh Dinas Kesehatan kepada Walikota dan ditembuskan ke Dinas Kesehatan Provinsi dalam 3 (tiga) bulan sekali.

Pengawasan kwaliatas air minum dalam hal ini mencakup :

1. Air minum yang diproduksi oleh suatu perusahaan, baik pemerintah maupun swasta yang didistribusikan ke masyarakat dengan sistem perpipaan.
2. Air minum yang di produksi oleh suatu perusahaan, baik itu pemerintah maupun masyarakat dengan kemasan dan atau kemasan isi ulang.

Dalam penyediaan air minum kemasan atau kemasan isi ulang jumlah dan frekuensi dan sampel air minum harus dilakukan sesuai kebutuhan, dengan ketentuan minimal berikut ini :

1. Pemeriksaan kualitas bakteriologi

Jumlah minimal sampel air minum pada penyediaan air minum kemasan dan atau kemasan isi ulang adalah sebagai berikut ini :

- a. Air baku diperiksa minimal satu sampel tiga bulan sekali.

- b. Air yang siap dimasukkan didalam kemasan minimal satu sampel setiap bulan.
 - c. Air isi ulang minimal dua sampel setiap bulan.
 2. Pemeriksaan kualitas kimiawi

Jumlah minimal sampel air minum pada penyediaan air minum kemasan atau kemasan isi ulang adalah sebagai berikut :

 - a. Air baku diperiksa minimal satu sampel tiga bulan sekali.
 - b. Air yang siap dimasukkan kedalam kemasan minimal satu sampel setiap bulan.
 - c. Air isi ulang minimal dua sampel setiap bulan.
 3. Pemeriksaan kualitas air mulai dilakukan dilapangan, dan di laboratorium Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota atau laboratorium lain yang ditunjuk.
 4. Hasil pemeriksaan laboratorium harus disampaikan kepada pemakai jasa, paling lambat tujuh hari untuk dilakukan pemeriksaan mikrobiologi dan sepuluh hari untuk pemeriksaan kualitas kimiawi.
 5. Pengambilan dan pemeriksaan sampel air minum dapat dilakukan sewaktu-waktu bila diperlukan karena adanya dugaan terjadinya pencemaran air minum yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan atau kejadian luar biasa pada para konsumen.
 6. Parameter kwalitas air diperiksa

Dalam rangka pengawasan kwalitas air minum secara rutin yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, maka parameter kwalitas air minum yang harus diperiksa di laboratorium.

7. Parameter kualitas air minum lainnya selain dari parameter yang tersebut pada lampiran 1 ini, dapat dilakukan pemeriksaan bila diperlukan, terutama karena adanya indikasi pencemaran oleh bahan tersebut.
8. Pada awal beroperasinya suatu sistem penyediaan air minum, jumlah parameter yang diperiksa minimal seperti tercantum pada lampiran I pada angka 6, untuk pemeriksaan selanjutnya dilakukan sesuai dengan ketentuan pengambilan sampel pada angka 2 butir a dan b keputusan ini.
9. Apabila parameter yang tercantum pada lempiran I ini tidak dapat diperiksa di laboratorium PKA Kota Pekanbaru, maka pemeriksannya bisa dirujuk ke laboratorium Provinsi atau laboratorium rujukan.
10. Bahan kimia yang digunakan untuk pengolahan air, termasuk bahan kimia tambahan lainnya hanya boleh digunakan setelah dapat rekomendasi dari Dinas Kesehatan setempat.
11. Hasil dari pengawasan kualitas air wajib dilaporkan secara berkala oleh Kepala Dinas Kesehatan kepada Pemerintah Kota Pekanbaru secara rutin, minimal setiap 3 (tiga) bulan sekali, dan apabila terjadi luar biasa karena terjadinya penurunan kualitas air minum dari penyediaan air minum tersebut, maka pelaporannya harus langsung dilakukan dengan tembusan Kepala Dinas Keseshatan Provinsi dan Direktur Jendral.

Selain permasalahan pengawasan air minum isi ulang, banyak juga depot air minum isi ulang yang belum memiliki izin dari dinas kesehatan.

Tabel 1.1

Data Jumlah Depot Air Minum Isi Ulang Di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru Tahun 2019

No	Nama Pemilik Depot	Nama Depot Air Minum Isi Ulang	Memiliki Izin	Tidak Memiliki Izin
1	Andi	B-Qua	✓	
2	Setiawan	Tirta Arrahman	✓	
3	Budiono	Anugrah	✓	
4	Sukiman	Tirta 17	✓	
5	Legion	G & G Water	✓	
6	Armen Saputra	Oase Water		✓
7	Rudi Permana	BMW	✓	
8	Santoso	Saiyo	✓	
9	Nurhayati	Dedek	✓	
10	April Yani	Benqua	✓	
11	Yusrizal	Sumber Kehidupan	✓	
12	Andrius	Anides	✓	
13	Nasution	Surya Qua	✓	
14	Ando	Rizki	✓	
15	Nanda Saputra	Ilham Pamungkas	✓	
16	Budi Hartono	Pakuhai Water	✓	
17	Wijaya	B-Qua Water		✓
18	Tety Rosaline	Quavida Water	✓	
19	Riko	Zharifa Water	✓	
20	Sukma.R	Seroja Qua	✓	

21	Hendrik	Anugrah Water	✓	
22	Firdaus	Butuah Water	✓	
23	Darmadi	Permata Water	✓	
24	Suherman	Kare Water	✓	
25	Sukandar	Fit-R	✓	

Untuk kebutuhan konsumen yang harus diperhatikan setiap orang pemakai barang dan / atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, warga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya. Dalam perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum, dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Kedudukan konsumen dan pelaku usaha tidak seimbang dimana 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 (Yani, 2003, p. 12).

Untuk pelaksana tanggung gugat produk sebagai konsepsi hukum yang memberikan perlindungan konsumen dengan jalan membebaskan konsumen dari beban untuk membuktikan bahwa kerugian yang diderita timbul akibat kesalahan dalam penggunaan dan tidak bertanggung jawabnya produsen untuk memberikan ganti rugi sudah selayaknya digunakan konsumen untuk menuntut haknya jika merasa dirugikan oleh suatu produk atau jasa (Susanto, 2008, p. 37).

Kesalahan penggunaan dari suatu produk yang disebabkan kesalahan konsumen yang tidak memperhatikan aturan pemakaian sebagaimana yang telah dilampirkan dalam kemasan produk tersebut merupakan suatu hal yang dijadikan alasan bagi produsen untuk menghindari adanya tuntutan ganti rugi yang diajukan konsumen.

Akan tetapi sangat disayangkan sekali dengan kurangnya kepedulian masyarakat terhadap kualitas air minum yang dikonsumsi tersebut apakah telah mencapai standart kualitas air minum yang telah ditetapkan sesuai dengan yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan (KEPMENKES) RI No. 907/MENKES/SK/VII/2002 Tentang Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum yang sudah diganti dengan PERMENKES No. 492/MENKES/PER/IV/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum yang ditulis dengan lebih singkat dengan penempatan detail data pengawasan kualitas air minum dalam Permenkes khusus yaitu PERMENKES No. 736/MENKES/PER/IV/2010 Tentang Tata Laksana Pengawasan Kualitas Air Minum. Pengawasan kualitas air minum secara eksternal dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota atau oleh KKP khusus untuk wilayah kerja KKP.

Pengawasan wajib dilakukan dengan intensif supaya tidak berdampak negatif dan beresiko terhadap kesehatan masyarakat yang bisa dirasakan dalam jangka waktu panjang jika ada pelaku usaha yang hanya ingin mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya tanpa harus memperhatikan standart yang telah ditetapkan.

Berdasarkan “The Due Care Theory” menyatakan, “pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa” (Shidarta, 2004, p. 62). Sehingga sangat penting bagi pelaku usaha depot air minum isi ulang dalam memenuhi kelengkapan izin usahanya apakah sudah sesuai atau tidak dengan standar yang ada. Untuk itu maka judul penelitian ini adalah: **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Isi Ulang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen air minum isi ulang ditinjau dari Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di Kecamatan Tenayan Raya ?
2. Apakah faktor penghambat perlindungan hukum bagi konsumen air minum isi ulang ditinjau dari Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di Kecamatan Tenayan Raya ?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen air minum isi ulang ditinjau dari Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di Kecamatan Tenayan Raya.
 - b. Untuk mengetahui faktor penghambat perlindungan hukum bagi konsumen air minum isi ulang di tinjau dari Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di Kecamatan Tenayan Raya.
2. Manfaat penelitian
 - a. Hasil penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya inventarisasi hasil penelitian dibidang hukum bisnis khususnya terkait dengan hukum perlindungan konsumen.
 - c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis Universitas Islam Riau.

D. Tinjauan Pustaka

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Pengertian perlindungan konsumen terwujud pada pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

ialah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Pada Undang-undang tersebut terdapat kalimat “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan dapat menjadi suatu tameng/benteng untuk menghilangkan perbuatan yang bisa merugikan pelaku usaha hanya untuk kepentingan perlindungan konsumen (Ahmadi Miru, 2004, p. 1).

Pengertian tersebut kemudian diparalelkan dengan definisi konsumen yang diatur dalam pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, “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”.

Pernyataan “tidak untuk diperdagangkan” yang dinyatakan dalam definisi dari konsumen ini ternyata memanglah dibuat sejalan dengan pengertian “pelaku usaha” yang diberikan oleh Undang-Undang, dimana dikatakan bahwa yang dimaksud pelaku usaha (Yani, 2003, p. 5).

Konsumen yaitu “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, ataupun makhluk hidup lain dan untuk tidak diperdagangkan”. Dasar hukum perlindungan konsumen pada hakikatnya terdapat 2 (dua) instrumen hukum perlindungan konsumen di Indonesia, antara lain :

- 1) Undang-Undang Dasar 1945

Sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, Undang-undang Dasar 1945 mengamatkan bahwa pembangunan

nasional mempunyai tujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi nasional yang demokratis supaya dapat menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak untuk dikonsumsi oleh masyarakat. Untuk mencapai tujuan negara diperlukan suatu mekanisme pencapaian tujuan yaitu melalui sederet ketentuan-ketentuan atau kebijakan-kebijakan yang sifatnya mendasar, karena Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum, dimana hukum hendaknya dapat dipahami dan dikembangkan sebagai kesatuan sistem, sebagai suatu konsep hukum (Thalib, 2017: 50).

- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Undang-undang ini memberi harapan untuk masyarakat Indonesia agar dapat memperoleh perlindungan hukum dari kerugian yang dialami atas kerugian suatu barang atau jasa. Maka dari itu UUPK menjamin seluruh kepastian hukum bagi konsumen di Indonesia.

Perlindungan konsumen sesuai dengan pasal 3 Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bertujuan sebagai berikut :

- a. Untuk meningkatkan kesadaran, dan kemampuan konsumen untuk melindungi diri dengan mandiri;
- b. Meningkatkan derajat konsumen dengan cara menghindarkan dari eksis negatif dari penggunaan barang dan jasa;
- c. Meningkatkan perbedayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

- d. Agar terciptanya konsep perlindungan konsumen yang mengandung asas kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses agar mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran bagi pelaku usaha akan pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab oleh pelaku usaha dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan jasa untuk menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi konsumen.

Achmad Ali mengatakan “masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus” (Ali, 1996, p. 95).

Pada dasarnya kita semua tanpa terkecuali berkepentingan dalam perlindungan bagi konsumen, karena sebenarnya kita ini adalah konsumen yang pernah memakai barang dan jasa. Pada dasarnya yang memerlukan perlindungan adalah kita semua, baik dari pihak pelaku usaha maupun dari pihak konsumen itu sendiri.

Adapun beberapa kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan dalam Perlindungan Konsumen antara lain:

1. Kesetaraan antara konsumen dan pelaku usaha;
2. Konsumen mempunyai hak;
3. Pelaku usaha mempunyai kewajiban;
4. Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional;
5. Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat;
6. Keterbukaan dalam promosi barang dan jasa;
7. Pemerintah perlu berperan aktif;
8. Masyarakat juga perlu berperan serta;
9. Perlindungan konsumen memerlukan trobosan hukum dalam berbagai bidang;
10. Konsep perlindung konsumen memerlukan pembinaan sikap.

Kesadaran konsumen dalam hal memperhatikan dampak yang akan terjadi pada sebuah produk atau jasa yang akan mereka gunakan sangat lemah sekali, sehingga mereka tidak mengetahui hak-hak mereka sebagai konsumen.

Adapun hak dari konsumen, yaitu (Ahmadi Miru, 2004, p. 38) :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa;
2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dengan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani dengan cara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Perlindungan konsumen diberikan dengan maksud untuk melaksanakan kewajiban pemerintah sebagai amanat Undang-undang Dasar 1945. Bahwa dalam alinea ke-4 Undang-undang Dasar 1945 disebutkan “...untuk melindungi segenap bangsa Indonesia...” maka keberadaan peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk melindungi segenap bangsa Indonesia yang berstatus sebagai konsumen. Karena itulah dikeluarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Teori-teori mengenai perlindungan konsumen dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen antara lain adalah :

a. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah upaya untuk memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat supaya bisa menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum (Raharjo, 2000, p. 53).

b. Kepastian Hukum

Baik pelaku usaha maupun konsumen harus menaati hukum dan harus memperoleh keadilan didalam penyelenggaraan hukum perlindungan konsumen serta Negara juga memberi jaminan kepastian hukum (Elsi, 2007, p. 159).

c. Keadilan

Agar terlaksanakannya tujuan dari suatu aturan atau hukum yang adil maka konsumen dan pelaku usaha diberikan kesempatan untuk mendapatkan haknya dan menjalankan kewajibannya secara adil. Keadilan dapat diartikan sebagai *to give everybody his own right* (memberikan kepada setiap orang apa yang menjadi haknya) (Thalib A. , 2016, p. 77).

d. Tanggung Jawab

Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha harus dapat mempertanggungjawabkan hal-hal dalam kegitannya apabila perbuatannya terbukti melanggar hak-hak konsumen dan menimbulkan kerugian atau kesehatan konsumen terganggu. Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan hukum yang bergerak dalam

suatu proses untuk menghasilkan suatu produk “*processor assembler*” atau dari orang atau badan yang menjual atau yang mendistribusikan “*seller, distributor*” produk tersebut. Sebagai bentuk tanggungjawab dari pelaku usaha dapat memberikan ganti rugi kepada konsumen. Pihak yang dirugikan dapat menuntut ganti kerugian, bunga biaya lainnya, serta keuntungan lain yang diharapkan (Thalib A. , 2008, p. 172).

