

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AIR  
MINUM ISI ULANG DITINJAU DARI UNDANG-  
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN\***

**(Studi kasus: Desa Peliatan, Kecamatan Ubud)**

Oleh:

I Made Putra Sedana\*\*

I Wayan Bela Siki Layang, SH, MH\*\*\*

Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum

Universitas Udayana

**ABSTRAK**

Dalam kehidupan sehari-hari dalam transaksi antara pelaku usaha dan konsumen, seringkali konsumen berada pada kedudukan yang lebih rendah dari pelaku usaha, konsumen tidak dapat memperoleh apa yang menjadi haknya. Pelaku usaha tidak memperhatikan hak-hak konsumen serta pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya. Dari uraian tersebut maka penulis membahas Bagaimanakah pelaksanaan hak-hak konsumen berkaitan dengan konsumsi air minum isi ulang dan apakah yang menjadi hambatan bagi konsumen air minum isi ulang dalam mendapatkan perlindungan hukum. Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis-empiris. Hasil penelitian ini adalah Pelaksanaan hak-hak konsumen berkaitan dengan konsumsi air minum isi ulang belum terlaksana sesuai dengan yang sudah diatur dalam UUPK, depot air minum isi ulang tidak memberikan informasi kepada konsumen tentang kondisi air minum isi ulang yaitu informasi tentang higiesitasi air minum isi ulang. Hambatan bagi konsumen air minum isi ulang mendapatkan perlindungan hukum yaitu rendahnya kesadaran hukum bagi pelaku usaha air minum isi ulang mengenai kewajiban memberikan informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi dan jaminan tentang air minum isi ulang.

---

\*Ringkasan di luar skripsi.

\*\*I Made Putra Sedana, adalah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana, dektaputra68@gmail.com

\*\*\*I Wayan Bela Siki Layang, SH,MH adalah dosen fakultas Hukum Universitas Udayana.

**Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Air Minum Isi Ulang.**

### **ABSTRACT**

*In everyday life in the transaction between businesses and consumers, consumers are in a position that is lower than in the business, consumers can't get what they are entitled. businesses don't pay attention to the rights of consumers and businesses do not meet liabilities. From the analysis of the writers to discuss What is the implementation of the rights of consumers associated with consumption of drinking water refills and whether that be a barrier for consumer drinking water refills in getting protection hukum. Kind of the study is using research yuridis-empiris. The result of this research is the implementation of the rights of consumers associated with consumption of drinking water refills, has not been done in accordance with those regulated in UUPK, the depot of drinking water refills, did not provide information to consumers about the condition of drinking water refills, namely information about higiesitasi a glass of water content ulqng. The obstacles for consumer drinking water refills get legal protection which is low awareness of the law for the business of drinking water refills of the obligation to provide information that are true and honest about the condition and guarantee of drinking water refills.*

**Keywords: Legal Protection, Consumers, Refills Drinking Water**

## **I. Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini bangsa Indonesia sedang giat-giatnya melaksanakan pembangunan ekonomi. Pembangunan nasional yang dilaksanakan pemerintah ini bertujuan untuk menciptakan masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spirituil. Pembangunan perekonomian pada modern ini harus dapat

mendukung dunia usaha sehingga mampu meningkatkan dan menghasilkan barang dan/jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen. Dan mampu menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Dalam kehidupan sehari-hari dalam transaksi antara pelaku usaha dan konsumen, seringkali konsumen berada pada kedudukan yang lebih rendah dari pelaku usaha, konsumen tidak dapat memperoleh apa yang menjadi haknya. Konsumen hanya dapat menerima apapun yang dilakukan dan apapun yang menjadi keputusan pelaku usaha. Sebagai konsumen, setiap orang berkepentingan akan perlindungan hukum sehubungan dengan kualitas maupun kuantitas barang dan/jasa. Keprihatinan terhadap konsumen akan hal kualitas air minum isi ulang tidak memperhatikan syarat kualitas air untuk layak konsumsi, serta banyak kualitas air menimbulkan penyakit. Banyak pelaku usaha atau produsen tidak memperhatikan hak-hak konsumen serta pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya.

Permasalahan tersebut menjadi ketertarikan penulis untuk mengkaji ulang atau menganalisis aturan-aturan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen. Penulis berusaha memecahkan permasalahan tersebut agar adanya kepastian dan perlindungan dari hak konsumen terhadap kualitas air minum isi ulang dan untuk mengangkat posisi konsumen perlu adanya pengawasan dan kepastian hukum sehingga dapat memberikan perlindungan hukum dan agar dapat mengangkat harkat dan martabat konsumen.

