

# Perlindungan Hukum Konsumen: Efektivitas Pengawasan Produksi Air Minum Isi Ulang

Arfanita, Insarullah\*, Andi Nurul Isnawidiawinarti Achmad

Fakultas Hukum Universitas Tadulako, Palu, Indonesia.

\* E-mail Korespondensi: incha.ullah@gmail.com

---

## Abstract:

This study aims to determine the effectiveness of supervision of the production of refilled drinking water and the role of the Consumer Dispute Settlement Agency in providing legal protection to consumers in Palu City. This study uses empirical legal research on the operation of law (law in action) in society. The results show that legal protection for consumers of refilled drinking water is the responsibility of local governments. Supervision of refilled drinking water production in Palu City needs to be more adequate than expected by consumers. The public does not fully know the Consumer Dispute Settlement Agency, so since its establishment until this research, there has never been a consumer dispute over refilled drinking water before being tried at the Palu City Consumer Dispute Settlement Agency. Therefore, it is necessary to provide guidance and outreach to the community regarding the feasibility of refilling drinking water and the institutional existence of the Consumer Dispute Settlement Agency.

**Keywords:** Consumers; Drinking Water; Dispute; Consumer Protection; Local Government

## Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pengawasan terhadap produksi air minum isi ulang dan mengetahui peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen di Kota Palu. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris yaitu penelitian tentang bekerjanya hukum (law in action) di masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen air minum isi ulang merupakan kewajiban pemerintah daerah. Pengawasan produksi air minum isi ulang di Kota Palu belum efektif sebagaimana yang diharapkan oleh konsumen. Eksistensi lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat, sehingga sejak berdirinya sampai penelitian ini dilakukan, belum pernah ada sengketa konsumen air minum isi ulang yang disidangkan di lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Palu. Oleh karena itu, perlu dilakukan pembinaan dan sosialisai kepada masyarakat terkait kelayakan air minum isi ulang dan eksistensi kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

**Kata Kunci:** Konsumen; Air Minum; Sengketa; Perlindungan Konsumen; Pemerintah Daerah

## 1. Pendahuluan

Air minum yang layak merupakan salah satu unsur yang harus terpenuhi untuk mendukung kehidupan umat manusia di muka bumi.<sup>1</sup> Pentingnya penetapan air minum yang layak dikonsumsi menjadi bagian yang tak terpisahkan dari tanggung jawab pemerintah sebagai wakil negara. Salah satunya dalam bentuk penegasan hak atas Kesehatan dan lingkungan yang sehat sebagai hak konstitusional (constitutional

---

<sup>1</sup> Aziz, Aminudin, Paramita Prananingtyas, dan Irawati. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Air Minum Isi Ulang Oleh Dinas Kesehatan Di Kabupaten Slawi." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, no. 2 (2019): 213-225.

rights).<sup>2</sup> Bentuk perlindungan yang dimaksud, yakni termasuk memberikan kepastian kelayakan dan keamanan untuk dikonsumsi terhadap air minum yang diproduksi oleh pihak produsen baik dalam bentuk kemasan maupun dalam bentuk isi ulang. Oleh karena itu, pemerintah bertanggungjawab terhadap perlindungan konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 28I ayat (4) bahwa "Perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah".

Perlindungan konsumen merupakan salah satu aspek hukum yang bersegi tiga, yakni menempatkan konsumen dan pelaku usaha sebagai pelaku utama dalam proses transaksional barang dan/atau jasa. Transaksional ini berada dalam bidang hukum privat dengan menempatkan konsumen dan pelaku usaha pada posisi yang sederajat. Hubungan hukum yang terjadi dilandaskan pada asas kebebasan berkontrak dan asas kesepakatan. Selain pihak konsumen dan pelaku usaha, terdapat pihak ketiga, yakni pemerintah yang bertindak sebagai pembuat kebijakan dalam mengatur pola hubungan hukum antar konsumen dan pelaku usaha. Oleh karena itu, kedudukan pemerintah bersifat sub-ordinat terhadap konsumen dan pelaku usaha.