E. Konsep Operasional

Pembahasan dan penyempitan topik akan memungkinkan penulis untuk mengadakan penelitian yang lebih intensif mengenai masalahnya. Dengan pembatasan itu penulis akan lebih mudah memilih hal-hal yang mudah dikembangkan (Keraf, 2004, p. 127).

Agar penelitian ini tidak menimbulkan salah penafsiran dalam setiap pengertian istilah-istilah yang digunakan pada judul, sehingga dapat terarah secara operasional dalam bentuk satu kesatuan dan keseragaman, ada baiknya penulis jelaskan satu persatu, diantara yaitu :

“Perlindungan Hukum”

- a. Perlindungan hukum dapat diartikan dengan melindungi hak-hak setiap orang untuk mendapatkan perlakuan dan perlindungan yang sama oleh hukum dan undang-undang, maka oleh karenanya setiap pelanggaran hak yang dituduhkan padanya dan pembelakangan yang dideritanya, ia berhak pula untuk mendapatkan yang diperlukan, sesuai dengan azas negara hukum.

- b. Menurut Satjipto Raharjo, “Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat, agar dapat mereka nikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.”
- c. Perlindungan hukum menurut Adnan Buyung Nasution, yaitu “melindungi harkat dan martabat manusia dan melindungi sesuatu dari 8 Mukadimah konsep penyempurnaan Anggaran Dasar, Peraturan Rumah Tangga, Kode Etik Advokat, Hukum Acara Dewan Kehormatan, untuk disahkan Kongres ke-6 Peradilan di Bandung, 4-6 Juni 1981, Panitia Penyelenggara Peradilan Pemerkosaan, yang dasarnya serangan hak kepada orang lain telah melanggar dari aturan norma hukum dan undang-undang.”

Berdasarkan penafsiran diatas maka inti dari pengertian perlindungan hukum adalah adanya bentuk upaya hukum yang harus diberikan oleh para petugas maupun aparat penegak hukum kepada masyarakat, tujuannya agar masyarakat dapat merasakan rasa aman secara fisik dan juga mental dari berbagai ancaman, gangguan, teror dan juga kekerasan yang datang dari kelompok manapun dengan berasaskan negara hukum.

Pernyataan jaminan perlindungan maka diharapkan pihak yang dirugikan mendapatkan perlindungan hukum yang mana perlindungan yang diberikan oleh hukum tentang adanya hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dalam kegiatannya di masyarakat.

Perlindungan Konsumen adalah terdapat dalam pasal 1 ayat (1) UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen berbunyi “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan konsumen yang dimaksud berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Dalam Undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) menjelaskan bahwa “konsumen ialah setiap orang atau pembeli atas barang yang disepakati, menyangkut harga dan cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Maka dari itu supaya menjelaskan makna dari barang dan/atau jasa yang dimaksud, UUPK menjelaskan pengertian barang yaitu “setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.” Sementara itu jasa “adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.”

Menurut Shidarta, “konsumen dapat diartikan yaitu 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”. Masyarakat secara umum mengartikan

konsumen sebagai pembeli, penyewa, nasabah dari suatu lembaga jasa perbankan/asuransi, penumpang dari angkutan kota, pelanggan suatu perusahaan, dan banyak lagi lainnya (Shidarita, 2000, p. 20)

Pengertian masyarakat tersebut tidaklah dapat disalahkan, karena secara yuridis dalam hukum positif Indonesia subyek 12 Gunawan Widjaja. Hukum yang dianggap sebagai konsumen. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata digunakan istilah pembeli (Pasal 1457 dst), penyewa (Pasal 1548 dst), peminjam pakai (Pasal 1470 dst) dan lain sebagainya. Semua dimaksudkan sebagai konsumen, pengguna barang dan jasa, tapi tidak terdapat maksud yang jelas antara konsumen antara dan konsumen akhir.

Sesuai dengan ruang lingkup UUPK, menurut Shidarta “ada 2 (dua) macam konsumen, konsumen akhir *end consumer* yaitu setiap orang yang langsung mengkonsumsi barang dan/atau jasa dan konsumen antara *intermediate consumer* yaitu setiap konsumen yang membeli suatu barang untuk kemudian dijual kembali kepada *end consumer*, UUPK hanya melindungi konsumen akhir sedangkan konsumen antara tidak dilindungi oleh UUPK karena telah diatur dalam peraturan-peraturan tentang perdagangan”.

Berdasarkan makna “konsumen” yang ada, maka secara umum pengertian konsumen bisa diartikan secara umum/luas maupun khusus/sempit. Secara luas konsumen termasuk seluruh pengguna barang dan/atau jasa, maka pengertian ini tidak dapat dibatasi apakah penggunaan

barang dan/atau jasa tersebut hanya memenuhi kebutuhan konsumen atau untuk dijual kembali untuk orang lain. Sedangkan makna konsumen secara sempit pengertiannya merujuk pada konsumen akhir yang tidak mendistribusikan kembali barang dan/atau jasa tersebut.

Lahirnya UUPK adalah implementasi dari upaya untuk melindungi segala hal terkait dengan kepentingan hak-hak pada konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen cenderung dengan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen, maka dari itu sebelum adanya UUPK kepentingan pelaku usaha selalu dianggap suatu hal yang lebih penting dari pada hak-hak dan kepentingan konsumen serta jika terjadi penindasan terhadap hak-hak konsumen, untuk pemidanaannya tidak mempunyai dasar hukum yang kuat.

Maka dari itu UUPK lahir agar dapat menjadi dasar hukum yang kuat dalam upaya pemerintah memperbaiki keadaan dimasyarakat tentang derajat konsumen yang selalu dilemahkan oleh pelaku usaha agar berada diposisi yang seimbang dengan pelaku usaha.

Dalam upaya membenahi posisi konsumen yang selama ini dilemahkan posisinya oleh pelaku usaha, maka dari itu UUPK mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Air adalah terdapat di dalam pasal 1 ayat (5) Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) adalah “air yang berada di perairan pedalaman maupun air yang berada di laut wilayah Indonesia”. Dalam pasal 1 dan 3 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1974 Tentang Pengairan, disebutkan bahwa

pengertian air meliputi “semua air yang terdapat di dalam atau berasal dari sumber-sumber air, baik yang terdapat di atas maupun dibawah permukaan tanah, tetapi tidak meliputi air yang terdapat dilaut”.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan air minum adalah terdapat dalam pasal 1 ayat (1) KEPMENKES RI No. 907/MENKES/SK/VII/2002 Tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum, yang dimaksud air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.

Depot Air Minum Isi Ulang (DAMIU) merupakan bentuk usaha yang mengelola air menjadi air minum untuk keperluan bagi masyarakat dalam bentuk curah. Industri pengolahan air minum dalam jumlah kecil yang dikenal dengan nama DAMIU sudah berkembang dengan begitu cepat, hal ini dapat telah membantu pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dalam penyediaan air minum dengan harga yang terjangkau. Usaha ini harus mendapat patauan secara maksimal, agar kualitas air hasil produksi yang dihasilkan DAMIU tidak menyebabkan kerugian pada kesehatan masyarakat. Perkembangan yang pesat pada kegiatan usaha ini, antara lain didorong oleh kenyataan banyaknya masyarakat yang mengisi ulang kemasan gallon Air Minum Dalam Kemasan (AMDK). Pengisian AMDK gallon bermerek cenderung mahal, sementara itu depot air minum isi ulang memasarkan pengisian ulang air minum dengan harga lebih murah.

Besarnya investasi dari depot air minum isi ulang ini sangat tergantung pada sistem yang akan digunakan dalam pengolahan air baku menjadi air minum dan kualitas air baku yang akan diproses oleh pelaku usaha tersebut.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah suatu ketentuan hukum yang berlaku yang mengatur tentang perlindungan konsumen.

Kecamatan Tenayan Raya adalah salah satu Kecamatan yang terdapat di Kota Pekanbaru yang merupakan lokasi penelitian penulis.

Dengan demikian yang dimaksud dengan perlindungan hukum terhadap konsumen air minum depot isi ulang ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru adalah menyediakan bantuan teknis demi meningkatkan kualitas depot-depot itu serta melindungi keselamatan konsumen.

Dalam memilih depot air minum, maka pilihlah depot-depot air minum yang telah terakreditasi serta tersertifikasi oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, hal tersebut merupakan suatu jaminan mutu air minum dengan memperhatikan aspek mutu air baku, mutu sanitasi, dan kelengkapan fasilitas produksi. Bagi pengusaha pembuat depot, tentu harus dapat memperhatikan aspek kualitas fasilitas depot. Jangan sampai calon pelaku usaha depot air minum mengalami kerugian karena tidak mengetahui tentang peralatan depot lalu menyebabkan air minum yang diproduksinya mengandung hal-hal yang dapat membahayakan kesehatan

konsumen dan meragukan kehalalannya karena media yang dipakai untuk filterisasinya mengandung hal yang diharamkan.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

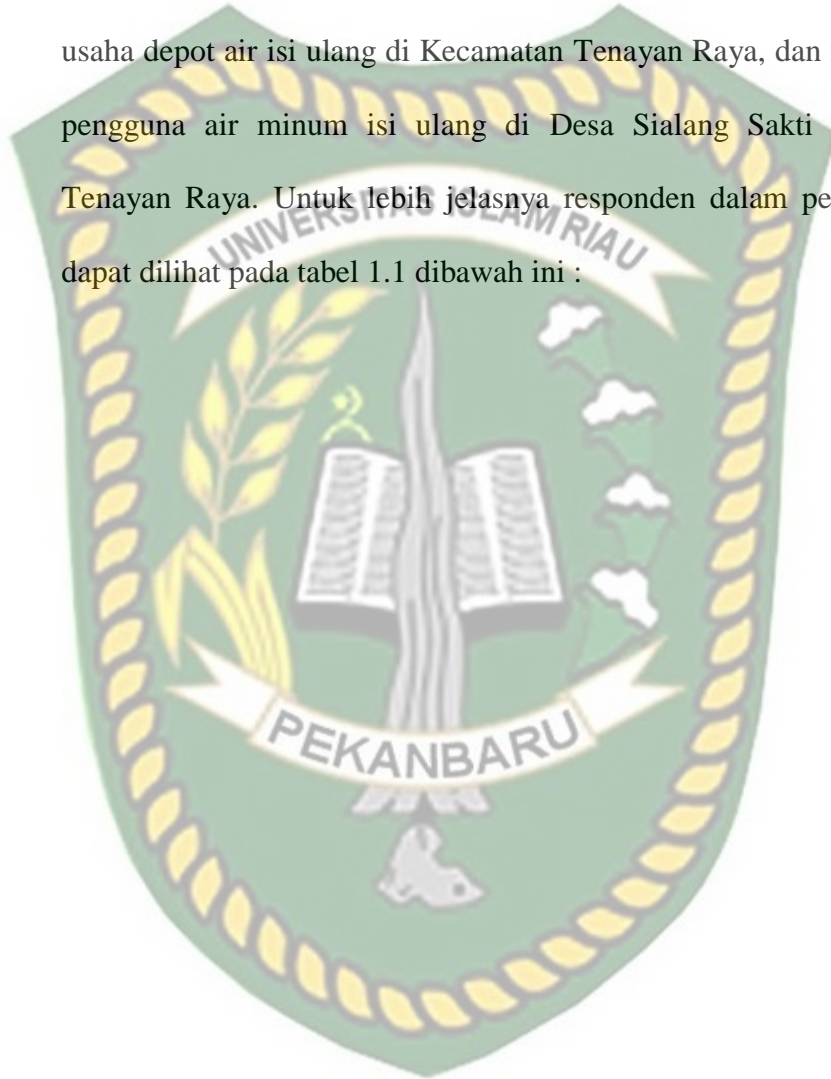
Untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan cara survey yang bersifat deskriptif terhadap data yang dikumpulkan dari responden berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner (Effendi, 1989, p. 35). Sedangkan apabila ditinjau dari sifatnya, maka penelitian ini bersifat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta berhubungan antara fenomena yang diteliti (Nazir, 1983, p. 8).

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, Kecamatan Tenayan Raya merupakan daerah yang perkembangannya cukup pesat dengan perkembangan peluang usaha depot air isi ulang meningkat secara pesat, sehingga memungkinkan dapat mempengaruhi tingkat perlindungan konsumen terhadap penggunaan air minum depot isi ulang berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

3. Populasi dan Responden

Respondennya ialah Kepala Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Kepala Badan Pengawasan Obat-obatan dan Makanan Kota Pekanbaru, Kepala Dinas Perindustrian Perdagangan Kota Pekanbaru, para pelaku usaha depot air isi ulang di Kecamatan Tenayan Raya, dan masyarakat pengguna air minum isi ulang di Desa Sialang Sakti Kecamatan Tenayan Raya. Untuk lebih jelasnya responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini :



Tabel 1.2 : Populasi dan Responden

No.	Populasi	Jumlah Populasi	Jumlah Responden	Keterangan
1.	Kepala Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru	1	1	Sensus
2.	Kepala Dinas Perindustrian Perdagangan Kota Pekanbaru	1	1	Sensus
3.	Kepala Badan Pengawasan Obat-obatan dan Makanan Kota Pekanbaru	1	1	Sensus
4.	Pelaku usaha depot air minum isi ulang di Kecamatan Tenayan Raya	25	25	Purposive Sampling
5.	Konsumen pengguna air minum isi ulang di Kecamatan Tenayan Raya	50	50	Purposive Sampling
	Jumlah	78	78	

Sumber : Data Lapangan setelah diolah Tahun 2018

Teknik penarikan responden terhadap Kepala Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dilakukan dengan cara *sensus*, yaitu mengambil seluruh populasi dijadikan sebagai responden. Juga melakukan teknik penarikan responden terhadap Kepala Dinas Perlindungan Perdagangan Kota Pekanbaru, Kepala Badan Pengawasan Obat-obatan dan Makanan Kota Pekanbaru, Sedangkan terhadap para pelaku usaha depot air minum isi ulang di Kecamatan Tenayan Raya dan masyarakat pengguna air minum isi ulang di Kecamatan Tenayan Raya penetapan sampel yang dijadikan sebagai responden dilakukan dengan cara *sampel/Sampling* yaitu, pengambilan sampel secara acak dan mampu mewakili responden dilakukan pada saat peneliti ke lokasi penelitian dan yang dapat penulis temui hanya 25 (dua puluh lima) orang pelaku usaha depot air minum isi ulang, 50 (lima puluh) orang untuk masyarakat pengguna air minum isi ulang, sehingga jumlah seluruh populasi yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini berjumlah 78 (tujuh puluh delapan) orang, sedangkan jumlah seluruh sampel yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini berjumlah 78 (tujuh puluh delapan) orang.

4. Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner dengan responden seputar perlindungan hukum terhadap konsumen air minum depot air isi ulang dilihat dari Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Desa Sialang Sakti Kecamatan Tenayan Raya.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu, data yang penulis peroleh dari berbagai literatur tentang hukum perlindungan konsumen, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, dan Peraturan Perundang-Undangan lainnya yang turut mendukung penelitian ini.

5. Alat Pengumpulan Data

1. Wawancara, metode yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang hal-hal yang tidak dapat diperoleh lewat pengamatan (Ashshofa, 2007, p. 59). Wawancara yaitu melakukan percakapan secara langsung dengan responden (Kepala Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru), (Kepala Dinas Perindustrian Perdagangan Kota Pekanbaru) dan (Kepala Badan Pengawasan Obat-obatan dan Makanan Kota Pekanbaru) tentang perlindungan hukum bagi konsumen air minum isi ulang di Kecamatan Tenayan Raya.
2. Kuesioner, yaitu dengan membagikan daftar pertanyaan kepada responden (Pelaku usaha air minum isi ulang dan konsomen pengguna air minum isi ulang) tentang Perlindungan Hukum terhadap konsumen air minum isi ulang di Kecamatan Tenayan Raya.

6. Analisis Data dan Penarikan Kesimpulan

Setelah data diperoleh dan dikumpulkan, data tersebut dipelajari dan diklasifikasikan sesuai dengan pokok masalah, kemudian dibahas dengan cara menganalisis serta membandingkan bahan hasil wawancara dan kuesioner dengan teori-teori para ahli tentang perlindungan hukum terhadap konsumen, hasilnya disajikan dalam bentuk data kualitatif yang diuraikan dengan kalimat yang sederhana dan sistematis.

Penarikan suatu kesimpulan dilakukan dengan menggunakan cara deduktif yaitu, penarikan kesimpulan dari ketentuan hukum yang bersifat umum dari data yang diteliti kepada hal-hal yang sifatnya khusus. Adapun maksud ketentuan hukum yang bersifat umum adalah, ketentuan-ketentuan mengenai perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang turut mendukung penelitian ini. Sedangkan hal-hal yang bersifat khusus dari data yang diteliti adalah, data yang diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner dengan responden tentang perlindungan hukum bagi konsumen air minum isi ulang di Kecamatan Tenayan Raya.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

1. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Konsumen

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Pasal 1 ayat (2) menyebutkan bahwa 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”. Konsumen diartikan tidak hanya individu (orang), tetapi juga perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir.

Lain halnya pendapat Hondius (pakar masalah konsumen di Belanda) menyimpulkan, bahwa para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai terakhir dari barang dan jasa (Nurmandjito, 2000, p. 18).

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 1 ayat (2) mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Konsumen adalah setiap orang
2. Konsumen adalah sebagai pemakai
3. Barang dan/atau jasa
4. Barang dan /atau jasa tersebut tersedia dalam masyarakat
5. Barang dan/atau jasa digunakan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain
6. Barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan.

Lebih lanjut mengenai definisi di atas, Az Nasution menjelaskan bahwa hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan social ekonomi, daya saing, maupun tingkat pendidikan. Rasio nya adalah sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang .

Pada dasarnya, hukum perlindungan konsumen membicarakan kepentingan hukum (hak-hak) konsumen. Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan di atur didalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktek hidup bermasyarakat, itulah yang menjadi materi pembahasannya. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.

Kata keseluruhan dimasukkan untuk menggambarkan bahwa di dalamnya termasuk seluruh perbedaan hukum menurut jenisnya. Jadi, termasuk di dalamnya baik aturan hukum perdata, pidana, administrasi Negara, maupun hukum internasional. Sedangkan cakupannya adalah hak dan kewajiban serta cara-cara pemenuhannya dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya, yaitu bagi konsumen mulai dari usaha untuk

mendapatkan kebutuhannya dari produsen, meliputi : informasi, memilih, harga, sampai pada akibat-akibat yang timbul karena pengguna kebutuhan itu, misalnya untuk mendapatkan penggantian kerugian. Sedangkan bagi produsen meliputi kewajiban yang berkaitan dengan produksi, penyimpanan, peredaran dan perdagangan produk, serta akibat dari pemakaian produk.

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Sebagai contoh, para pelaku usaha diwajibkan menunjukkan tanda harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen.

Undang-undang perlindungan konsumen menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, gantirugi, dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dan sebagainya.

Khusus mengenai perlindungan konsumen menurut Yusuf Shofie, undang-undang perlindungan konsumen di Indonesia mengelompokkan norma-norma perlindungan konsumen ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu (Shofi, 2008) :

1. Perbuatan yang dilarang
2. Ketentuan tentang pencantuman klausula baku

Menurut Ali Mansyur, kepentingan konsumen dapat dibagi menjadi empat macam kepentingan, yaitu sebagai berikut (Sidabalok, 2010, p. 16) :

1. Kepentingan Fisik

Kepentingan fisik berkenaan dengan badan atau tubuh yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan tubuh dan jiwa dalam penggunaan barang dan atau jasa.

2. Kepentingan Sosial dan Lingkungan

Kepentingan sosial dan lingkungan konsumen adalah terwujudnya keinginan konsumen untuk memperoleh hasil yang optimal dari penggunaan sumber-sumber ekonomi mereka dalam mendapatkan barang dan atau jasa yang merupakan kebutuhan hidup, sehingga konsumen memerlukan informasi yang benar mengenai produk yang tidak aman.

3. Kepentingan Ekonomi

Pelaku usaha jangan hanya memikirkan keuntungan semata tanpa merinci biaya riil produksi atas suatu produk yang dihasilkan.

4. Kepentingan Perlindungan Hukum

Kepentingan hukum konsumen adalah akses terhadap keadilan. Konsumen berhak untuk dilindungi dari perlakuan usaha yang merugikan.

2. Hak-Hak dan Kewajiban konsumen

Istilah “Perlindungan Konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Hak konsumen di Indonesia sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen adalah sebagai berikut (Djamali, 2006, p. 3) :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yakni :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam menjalankan usahanya, pelaku usaha memiliki hak-hak yang harus diberikan dan dihormati oleh pihak-pihak lain dalam perdagangan tersebut, misalnya konsumen. Hak tersebut diimbangi dengan di bebarkannya kewajiban pada pelaku usaha yang harus ditaati dan dilaksanakan. Dalam pelaksanaannya antara hak dan kewajiban tersebut adalah seimbang.

Adapun hak pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam Pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah :

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

Adapun kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7

Undang-undang Perlindungan Konsumen 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 di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim dunia yang sehat yang mendorong para pelaku usaha untuk tangguh dalam menghadapi persaingan usaha melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Oleh karena itu, dalam ketentuan Bab IV Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 8-17 menyebutkan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Pada hakikatnya menurut Nurman Jito, larangan-larangan terhadap pelaku usaha tersebut adalah mengupayakan agar barang dan/atau jasa yang beredar di masyarakat merupakan produk yang

layak diedar, yang menyangkut asal-usul, kualitas sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui label, iklan, dan lain sebagainya.

B. Tinjauan Tentang Usaha Air Minum Isi Ulang Di Kota Pekanbaru

Air merupakan zat yang paling penting selain udara dalam kehidupan manusia, hewan, tumbuhan dan jasad-jasad lain. Air juga merupakan kebutuhan utama bagi proses kehidupan di bumi, sehingga tidak ada kehidupan di bumi jika tidak ada air. Jumlah air yang dibutuhkan pada suatu daerah akan selalu mempunyai kecenderungan semakin meningkat sejalan dengan perkembangan penduduk dan peningkatan taraf hidup penduduk pada daerah tersebut, sedangkan air itu sendiri semakin berkurang dari segi kualitas, kuantitas, dan kontinuitas.

Air merupakan kebutuhan mutlak bagi kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya. Tubuh manusia terdiri dari sekitar 65% air. Kehilangan air cukup banyak dapat berakibat fatal atau bahkan mengakibatkan kematian (Sutjahyo, 2000). Setiap hari manusia memerlukan 2,5 – 3 liter air untuk minum dan makan (Purwana, 2003).

Sejalan dengan dinamika kebutuhan masyarakat terhadap air minum yang bermutu dan aman untuk dikonsumsi serta diiringi dengan perkembangan pasar bebas dan persaingan di dunia usaha, maka banyak pelaku usaha yang mendirikan depot-depot air minum isi ulang. Air minum yang dapat diperoleh di depot-depot itu harganya bisa sepertiga dari produk air minum dalam kemasan yang bermerek. Oleh karena itu

banyak rumah tangga dalam memenuhi kebutuhan air minum beralih pada layanan ini. Hal inilah yang menyebabkan depot-depot air minum isi ulang banyak bermunculan. Meski lebih murah, tidak semua depot air minum isi ulang terjamin keamanan produknya.

Kecenderungan penggunaan air minum isi ulang oleh masyarakat di perkotaan semakin meningkat. Buruknya kondisi lingkungan membuat mereka khawatir untuk mengkonsumsi air tanah, bahkan air leding yang disediakan pemerintah. Sayangnya, tidak semua air minum isi ulang dikelola dengan baik sesuai persyaratan.

Sesuai standar, air minum (air yang bisa dikonsumsi langsung) harus memenuhi syarat fisik, kimia, dan mikrobiologi. Syarat fisik meliputi, air tidak boleh berasa, berwarna ataupun berbau. Sedangkan syarat kimia mengharuskan air bebas dari kandungan bahan kimia berbahaya. Air juga tidak boleh mengandung bakteri patogen (penyebab penyakit).

Air minum isi ulang yang didistribusikan ke masyarakat harus didaftarkan ke Dinas Perindustrian dan Perdagangan, sedangkan pengawasan mutu air dilakukan oleh Dinas Kesehatan. Pengawasan kualitas air minum dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota secara berkala, sekurang-kurangnya setiap tiga bulan sekali. Dengan diberikannya izin oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan mempermudah bagi Dinas Kesehatan untuk melakukan uji sampel terhadap air pada depot air minum isi ulang.

Pengawasan kualitas air minum yang dilakukan secara berkala dimaksudkan agar air yang diminum konsumen tidak tercemar dan mengganggu serta merugikan kesehatan yang nantinya berakibat pada tubuh yang diserang penyakit. Akan tetapi hal ini kurang disadari oleh pelaku usaha air minum isi ulang untuk diperiksa maupun diuji kualitas air minum tersebut. Keadaan seperti inilah yang dapat menjadikan air minum yang diproduksi tidak layak untuk dikonsumsi. Hal ini terbukti dengan adanya bahan tambahan ataupun bahan yang dapat mengganggu kesehatan, baik takaran yang berlebihan ataupun yang kurang.

Meskipun pemerintah sudah mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 907/MenKes/SK/VII/2002, masih banyak depot air minum isi ulang yang belum memenuhi standar kesehatan yang telah ditentukan oleh Dinas Kesehatan tersebut. Maka dari itu, dampak dari air minum isi ulang tersebut menyebabkan keluhan-keluhan dan berbagai penyakit di dalam kehidupan masyarakat masyarakat.

Dengan adanya kasus mengenai air minum isi ulang yang ada di masyarakat, maka dari itu air yang akan diedarkan ke masyarakat tersebut haruslah diuji atau diperiksa terlebih dahulu, yaitu dengan sampel air. Sampel air adalah air yang akan diambil sebagai contoh untuk dilakukan pemeriksaan atau dilakukannya uji laboratorium.

Persyaratan kualitas air minum yang akan disajikan kepada masyarakat meliputi persyaratan bakteriologis, kimiawi, radioaktif, dan fisik. Dalam pelaksanaan pengawasan kualitas air minum, Dinas

Kesehatan Kabupaten/Kota dapat menentukan parameter kualitas air yang akan diperiksa, sesuai dengan kebutuhan dan kondisi daerah tangkapan air, instalasi pengolahan air dan jaringan perpipaan.

Pengelolaan persediaan air minum diwajibkan untuk :

1. Menjamin air minum yang diproduksinya memenuhi syarat kesehatan dengan melakukan pemeriksaan secara berkala terhadap kualitas air yang di produksi mulai dari :
 - a. Pemeriksaan instalasi pengolahan air
 - b. Pemeriksaan pada jaringan pipa distribusi
 - c. Pemeriksaan pada jaringan pipa sambungan ke konsumen
 - d. Pemeriksaan pada proses isi ulang kemasan
2. Melakukan pengamatan terhadap sumber air baku yang dikelolanya dengan segala bentuk pencemaran berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Setiap pengelolaan penyediaan air minum yang melakukan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan-ketentuan dalam keputusan ini dapat mengakibatkan gangguan kesehatan masyarakat dan merugikan kepentingan umum dapat dikenakan sanksi administratif dan/atau sanksi pidana berdasarkan peraturan yang berlaku.

C. Tinjauan Tentang Kota Pekanbaru

1. Sejarah Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah ibu kota dan kota besar di Provinsi Riau, Indonesia. Kota ini merupakan kota perdagangan dan jasa, termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Kota Pekanbaru merupakan kota jasa Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II, serta dua pelabuhan di Sungai Siak, yaitu di Pelabuhan Pelita Pantai dan Pelabuhan sungai Duku, merupakan pintu gerbang Kota Pekanbaru, perekonomian Pekanbaru sangat didukung dengan kehadiran perusahaan minyak Chevron Indonesia, serta perkebunan kelapa sawit.

Sejarah kota ini mulai menjadi permukiman pada masa kesultanan Siak Sri Indrapura, yaitu pada era kekuasaan Sultan Abdul Jalil Alamsyah, yang kemudian diteruskan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali. Selanjutnya, pada tanggal 23 Juni 1784, berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar, Kampar), kawasan tersebut dinamai Pekan Baharu, yang kemudian berubah tutur menjadi Pekanbaru.