Beranjak dari apa yang dipaparkan dari latar belakang diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AIR MINUM ISI ULANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan berpedoman dan merujuk pada latar belakang sebagaimana penulis kemukakan, maka dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan hak-hak konsumen berkaitan dengan konsumsi air minum isi ulang ?
2. Apakah yang menjadi hambatan bagi konsumen air minum isi ulang untuk mendapatkan perlindungan hukum ?

## **1.3. Tujuan**

Penulisan Jurnal Ilmiah ini adalah dimaksud untuk memahami dan mengetahui mengenai pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen air minum isi ulang serta mengetahui hambatan bagi konsumen air minum isi ulang untuk mendapatkan perlindungan hukum Penulis berharap jurnal ilmiah ini nantinya akan dapat menjawab permasalahan tersebut sehingga tidak menimbulkan multitafsir dalam pengaplikasiannya.

## **II. Isi Makalah**

### **2.1 Metode Penelitian**

#### **2.1.1 Jenis Penelitian**

Pada jurnal ilmiah ini penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat Yuridis-Empiris yaitu merupakan salah satu cara yang

dapat ditempuh untuk mendapatkan kebenaran, yaitu dengan membandingkan aturan yang ada dengan pelaksanaannya atau kenyataan dalam masyarakat (*dasollen* dan *dassein*).<sup>1</sup>

Pertimbangan dalam penggunaan jenis penelitian ini adalah untuk melihat pelaksanaan dari implementasi peraturan perundang-undangan di masyarakat, terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen terkait kualitas air minum isi ulang.

### **2.1.2 Jenis Pendekatan**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan fakta dan pendekatan perundang-undangan. Pendekatan fakta dilakukan dengan melihat keadaan nyata di lapangan. Pendekatan perundang-undang dilakukan dengan kajian terhadap undang-undang yang dikaitkan dengan permasalahan yang ada di lapangan.

### **2.1.3 Sumber Data**

Sumber Data yang penulis gunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer yang dimaksud yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama dilapangan baik dari responden maupun informan, yaitu melalui wawancara. Informan bisa diartikan sebagai seseorang atau lebih yang memberikan informasi kepada tentang segala hal yang berkaitan dengan subjek penelitian.

Sedangkan Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari tangan kedua atau dengan kata lain data yang bukan berasal dari sumber utama, yang dalam hal ini berasal dari peraturan perundang-undangan terkait dengan permasalahan, selain itu juga

---

<sup>1</sup>Johan Nasution, Bahder, 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung, h.36.

berasal dari literatur-literatur buku, kamus hukum, website, media massa, dan lain sebagainya.

#### **2.1.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam jurnal ilmiah ini penulis menggunakan teknik wawancara (*interview*) yaitu diperoleh dari baik responden maupun informan dan teknik studi dokumen berupa literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

#### **2.1.5 Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data yang digunakan penulis yaitu dengan cara bahan-bahan hukum dikumpulkan dan dicari kebenarannya dalam hubungannya dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini kemudian dianalisis untuk sampai pada suatu deskripsi yang jelas atas permasalahan.

### **2.2 Hasil Analisis**

#### **2.2.1 Pelaksanaan Hak-hak Konsumen Berkaitan Dengan Konsumsi Air Minum Isi Ulang**

Menurut Phillipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah bentuk perhatian pemerintah kepada masyarakat yaitu dalam bentuk tindakan yang bersifat preventif yaitu mencegah terjadinya sengketa dan represif yaitu menyelesaikan sengketa yang telah terjadi.<sup>2</sup>Hukum perlindungan konsumen yaitu keseluruhan aturan-aturan yang memuat tentang perlindungan yang diberikan kepada konsumen dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>3</sup> Perlindungan

---

<sup>2</sup>Phillipus M. Hadjon, 1987, "*Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*",(Surabaya: Bina Ilmu), h.2.

<sup>3</sup>AZ. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, h.37.

terhadap konsumen didasarkan pada keadilan komutatif.<sup>4</sup> Dalam artian luas, perlindungan memiliki arti pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka bisa menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>5</sup> Di dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK) pengertian dari perlindungan konsumen adalah semua upaya yang dilakukan pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum agar memberi perlindungan baik secara fisik maupun non fisik.

Pelaksanaan hak-hak konsumen berkaitan dengan konsumsi air minum isi ulang belum terlaksana sesuai dengan yang sudah diatur dalam UUPK, dari wawancara yang dilakukan kepada salah satu konsumen air minum isi ulang yaitu Gede Andy mengatakan depot air minum isi ulang tidak memberikan informasi kepada konsumen tentang kondisi air minum isi ulang yaitu informasi tentang higiesitasi, tanda daftar yang masih berlaku, hasil pemeriksaan labotarium tentang kualitas air, biasanya informasi tersebut sudah tertera pada label kemasan air minum isi ulang.