Eksistensi pemerintah sebagai pembuat kebijakan tunduk pada hukum publik, sehingga dapat memaksakan kehendaknya kepada para pihak demi mewujudkan kesejahteraan umum.<sup>3</sup> Berdasarkan hal tersebut, pemerintah bersama legislatif melalui kewenangannya membentuk UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pentingnya pembentukan undang-undang tersebut adalah untuk memberikan perlindungan hukum bagi segenap warganegara atau masyarakat yang ada di dalam wilayah hukum negara Indonesia, dalam rangka mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata, dan sekaligus mendukung tumbuh-kembangnya dunia usaha yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperoleh konsumen.

Salah satu tujuan pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yakni meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menghindarkannya dari eksese negatif pemakaian barang dan/atau jasa, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya, memberikan kepastian hukum dan keterbukaan informasi menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha serta meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Singkatnya, mewujudkan tujuan pembangunan nasional yaitu meningkatkan kesejahteraan Bangsa Indonesia, baik materil maupun spiritual, yaitu dengan tersedianya kebutuhan pokok sandang, pangan, dan papan yang layak.<sup>4</sup>

Pertimbangan empiris bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen dibutuhkan peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh-kembangkan

---

<sup>2</sup> Aspan, Zulkifli, dan Ahsan Yunus. "The right to a good and healthy environment: Revitalizing green constitution." In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, vol. 343, no. 1, p. 012067. IOP Publishing, 2019.

<sup>3</sup> Jan, Tjia Siau, Tri Handayani, dan Memed Sueb. "Supervision and Registration of Traditional Medicine Brand in Indonesia." *Nagari Law Review* 5, no. 1 (2021): 87-92.

<sup>4</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hal. 1.

sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Walaupun hukum materil telah mengatur dan melindungi hak-hak konsumen, namun dalam pelaksanaannya ada tindakan pelaku usaha baik yang disengaja maupun tidak, terkadang merugikan konsumen. Oleh karena itu, dalam rangka mengantisipasi terjadinya atau banyaknya sengketa konsumen, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang bersifat independen dan mandiri dalam membantu para pihak menyelesaikan sengketa.

BPSK dibentuk di DKI Jakarta dan kabupaten/kota atas usulan Gubernur dengan disertai kesanggupan penyediaan pendanaan. Tugas dan Wewenang BPSK telah diatur dalam Pasal 52 UUPK antara lain: menyelesaikan sengketa konsumen, memberikan konsultasi, melakukan pengawasan pencantuman klausula baku, melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran UUPK, menerima pengaduan, melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen, memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran, bekerjasama dengan penyidik untuk memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran, meneliti dan menilai alat bukti, memutuskan ada atau tidak adanya kerugian konsumen, menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha. Didasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka masalah yang dapat dikaji pada penelitian ini yaitu terkait pelaksanaan pengawasan terhadap produksi air minum isi ulang di Kota Palu dan peran BPSK dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Palu.

## 2. Metode

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Kota Palu. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan masyarakat yang mengonsumsi air minum isi ulang dan produsen air minum isi ulang yang berdomisili di Kota Palu. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*.<sup>5</sup> Data yang diperoleh dari kuisioner diolah dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi sederhana, sehingga diperoleh persentase jawaban responden untuk dapat disimpulkan.

## 3. Aspek Hukum Pengawasan Produksi Air Minum Isi Ulang

Perlindungan dan kepastian hukum merupakan dua hal yang sangat penting dalam tegaknya hukum pada negara hukum, yang mana penegakan hukum yang dimaksud berlaku untuk kepentingan administrasi dan masyarakat pada umumnya. Untuk menjalankan dan menjamin terlaksananya perlindungan hukum bagi masyarakat maka pemerintah harus melaksanakan pengawasan terhadap suatu kegiatan yang membutuhkan pengawasan, salah satunya yaitu kegiatan perlindungan konsumen.