Pada tahun 1931, Pekanbaru dimasukkan kedalam wilayah Kampar Kiri yang dikepalai oleh seorang *controleur* yang berkedudukan di Pekanbaru. Setelah penduduk Jepang pada tanggal 8 Maret 1942, Pekanbaru dikepalai oleh seorang Gubernur Militer yang disebut Gokung. Pasca kemerdekaan Indonesia, berdasarkan ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 nomor 103, Pekanbaru dijadikan sebagai daerah otonom yang disebut haminte. Kemudian berdasarkan Undang-

undang Nomor 22 tahun 1948. Kota Pekanbaru diberikan status kota kecil dan menjadi kota praja setelah keluarnya Undang-Undang nomor 1 tahun 1959 berdasarkan Kepmendagri nomor Desember 52/I/44-25; sebelumnya yang menjadi ibu kota tanjung pinang (kini menjadi ibu kota provinsi Kepulauan Riau).

Pekanbaru lahir jauh sebelum masuknya penjajahan Belanda ke Indonesia. Pada waktu itu, Pekanbaru berupa dusun yang bernama Payung Sekaki yang letaknya ditepi Sungai Siak (diseberang pelabuhan yang ada sekarang). Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya. Kemudian di zaman kerajaan Siak Sri Indrapura yang dipimpin oleh Sultan Abdul Jalil Alamuddin Syah (wafat tahun 1791), dusun ini berkembang lalu pindah ke seberang (sekitar Pasar Bawah) yang kemudian bernama Senapelan.

Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamuddin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya dikampung bukit, berdekatan dengan perkampungan Senapelan. Diperkirakan istana tersebut terletak di sekitar Masjid Raya sekarang. Sultan Abdul Jalil Alamuddin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat pekan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muhammad Ali.

Nama Pekanbaru Dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah ini terus

berkembang menjadi kawasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di Muara Sungai Siak.

Terus berkembang, Payung Sekaki atau Senapelan memegang peranan penting dalam lalu lintas perdagangan. Letak Senapelan yang strategis dan kondisi Sungai Siak yang tenang dan dalam membuat perkampungan ini memegang posisi silang baik dari pedalaman Tapung maupun pedalaman Minangkabau dan Kampar. Hal ini juga merangsang berkembangnya sarana jalan darat melalui rute Teratak Buluh (Sungai Kelulut), Tangkerang hingga ke Senapelan sebagai daerah yang strategis dan menjadi pintu gerbang perdagangan yang cukup penting. Dengan perkembangan yang ada pada masa itu sedang pesat, hal ini juga dikarenakan adanya juga pengaruh kerajaan pada masa lampau, yaitu hubungan: Perkembangan Senapelan sangat erat dengan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istana di Kampung Bukit dan diperkirakan Istana tersebut terletak disekitar lokasi Masjid Raya sekarang. Sultan kemudian berinisiatif membuat pekan atau pasar di Senapelan namun tidak berkembang. Kemudian usaha yang dirintis tersebut dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meskipun lokasi pasar bergeser disekitar Pelabuhan Pekanbaru sekarang.

2. Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru Terletak antara $101^{\circ}14'$ - $101^{\circ}34'$ Bujur Timur dan $0^{\circ}25'$ - $0^{\circ}45'$ Lintang Utara dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 – 50 meter. Permukaan wilayah bagian Utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 – 11 meter. Pada umumnya Pekanbaru terletak pada dataran tinggi yang bergelombang-gelombang.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari $\pm 62.96 \text{ Km}^2$ menjadi $\pm 446,50 \text{ Km}^2$, terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran dilapangan oleh BPN tingkat I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah $632,26 \text{ Km}^2$, dengan jumlah Kecamatan 12 dan Kelurahan 58.

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota :

- Sebelah Utara : Kabupaten Siak Sri Indrapura dan Kampar
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Pelalawan
- Sebelah Timur : Kabupaten Siak Sri Indrapura dan Pelalawan
- Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Isi Ulang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Hukum konsumen dan produsen memiliki hubungan hukum, yaitu hubungan langsung dan tidak langsung. Hubungan langsung terjadi saat konsumen dan produsen terlibat langsung dalam sebuah perjanjian jual-beli. Hubungan tidak langsung tersebut terjadi saat produsen dan konsumen terlibat dalam satu perjanjian secara tidak langsung.

Konsumen sebagai pemakai barang atau jasa memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Konsumen sangat penting untuk mengetahui hak-haknya, agar bisa bertindak kritis dan mandiri. Tujuannya agar konsumen dapat membela haknya apabila ada tindakan yang tidak adil terhadap dirinya. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain konsumen tidak hanya tinggal diam ketika hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha.

Berdasarkan pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak-hak yang harus dilindungi, hak-hak itu antara lain sebagai berikut :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa 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 perundang-undangan lainnya.

Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen air minum isi ulang, maka penulis melakukan survey kepada beberapa responden yaitu:

1. Kepala Badan Pengawasan Obat-obatan dan Makanan Kota Pekanbaru;
2. Kepala Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru;
3. Kepala Dinas Perindustrian Perdagangan Kota Pekanbaru;
4. Pelaku Usaha Air Minum Isi Ulang;
5. Konsumen Pengguna Air Minum Isi Ulang.

Berikut ini penulis langsung melakukan wawancara dengan pihak Badan Pengawasan Obat-obatan dan Makanan Kota Pekanbaru yang dalam hal ini diwakili oleh Ibu Dra. Linda Yeni Apt selaku Kepala Bidang Setifikasi dan Layanan Informasi Konsumen dengan pertanyaan “Sudah berapa lama Ibu menjabat sebagai Kepala Bidang Setifikasi dan Layanan Informasi Konsumen Kota Pekanbaru?”, Ibu Dra. Linda Yeni Apt mengatakan telah menjabat sebagai Kepala Bidang Sertifikasi dan Layanan Informasi Konsumen Kota Pekanbaru sejak tahun 2017. (Wawancara, Linda Yeni, Kepala Bidang Setifikasi dan Layanan Informasi Konsumen, 07 Agustus 2018)

Dari jawaban diatas Ibu Linda Yeni Apt telah menjabat sejak 2017, berarti Ibu Linda Yeni sudah menjabat selama 1 tahun. Jika melihat pasal 117 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara maka masa jabatan Ibu Linda Yeni Apt telah sesuai dengan Undang-Undang tersebut, Karena Pasal 117 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 menyebutkan:

1. Jabatan Pimpinan Tinggi hanya dapat diduduki paling lama 5 (lima) tahun;
2. Jabatan Pimpinan Tinggi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang berdasarkan pencapaian kinerja, kesesuaian kompetensi, dan berdasarkan kebutuhan instansi setelah mendapat persetujuan Pejabat Pembina Kepegawaian dan berkoordinasi dengan KASN.

Selanjutnya pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru dalam hal ini diwakili oleh Bapak Juarman S.Sos, M.Si selaku Kepala Bidang Pengawasan menanggapi pertanyaan diatas mengungkapkan bahwa telah menjabat sebagai Kepala Bidang Pengawasan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru sejak tahun 2016. Berarti Bapak Juarman S. Sos, sudah menjabat selama 2 tahun.

Dari jawaban diatas maka telah sesuai dengan peraturan yang ada, yaitu di atur dalam Pasal 117 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 disebutkan:

- a. Jabatan Pimpinan Tinggi hanya dapat diduduki paling lama 5 (lima) tahun;

- b. Jabatan Pimpinan Tinggi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang berdasarkan pencapaian kinerja, kesesuaian kompetensi, dan berdasarkan kebutuhan instansi setelah mendapat persetujuan Pejabat Pembina Kepegawaian dan berkoordinasi dengan KASN.

Selanjutnya penulis juga menanyakan kepada pihak Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dalam hal ini diwakili oleh Ibu Fatma Widia selaku Staff Tenaga Pengawas Kesehatan tentang “Sudah berapa lamakah Ibu menjabat sebagai Staff Tenaga Pengawas Kesehatan?”

Menanggapi pertanyaan tersebut Ibu Fatma Widia menjawab telah menjabat sebagai Staff Tenaga Pengawas Kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru sejak tahun 2014. Berarti Ibu Fatma Widia sudah menjabat Staff Tenaga Pengawas Kesehatan selama 3 tahun. (Wawancara, Fatma Widia, Staff Tenaga Pengawas Kesehatan, 11 Agustus 2018)

Pada dasarnya, hukum perlindungan konsumen membicarakan kepentingan hukum (hak-hak) konsumen. Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur didalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktek hidup bermasyarakat, itulah yang menjadi materi pembahasannya. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.

Kata keseluruhan dimasukkan untuk menggambarkan bahwa di dalamnya termasuk seluruh perbedaan hukum menurut jenisnya. Jadi, termasuk di dalamnya baik aturan hukum perdata, pidana, administrasi

Negara, maupun hukum internasional. Sedangkan cakupannya adalah hak dan kewajiban serta cara-cara pemenuhannya dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya, yaitu bagi konsumen mulai dari usaha untuk mendapatkan kebutuhannya dari produsen, meliputi : informasi, memilih, harga, sampai pada akibat-akibat yang timbul karena pengguna kebutuhan itu, misalnya untuk mendapatkan penggantian kerugian. Sedangkan bagi produsen meliputi kewajiban yang berkaitan dengan produksi, penyimpanan, peredaran dan perdagangan produk, serta akibat dari pemakaian produk.

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Sebagai contoh, para pelaku usaha diwajibkan menunjukkan tanda harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen.

Undang-undang perlindungan konsumen menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dan sebagainya.

Terkait dengan hal ini, penulis menanyakan kepada responden melalui wawancara mengenai hak-hak konsumen dengan pertanyaan “Apakah anda mengetahui hak-hak konsumen?”

Menanggapi pertanyaan diatas pihak Badan Pengawasan Obat-obatan dan Makanan Kota Pekanbaru yang dalam hal ini diwakili oleh Ibu Dra. Linda Yeni Apt selaku Kepala Bidang Setifikasi dan Layanan Informasi Konsumen mengatakan bahwa pihaknya mengetahui apa saja yang menjadi hak-hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Perundang-Undangan. (Wawancara, Linda Yeni, Kepala Bidang Setifikasi dan Layanan Informasi Konsumen, 07 Agustus 2018)

Sementara itu pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru dalam hal ini diwakili oleh Bapak Juarman S.Sos, M.Si selaku Kepala Bidang Pengawasan menanggapi pertanyaan diatas mengungkapkan bahwa pihaknya juga mengetahui apa saja yang menjadi hak-hak konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Perundang-Undangan yang ada. (Wawancara, Juarman, Kepala Bidang Pengawasan, 14 Agustus 2018)

Selanjutnya menanggapi pertanyaan tersebut Ibu Fatma Widia perwakilan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru menjawab staffnya juga mengetahui apa saja yang menjadi hak-hak konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Perundang-Undangan yang ada. (Wawancara, Fatma Widia, Staff Tenaga Pengawas Kesehatan, 11 Agustus 2018)

Maka dari jawaban diatas menunjukkan bahwa responden diantaranya pihak Badan Pengawasan Obat-obatan dan Makanan, Dinas Perindustrian dan

Perdagangan dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru mengetahui tentang adanya hak-hak konsumen, sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pentingnya untuk diketahui hak-hak konsumen agar pihak-pihak terkait mengerti dan mengetahui hak-hak konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 mengatakan hak dan kewajiban sebagai berikut:

- 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.

Maka dari itu, untuk mencapai tujuan negara diperlukan suatu mekanisme pencapaian tujuan yaitu melalui sederet ketentuan-ketentuan atau kebijakan-kebijakan yang sifatnya mendasar, karena Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum, dimana hukum hendaknya dapat dipahami dan dikembangkan sebagai kesatuan sistem, sebagai suatu konsep hukum (Thalib, 2017: 50).

Menurut Peter Mahmud Marzuki bahwa hak mulai menjadi tema sentral perbincangan seiring dengan timbulnya negara nasional yang mempersoalkan hubungan antara Negara dan masalah hak-hak yang dimiliki oleh individu terhadap pemerintah yang memerintah warga negaranya secara tirani (Marzuki, 2008, p. 168).

Berikut ini penulis juga melakukan wawancara kepada pihak Badan Pengawasan Obat-obatan dan Makanan Kota Pekanbaru dalam hal ini diwakili oleh Ibu Dra. Linda Yeni Apt selaku Kepala Bidang Setifikasi dan Layanan Informasi Konsumen dengan pertanyaan “Bagaimana kualitas produk pangan (makanan dan minuman) yang aman menurut anda?“, menanggapi pertanyaan tersebut Ibu Dra. Linda Yeni Apt selaku Kepala Bidang Setifikasi dan Layanan Informasi Konsumen mengatakan bahwa produk pangan (makanan dan minuman) dalam kemasan yang memenuhi standar yaitu dari segi komposisi tidak mengandung bahan-bahan yang dapat membahayakan kesehatan konsumen kemudian memberikan informasi yang akurat mengenai produk serta pada kemasan diberikan keterangan tanggal kadaluarsa serta kualitas kemasan yang digunakan untuk mengemas produk haruslah baik. Selain itu pada kemasan juga harus memiliki nomor register BPOM. (Wawancara, Linda Yeni, Kepala Bidang Setifikasi dan Layanan Informasi Konsumen, 07 Agustus 2018)

Jawaban diatas menjelaskan bahwa kualitas makanan dan minuman yang aman untuk dikonsumsi dapat dilihat dari kemasan makanan dan minuman tersebut yang memenuhi standar, sebagaimana telah diatur dalam

Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen tentang kewajiban pelaku usaha yaitu :

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

Sementara itu pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru dalam hal ini diwakili oleh Bapak Juarman S.Sos, M.Si selaku Kepala Bidang Pengawasan menanggapi pertanyaan diatas mengungkapkan bahwa kualitas produk pangan (makanan dan minuman) yaitu harus dalam kondisi baik, komposisi produk tidak berbahaya bagi konsumen. (Wawancara, Juarman, Kepala Bidang Pengawasan, 14 Agustus 2018)

Adapun keterangan responden selain yang berdasarkan dari wawancara, penulis juga kemudian memberikan sejumlah kuesioner terhadap konsumen air minum isi ulang di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Maka dari itu penulis melalui kuesioner menanyakan kepada responden konsumen pengguna air minum isai ulang di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru ”Apakah masyarakat tahu adanya perlindungan bagi

konsumen dalam mengkonsumsi air minum isi ulang ?". Berikut adalah jawaban responden atas pertanyaan tersebut dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel III.1

Pengetahuan Masyarakat Tentang Adanya Perlindungan Bagi Konsumen Dalam Mengkonsumsi Air Minum Isi Ulang

No.	Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
1.	Megetahui	20	40%
2.	Tidak mengetahui	30	60%
Jumlah		50	100%

Sumber data : hasil olahan data kuesioner lapangan tahun 2018

Berdasarkan tabel III.1 menjelaskan jawaban dari responden bahwa 40% (empat puluh persen) memberikan jawaban mengetahui adanya perlindungan hukum bagi konsumen dalam mengkonsumsi air minum isi ulang dengan jumlah 20 (dua puluh) orang. Sementara selebihnya dengan jumlah 30 (tiga puluh) orang atau 60% (enam puluh persen) tidak mengetahui bahwa adanya perlindungan hukum bagi konsumen air minum isi ulang.

Berdasarkan keterangan diatas, konsumen air minum isi ulang Kecamatan Tenayan Raya sebagian kurang mengetahui aturan-aturan yang telah ditetapkan dalam hukum serta kurang mengetahui tentang perlindungan hukum yang dimaksud, dan juga kurang mendapatkan sosialisasi pendidikan dan pelatihan tentang aturan-aturan hak dan kewajiban konsumen. Maka dari itu konsumen juga berhak atas pembinaan dan pendidikan konsumen dari pemerintah.

Rendahnya kesadaran hukum yang terdapat pada konsumen karena kurang diperhatikan dari pemerintah, konsumen kurang mendapati sosialisasi dari pemerintah tentang pendidikan perlindungan konsumen. Padahal sudah diatur dalam pasal 44 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa lembaga perlindungan konsumen dapat dibantu dalam mewujudkan perlindungan konsumen dalam melaksanakan tugas dari lembaga konsumen, dalam satu tugas lembaga yaitu, meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban konsumen, membantu dan memperjuangkan hak-hak konsumen dan bekerja sama dengan instansi terkait.

Pasal 44 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. Bekerjasama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Jika ada pelaku usaha yang melanggar hak konsumen, maka konsumen berhak untuk menuntut pelaku usaha. Maka dari itu penulis melalui kuesioner juga menanyakan kepada responden pelaku usaha air minum isi ulang di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru ”Apakah saudara tahu adanya perlindungan bagi konsumen dalam mengkonsumsi air

minum isi ulang?”. Berikut adalah jawaban responden atas pertanyaan tersebut dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel III.2

Pengetahuan Pelaku Usaha Tentang Adanya Perlindungan Bagi Konsumen Dalam Mengonsumsi Air Minum Isi Ulang

No.	Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
1.	Megetahui	15	60%
2.	Tidak mengetahui	10	40%
Jumlah		25	100%

Sumber data : hasil olahan data kuesioner lapangan tahun 2018

Berdasarkan tabel III.2 menjelaskan bahwa 60% (enam puluh persen) memberikan jawaban mengetahui adanya perlindungan hukum bagi konsumen dalam mengonsumsi air minum isi ulang dengan jumlah 15 (lima belas) orang. Sementara selebihnya dengan jumlah 10 (sepuluh) orang atau 40% (empat puluh persen) tidak mengetahui bahwa adanya perlindungan hukum bagi konsumen air minum isi ulang.

Permasalahan perlindungan konsumen sangat kurang efektif, hal ini dikarenakan konsumen dan/atau pelaku usaha banyak yang belum mengetahui hak dan kewajibannya masing-masing. Perlindungan konsumen tidak hanya diatur dalam Undang-undang Perlindungan konsumen. Banyak juga Undang-undang yang mencantumkan ketentuan-ketentuan yang tujuannya memberikan perlindungan konsumen, seperti Undang-undang makanan dan obat-obatan, kesehatan, dan lainnya. Namun Undang-undang perlindungan konsumen sangat penting karena ia menjadi perekat bagi

Undang-undang tersebut. Undang-undang perlindungan konsumen menjadi payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegak hukum perlindungan konsumen.

Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

1. Beritikad baik dalam melakukan 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. Melakukan 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 yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Sesuai hasil penelitian, penulis juga telah memberikan kuesioner kepada konsumen air minum isi ulang Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru terdapat hak-hak konsumen yang belum terpenuhi. Dari jawaban hasil kuesioner, ada konsumen yang menemukan warna air minum isi ulang keruh, terdapat juga rasa air kurang enak dan berbau saat dikonsumsi. Maka dari itu, berdasarkan hak-hak konsumen yang terdapat pada UUPK, konsumen berhak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi air minum isi ulang tersebut.

Depot air minum isi ulang merupakan usaha industri yang mengolah air baku menjadi air minum yang dapat dikonsumsi langsung dan menjual langsung kepada konsumen. Maka, penulis melalui kuesioner memberi pertanyaan kepada responden konsumen air minum isi ulang sebagai berikut “Apa yang dirasakan saat mengkonsumsi air minum isi ulang?”

Berikut adalah jawaban dari responden dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel III.3

Hal Yang Dirasakan Masyarakat Saat Mengonsumsi Air Minum Isi Ulang

No.	Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Rasa kurang enak	10	20%
2.	Warna air tidak bening	10	20%
3.	Air berbau	30	60%
Jumlah		50	100%

Sumber data : Hasil Olahan Data Kuesioner Lapangan Tahun 2015

Berdasarkan tabel III.3 diatas jawaban konsumen terhadap hal-hal yang sering ditemukan saat mengkonsumsi air minum isi ulang adalah, 10 (sepuluh) orang atau 20% (dua puluh persen) mengatakan sering merasakan rasa air yang kurang enak saat dikonsumsi, 10 (sepuluh) orang atau 20% (dua puluh persen) mengatakan air minum isi ulang berwarna keruh atau juga tidak bening, dan 30 (dua puluh delapan) orang atau 60% (enam puluh persen) mengatakan air minum isi ulang berbau.

Berdasarkan hasil kuesioner, sebagian konsumen kurang memperhatikan bahkan tidak peduli dengan informasi yang ada pada pelaku usaha, konsumen juga tidak pernah memeriksa atau memperhatikan barang yang diterima dari pelaku usaha. Sebagai konsumen, mereka berhak mendapatkan informasi-informasi yang benar dan jelas dari pihak produsen, dan konsumen juga berhak mendapatkan kejujuran dari pelaku usaha atas informasi mengenai kondisi dan jaminan barang tersebut.

Konsumen air minum isi ulang Kecamatan Tenayan Raya sebagian kurang mengetahui aturan-aturan yang telah ditetapkan dalam hukum serta kurang mengetahui tentang perlindungan hukum yang dimaksud, dan juga kurang mendapatkan sosialisasi pendidikan dan pelatihan tentang aturan-aturan hak dan kewajiban konsumen. Maka dari itu konsumen juga berhak atas pembinaan dan pendidikan konsumen dari pemerintah.

Demikian halnya pada pasal 19 UUPK sangat jelas ditegaskan apa-apa saja yang menjadi tanggung jawab produsen depot air minum isi ulang terhadap konsumennya bila ternyata produsen depot air minum isi ulang merugikan hak-hak konsumen. Dan setiap konsumen yang merasa haknya telah dirugikan, konsumen berhak menuntut produsen tersebut, dengan demikian jelaslah bahwa pemerintah sangat melindungi konsumen air minum isi ulang dengan membebaskan tanggung jawab kepada produsen.

Maka berdasarkan jawaban responden tersebut Pemerintah Kota Pekanbaru umumnya harus lebih sering mensosialisasikan apa yang menjadi hak-hak konsumen dalam rangka terwujudnya perlindungan konsumen,

terlebih masyarakat saat ini dalam membuat depot air minum isi ulang untuk mendapatkan keuntungan seringkali kurang memperhatikan apa yang menjadi kewajiban pelaku usaha dan syarat atau standarisasi air layak konsumsi bagi depot air minum isi ulang.

Maka dengan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak yang terkait adalah salah satu bentuk upaya dalam mewujudkan perlindungan konsumen dalam mengkonsumsi air minum isi ulang.

Rendahnya kesadaran hukum yang terdapat pada konsumen karena kurang diperhatikan dari pemerintah, konsumen kurang mendapati sosialisasi dari pemerintah tentang pendidikan perlindungan konsumen. Padahal sudah diatur dalam pasal 44 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa lembaga perlindungan konsumen dapat dibantu dalam mewujudkan perlindungan konsumen dalam melaksanakan tugas dari lembaga konsumen, dalam satu tugas lembaga yaitu, meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban konsumen, membantu dan memperjuangkan hak-hak konsumen dan bekerja sama dengan instansi terkait.

Berdasarkan pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak-hak yang harus dilindungi, hak-hak itu antara lain sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

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

Maka berdasarkan jawaban responden tersebut Pemerintah Kota Pekanbaru umumnya harus lebih sering mensosialisasikan apa yang menjadi hak-hak konsumen dalam rangka terwujudnya perlindungan konsumen, terlebih masyarakat saat ini dalam membuat depot air minum isi ulang untuk mendapatkan keuntungan seringkali kurang memperhatikan apa yang menjadi kewajiban pelaku usaha dan syarat atau standarisasi air layak konsumsi bagi depot air minum isi ulang.

Maka dengan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak yang terkait adalah salah satu bentuk upaya dalam mewujudkan perlindungan konsumen dalam mengkonsumsi air minum isi ulang.

Permasalahan perlindungan konsumen sangat kurang efektif, hal ini dikarenakan konsumen dan/atau pelaku usaha banyak yang belum mengetahui hak dan kewajibannya masing-masing. Perlindungan konsumen tidak hanya diatur dalam Undang-undang Perlindungan konsumen. Banyak juga Undang-undang yang mencantumkan ketentuan-ketentuan yang tujuannya memberikan perlindungan konsumen, seperti Undang-undang makanan dan obat-obatan, kesehatan, dan lainnya. Namun Undang-undang perlindungan konsumen sangat penting karena ia menjadi perekat bagi

Undang-undang tersebut. Undang-undang perlindungan konsumen menjadi payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegak hukum perlindungan konsumen.

Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

1. Beritikad baik dalam melakukan 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. Melakukan 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 yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Setelah diadakan penelitian dengan pelaku usaha, semua informasi yang diberikan ke konsumen, semuanya benar dan jelas, dan kewajibannya juga harus jujur terhadap konsumen mengenai kondisi dan jaminan barang serta memberikan penjelasan semuanya baik, namun yang tidak dapat dipastikan pemeriksaan sesuai dengan standar kesehatan.

Pentingnya perlindungan bagi konsumen didasarkan pada penjaminan mutu, kualitas, dan zat yang terkandung didalam produk/barang dalam hal air minum isi ulang, sehingga tidak berdampak negatif dan atau merusak

kesehatan konsumen. Penulis dalam penelitian ini menanyakan melalui kuesioner kepada responden pelaku usaha depot air minum isi ulang tentang “Bagaimana bentuk perlindungan bagi konsumen air minum isi ulang di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru?”

Untuk lebih jelasnya jawaban pelaku usaha dapat dilihat pada tabel III.4 dibawah ini:

Tabel III.4
Bentuk Perlindungan Konsumen Air Minum Isi Ulang Di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No.	Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
1.	Melalui hasil keterangan labor/surat keterangan dari Dinas Kesehatan	20	80%
2.	Penjelasan tentang proses produksi penyaringan/penyulingan air	5	20%
Jumlah		25	100

Sumber data : hasil olahan data kuesioner lapangan tahun 2018

Berdasarkan tabel III.4 diatas menjelaskan bahwa jawaban pelaku usaha depot air minum isi ulang yang telah ditetapkan sebagai responden mengatakan bahwa bentuk perlindungan bagi konsumen ada 2 (dua) bentuk yaitu *pertama* dengan menginformasikan melalui hasil keterangan labor/keterangan dari Dinas Kesehatan yang memuat tentang unsur atau zat yang terkandung didalam air serta jumlah kadarnya, sehingga berdasarkan cara pertama 80% (delapan puluh persen) pelaku usaha depot air minum isi

ulang cukup hanya menggunakan bentuk pertama. *Kedua* bentuk perlindungan konsumen dilakukan melalui penjelasan tentang jumlah penyaringan/penyaringan depot air minum isi ulang, dari hasil kuesioner dilapangan, maka 20% (lima puluh persen) pelaku usaha depot air minum isi ulang mengatakan bahwa bentuk perlindungan dilakukan dengan cara memberi penjelasan atau keterangan kepada konsumen tentang jumlah penyaringan/penyulingan air minum, sehingga konsumen yakin dan merasa air minum isi ulang tersebut telah sehat karena telah disaring sebanyak 3 (tiga) kali atau 7 (tujuh) kali penyaringan.

Perlindungan konsumen yang telah ada aturan hukumnya sangat perlu disosialisasikan ke masyarakat dengan program pendidikan konsumen dalam rangka memperdayakan masyarakat agar lebih mengerti bahwa konsumen memiliki hak menggugat dan menuntut ganti rugi bila pelaku usaha melakukan kecurangan. Implementasi perlindungan konsumen harus ditangani secara serius. Dengan harapan masyarakat sebagai konsumen dapat menikmati perlindungan hukum sebagai konsumen secara adil dan meyeluruh.

Selanjutnya penulis menanyakan kepada pihak Badan Pengawasan Obat-obatan dan Makanan Kota Pekanbaru yang di wakili oleh Ibu Dra. Linda Yeni Apt selaku Kepala Bidang Setifikasi dan Layanan Informasi Konsumen tentang “Apakah pernah dilakukan sosialisasi mengenai Undang-Undang perlindungan konsumen?”