Jika dilihat dalam UUPK pada pasal 4 huruf (c) konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dan pada pasal 7 huruf (b) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi informasi kepada konsumen, pelaku usaha telah melanggar hak-hak konsumen

---

<sup>4</sup>Ni Putu Ria Dewi Marheni, 2014, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Berkaitan Dengan Pencantuman Disclamer Oleh Pelaku Usaha Dalam Situs Internet (wibsite)*, Magister Ilmu Hukum Universitas Udayana.

<sup>5</sup>Ni Putu Ayu Yuliana Murni, I Nyoman Bagiastra, 2015, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Makanan Berformalin*, Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana.

karena tidak memberikan informasi yang jelas, jujur, benar kepada konsumen.

Selain itu faktor utama yang menjadi lemahnya pelaksanaan hak-hak konsumen adalah tingkat kesadaran akan haknya memang masih rendah, hal ini terutama disebabkan oleh kurangnya kesadaran dari pihak konsumen itu sendiri dan rendahnya pendidikan<sup>6</sup> Hak konsumen dalam artian luas dapat disebut dimensi baru hak asasi manusia yang tumbuh dan harus dilindungi dari kemungkinan penyalahgunaan kekuasaan atau tindakan sewenang-wenang dalam hubungan kekuasaan yang bersifat horizontal antara pihak produsen dengan konsumennya.<sup>7</sup>

Dari sebab itu diperlukannya upaya agar pelaksanaan hak-hak konsumen itu dapat berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya yaitu dengan melakukan sosialisasi serta pengawasan secara terencana, rutin, dan berkala terhadap pelaku usaha apakah sudah memenuhi hak-hak yang dimiliki konsumen.

Sehubungan dengan pelaksanaan hak-hak konsumen air minum isi ulang yaitu perlu adanya penerapan ketentuan administratif bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Tindakan administratif itu berupa, pemberian peringatan secara tertulis kepada pelaku usaha yang bersangkutan, melarang mengedarkan, mencabut izin usaha dan lain sebagainya. suhu air.

Dalam hal ini diperlukannya upaya pengawasan yaitu dilakukan oleh instansi kesehatan. Dalam UUPK diatur untuk tingkat daerah yang melakukan pengawasan terhadap makanan

---

<sup>6</sup>A.A Gde Agung Bramanta, 2016, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali*, Magister Kenotariatan Universitas Udayana.

<sup>7</sup>Sembiring A, 2010, *Sudah Saatnya Hak Konsumen Merupakan Hak Fundamental*.

dan minuman dalam hal ini khususnya air minum isi ulang yaitu dilakukan oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (Selanjutnya disebut BPOM) dan Dinas kesehatan dengan melakukan uji seterilisasi agar air yang diperdagangkan kepada masyarakat benar-benar memenuhi standar kebersihan dan layak dikonsumsi.<sup>8</sup>

Dalam UUPK pasal 7 huruf d membebaskan atau mewajibkan produsen/pelaku usaha agar memperdagangkan produk yang terjamin mutunya, sehingga aman untuk dikonsumsi oleh masyarakat, serta dapat mengurangi resiko/kerugian yang diakibatkan dari produk-produk yang tidak terjamin mutunya.<sup>9</sup>

### **2.2.2 Hambatan Bagi Konsumen Air Minum Isi Ulang Untuk Mendapatkan Perlindungan Hukum**

Di Indonesia perlindungan hukum terhadap konsumen belum berjalan dengan baik, hal itu dapat dirasakan dengan masih banyaknya hal-hal yang membuat konsumen kecewa atau dirugikan namun hukum yang berlaku tidak berjalan sebagaimana mestinya, seharusnya hukum yang berlaku memberikan dan menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan hak-hak konsumen.

Bahwa secara garis besar dalam hukum perlindungan konsumen dapat ditempuh dua kebijakan, yang pertama adalah kebijakan komplementer yaitu kebijakan yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang memadai kepada

---

<sup>8</sup>Imelda Barus, 2016, "Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kelayakan dan Keamanan Air Minum Isi Ulang di Kabupaten Bogor", Fakultas Ekonomi Universitas Tama Jagakarsa.

<sup>9</sup>Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011) h.36.

konsumen (hak atas informasi). Kedua adalah kebijakan kompensataris yaitu kebijakan yang berisikan perlindungan terhadap kepentingan ekonomi konsumen (hak atas kesehatan dan keamanannya). Hukum perlindungan konsumen menjadi sangat penting di era globalisasi ini, karena sudah seharusnya para konsumen mengetahui apa saja yang menjadi hak-haknya.