Dalam rangka dilakukannya perlindungan hukum terhadap konsumen air minum isi ulang di Kota Palu, maka penting adanya dasar hukum. Adapun yang menjadi dasar hukum dilakukannya pengawasan terhadap produksi air minum isi ulang yaitu peraturan perundang-undangan berikut: Pasal 28H UUD 1945 ayat (1) yang menegaskan sebagai berikut: "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta

---

<sup>5</sup> Irwansyah. *Penelitian Hukum, Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel*. Mirra Buana Media, Yogyakarta, 2020, hlm 164.

berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Selanjutnya Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Pasal 4 dan 5 menegaskan bahwa “setiap orang berhak atas kesehatan dan berhak memperoleh akses atas sumberdaya di bidang kesehatan”. Air dan kesehatan merupakan dua hal yang saling berhubungan khususnya air minum.

Pengawasan terhadap produksi air minum isi ulang merupakan salah satu bentuk pencegahan terjadinya kerugian yang dapat dialami oleh konsumen air minum isi ulang. Melalui pengawasan diharapkan dapat mengurangi risiko mengonsumsi air minum yang tidak layak minum. Dalam melaksanakan pengawasan, pemerintah daerah harus memiliki dasar untuk bertindak, yaitu berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen.

Ada dua hal yang tidak dapat dipisahkan yakni pentingnya dilakukan pengawasan oleh pemerintah daerah dan pemahaman masyarakat terhadap perlindungan hukum bagi konsumen. Untuk mengetahui bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap perlindungan hukum konsumen produksi air minum isi ulang di Kota Palu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dapat dilihat dengan menggunakan indikator tingkat kepaahaman masyarakat terhadap isi undang-undang perlindungan konsumen yang dijawab oleh responden dalam tabel 1.

**Tabel 1.** Pernyataan Responden tentang Kepahaman terhadap Isi Undang-undang Perlindungan Konsumen

No.	Jawaban Responden	Status Responden		Total	%
		Konsumen	Pengusaha		
		F	F	F	
1	Paham	20	8	28	45.2
2	Tidak paham	25	9	34	54.8
3	Tidak memberi jawaban	0	0	0	0.0
	Total	45	17	62	100

Sumber: Data Primer, 2022 (diolah).

Berdasarkan data tabel 1 dapat diketahui bahwa peringkat jawaban responden, yaitu 54,8% yang menjawab bahwa tidak paham isi undang-undang perlindungan konsumen yang merupakan dasar hukum dilakukannya perlindungan hukum bagi konsumen produksi air minum isi ulang oleh Pemerintah Daerah Kota Palu. Dalam melakukan pengawasan terhadap produksi air minum isi ulang dalam rangka menjamin terlindunginya hak konsumen untuk mengonsumsi produksi air minum isi ulang yang baik dan sehat merupakan tanggung jawab pemerintah daerah. Sedangkan responden yang menjawab bahwa sudah paham terhadap isi undang-undang perlindungan konsumen yaitu 45,2%. Melalui persentase tanggapan responden yang menyatakan tidak paham kalau sudah ada undang-undang perlindungan konsumen yang menjadi dasar perlindungan konsumen, sehingga menimbulkan kewajiban bagi pemerintah daerah untuk melakukan pengawasan terhadap produksi air minum isi ulang. Besarnya jumlah persentase konsumen yang tidak paham, menandakan bahwa mereka juga belum paham kalau mereka berhak untuk dilindungi secara hukum dari kerugian akibat produksi air minum isi ulang yang tidak layak minum.

Pentingnya kelayakan produksi air minum isi ulang sebagai kebutuhan utama masyarakat, khususnya di perkotaan, maka untuk menjamin kelayakan tersebut sangat dibutuhkan yang namanya standarisasi produksi air minum isi ulang. Standarisasi dilakukan untuk mencegah terjadinya kerugian pada aspek kesehatan yang dapat mengancam konsumen air minum tersebut. <sup>6</sup>Sudah banyak bukti adanya kerugian yang diderita oleh konsumen produksi air minum isi ulang di berbagai daerah, sebagaimana diungkapkan oleh YLKI Sumatera Utara di Koran online [Republika.Co.Id](http://Republika.Co.Id), yaitu YLKI Sumatera Utara meminta petugas Balai Besar Pengawasan Obat dan Makanan (BBPOM) Medan meneliti air galon isi ulang yang diduga terkontaminasi kuman *Escherichia Coli*. Sebelumnya, empat warga Deli Serdang tewas setelah mengonsumsi air minum tersebut.<sup>7</sup>

Terkait standarisasi kelayakan produksi air minum isi ulang tentunya merupakan kebutuhan mutlak untuk kepentingan konsumen air minum isi ulang, sehingga dibutuhkan suatu standarisasi yang baik dari pemerintah daerah, sebagai bentuk kewajiban dari pemerintah daerah dalam rangka pemenuhan hak setiap warganegara terhadap kesehatan yang baik. Standarisasi sebagai bentuk penetapan yang dilakukan oleh pemerintah harus dilakukan secara berkala untuk menjamin kelayakan produksi air minum isi ulang secara berkelanjutan. <sup>8</sup> Dari data tersebut menunjukkan bahwa ada keseimbangan jumlah responden yang mengetahui dan yang tidak mengetahui adanya standarisasi kelayakan terhadap produksi air minum isi ulang dalam rangka menjamin terlindunginya hak konsumen untuk mengonsumsi produksi air minum isi ulang yang baik dan sehat.

Standarisasi kelayakan produksi air minum isi ulang merupakan tanggung jawab pemerintah daerah. Melalui persentase dari tanggapan responden yang menyatakan bahwa terkait tentang standarisasi kelayakan produksi air minum isi ulang di Kota Palu ada kesamaan jumlah persentase. Namun demikian, bila dilihat jumlah responden dari konsumen Masyarakat Kota Palu, maka dapat diasumsikan bahwa pengetahuan masyarakat Kota Palu tentang standarisasi produksi air minum isi ulang tersebut masih rendah. Berbeda halnya dengan pengusaha depot air minum isi ulang yang ada di Kota Palu umumnya sudah mengetahui tentang standarisasi produksi air minum isi ulang oleh pemerintah daerah.

Terkait standarisasi kelayakan air minum isi ulang di Kota Palu, menurut Salman Hadianto, Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Sulawesi Tengah bahwa sejak tahun 2017 di mana baru 16 produsen air minum isi ulang di Kota Palu dan sampai saat ini belum pernah melakukan survei berapa jumlah depot air minum isi ulang di Kota Palu sampai saat ini. Persoalan yang ada, menurutnya itu belum ada satu pihak pun yang dapat menjamin kelayakan sumber air baku yang mereka kelola itu betul-betul layak untuk dikonsumsi, standarisasi itu memang penting dan dibutuhkan oleh masyarakat. Namun tidak ada dasar untuk mengatakan bahwa air minum isi ulang di Kota Palu tidak layak sebab tidak ada pengaduan kepada kami

---

<sup>6</sup> Murti, Jerry Ary, I. Made Udiana, and I. Gusti Ayu Putri Kartika. "Efektivitas Pelaksanaan Penindakan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Terhadap Peredaran Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Produk Kangen Water Tanpa Izin Edar Di Wilayah Kota Denpasar." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (2018): 1-18.

<sup>7</sup> <https://www.republika.co.id/berita/nlyofb/empat-orang-tewas-keracunan-galon-isi-ulang>.

<sup>8</sup> Caniogo, Miftah Sa'ad. "The Schorsing in Implementation of Administrative Decision That Endanger the Environment by Administrative Court." *Nagari Law Review* 1, no. 2 (2018): 179-190.

atau pun data yang kami peroleh dari pihak konsumen.<sup>9</sup> Apa yang dikemukakan oleh narasumber tersebut, sejalan dengan data yang diperoleh dari responden, bahwa tidak adanya pengaduan kepada YLKI itu karena salah satunya yaitu kurangnya tingkat pemahaman dari responden terkait standarisasi kelayakan produksi air minum isi ulang di Kota Palu.

Selanjutnya menurut Sukmawati, Koordinator Kesehatan Lingkungan dan Dinas Kesehatan Kota Palu, menyatakan bahwa telah dilakukan pengawasan oleh Dinas Kesehatan Kota Palu melalui tiap-tiap Puskesmas di Kota Palu, tim Puskesmas akan turun langsung ke depot air minum isi ulang untuk mengambil sampel kemudian dilakukan uji kelayakan. Uji kelayakan air minum isi ulang dalam hal ini terkait bakteri dilakukan setiap 3 bulan, kemudian tes uji kimia dilakukan setiap 6 bulan. Setelah lulus uji kelayakan akan diberikan sertifikat, sertifikat berlaku selama 3 tahun. Efektifnya dilakukan setiap 3 bulan sekali dalam artian 4 kali setahun. Namun demikian dapat dikatakan bahwa pengawasan air minum isi ulang di Kota Palu belum begitu efektif, masih banyak depot air minum isi ulang di Kota Palu yang belum melakukan uji layak sehat dan melakukan pengawasan air minum isi ulang.

Banyak pemilik depot yang tidak menerima/menolak ketika pihak puskesmas turun untuk melakukan uji layak sehat. Pihak Puskesmas juga terkadang malas untuk turun lapangan karena sudah sering ditolak oleh pihak pengusaha depot air minum isi ulang yang tidak ingin dilakukan uji layak sehat. Bahkan ada pengusaha depot yang mengusir/menyuruh pergi pihak Puskesmas yg turun lapangan. Oleh karena itu, depot air minum isi ulang yang belum diuji layak sehatnya, akan diarahkan untuk mengurus layak sehat air minum isi ulang. Kemudian depot air minum isi ulang yang belum memiliki sertifikat kelayakan akan dilaporkan ke Wali Kota sehingga masyarakat bisa mengetahui depot air minum isi ulang mana saja yang belum memenuhi syarat kelayakan produksi air minum isi ulang.

Pentingnya pengawasan atau uji kelayakan produksi air minum isi ulang terhadap depot air minum isi ulang dalam pengelolaan produksi air minum isi ulang yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Kesehatan Kota Palu, dalam rangka untuk menjamin perlindungan hukum terhadap konsumen air minum isi ulang. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 736 Tahun 2010 tentang Tata Laksana Pengawasan Kualitas Air Minum di Pasal 21 yang menegaskan bahwa pemerintah menjamin terselenggaranya pengawasan kualitas air minum.<sup>10</sup> Berdasarkan peraturan perundang-undangan tersebut maka dilakukan pengawasan terhadap kelayakan produksi air minum isi ulang yang dikelola oleh pengusaha depot.

Dalam pelaksanaan pengawasan produksi air minum isi ulang tersebut sebaiknya dilakukan secara berkala oleh Pemerintah Kota Palu dalam hal ini Dinas Kesehatan Kota Palu terhadap pengelolaan produksi air minum isi ulang di depot yang ada di wilayah kerjanya. Untuk mengetahui pernyataan responden tentang sebaiknya berapa kali dilakukan pengawasan atau uji kelayakan air minum isi ulang dalam setahun oleh

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Salnan Hadianto, S.H. Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Sulawesi Tengah, tanggal 13 Agustus 2022.

<sup>10</sup> Lebih lanjut secara khusus Pasal 24 mengatur tanggung jawab pemerintah Kabupaten/Kota dalam pengawasan kualitas air minum, yaitu: a. menetapkan laboratorium penguji kualitas air; b. menetapkan parameter tambahan persyaratan kualitas air minum dengan mengacu pada daftar parameter tambahan; c. menyelenggarakan pengawasan kualitas air minum di wilayahnya; dan d. melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengawasan kualitas air minum di wilayahnya.

Pemerintah Kota Palu dalam hal ini Dinas Kesehatan Kota Palu. Dari data tersebut menunjukkan bahwa umumnya responden menginginkan dilakukan pengawasan atau uji kelayakan produksi air minum isi ulang minimal 2 (dua) kali dalam setahun. Kemudian ada 4 (empat) responden dari pengusaha yang menyatakan belum pernah dilakukan pengawasan. Salah seorang pengusaha justru menginginkan pengawasan dilakukan setiap bulam agar air minum isi ulang yang ada di pasaran betul-betul layak untuk dikonsumsi oleh makhluk hidup di dunia ini.

Terkait dengan hal ini, menurut Salman Hadianto, Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Sulawesi Tengah, mengatakan bahwa sebaiknya pengawasan atau uji kelayakan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Palu terhadap produksi air minum isi ulang di Kota Palu dilakukan secara berkala sebaiknya sebanyak 4 (empat) kali dalam setahun atau 3 (tiga) bulan sekali agar produksi air minum isi ulang terjaga kelayakannya, mengingat bahwa di Kota Palu sumber air baku itu banyak mengandung kapur dan kandungan logam. Agar efektif, sebaiknya dinas kesehatan harus tegas dan menyampaikan ke publik misalnya begini “wahai masyarakat (konsumen) setelah kami survai 3 bulan sekali, ada produksi air minum isi ulang di Kota Palu yang tidak memenuhi syarat atau tidak layak konsumsi yaitu.... kalau bisa buka dan transparan. Supaya konsumen tahu yang mana produksi air minum isi ulang layak konsumsi dan yang mana tidak layak.<sup>11</sup>

Kewajiban untuk melakukan pengawasan terhadap produksi air minum isi ulang sebagaimana diatur pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 30 (1) bahwa pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Seiring dengan itu, menurut Sukmawati, Koordinator Kesehatan Lingkungan dan Kesjaor Dinas Kesehatan Kota Palu menyatakan bahwa pengawasan atau uji kelayakan produksi air minum isi ulang di Kota Palu belum efektif, karena ada kendala yang menghambat yakni masih banyak depot air minum isi ulang di Kota Palu yang belum bersedia melakukan uji layak sehat dan melakukan pengawasan air minum isi ulang. Banyak pemilik depot air minum isi ulang yang tidak menerima atau menolak ketika petugas Puskesmas turun untuk menguji kelayakan air minum isi ulang di depot mereka.

Penolakan yang dilakukan oleh pihak pemilik depot air minum isi ulang merupakan salah satu kendala dilaksanakannya pengawasan atau uji kelayakan produksi air minum isi ulang, kendala yang lain yakni karena keseringan ditolak, sehingga petugas puskesmas juga terkadang malas untuk turun ke lapangan untuk melakukan uji kelayakan karena sudah emosi terhadap pihak pengusaha air minum depot yang tidak ingin dilakukan uji layak sehat. Bahkan ada pengusaha depot yang mengusir/ menyuruh pergi pihak puskesmas yang turun ke depot-depot air minum isi ulang di wilayah kerjanya. Keengganan pengusaha untuk dilakukan uji kelayakan terhadap produksi air minum isi ulang mereka juga karena dibebani pembayaran, yang menurut pengusaha biayanya mahal. Sebaiknya depot yang belum memiliki izin belum boleh melakukan penjualan air minum isi ulang.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Salman Hadianto, S.H. Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Sulawesi Tengah, tanggal 13 Agustus 2022.

<sup>12</sup> Wawancara dengan Sukmawati, S.Si, Koordinator Kesehatan Lingkungan dan Kesjaor Dinas Kesehatan Kota Palu, tanggal 12 Agustus 2022.

Perlindungan hukum bagi konsumen produksi air minum isi ulang oleh Pemerintah Daerah Kota Palu. Dalam melakukan pengawasan terhadap produksi air minum isi ulang dalam rangka menjamin terlindunginya hak konsumen untuk mengonsumsi produksi air minum isi ulang yang baik dan sehat merupakan tanggung jawab pemerintah daerah.<sup>13</sup> Kewajiban perlindungan konsumen yang menjadi pemberi semangat bagi terlaksananya pengawasan terhadap produksi air minum isi ulang. Salah seorang konsumen berharap bahwa pengawasan terhadap produksi air minum isi ulang oleh pemerintah daerah dapat berjalan dengan baik, sehingga menimbulkan kewajiban bagi pemerintah daerah untuk melakukan pengawasan terhadap produksi air minum isi ulang. Besarnya jumlah persentase konsumen yang tidak paham, menandakan bahwa mereka juga belum paham kalau mereka berhak untuk dilindungi secara hukum dari kerugian akibat produksi air minum isi ulang yang tidak layak minum.

#### **4. Aspek Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen**

Telah ditegaskan pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa perlindungan konsumen segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Selanjutnya pada angka 2 ditegaskan 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. Berdasarkan pasal tersebut maka ada kewajiban bagi pemerintah daerah untuk melakukan segala upaya untuk menjamin kepastian hukum dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen. Terkait dengan eksistensi PBSK, maka dapat ditemukan pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 49 ayat (1) yang menegaskan bahwa pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Adapun tugas dan wewenang BPSK sebagaimana diatur pada Pasal 52 yakni meliputi: a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi; b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen; c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini; e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang itu; i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen; j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan

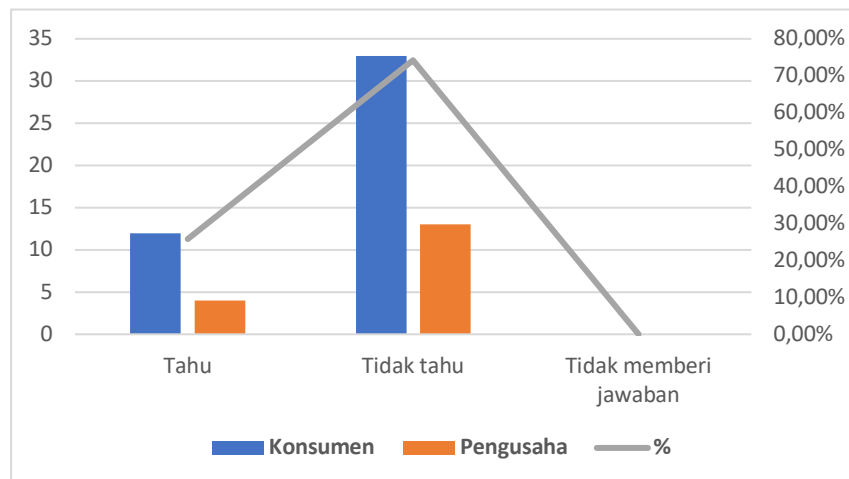
---

<sup>13</sup> Azheri, Busyra, and Upita Anggunsuri. "The Implementation of Business Judgment Rule Principle in Managing the Company." *Nagari Law Review* 3, no. 2 (2020): 32-44.



dan/atau pemeriksaan; k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen; l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap eksistensi lembaga BPSK, maka dapat dilihat pada Grafik 1.

**Grafik 1.** Pemahaman Kelembagaan Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen



Sumber: Data Primer, 2022 (diolah).

Dari data tersebut menunjukkan bahwa umumnya responden belum tahu tentang adanya lembaga BPSK. Rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap eksistensi BPSK itu menunjukkan bahwa ada yang kurang dalam hal sosialisasi atau kurangnya penyebarluasan peraturan perundang-undangan yang mengatur hal tersebut. Keberadaan lembaga BPSK belum dirasakan oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena: pertama, sosialisasi tentang peraturan perundang-undangan yang mengatur keberadaan, wewenang dan tugas lembaga tersebut belum optimal; dan kedua, lembaga BPSK hanya berwenang menyelesaikan sengketa yang diajukan kepadanya. Hal itu sejalan apang yang dikemukakan oleh salah seorang anggota BPSK bahwa BPSK bukan menerima keluhan atau informasi kerugian yang diderita konsumen tetapi betul-betul hanya menerima sengketa yang sudah terjadi, artinya sifatnya menunggu terjadinya sengketa, ketika belum terjadi sengketa maka dianggap belum menjadi kewenangannya. BPSK di Kota Palu dari periode pertama sampai sekarang ini periode kedua, belum ada aduan yang masuk ke BPSK terkait perkara konsumen air minum isi ulang, walaupun tidak ada perkara yang diajukan.

## 5. Simpulan

Perlindungan hukum terhadap konsumen air minum isi ulang di Kota Palu merupakan kewajiban pemerintah daerah. Begitu juga terkait pengetahuan masyarakat terhadap standarisasi kelayakan air minum isi ulang antara yang mengetahui dan yang tidak mengetahui jumlahnya seimbang. Untuk pengawasan dan uji kelayakan produksi air minum isi ulang, umumnya masyarakat menginginkan dilakukan

minimal dua kali dalam setahun, artinya semakin banyak dilakukan uji kelayakan berarti semakin baik. Terakhir menunjukkan bahwa pengawasan produksi air minum isi ulang di Kota Palu belum efektif sebagaimana yang diinginkan oleh konsumen. Adapun yang menjadi kendala dalam pengawasan produksi air minum isi ulang di Kota Palu, yakni: pertama, pemilik depot air minum isi ulang menolak untuk diuji produksi air minum isi ulang yang diproduksinya; kedua, kurangnya dana yang dialokasikan oleh pemerintah daerah untuk pengawasan produksi air minum isi ulang; ketiga, pengusaha merasa terbebani biaya mahal untuk dilakukan uji kelayakan produksi air minum isi ulang. Keberadaan lembaga BPSK umumnya belum diketahui oleh masyarakat konsumen air minum isi ulang di Kota Palu, sehingga sejak berdirinya sampai penelitian ini dilakukan belum pernah ada sengketa konsumen air minum isi ulang yang disidangkan di lembaga BPSK Kota Palu. Kemudian masyarakat konsumen air minum isi ulang di Kota Palu belum pernah ada yang mengadakan perkaranya ke BPSK.

## Referensi

- Aspan, Zulkifli, dan Ahsan Yunus. "The right to a good and healthy environment: Revitalizing green constitution." In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, vol. 343, no. 1, p. 012067. IOP Publishing, 2019.
- Azheri, Busyra, and Upita Anggunsuri. "The Implementation of Business Judgment Rule Principle in Managing the Company." *Nagari Law Review* 3, no. 2 (2020): 32-44.
- Aziz, Aminudin, Paramita Prananingtyas, dan Irawati. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Air Minum Isi Ulang Oleh Dinas Kesehatan Di Kabupaten Slawi." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, no. 2 (2019): 213-225.
- Caniago, Miftah Sa'ad. "The Schorsing in Implementation of Administrative Decision That Endanger the Environment by Administrative Court." *Nagari Law Review* 1, no. 2 (2018): 179-190.
- Irwansyah. *Penelitian Hukum, Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel*. Mirra Buana Media, Yogyakarta, 2020.
- Jan, Tjia Siau, Tri Handayani, dan Memed Sueb. "Supervision and Registration of Traditional Medicine Brand in Indonesia." *Nagari Law Review* 5, no. 1 (2021): 87-92.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- Murti, Jerry Ary, I. Made Udiana, and I. Gusti Ayu Putri Kartika. "Efektivitas Pelaksanaan Penindakan Badan Pengawas Obat Dan Makanan Terhadap Peredaran Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Produk Kangen Water Tanpa Izin Edar Di Wilayah Kota Denpasar." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (2018): 1-18.