Menanggapi pertanyaan diatas Ibu Dra. Linda Yeni Apt menjawab pernah dilakukan sosialisasi tetapi tidak dilakukan secara terus menerus, sebab anggaran yang dimiliki juga terbatas. (Wawancara, Linda Yeni, Kepala Bidang Setifikasi dan Layanan Informasi Konsumen, 07 Agustus 2018)

Sementara itu pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru dalam hal ini diwakili oleh Bapak Juarman S.Sos, M.Si selaku Kepala Bidang Pengawasan menanggapi pertanyaan diatas mengungkapkan bahwa sudah pernah diadakan sosialisasi, namun tidak seluruh pelaku usaha dan pihak-pihak terkait mengikuti sosialisasi tersebut. (Wawancara, Juarman, Kepala Bidang Pengawasan, 14 Agustus 2018)

Menanggapi pertanyaan diatas Ibu Fatma Widia perwakilan pihak Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa sosialisasi sudah dijalankan, namun kurang maksimal karena terkendala anggaran. (Wawancara, Fatma Widia, Staff Tenaga Pengawas Kesehatan, 11 Agustus 2018)

Kesadaran hukum yang rendah pada konsumen karena kurang diperhatikan dari pemerintah, konsumen kurang mendapati sosialisasi dari pemerintah tentang pendidikan perlindungan konsumen. Padahal sudah diatur dalam pasal 44 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa lembaga perlindungan konsumen dapat dibantu dalam mewujudkan perlindungan konsumen dalam melaksanakan tugas dari lembaga konsumen, dalam satu tugas lembaga yaitu, meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban

konsumen, membantu dan memperjuangkan hak-hak konsumen dan bekerja sama dengan instansi terkait.

Dengan demikian sebagian konsumen yang mengetahui pentingnya perlindungan dalam mengkonsumsi sebuah produk /barang yang merasa hak-haknya dilanggar perlu mengadukannya ke lembaga yang berwenang. Konsumen bisa meminta bantuan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) terlebih dahulu untuk meminta bantuan hukum atau bisa langsung menyelesaikan masalahnya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Setelah melakukan pengaduan dan melengkapi bukti-bukti pendukung atas pengaduan, tidak lupa konsumen menjelaskan secara detil kronologi kejadian secara akurat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dalam hal ini di wakili oleh Ibu Fatma Widia selaku Staff Tenaga Pengawas Kesehatan tentang “Apa syarat yang harus dipenuhi saat akan mendirikan usaha depot air minum isi ulang?”

Menanggapi pertanyaan diatas Ibu Fatma Widia menjelaskan syarat yang harus dipenuhi yaitu:

- 1) Wajib memiliki Tanda Daftar Industri (TDI) dan Tanda Daftar Usaha Perdagangan (TDUP) dengan nilai investasi perusahaan seluruhnya sampai dengan Rp.200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan.
- 2) Wajib memiliki Surat Jaminan Pasok Air Baku dan PDAM atau perusahaan yang memiliki Izin Pengambilan Air Dari Instansi yang berwenang.
- 3) Wajib memiliki laporan uji air minum yang dihasilkan dari laboratorium pemeriksaan kualitas air yang ditunjuk Pemerintah Kabupaten/Kota atau yang terakreditasi.

Selain izin ternyata Depot air minum isi ulang harun memiliki sumber air baku yang jelas terjamin, hal ini sangat penting demi berlangsungnya usaha. Tidak hanya itu, keadaan air baku juga harus lolos uji Laboratorium Dinas Kesehatan sebelum digunakan menjadi air baku agar sesuai standar kesehatan. Alat-alat yang digunakan untuk mengolah air baku menjadi air minum pada depot air minum isi ulang juga harus memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Disperindag.

Kemudian penulis menanyakan kepada responden pelaku usaha depot air minum isi ulang yaitu “Apakah sudah pernah diadakan sosialisasi dalam pengawasan perlindungan hukum bagi konsumen air minum depot isi ulang di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru?”

Untuk lebih jelasnya jawaban responden dapat dilihat pada tabel III.6 dibawah ini :

Tabel III.5

Pernyataan Tentang Pernah Mengikuti Sosialisasi Perlindungan Konsumen Air Minum Isi Ulang Di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru

No.	Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sudah	5	20%
2.	Tidak Pernah	20	80%
Jumlah		25	100%

Sumber data : Hasil Olahan Data Kuesioner Lapangan Tahun 2018

Tabel III.5 diatas menjelaskan bahwa dari 25 (dua puluh lima) pelaku usaha depot air minum isi ulang mengemukakan bahwa yang menyatakan yang sudah pernah mengikuti sosialisasi dalam pengawasan perlindungan

bagi konsumen air minum isi ulang di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru yang menyatakan sudah pernah sebanyak 5 (lima) orang atau 20% (dua puluh persen) dan yang menyatakan tidak pernah sebanyak 20 (dua puluh) orang atau 80% (delapan puluh persen).

Maka berdasarkan jawaban responden tersebut Pemerintah Kota Pekanbaru umumnya harus lebih sering mensosialisasikan apa yang menjadi hak-hak konsumen dalam rangka terwujudnya perlindungan konsumen, terlebih masyarakat saat ini dalam membuat depot air minum isi ulang untuk mendapatkan keuntungan seringkali kurang memperhatikan apa yang menjadi kewajiban pelaku usaha dan syarat atau standarisasi air layak konsumsi bagi depot air minum isi ulang.

Maka dengan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak yang terkait adalah salah satu bentuk upaya dalam mewujudkan perlindungan konsumen dalam mengkonsumsi air minum isi ulang.

Rendahnya kesadaran hukum yang terdapat pada konsumen karena kurang diperhatikan dari pemerintah, konsumen kurang mendapati sosialisasi dari pemerintah tentang pendidikan perlindungan konsumen. Padahal sudah diatur dalam pasal 44 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa lembaga perlindungan konsumen dapat dibantu dalam mewujudkan perlindungan konsumen dalam melaksanakan tugas dari lembaga konsumen, dalam satu tugas lembaga yaitu, meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban konsumen, membantu dan memperjuangkan hak-hak konsumen dan bekerja sama dengan instansi terkait.

Selain sosialisasi, pengawasan pemerintah dalam hal perlindungan konsumen sangat penting, karena dalam hal ini masyarakat sebagai konsumen akhir kemudian mengkonsumsi barang dan/atau jasa tersebut.

Menurut sujanto Pengawasan adalah segala usaha atau kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya tentang pelaksanaan tugas dan pekerjaan apakah telah sesuai atau tidak (Sujanto, 1989, p. 53). Melalui pengertian pengawasan tersebut kita dapat mengetahui hakikat pengawasan sebagaimana dengan hal pengawasan yang dilakukan oleh instansi-instansi terkait dalam melaksanakan penegakan perlindungan konsumen khususnya terhadap produk barang dan/atau jasa.

Berdasarkan pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak-hak yang harus dilindungi, hak-hak itu antara lain sebagai berikut :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa 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 perundang-undangan lainnya.

Demikian halnya pada pasal 19 UUPK sangat jelas ditegaskan apa-apa saja yang menjadi tanggung jawab produsen depot air minum isi ulang terhadap konsumennya bila ternyata produsen depot air minum isi ulang merugikan hak-hak konsumen. Dan setiap konsumen yang merasa haknya telah dirugikan, konsumen berhak menuntut produsen tersebut, dengan demikian jelaslah bahwa pemerintah sangat melindungi konsumen air minum isi ulang dengan membebaskan tanggung jawab kepada produsen.

Dalam rangka memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia, maka perlu diperhatikan berbagai macam peraturan-peraturan perundang-undangan yang mempunyai tujuan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam suatu perjanjian maka dalam pasal 18 ayat (1) UUPK disebutkan bahwa “pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur pihak pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;

- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

Parameter mikrobiologi merupakan salah satu parameter yang harus mendapat perhatian karena dampaknya yang berbahaya bagi kesehatan yaitu dapat menimbulkan penyakit infeksi. Salah satu parameter mikrobiologi dalam air minum adalah ada atau tidaknya bakteri *Escherichia coli*. Bakteri *Escherichia coli* merupakan salah satu bakteri koliform yang digunakan sebagai indikator tercemarnya air minum oleh bakteri patogen.

Widiati dan Ristiati (2004) menyatakan bahwa adanya bakteri koliform dalam makanan/minuman menunjukkan kemungkinan adanya mikroba yang bersifat enteropatogenik dan/atau toksigenik yang berbahaya bagi kesehatan. Bakteri koliform dapat dibedakan menjadi dua grup yaitu koliform fekal misalnya *Escherichia coli* dan koliform nonfekala misalnya *Enterobacter aerogenes*. *Escherichia coli* merupakan bakteri yang ditemukan pada kotoran manusia dan hewan. Jadi, adanya *Escherichia coli* dalam air minum itu pernah terkontaminasi fase manusia dan mungkin dapat mengandung patogen usus, oleh karena itu standar air minum mensyaratkan *Escherichia coli* harus nol dalam 100 ml.

Efektifitas proses pengolahan bahan baku menjadi produk air minum mungkin juga mempengaruhi kualitas air yang dihasilkan. Proses yang dimaksud disini meliputi penampungan/penyimpanan bahan baku, penyaringan, desinfeksi/sterilisasi, dan hygiene sanitasi tempat pengolahan air

minnum atau sistem distribusi pada pipa penyalur air minnum, serta kondisi peralatan yang digunakan pada proses pengolahan tersebut.

Bahan baku air diperoleh dan air sumur digali yang telah dilakukan uji mutu serta dilakukan secara periodik menurut herawati, dkk (2012) bahwa kualitas bahan baku tentu sangat menentukan kualitas produk air minum yang dihasilkan. Bahan baku utama yang seharusnya digunakan adalah air yang diambil dari sumber yang terjamin kualitasnya, yaitu terlindungi dari cemaran kimia dan bakteriologi yang bersifat merusak/mengganggu kesehatan, serta diperiksa secara berkala terhadap organoleptik (bau, rasa, warna), fisika, kimia dan bakteriologi.

Semua depot air minum yang menjadi responden dalam penelitian ini melakukan desinfeksi, yaitu proses sterilisasi untuk mengolah air minum dengan menggunakan sinar ultraviolet/UV.

Warna merupakan salah satu parameter dalam menentukan kualitas bahan pangan, termasuk air minum. Winarno (1992) menyatakan secara visual faktor warna tampil lebih dahulu dan kadang-kadang sangat menentukan hasil pengujian terhadap warna air minum isi ulang di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru.

Warna air minum merupakan faktor utama yang langsung dilihat oleh konsumen ketika hendak mengkonsumsinya. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa rata-rata nilai pengujian terhadap warna air minum disukai oleh penulis. Hal ini dikarenakan para pemilik depot air minum isi ulang telah melakukan dengan baik setiap tahapan mulai dari persiapan bahan baku air,

perlatan hingga air tersebut siap dipasarkan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa media filter yang digunakan oleh depot air minum di Kecamatan Tenayan Raya masih dalam keadaan baik sehingga penyaringan zat tersuspensi dalam air yang dapat mengganggu pemeriksaan warna dapat berlangsung dengan baik. Warna pada air dapat disebabkan oleh materi tersuspensi dan materi organik terlarut, warna yang disebabkan oleh materi tersuspensi adalah warna semu (apparent color) dan warna yang disebabkan oleh material organik dalam bentuk koloid disebut warna sejati (true color) (sawyer, 1994).

Menurut Suprihatin (2003) dalam Sulistyandri (2009) bahwa air yang ada di bumi umumnya tidak dalam keadaan murni (H_2O), melainkan mengandung berbagai bahan baik terlarut maupun tersuspensi, termasuk mikroba. Oleh karena itu sebelum dikonsumsi, air harus diolah terlebih dahulu. Air bersih adalah air yang jernih tidak berwarna dan tidak berbau.

B. Faktor Penghambat Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Isi Ulang Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Kecamatan Tenayan Raya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, baik terhadap data primer maupun data skunder diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen air minum isi ulang belum dapat berjalan dengan semestinya. Masih banyak faktor-faktor penghambat yang menjadi kendala yang dapat mempengaruhi pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen.

Didepot air minum isi ulang Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru terdapat beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam

pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

1. Faktor Penghambat Dari Pihak Konsumen

Konsumen yang ada di lingkungan Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru juga harus tetap berperan aktif dalam merantas kecurangan dalam dunia usaha, misalnya segera melaporkan bila merasa haknya telah dilanggar, sehingga peraturan-peraturan yang dibuat oleh pemerintah untuk melindungi masyarakat sebagai konsumen bisa diberlakukan. Dan untuk pelaku usaha hendaknya tidak berlaku curang dalam menjalankan usahanya. Jangan melakukan perbuatan yang melanggar hak-hak konsumen. Dengan demikian pengusaha juga turut serta membantu pemerintah dalam menerapkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berikut ini penulis langsung melakukan wawancara kepada pihak Badan Pengawasan Obat-obatan dan Makanan Kota Pekanbaru dalam hal ini diwakili oleh Ibu Dra. Linda Yeni Apt selaku Kepala Bidang Setifikasi dan Layanan Informasi Konsumen dengan pertanyaan “Apa faktor penghambat perlindungan hukum bagi konsumen air minum isi ulang?”. Menanggapi pertanyaan tersebut Ibu Dra. Linda Yeni Apt menjawab bahwa masyarakat masih banyak yang belum mengetahui ada nya perlindungan hukum bagi konsumen. (Wawancara, Linda Yeni, Kepala Bidang Setifikasi dan Layanan Informasi Konsumen, 07 Agustus 2018)

Berdasarkan keterangan diatas, konsumen air minum isi ulang Kecamatan Tenayan Raya sebagian kurang mengetahui aturan-aturan yang telah ditetapkan dalam hukum serta kurang mengetahui tentang perlindungan

hukum yang dimaksud, dan juga kurang mendapatkan sosialisasi pendidikan dan pelatihan tentang aturan-aturan hak dan kewajiban konsumen. Maka dari itu konsumen juga berhak atas pembinaan dan pendidikan konsumen dari pemerintah.

Dalam Pasal 44 UUPK ayat (3) menyebutkan tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Sementara itu pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru dalam hal ini diwakili oleh Bapak Juarman S.Sos, M.Si selaku Kepala Bidang Pengawasan menanggapi pertanyaan diatas mengungkapkan bahwa rendahnya kesadaran hukum di masyarakat menjadi salah satu faktor penghambat perlindungan hukum bagi konsumen air minum isi ulang. (Wawancara, Juarman, Kepala Bidang Pengawasan, 14 Agustus 2018)

Selanjutnya pihak Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dalam hal ini di wakili oleh Ibu Fatma Widia selaku Staff Tenaga Pengawas Kesehatan mengungkapkan faktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dari pihak konsumen diantaranya :

- a) Rendahnya kesadaran hukum;
- b) Kurang mengetahui tentang adanya perlindungan konsumen;
- c) Kurang sosialisasi antara konsumen dengan pemerintah.

Rendahnya kesadaran hukum yang terdapat pada konsumen karena kurang diperhatikan dari pemerintah, konsumen kurang mendapati sosialisasi dari pemerintah tentang pendidikan perlindungan konsumen. Padahal sudah diatur dalam pasal 44 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa lembaga perlindungan konsumen dapat dibantu dalam mewujudkan perlindungan konsumen dalam melaksanakan tugas dari lembaga konsumen, dalam satu tugas lembaga yaitu, meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban konsumen, membantu dan memperjuangkan hak-hak konsumen dan bekerja sama dengan instansi terkait.

Pada saat penulis melakukan penelitian, penulis membagikan kuesioner kepada sebagian konsumen. Bahwasanya sebagian konsumen tidak mengetahui tentang adanya aturan tentang perlindungan konsumen, sebagian konsumen juga tidak mau tau tentang adanya aturan tersebut dari pemerintah tentang hak dan kewajibannya.

Untuk itu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini tidak perlu disosialisasikan lagi kepada masyarakat, karena begitu Undang-Undang ini masuk di lembaran Negara maka secara otomatis masyarakat harus harus mempunyai kesadaran untuk mengaksesnya sendiri. Tapi dalam kenyataannya ditemui kurangnya kesadaran masyarakat akan hal tersebut.

Maka untuk membuktikan hal diatas dapat dilihat dari hasil kuesioner penulis terhadap konsumen pengguna depot air minum isi ulang dengan pertanyaan “Apakah saudara mengetahui Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?”

Dan jawaban yang diperoleh untuk pertanyaan ini adalah sebagai berikut :

Tabel III.6
Jawaban Konsumen Mengenai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen

No.	Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
1.	Mengetahui	25 orang	50%
2.	Tidak Mengetahui	10 orang	20%
3.	Ragu-ragu	15 orang	30%
Jumlah		50	100%

Sumber data : Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2015

Dari data hasil kuesioner di atas menunjukkan bahwa banyaknya konsumen yang mengetahui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengetahui berjumlah 25 (dua puluh lima) orang atau 50% (lima puluh persen), jumlah konsumen yang tidak mengetahuinya berjumlah 10 (sepuluh) orang atau 20% (dua puluh persen), sedangkan yang menjawab ragu-ragu sebanyak 15 (lima belas) orang atau 30% (tiga puluh persen). Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak tersosialisasi dengan baik pada masyarakat. Hal ini terlihat dari banyaknya

konsumen yang tidak mengetahui keberadaan dan makna Undang-Undang tersebut.

Selanjutnya pihak Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dalam hal ini di wakili oleh Ibu Fatma Widia selaku Staff Tenaga Pengawas Kesehatan mengungkapkan faktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dari pihak konsumen diantaranya :

- a. Rendahnya kesadaran hukum;
- b. Kurang mengetahui tentang adanya perlindungan konsumen;
- c. Kurang sosialisasi antara konsumen dengan pemerintah.

2. Faktor Penghambat Dari Pihak Pelaku Usaha

Apabila pelaku usaha dinyatakan secara sah dan terbukti melanggar hak konsumen hendaknya secara sadar pelaku usaha melakukan tanggung jawabnya sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi payung hukum yang kuat untuk melindungi konsumen serta menjaga keseimbangan antar konsumen dan produsen, serta tercipta iklim bisnis yang baik secara khusus dalam bisnis depot air minum isi ulang.

Selanjutnya pihak Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dalam hal ini di wakili oleh Ibu Fatma Widia selaku Staff Tenaga Pengawas Kesehatan mengungkapkan faktor penghambat perlindungan hukum bagi konsumen ialah sebagian kurang memahami dan mengetahui tentang perlindungan hukum kurang mendapatkan sosialisasi dan penyuluhan dari pihak

pemerintah. (Wawancara, Fatma Widia, Staff Tenaga Pengawas Kesehatan, 15 Agustus 2018)

Pengusaha depot air minum yang menjual air minum isi ulang yang sudah disimpan didalam galon dalam waktu lama dinilai membahayakan kesehatan konsumen. Kandungan air minum isi ulang yang tersimpan terlalu lama, dicemaskan akan berubah bahkan bisa mengakibatkan berkembangnya microbiologis seperti bakteri, ironisnya konsumen terkadang melakukan penyimpanan dalam waktu lama sebagai cadangan untuk dikonsumsi. Sebenarnya depot air minum tidak dianjurkan melakukan penjualan secara eceran melalui toko/kios, warung dan sebaliknya hanya menjual di tempat usaha langsung kepada konsumen yang membawa wadah miliknya sendiri atau yang disediakan oleh depot air. Air minum isi ulang lebih baik segera dikonsumsi atau digunakan dan tidak baik disimpan terlalu lama. Jangan disamakan dengan air minum mineral pabrikan, yang sentrilisasinya menggunakan teknologi canggih dan memiliki batas kadaluwarsa.

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel III.7 dibawah ini dapat diketahui mengenai jawaban responden terhadap bagaimanakah tanggapan pelaku usaha tentang perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 di Kota Pekanbaru ? yaitu, sebagai berikut :

Tabel III.7

Tanggapan Pelaku Usaha Tentang Perlindungan Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 di Kota Pekanbaru

No.	Tanggapan Pelaku Usaha	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Baik	2	20
2.	Tidak Baik	8	80
Jumlah		10	100

Sumber : Data Olahan 2018

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa tanggapan pelaku usaha tentang perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 di Kota Pekanbaru sebagian pelaku usaha mengemukakan baik sebanyak 20% (dua puluh persen) dan tidak baik sebanyak 80% (delapan puluh persen) dimana menurut pelaku usaha hak-hak konsumen tidak dilaksanakan sepenuhnya.

Faktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dari pihak pelaku usaha diantaranya :

- a. Sebagian kurang memahami dan mengetahui tentang perlindungan hukum;
- b. Kurang mendapatkan sosialisasi dan penyuluhan dari pihak pemerintah;
- c. Tidak terpenuhi hak-hak dan kewajibannya.

3. Faktor Penghambat Dari Pihak Pemerintah

Dalam melakukan pengawasan yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru sering kali tidak dapat menemui langsung pemilik

depot air minum isi ulang dikarenakan biasanya yang ditemui hanyalah penjaga maupun petugas depot air minum isi ulang, sehingga apabila diberitahu tidak dapat langsung kepada pemilik karena tidak memiliki kewenangan. Pemilik depot air minum isi ulang biasanya memiliki lebih dari 1 (satu) depot sehingga menyerahkan kepada orang lain untuk dikelola.

Maka dari itu penulis melakukan wawancara terkait pengawasan dengan pertanyaan “Bagaimana upaya pengawasan yang dilakukan oleh instansi terkait dan apa bentuk upaya pengawasan yang di lakukan?”. Menanggapi pertanyaan tersebut Ibu Fatma Widia selaku Staff Tenaga Pengawas Kesehatan mengungkapkan faktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dari pihak konsumen diantaranya bahwa pengawasan yang mereka lakukan belum terlaksana dengan maksimal karena banyak depot air minum isi ulang yang belum terdaftar serta lemahnya kerjasama antar instansi terkait. (Wawancara, Fatma Widia, Staff Tenaga Pengawas Kesehatan, 11 Agustus 2018)

Banyak pula ditemukan depot air minum isi ulang yang nakal dengan tidak mau melakukan ataupun diambil sampelnya sebagai bentuk pengawasan. Peraturan tidak jelas mengenai pengawasan terkait dengan kerjasama lintas sektoral dimana Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru hanya melakukan pengawasan terhadap kualitas air minum dan selanjutnya pengawasan terkait perizinan dan berjalannya usaha merupakan kewajiban dari instansi lain yang seharusnya dapat diperjelas kembali. Anggaran dalam mengakomodasi kebutuhan dari tim pengawas juga belum memadai.

Butuh kerjasama dari semua pihak yang bersangkutan untuk menciptakan iklim usaha yang sehat dengan tidak mengedepankan ukuran laba rugi sebagai faktor utama, depot air minum yang berkualitas baik yang akan mempunyai banyak pelanggan sehingga dengan sendirinya laba besar akan mengalir kepada pelaku usaha yang bersangkutan. Diperlukan pelayanan yang baik terhadap peningkatan kualitas air minum isi ulang terhadap konsumen.

Tidak dapat bertemu langsung dengan pelaku usaha depot air minum isi ulang menjadi alasan yang seharusnya dapat diperkecil dengan mendata pengusaha depot air minum isi ulang kemudian dalam waktu pengawasan sehingga diperlukan pengambilan sampel air minum, Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru seharusnya dapat berkoordinasi terlebih dahulu dengan pengusaha depot air minum isi ulang. Kejadian penolakan pengambilan sampel pun yang dilakukan oleh penjaga depot air minum isi ulang dapat dihindari.

Permasalahan anggaran seharusnya menjadi agenda yang telah dibahas jauh-jauh hari dan telah ditetapkan mengenai besaran anggaran yang diajukan dalam operasional Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru karena pengawasan air minum isi ulang masuk dalam tugas pokok dan fungsi. Diharapkan permasalahan anggaran tidak mengganggu kinerja dari tim pengawas air minum isi ulang di Kota Pekanbaru.

Depot air minum isi ulang merupakan usaha kecil sehingga laba yang didapat juga tidak besar, pengujian sampel air dirasa cukup memberi beban terhadap pendapatannya, pasalnya dalam pengujian sampel tidak gratis,

pelaku usaha depot air minum isi ulang diharuskan untuk membayar sejumlah uang sebagai operasional laboratorium.

Program pengujian sampel secara gratis 1 (satu) kali dalam setahun yang ditawarkan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru menjadi angin segar yang dirasakan untuk meringankan beban pelaku usaha depot air minum isi ulang.

Pengujian sampel seharusnya menjadi kesadaran dan kewajiban pelaku usaha depot air minum isi ulang untuk menjaga kualitas air minumnya tetap memenuhi standar yang ditentukan dengan demikian konsumen datang dengan sendirinya atas nama kualitas yang terjamin.

Sejalan dengan meningkat dan berkembangnya zaman begitupun kebutuhan masyarakat yang juga semakin meningkat, dengan adanya bermacam-macam dan berbagai jenis kebutuhan tersebut maka setiap manusia akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan selanjutnya (Soekanto, 1989, p. 43). Hal ini juga dipengaruhi juga peningkatan jumlah penduduk yang meningkat sangat cepat serta kualitas air tanah yang mengalami penurunan yang cukup tajam yang dapat disebabkan adanya kerusakan alam dan resiko pencemaran yang sangat tinggi. Dalam memenuhi kebutuhan orang lebih mengutamakan hal-hal yang bersifat praktis untuk memanfaatkan waktu seefektif mungkin di tengah kesibukan dalam mencari penghasilan untuk hidup sehari-hari.

Dengan meningkat dan berkembangnya zaman, begitupun kebutuhan masyarakat yang juga semakin meningkat dari observasi yang penulis lakukan di ketahui terdapat 25 (dua puluh lima) unit usaha depot air minum isi ulang

yang ada di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, dari 25 (dua puluh lima) unit usaha air minum isi ulang hasil produksi usaha-usaha tersebut dipastikan sudah dilaksanakan pemeriksaan melalui uji laboratorium secara berkala. Data ini diperoleh dari tim Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) Kota Pekanbaru dalam inspeksi mendadak (sidak) ke depot air minum isi ulang yang pernah dilakukan pada tahun 2019, guna untuk menghindari kemungkinan-kemungkinan kecurangan yang dilakukan oleh produsen / pelaku usaha depot air minum isi ulang pemerintah Kota Pekanbaru menentukan persyaratan-persyaratan pendirian usaha depot air minum isi ulang, yaitu :

- a. Depot air minum isi ulang wajib memiliki Tanda Daftar Industri (TDI) dan Tanda Daftar Usaha (TDUP) nilai investasi perusahaan seluruhnya sampai dengan Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
- b. Depot air minum isi ulang wajib memiliki Surat Jaminan Pasok Air Baku dan PDAM atau perusahaan yang memiliki izin pengambilan air dari instansi yang berwenang.
- c. Depot air minum wajib memiliki laporan hasil uji air minum yang dihasilkan dari laboratorium pemeriksaan kualitas air yang ditunjuk pemerintah Kabupaten /Kota atau yang terakreditasi.

Selain izin tentunya depot air minum isi ulang yang ada di Kota Pekanbaru harus memiliki sumber air baku yang jelas dan terjamin, hal ini sangat penting demi kelangsungan usaha. Tidak hanya itu keadaan air baku juga harus lolos uji laboratorium Dinas Kesehatan sebelum digunakan menjadi air baku agar sesuai standar kesehatan. Alat-alat yang digunakan untuk mengolah air baku menjadi air minum pada depot air minum isi ulang juga harus memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Disperindag. Mulai dari

proses produksi hingga pemeliharaan sarana produksi dan program sanitasi dilakukan dengan mengikuti standar Menteri Kesehatan.

Faktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dari pemerintah diantaranya:

1. Sering kali tidak dijumpai langsung pemilik asli depot air minum isi ulang pada saat akan melakukan sosialisasi.
2. Anggaran atau dana yang belum memadai.
3. Kurang melakukan sosialisasi atau penyuluhan kepada pelaku usaha.

Terdapat juga salah satu faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen ialah tidak terlaksananya tugas pokok dan fungsi lembaga perlindungan konsumen di Kota Pekanbaru dalam memberi perlindungan kepada konsumen depot air minum isi ulang. Sebagaimana diatur dalam pasal 44 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa lembaga perlindungan konsumen dapat dibantu dalam mewujudkan perlindungan konsumen karena tugas dari lembaga perlindungan konsumen tersebut antara lain:

- a. Meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kewaspadaan konsumen dalam menggunakan air minum isi ulang;
- b. Membantu memperjuangkan hak-hak konsumen termasuk menerima keluhan/pengaduan konsumen dalam menggunakan air minum isi ulang;
- c. Bekerjasama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen serta pengawasan pelaksanaan perlindungan konsumen.

Depot yang tidak layak dapat dari kondisi depot yang tidak bersih, ketiadaan keterangan mengenai uji laboratorium dari Dinas Kesehatan dan izin usaha dari Dinas Perindustrian. Banyak depot air minum isi ulang yang tidak memenuhi standar pengisian air minum isi ulang dan tidak termasuk depot air minum yang layak, seperti operatornya tidak steril, tidak adanya alat pembersih galon, tidak adanya ruang pembilas galon setelah dibersihkan, tidak menyalakan alat ultraviolet (UV) untuk sterilisasi, ada juga yang tidak memiliki alat UV. Sarana tidak layak dan tidak lengkap pada depot air minum isi ulang dapat berpengaruh pada kualitas air yang akan didistribusikan. Jika depot tidak bersih dan tidak bersih saat membersihkan galon maka bakteri e-coli masih tetap ada dan berakibat pada penyakit diare.

Namun di Kecamatan Tenayan Raya banyak konsumen yang tidak mengerti dan tidak melaporkan hal-hal diatas tersebut yang dapat merugikan konsumen itu sendiri, padahal setiap konsumen mempunyai hak yang sama dalam perlindungan konsumen.

Ketentuan-ketentuan tersebut haru dipenuhi oleh para pelaku usaha, khususnya pelaku usaha depot air minum isi ulang. Namun apabila secara nyata sah dan terbukti pelaku usaha melanggar hak konsumen maka pelaku usaha tersebut wajib bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku. Setiap pelaku usaha wajib melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Dengan demikian hubungan konsumen dan pelaku usaha akan tetap terjalin dengan baik, serta posisi lemah konsumen dibanding produsen yang selama ini dipahami oleh masyarakat bisa menjadi setara.

Namun pada kenyataannya syarat tersebut tidak sepenuhnya dipenuhi oleh produsen air m inum isi ulang di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru, selain tidak memiliki izin bahkan ada dari mereka hanya memiliki laporan hasil uji air minum yang dihasilkan dari laboratorium pemeriksaan kualitas air dari Dinas Kesehatan setempat, tanpa memenuhi persyaratan pertama dan kedua dari persyaratan yang telah ditentukan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Produsen air minum isi ulang yang ada di Pekanbaru saat mendirikan depot air minum isi ulang kebanyakan dari mereka hanya dengan cara mendatangi Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru,dengan membawa kartu keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk (KTP) pemohon serta membawa sampel air baku dan sampel air yang telah diolah melalui depot atau sampel air yang akan didistribusikan untuk diuji dilaboratorium Dinas Kesehatan. Setelah diuji dan dinyatakan layak kemudian Dinas kesehatan Kota Pekanbaru memberikan laporan hasil uji air yang dihasilkan dari laboratorium pemeriksaan kualitas air dari Dinas Kesehatan kepada pemohon dan kemudian usaha depot air minum isi ulang mulai beroperasi.

Pada umumnya, suatu perlindungan berarti merupakan suatu pengayoman. Perlindungan juga memiliki suatu makna pengayoman yang diberi oleh seseorang kepada orang yang lebih lemah dan perlindungan hukum dapat maknai dengan segala bentuk tindakan pemerintah dalam menjamin suatu kepastian hukum dan memberikan perlindungan hukum terhadap masyarakat supaya haknya atas warga negara tak dilanggar, dan bagi yang

melanggarnya mendapatkan sanksi terhadap peraturan hukum yang berlaku. (Raharjo, 1999, hal.18).

Salah satu hal yang terpenting yaitu perlindungan hukum dalam negara hukum, dalam negara hukum dibentuk pula hukum sebagai pengatur. Kemudian terdapat dalam sisi lain juga dirasakan perlindungan hukum menjadi kewajiban negara dan oleh tentunya negara tersebut wajib memberikan kepastian hukum. Dapat disimpulkan dari beberapa defenisi diatas, bahwa perlindungan hukum merupakan suatu upaya dalam hal ini pemerintah untuk melindungi kepentingan masyarakat kedudukannya sebagai manusia yang memiliki hak-hak dalam hal memiliki martabat sebagai warga negara, dengan memberikan wewenang kepadanya untuk bertindak sesuai kepentingannya yang tentunya berdasarkan peraturan yang berlaku. Gustav memberikan analisa hukum memiliki tujuan yaitu suatu keadilan, dan kepastian. Keadilan memiliki peran penting dan yang terutama dari kapastian hukum. Keadilan memiliki pengertian sebagai rasa adil, yang dapat diterima.

L.J. Van Apeldorm berpendapat dan menyatakan keadilan dalam perlakuan dalam hal yang sama dan perlakuan hal yang tidak sama. Dalam asas tidak dijadikan persamaan kebutuhan hidup, persamaan bentuk perlakuan harus melihat dengan jelas ketidaksaman dari suatu kenyataan. Sedangkan Aristoteles menyatakan bahwa suatu keadilan merupakan suatu hak yang diberikan kepada setiap orang yang menjadi haknya.

Sedangkan menurut Fance M. Wantu, terhadap hukum yang menjadi kepastian terdapat rumusan sebagai berikut :

- a. Memberikan solusi terciptanya keselarasan ketertiban dan ketentraman.
- b. Efisien sederhana, biaya ringan, dan proses cepat.
- c. Kesesuaian dengan Undang-undang yang dijadikan dalam memberikan kepastian hukum.
- d. *Equality* atau kesempatan yang sama.

Harapan adanya suatu kepastian hukum, karena dengan itu terciptanya ketertiban dimuka umum. Hukum memiliki andil dalam menciptakan kepastian hukum karena yang utama untuk ketertiban umum masyarakat. Apapun yang terjadi peraturan harus ditaati atau dilaksanakan. Sehingga dapat penulis simpulkan bahwa sebagai contoh perjanjian dibawah tangan pada dasarnya tidak dapat memberikan kepastian hukum karena hanya dapat mengikat diantara para pihak yang melakukan perjanjian untuk menjamin asas kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan dan dibutuhkan suatu pelaksanaan yang mengikat dengan menggunakan akta otentik.

Kamus hukum mengenai tanggung jawab merupakan kewajiban bagi setiap individu untuk melakukan yang menjadi kewajibannya. Pertanggung jawaban menimbulkan hak hukum bagi setiap individu untuk menuntut orang lain dan melahirkan kewajiban hukum bagi orang lain untuk memberikan pertanggung jawaban. Hukum perdata pertanggung jawaban dibagi menjadi dua yaitu tanggung jawab terhadap kesalahan dan pertanggung jawaban risiko. Tanggung jawab terhadap kesalahan merupakan individu harus bertanggung jawab akibat kesalahan yang merugikan pihak lain. Sedangkan risiko yaitu penggugat tidak diharuskan melainkan tergugat yang tanggung jawab atas perbuatannya.

Abdulkadir Muhammad memberikan penjelasan tentang beberapa teori tanggung jawab perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut :

- a. Tanggung jawab akibat dari perbuatan melanggar hukum secara sengaja, seperti tergugat melakukan suatu usaha yang dapat merugikan penggugat atau sudah dari awal diketahui bahwa yang diperbuat tergugat akan menimbulkan kerugian pada penggugat.
- b. Disebabkan akibat melanggar hukum atas dasar kelalaian, berkaitan dengan moral dan hukum.
- c. Secara mutlak disebabkan akibat perbuatan melanggar hukum tanpa adanya suatu persoalan melanggar hukum ataupun persoalan kesalahan, dalam hal ini atas dasar perbuatan disengaja maupun tidak disengaja.

Kemanfaatan merupakan hal yang paling utama didalam sebuah tujuan hukum, mengenai pembahasan tujuan hukum terlebih dahulu diketahui apakah yang diartikan dengan tujuannya sendiri dan yang mempunyai tujuan hanyalah manusia akan tetapi hukum bukanlah tujuan manusia, hukum hanyalah salah satu alat untuk mencapai tujuan dalam hidup bermasyarakat dan bernegara. Tujuan hukum bisa terlihat dalam fungsinya sebagai fungsi perlindungan kepentingan manusia, hukum mempunyai sasaran yang hendak dicapai.

Jika kita lihat defenisi manfaat dalam kamus besar bahasa Indonesia manfaat secara terminologi bisa diartikan guna atau faedah. Terkait kemanfaatan hukum ini menurut teori utilistis, ingin menjamin kebahagiaan yang terkesan bagi manusia dalam jumlah yang sebanyakbanyaknya. Pada hakekatnya menurut teori ini bertujuan hukum adalah manfaat dalam menghasilkan kesenangan atau kebahagiaan yang terbesar bagi jumlah orang yang banyak. Pengamat teori ini adalah Jeremy Benthan, teori berat sebelah sehingga Utrecht dalam menanggapi teori ini mengemukakan tiga hal yaitu:

- a. Tidak memberikan tempat untuk mempertimbangkan seadil-adilnya hal-hal yang kongkret.
- b. Hanya memperhatikan hal-hal yang berfaedah dan karena itu isinya bersifat umum.
- c. Sangat individualistis dan tidak memberi pada perasaan hukum seorang.

Menurut Utrecht, hukum menjamin adanya kepastian hukum dalam pergaulan manusia. Anggapan Utrecht ini didasarkan atas anggapan vanikan bahwa hukum untuk menjaga kepentingan tiap manusia supaya kepentingan itu tidak dapat diganggu (mengandung pertimbangan kepentingan mana yang lebih besar dari pada yang lain). Menurut Mochtar Kusumaatmadja dalam Sudikno Mertukosumo tujuan pokok dan pertama dari hukum adalah ketertiban, kebutuhan, akan ketertiban ini merupakan syarat pokok (fundamental) bagi adanya suatu masyarakat manusia yang teratur. Tujuan lain dari hukum adalah tercapainya keadilan yang berbeda-beda isi dan ukurannya menurut masyarakat dan zamannya. Menurut Schuit telah memperinci cirri-ciri keadaan tertib sebagai berikut dapat diperkirakan, kerjasama, pengendalian kekerasan, kesesuaian, langgeng, mantap, berjenjang, ketaatan, tanpa perselisihan keseragaman, kebersamaan, suruhan, keberurutan, corak lahir, dan tersusun.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dengan judul “**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Isi Ulang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru)**” maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen air minum isi ulang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru belum terlaksana dengan baik, karena hak konsumen masih dirugikan oleh pelaku usaha dalam hal kelayakan air minum isi ulang dan standarisasi depot air minum isi ulang dan pelayanannya.
2. Hambatan perlindungan hukum bagi konsumen air minum isi ulang berdasarkan Undang-Undang tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru antara lain rendahnya kesadaran hukum pada masyarakat sehingga tidak mengetahui kerugian akibat mengkonsumsi air minum isi ulang dari pelaku usaha depot air minum isi ulang yang melanggar hak-hak konsumen, pelaku usaha depot air minum isi ulang yang tidak memahami perlindungan

konsumen dan aparat pemerintah yang kurang mengawasi berjalannya usaha depot air minum isi ulang, kurangnya sosialisasi dan penyuluhan, dan karena adanya kesengajaan dari pelaku usaha melanggar hukum untuk mendapatkan keuntungan/laba. Upaya mengatasi hambatan pelaksanaan hak-hak konsumen pengguna air minum isi ulang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kecamatan Tenayan Raya Kota Pekanbaru adalah dengan membentuk tim khusus pengawasan makanan dan minuman, bekerjasama seluruh instansi terkait serta dengan mewajibkan setiap pelaku usaha mendaftarkan usahanya tersebut.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan pada penelitian ini adalah:

1. Konsumen harus tetap berperan aktif dalam memberantas kecurangan dalam dunia usaha, dan pelaku usaha harus meningkatkan pelayanan kepada konsumen dengan memenuhi standar kesehatan, keamanan dan kenyamanan bagi konsumen, sebab kepercayaan konsumen merupakan hal terpenting dalam menjalankan usaha.
2. Perlu adanya peran dari pemerintah dengan menindak tegas setiap pelaku usaha depot air minum isi ulang yang tidak memenuhi standar kesehatan dan memperketat pendaftaran usaha tersebut jika tidak memenuhi standar kesehatan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Ahmadi Miru, S. Y. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan ke satu*. Jakarta: PT.Raja Grafindo.
- Ali, A. (1996). *Menguak Tabir Hukum*. Jakarta: Chandra Pratama.
- Ashshofa, B. (2007). *Metode Penelitian Hukum*.
- Djamali, A. (2006). *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Effendi, M. S. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Elsi, A. (2007). *Hukum Dalam Ekonomi*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Keraf, G. (2004). *Komposisi Sebuah Kemahiran Bahasa*. Flores: Nusa Indah.
- Linda Yeni, A. (2018, agustus 7). Kepala Bidang Setifikasi dan Layanan Informasi Konsumen. (Miftahudin, Pewawancara)
- Marzuki, P. M. (2008). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Nazir, M. (1983). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurmandjito. (2000). *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-Undangan Tentang Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Mandar Madju.
- Purwana, R. (2003). *Pedoman dan Pengawasan Hygiene Sanitasi Depot Air Minum*. Jakarta: Depkes RI-WHO.
- Raharjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditiya Bakti.
- Rahdiansyah. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Air Minum Isi Ulang. *UIR Law Review*, 2.
- Shidarita. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Shidarta. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Shofi, Y. (2008). *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Sidabalok, J. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti.

- Soekanto, P. P. (1989). *Sendi-Sendi Ilmu Hukum dan Tata Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sujamto. (1989). *Aspek-Aspek Pengawasan di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Susanto, H. (2008). *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visi Media.
- Sutjahyo. (2000). *Kebijakan Kemitraan Pemerintah dan Swasta dalam penyediaan Air Minum Perkotaan*. Jakarta: Tirta Dharma.
- Thalib, A. (2008). *Hukum Keluarga Dan Perikatan*. Pekanbaru: UIR Press.
- Thalib, A. (2016). *Perkembangan Hukum Kontrak Modern*. Pekanbaru: UIR Press.
- Yani, G. W. (2003). *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1974 Tentang Pengairan
- Keputusan Menteri Kesehatan (KEMENKES) RI No. 907/MENKES/SK/VII/2002 Tentang Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum
- PERMENKES No. 492/MENKES/PER/IV/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum
- PERMENKES No. 736/MENKES/PER/IV/2010 Tentang Tata Laksana Pengawasan Kualitas Air Minum
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2005 Tentang Pengawasan dan Retribusi Pemeriksaan Kualitas Air Minum

C. JURNAL

- Rahdiansyah. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Air Minum Isi Ulang. *Uir Law Review*, 02.
[https://doi.org/https://doi.org/10.25299/uirlrev.2018.vol2\(02\).2075](https://doi.org/https://doi.org/10.25299/uirlrev.2018.vol2(02).2075)
- Thalib, A. (2017). Peran Dewan Perwakilan Daerah Terhadap Gagasan Amandemen UUD RI Tahun 1945. *Uir Law Review*, 01.
<https://doi.org/https://doi.org/10.25299/ulr.2017.1.01.559>