Hambatan bagi konsumen air minum isi ulang mendapatkan perlindungan hukum yaitu rendahnya kesadaran hukum bagi pelaku usaha air minum isi ulang mengenai kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi dan jaminan tentang air minum isi ulang yang mereka jual. Selain itu hambatan lain bagi konsumen yaitu konsumen tidak tau mengenai hak-hak yang dimilikinya dan konsumen tidak tau kemana harus mengadukan dan menuntut tanggung jawab atas kerugian yang dialaminya, dari sebab itu banyak konsumen tidak mendapatkan perlindungan hukum.

Sebagai konsumen yang awam terhadap hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen. Konsumen kesulitan untuk menuntut tanggung jawab atas kerugian yang dialaminya, karena kurangnya pengetahuan dan informasi terhadap hak-hak konsumen yang seharusnya bisa didapat.

Dari hak-hak konsumen yang ada apabila dikaitkan dengan permasalahan perlindungan konsumen air minum isi ulang, maka sering kali adanya hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha, hak konsumen yang diabaikan dalam hal ini adalah hak konsumen dalam pasal c yaitu hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa.

Dari permasalahan tersebut konsumen yang merasa dirugikan tidak tau harus mengadu kemana mengenai kerugian

yang dialaminya. Kurangnya informasi tersebut mengakibatkan para konsumen tidak bisa menuntut hak yang sudah seharusnya dia peroleh. Seharusnya merupakan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan label pada kemasan air minum isi ulang mengenai kemana konsumen untuk menuntut ganti rugi atas barang yang mereka beli, sehingga konsumen dapat memperoleh apa yang menjadi haknya.

### **III. Penutup**

#### **3.1 Kesimpulan**

1. Mengenai pelaksanaan hak-hak konsumen berkaitan dengan konsumsi air minum isi ulang belum berjalan dengan baik. Depot air minum isi ulang tidak memberikan informasi kepada konsumen tentang kondisi air minum isi ulang yaitu informasi tentang higiesitasi, tanda daftar yang masih berlaku, hasil pemeriksaan labotarium tentang kualitas air minum isi ulang. Pelaku usaha telah melanggar UUPK mengenai hak-hak konsumen karena tidak memberikan informasi yang jelas, jujur, benar kepada konsumen.
2. Hambatan bagi konsumen air minum isi ulang mendapatkan perlindungan hukum yaitu rendahnya kesadaran hukum bagi pelaku usaha air minum isi ulang mengenai kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi dan jaminan tentang air minum isi ulang yang mereka jual. Selain itu hambatan lain bagi konsumen yaitu konsumen tidak tau mengenai hak-hak yang dimilikinya dan konsumen tidak tau kemana harus mengadakan dan menuntut tanggung jawab atas kerugian

yang dialaminya, dari sebab itu banyak konsumen tidak mendapatkan perlindungan hukum.

### **3.2 Saran**

Sebaiknya pihak-pihak yang berwenang seperti pemerintah melakukan sosialisasi mengenai hak-hak yang dimiliki konsumen, dengan diketahuinya mengenai hak dan kewajibannya masing-masing baik dari pihak konsumen maupun pelaku usaha supaya tidak adanya lagi pihak yang dirugikan atau yang dibahayakan dan Badan Pengawas Obat dan Makanan harus secara rutin melakukan uji kelayakan air minum yang diperdagangkan.

## **IV. Daftar Pustaka**

### **1. Buku**

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika).

Johan Nasution, Bahder, 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung.

Nasution.AZ, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.

Phillipus M. Hadjon, 1987, "*Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*", Surabaya: Bina Ilmu.

Sembiring A, 2010, *Sudah Saatnya Hak Konsumen Merupakan Hak Fundamental*.

Sulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group).

## **2. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

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

## **3. Jurnal Ilmiah**

A.A Gde Agung Bramanta, 2016, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali*, Magister Kenotariatan Universitas Udayana

Imelda Barus, 2016, Vol.X, No.02, "*Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kelayakan dan Keamanan Air Minum Isi Ulang di Kabupaten Bogor*", Fakultas Ekonomi Universitas Tama Jagakarsa.

Ni Putu Ria Dewi Marheni, 2014, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Berkaitan Dengan Pencantuman Disclaimer Oleh Pelaku Usaha Dalam Situs Internet (wibsite)*, Magister Ilmu Hukum Universitas Udayana.

Ni Putu Ayu Yuliana Murni, I Nyoman Bagiastra, 2015, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Makanan Berformalin*, Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana