

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum

Hukum tercipta karena adanya kumpulan manusia yang disebut masyarakat dalam suatu komunitas tertentu, setiap individu dalam masyarakat tersebut mempunyai kepentingan yang berbeda-beda dan semuanya berusaha untuk memenuhi kepentingannya. Hukum mempunyai peran besar yaitu kaidah untuk mengatur tingkah laku manusia dalam memenuhi kepentingannya, dengan adanya hukum diharapkan tidak akan menjadi bentrokan kepentingan antara individu yang satu dengan yang lain (Sudikno Mertokusumo, 2003: 7).

Menurut CST. Kansil dan Christine S.T. Kansil (2006: 11) menjelaskan beberapa sarjana hukum di Indonesia mendefinisikan hukum sebagai berikut:

1) S.M Amin

Hukum adalah kumpulan-kumpulan peraturan yang terdiri dari norma-norma dan sanksi-sanksi itu disebut hukum dan tujuan hukum adalah mengadakan ketatatertiban dalam pergaulun manusia.

2) J.C.T Simorangkir dan Woerjono Sastropranoto

Hukum adalah Peraturan-peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku dalam kehidupan manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan yaitu dengan hukuman tertentu.

Melihat dari berbagai pengertian hukum dari berbagai para sarjana tersebut, maka hukum terdiri dari beberapa unsur yaitu:

- a) Peraturan mengenai tingkah laku manusia dan pergaulan masyarakat.
- b) Peraturan itu diadakan oleh badan-badan resmi yang berwajib.
- c) Peraturan itu bersifat memaksa.
- d) Sanksi terhadap pelanggaran tersebut adalah tegas.

Perlindungan hukum selalu dikaitkan dengan konsep *rechtstaat* atau konsep *Rule of Law* karena lahirnya konsep-konsep tersebut tidak lepas dari keinginan memberikan pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia, konsep *rechtstaat* muncul di abad ke-19 yang pertama kali dicetuskan oleh Julius Stahl. Pada saatnya hampir bersamaan muncul pula konsep negara hukum (*rule of Law*) yang dipelopori oleh A.V.Lacey. Pengakuan dan perlindungan hukum berdasarkan Pancasila berarti pengakuan dan perlindungan akan harkat dan martabat manusia atas dasar nilai Ketuhanan, Kemanusiaan, Persatuan, Permasyarakatan, serta Keadilan (Ridwan H.R, 2002: 3).

Dalam wadah negara kesatuan yang menjunjung tinggi semangat kekeluargaan demi mencapai kesejahteraan bersama. Definisi dari Perlindungan hukum itu sendiri yaitu segala upaya yang dilakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintahan swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan, dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada (Ridwan, H. R, 2002: 13).

Pada prinsipnya perlindungan hukum tidak membedakan terhadap kaum pria maupun wanita. Sistem pemerintahan negara sebagaimana yang telah dicantumkan dalam penjelasan Undang-undang Dasar 1945 diantaranya menyatakan prinsip Indonesia adalah negara yang berdasarkan atas hukum (*Rechtstaat*) dan pemerintah berdasarkan atas sistem konstitusi (hukum dasar). Elemen pokok negara hukum adalah pengakuan dan perlindungan terhadap *Fundamental rights* tiada negara hukum tanpa pengakuan dan perlindungan terhadap *Fundamental rights* (Sudikno Mertokusumo, 2003: 12).

Keberadaan hukum dalam masyarakat sangatlah penting. Dalam kehidupan dimana hukum dibangun dengan dijiwai oleh moral konstitusionalisme, yaitu menjamin kebebasan dan hak warga, maka mentaati hukum dan konstitusi pada hakekatnya mentaati imperatif yang terkandung sebagai substansi maknawi di dalamnya imperatif yaitu hak-hak warga yang asasi harus dihormati dan ditegakkan oleh pengembang kekuasaan negara dimanapun dan kapanpun, bahkan ketika warga menggunakan kebebasannya untuk ikut serta atau untuk mempengaruhi jalannya proses pembuatan kebijakan terhadap publik (Sudikno Mertokusumo, 2003: 22).

Negara hukum pada dasarnya bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum bagi rakyat terhadap tindakan pemerintah dilandasi 2 (dua) prinsip negara hukum, yaitu:

1) Perlindungan hukum yang preventif

Perlindungan hukum kepada rakyat yang diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah menjadi bentuk yang menjadi definitife.

2) Perlindungan hukum yang represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Kedua bentuk perlindungan hukum diatas bertumpu dan bersumber pada pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia serta berlandaskan pada prinsip negara hukum. Berhubungan dengan itu, mengingat tujuan negara untuk menjaga dan memelihara tata tertib, diharapkan negara memberi perhatian. Perhatian negara terhadap hukum perlindungan konsumen ini, dinamakan politik hukum negara (Zahirin Harahap, 2001: 2).

Pentingnya suatu negara mengatur perlindungan hukum terhadap konsumen, umumnya didasarkan pada pertimbangan aktualitas dan urgensinya. Dalam pertimbangan aktualitasnya, perlindungan hukum bagi konsumen perlu ditegakan pada sebuah pemerintahan berdasarkan rumusan situasi yang sedang dan akan berkembang terhadap “nasib” masyarakat konsumen. Pertimbangan ini biasanya ditempuh dengan memperhatikan:

- 1) Tingkat pembangunan masing-masing negara.
- 2) Pertumbuhan industri dan tehknologi.
- 3) Filosofi dan kebijakan pembangunan.

Dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dengan cara intervensi negara untuk melindungi hak-hak konsumen dalam bentuk Peraturan Per-Undang-undangan. Terhadap posisi tawar konsumen yang lemah, maka ia harus dilindungi oleh hukum. Hal ini dikarenakan salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum yaitu memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan hukum kepada masyarakat harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen (Shidarta, 2006: 112).

Kebijakan perlindungan hukum bagi konsumen akan mendorong kepercayaan konsumen sehingga memajukan partisipasi mereka dalam transaksi dan meningkatkan bisnis. W.J. Brown mengungkapkan bahwa salah satu alasan untuk melindungi konsumen adalah:

That due technical development of consumer goods, the ordinary consumer cannot be expected to know if the goods are fit for the purpose for which they were bought, or if they are of good or bad quality.

Artinya bahwa teknis pengembangan karena barang-barang konsumsi, konsumen tidak dapat diharapkan untuk mengetahui apakah barang tersebut cocok untuk mereka yang diinginkan, atau jika memiliki kualitas yang baik dan buruk .

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan melindungi hak-hak konsumen. Walaupun sangat beragam, secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam 3 (tiga) hak menjadi prinsip dasar, yaitu:

- 1) Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian person, maupun kerugian harta kekayaan.
- 2) Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar.
- 3) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap masalah-masalah yang dihadapi (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2007: 2).

Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, serta secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usaha dengan penuh rasa tanggung jawab.

Penerapan peraturan hukum perlindungan konsumen seringkali merefleksikan ketidakseimbangan kekuatan antara pelaku usaha dan konsumen. Secara historis, konsumen dianggap pihak yang lebih lemah dalam transaksi bisnis sehingga aturan-aturan serta regulasi khusus dikeluarkan untuk melindungi kepentingan konsumen (Yusuf Shofie, 2009: 140).

B. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Setiap orang, pada suatu waktu, dalam posisi tunggal atau sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa. Keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang aman.

Oleh karena itu, secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum (Erman Rajagukguk, 2000: 33).

Pada hakekatnya manusia sebagai konsumen dimulai sejak lahir sampai dengan meninggal dunia, bahkan dalam kondisi tertentu anak yang masih dalam kandungan sudah menjadi konsumen yaitu konsumen yang berkaitan dengan kesehatan, pertumbuhan dan kecerdasan anak, contohnya mengkonsumsi makanan tambahan berupa susu bubuk yang dikonsumsi oleh ibu untuk kepentingan anak yang masih ada di dalam kandungan.

Pada dasarnya seluruh anggota masyarakat yang berkedudukan sebagai konsumen (tanpa melihat status sosial dan kedudukan resmi seseorang) barang dan jasa yang dihasilkan pelaku usaha. Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy mengatakan “*consumers by definition us all*”. Konsumen memiliki pengertian sebagai pemakai, pengguna, maupun penikmat barang dan jasa. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsumen memiliki pengertian:

“Pemakai barang hasil industri (bahan pakaian, makanan dan sebagainya) yang kepentingannya harus diperhatikan” (Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1998: 458).

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dari dalam posisi dimana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti

menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula kamus bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen (A.Z. Nasution, 2006: 37).

Ahmad Miru dan Sutarman Yodo (2007: 4), menjelaskan pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat serta tidak untuk diperdagangkan kembali. Kongres *Internasional Organization of Consumer Unions (IOUCU)* ke 4 (empat), sekarang bernama *Consumer Interntional (CI)*, memandang perlu menindaklanjuti Resolusi PBB ini disepakati berbagai pedoman tentang upaya perlindungan konsumen dan tugas pemerintah untuk menjalankan sejauh mungkin memasukannya dalam jaringan hukum nasional masing-masing. Menurut Kotler, konsumen didefinisikan sebagai berikut:

“Consumners are individual and households for personal use, producers are individual and organizations buying for the purpose of prosucing”.

Artinya Konsumen adalah individu dan kaum rumah tangga yang melakukan pembelian untuk tujuan untuk penggunaan personal, produsen adalah individu atau organisasi yang melakukan pembelian untuk tujuan untuk produksi.

Dalam kamus *Black's Law Dictionary Seventh Edition* (1999: 1258) menjelaskan bahwa perlindungan konsumen yaitu:

“Consumer protection refers to laws designed to aid retail consumers of goods and services that have been improperly manufactured, delivered, performed, handled, or described. Such laws provide the retail consumer with additional protections and remedies not generally provided to merchant and others who engaged in business transactions, on the premise that consumers do not enjoy an arms-length” bargaining position with respect to the businessmen with whom they deal and therefore should not be strictly limited by the legal rules that govern recovery for damages among businessmen.”

Artinya: Perlindungan konsumen mengacu pada undang-undang dirancang untuk membantu konsumen barang dan jasa yang telah diproduksi tidak benar, disampaikan, dilakukan, ditangani, atau dijelaskan. Undang-undang tersebut memberikan konsumen dengan perlindungan tambahan dan pengobatan umumnya diberikan kepada pedagang dan orang lain yang terlibat dalam transaksi bisnis, alasannya bahwa konsumen tidak menikmati lengan panjang "posisi tawar terhadap pengusaha dengan siapa mereka berhadapan dan karena itu tidak harus benar-benar dibatasi oleh aturan-aturan hukum yang mengatur pemulihan atas kerusakan di kalangan pengusaha.

Pada saat sebelum terbentuknya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, cukup banyak pembahasan tentang berbagai peristilahan yang termasuk dalam lingkup perlindungan konsumen, salah satunya adalah batasan mengenai pengertian konsumen itu sendiri, diantaranya:

- a) Badan Pembinaan Hukum Nasional-Departemen Kehakiman (BPHN), menyusun batasan tentang konsumen akhir, yaitu:

Pemakaian akhir dari barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain, dan tidak untuk diperjualbelikan.

- b) Batasan konsumen dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, yaitu:

Pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

- c) Sedangkan dalam naskah Akademis yang dipersiapkan Fakultas Hukum Universitas Indonesia (FH-UI) bekerja sama dengan Departemen Perdagangan RI, berbunyi:

Konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.

Setelah disahkannya Undang-undang yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 angka (2) menyebutkan bahwa konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri

sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Penjelasan dari Pasal 1 angka (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan bahwa di dalam kepastakaan ekonomi dikenal dengan istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah Konsumen akhir.

Berdasarkan dari segi cara memperoleh produksi untuk dikonsumsi maka konsumen dapat dibedakan menjadi 2 (dua) kelompok, yaitu:

- a) Konsumen yang memperoleh produk dengan cara membeli dari produsen yang berarti konsumen yang terkait hubungan kontraktual (perjanjian/kontrak) dengan produsen. Jenis perjanjian (kontrak) antara produsen dan konsumen umumnya adalah jual-beli, tetapi mungkin juga jenis lainnya, seperti perjanjian kredit, perjanjian sewa-menyewa, dan sebagainya.
- b) Konsumen yang tidak membeli, tetapi memperolehnya dengan cara lain, yang berarti konsumen yang sama sekali tidak terkait dalam hubungan kontraktual (perjanjian/kontrak) dengan produsen.

Berbagai studi yang telah dilakukan dalam bidang perlindungan konsumen telah berhasil membuat batasan mengenai konsumen (akhir) tersebut antara lain:

- a) Pemakai akhir dari barang, digunakan untuk keperluan sendiri atau orang lain dan tidak untuk diperjualbelikan.
- b) Pemakaian barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi keperluan sendiri atau keluarganya atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.
- c) Setiap orang dan/atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.

Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai, pemakai produksi terakhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir (Sidharta, 2004: 3).

A.Z. Nasution (2006: 29) memberikan definisi tentang konsumen sebagai berikut:

- 1) Setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang dan atau jasa untuk kegunaan tertentu. Yang dimaksud setiap orang adalah orang alamiah maupun orang yang diciptakan oleh hukum atau badan hukum.

- 2) Konsumen antara adalah orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan (untuk tujuan komersial).
- 3) Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak diperdagangkan kembali (tidak untuk tujuan komersial).

Menurut Hans W. Micklitz, secara garis besar dapat dibedakan 2 (dua) tipe konsumen yaitu:

- 1) Konsumen yang terinformasi (*well informed*) yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:
 - a. Memiliki tingkat pendidikan tertentu.
 - b. Mempunyai sumber daya ekonomi yang cukup, sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar bebas.
 - c. Lancar berkomunikasi.
- 2) Konsumen yang tidak terinformasi memiliki ciri-ciri:
 - a. Kurang berpendidikan.
 - b. Termasuk kategori ekonomi kelas menengah ke bawah.
 - c. Tidak lancar dalam berkomunikasi (Sidharta, 2004: 25).

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Setiap individu/manusia diberikan hak dan kewajibannya masing-masing tidak terkecuali hak dan kewajiban sebagai pengguna barang dan/atau jasa. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ditemukan adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya.

Tatanan yang diciptakan oleh hukum itu baru menjadi kenyataan apabila kepada subyek hukum diberi hak dan dibebani kewajiban. Setiap hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu mempunyai dua segi yang isinya disatu pihak, sedangkan dipihak lain ada kewajiban. Tidak ada hak tanpa kewajiban, sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa hak. Hak itu memberi kenikmatan dan keleluasaan kepada individu dalam melaksanakannya, sedangkan kewajiban merupakan pembatasan dan beban, sehingga yang menonjol adalah segi aktif dalam hubungan hukum itu, yaitu hak (Suyadi, 2007: 19).

Konsumen sebagai pemakai barang dan/atau jasa, memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ditemukan adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak

hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Kondisi dunia usaha yang dengan penuh dengan persaingan, menuntut produsen untuk selalu bersikap inovatif, kreatif, dan agresif. Kondisi ini didukung dengan sistem produksi massal yang berkembang memaksakan timbulnya pola distribusi secara massal pula sehingga keadaan ini mengandung unsur-unsur penyebaran resiko kepada seluruh setara konsumen, karena terkadang konsumen mengesampingkan kebenaran informasi sehingga dalam prakteknya pemberian informasi yang diberikan produsen seringkali bersifat mengelabui konsumen dengan memberikan informasi yang tidak benar atas barang dan/atau jasa (Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2007: 39).

Dalam kamus *Black's Law Dictionary Seventh Edition* (1999: 1232) menyatakan Hak-hak konsumen yaitu:

The right to possess, use, and enjoy a determinate thing (either a tract of land or a chattel); the right of ownership.

Artinya: hak untuk memiliki, menggunakan, dan menikmati hal tertentu (baik sebidang tanah atau harta benda); hak kepemilikan.

Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy dalam orasinya dihadapan *Congres* tanggal 15 Maret Tahun 1962 dengan judul *A Special Message Of Protection the Consumer Interest* menjabarkan 4 (empat) hak konsumen sebagai berikut (Shidarta, 2006: 44):

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety-to be protected against the marketing of goods that are hazardous to health of life*).
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed-to be protected against fraudulent, deceitful, or grossly, misleading information, advertising, labelling, and other practices, and to be given the facts needed to make informed choices*).
- 3) Hak untuk memilih (*the right to choose-to be assured, wherever possible, access to a variety of products and services at competitive prices. And in those industries in which competition is not workable and government regulation is substituted, there should be assurance of satisfactory quality and services at fair prices*).
- 4) Hak untuk didengar (*the right to be heard-to be assured that consumer interests will receive full and sympathetic consideration in the formulation of government policy and fair and expeditious treatment in its administrative tribunals*).

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo (2007: 39), menyebutkan bahwa masyarakat Eropa yang biasa disebut dengan EEG (*Europese Economische Gemeenschap*) juga telah menyetujui 5 (lima) hak dasar konsumen sebagai berikut:

- a) Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*).

- b) Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*).
- c) Hak mendapatkan ganti rugi (*recht op schadeven goeding*).
- d) Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*).
- e) Hak untuk didengar (*recht op te worden gehord*).

Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia bahwa dalam kongres *the international Co-operative Alliance* yang diadakan di London pada Tahun 1969 dikumandangkan deklarasi tentang hak-hak konsumen. Menurut kongres ini, konsumen mempunyai hak untuk (Shidarta, 2006: 46):

- a. *A reasonable standards of nutrition, clothing and housing.*
- b. *Adequate standards of safety and healthy environment free from pollution.*
- c. *Access to relevant information on goods and services and to education an consumer topics.*
- d. *Influence in economic life and democratic participation in its control.*

Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, mengatur hak-hak konsumen dalam Pasal 4 adalah 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 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 mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan Peraturan Per-Undang-undang lainnya.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo (2007: 41), secara keseluruhan pada dasarnya dikenal 10 (sepuluh) macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut:

1) Hak atas keamanan dan keselamatan

Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.

2) Hak untuk memperoleh informasi

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena yang memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

Informasi yang merupakan hak konsumen tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan baik secara lisan, maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencantumkan pada label yang melekat pada kemasan produk, maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen, baik melalui media cetak maupun media elektronik.

Informasi ini dapat memberikan dampak yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dari konsumen dalam memilih produk barang dan/atau jasa serta meningkatkan kesetiiaannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan nilai lebih dan keuntungan bagi para pelaku usaha yang memenuhi kebutuhannya (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2007: 41).

3) Hak untuk memilih

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

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

4) Hak untuk didengar:

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindari diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini dapat disampaikan baik secara perorangan, maupun secara kolektif, baik yang disampaikan karena langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya melalui YLKI.

5) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup:

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

pangan, sandang, papan, serta hak-hak lainnya yang berupa hak untuk memperoleh pendidikan kesehatan, dan lain-lain.

6) Hak untuk memperoleh ganti rugi:

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (diluar pengadilan) maupun yang diselesaikan diluar pengadilan.

7) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen:

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadikan lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang ditentukan.

8) Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat:

Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan. Hak untuk memperoleh lingkungan bersih dan sehat serta hak untuk memperoleh informasi ini diatur dalam

Pasal 3 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.

- 9) Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya:

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi dari pada kegunaan kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperoleh. Penegakan hak konsumen ini didukung pula oleh ketentuan dalam Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 6 Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

- 10) Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut:

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

Kewajiban yang dibebankan kepada konsumen sebagai penyeimbang hak-haknya juga dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan atau kepastian hukum bagi dirinya.

Happy Susanto (2008: 30) Sebagaimana telah dijelaskan bahwa konsumen kerap berada dalam posisi yang tidak seimbang dibandingkan dengan posisi produsen. Seiring dengan makin berkembangnya dengan media-media obyek, yang tidak punya kekuatan mandiri untuk menimbang

suatu barang/jasa yang akan dikonsumsi. Ketika mendapati masalah pada barang/jasa tersebut, biasanya konsumen tidak bisa berbuat apa-apa hanya diam seribu bahasa. Ada sejumlah faktor yang menyebabkan posisi konsumen melemah. Menurut penelitian Badan dan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN), sebagaimana dikutip N.H.T Siahaan, ada 5 (lima) faktor yang melemahkan konsumen antara lain:

- 1) Masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya.
- 2) Belum terkondisikannya “Masyarakat Konsumen” karena memang sebagian masyarakat ada yang belum mengetahui tentang apa saja hak-haknya akan dapat disalurkan jika mendapatkan kesulitan atau kekurangan dari standar barang atau jasa yang sewajarnya.
- 3) Belum terkondisinya masyarakat konsumen menjadi masyarakat yang mempunyai kemauan untuk menuntut hak-haknya.
- 4) Proses Peradilan yang akan memakan waktu, biaya dan pikiran yang berkepanjangan.
- 5) Posisi konsumen yang selalu lemah.

Disamping hak-hak yang dapat diperoleh oleh konsumen, juga terdapat kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi untuk memperoleh hak-hak tersebut. Kewajiban-kewajiban konsumen tercantum dalam Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

Kewajiban konsumen adalah:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. Pelaku Usaha

Pihak yang terkait dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selain konsumen adalah pelaku usaha. Pelaku usaha atau produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang atau badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa sehingga sampai ketangan konsumen. Produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian atau peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen, produsen diartikan secara lain.

Istilah “Pelaku Usaha” dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan dalam ketentuan Pasal 1 angka 3 yang menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara

Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Hal ini bermakna bahwa tidak hanya para produsen pabrikan yang menghasilkan barang dan/atau jasa yang tunduk pada Undang-undang ini, melainkan juga para rekanan, termasuk para agen, distributor, serta jaringan-jaringan yang melaksanakan fungsi pendistribusian dan pemasaran barang dan/atau jasa kepada masyarakat luas selaku pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa.

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama Negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah pembuat produk jadi (*Finished product*), penghasil baku, pembuat suku cabang, setiap orang yang menampakan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu. Importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewagunakan (*Leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan, pemasok (*Supplier*). Dengan demikian tampak bahwa pelaku usaha tersebut. Tidaklah

mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena Undang-undang Perlindungan Konsumen membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia (Ahmadi Miru dan Sutarman yodo, 2007: 8).

4. Hak dan Kewajiban Pelaku usaha

Sebagai keseimbangan hak-hak yang diberikan kepada konsumen dan untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha, kepada pelaku usaha diberikan hak seperti tercantum dalam Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran 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 Per-Undang-undangan lainnya.

Pengaturan selain mengenai hak yang dimiliki oleh seorang pelaku usaha, sesuai dengan ketentuan Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban yang harus dilaksanakan oleh seorang pelaku usaha antara lain sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. 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 diperdagangkan.
- f. Memberikan kompensasi, ganti dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia, seseorang konsumen bila dirugikan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian itu. Pihak tersebut disini bisa berarti produsen, supplier, pedagang besar, pedagang eceran/penjual ataupun pihak yang memasarkan produk, tergantung dari siap yang melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, bahkan kematian pada konsumen (Shidarta, 2006: 40).

Kualifikasi gugatan yang lazim digunakan di Indonesia adalah wanprestasi (*default*) atau perbuatan melawan hukum (*tort*). Apabila ada hubungan kontraktual antara konsumen dengan pelaku usaha, maka kualifikasi gugatannya adalah wanprestasi. Kerugian yang dialami konsumen, tidak lain karena tidak dilaksanakannya prestasi oleh pengusaha. Jika gugatan

konsumen menggunakan kualifikasi perbuatan melawan hukum, hubungan kontraktual tidaklah disyaratkan (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009: 9).

Secara teoritis pertanggung jawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggung jawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab. Oleh karena itu, berdasarkan jenis hubungan hukum atau peristiwa hukum yang ada, maka dapat dibedakan yaitu:

1) Pertanggung jawaban atas dasar kesalahan

Hal ini dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum, tindakan yang kurang hati-hati.

2) Pertanggung jawaban atas dasar risiko

Tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang pengusaha atas kegiatan usahanya (Janus Sidabalok, 2006: 101).

Prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah tanggung jawab produk dan tanggung jawab profesional. Tanggung jawab produk (*Product liability*) sebenarnya mengacu sebagai tanggung jawab produsen. Menurut Agnes M.Toar mengartikan prinsip tanggung jawab pelaku usaha yaitu:

Tanggung jawab produk sebagai tanggung jawab para produsen untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau

menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut (Shidarta, 2006: 80).

Kata “Produk” diartikan sebagai barang, baik bergerak maupun tidak bergerak. Tanggung jawab itu dapat bersifat kontraktual (perjanjian). Tanggung jawab produk penekanannya ada pada perbuatan melawan hukum (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009: 13).

Dasar gugatan untuk pertanggung jawab produk dapat dilakukan atas landasan adanya pelanggaran jaminan (*breach warranty*), kelalaian (*negligence*), tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Pelanggaran jaminan berkaitan dengan jaminan pelaku usaha, bahwa barang yang dihasilkan atau dijual tidak mengandung cacat. Pengertian cacat bisa terjadi dalam konstruksi barang, desain, dan/atau pelabelan. Sedangkan kelalaian adalah bila si pelaku usaha yang digugat itu gagal menunjukkan, ia cukup berhati-hati dalam membuat, menyimpan, mengawasi, memperbaiki, memasang label, atau mendistribusikan suatu barang (Shidarta, 2006: 82).

Berdasarkan ketentuan yang ada dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap penyedia barang dan/atau penyelenggara jasa (Pelaku usaha) memiliki tanggung jawab terhadap konsumen. Hal tersebut di atur pada Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berikut tanggung jawab yang dimiliki setiap pelaku usaha berdasarkan ketentuan yang ada pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.
- 3) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- 4) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyedia jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.
- 5) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila :
 - a) Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut.
 - b) Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh mutu, dan komposisi.

Ketentuan-ketentuan tanggung jawab pelaku usaha diatas adalah tanggung jawab umum yang dimiliki semua tanggung jawab pelaku usaha, dan tidak membeda-bedakan bidang usaha yang digelutinya. Apapun jenis kegiatannya, semua pelaku usaha memiliki tanggung jawab yang sama seperti yang tertera dalam Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

6. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disahkan pada tanggal 20 April 1999 dan mulai diberlakukan setahun setelah pengesahan adalah dasar hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia, dan menjadi *umbrella act* (undang-undang payung) bagi perlindungan konsumen di Indonesia. Selain Undang-undang Perlindungan Konsumen, digunakan juga Undang-undang lain yang mengatur hal perlindungan konsumen sepanjang tidak diatur secara khusus dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Menurut Az. Nasution dalam Celina Tri Siwi Kristiyanti (2009: 50), menguraikan beberapa peraturan perundangan yang menjadi sumber dari hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen, antara lain:

a. Undang-undang Dasar

1) Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea ke-4, yang berbunyi:

“Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia”.

Kata-kata melindungi segenap bangsa Indonesia berarti sebuah perlindungan (hukum) bagi segenap bangsa, tanpa perkecualian. Baik laki-laki atau perempuan, kaya atau miskin, orang kota atau orang desa, orang asli atau keturunan, dan juga pengusaha/pelaku usaha atau konsumen.

2) Pasal 27 ayat (2) Undang-undang Dasar 1945 berbunyi:

“Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”.

Hak atas penghidupan yang layak bagi kemanusiaan adalah hak dari warga negara dan hak semua orang. Apabila kehidupan seseorang terganggu atau diganggu oleh pihak lain, maka alat-alat negara akan turun tangan, baik diminta atau tidak untuk melindungi mencegah terjadinya gangguan tersebut.

3) TAP MPR RI No. IV/MPR/1978 Bab IV, (Pola Umum Pelita III), D (Ekonomi) butir 7 (Perdagangan), berbunyi:

“Dengan makin sempurnanya sistem perdagangan, maka akan makin meningkat pula pendapatan para produsen, makin lancar arus barang dan jasa yang menguntungkan konsumen”.

4) TAP MPR RI No. 11/1988, Bab IV (Pola Umum Pelita Kelima), D (Ekonomi) butir 7 (Perdagangan), huruf b berbunyi:

“Pembangunan perdagangan ditunjukkan untuk meningkatkan pendapatan produsen dan sekaligus menjamin kepentingan konsumen”.

5) TAP MPR RI No. 11/MPR/1993, Bab IV (Pembangunan Lima Tahun Keenam), Ekonomi Butir 4 (Perdagangan) huruf a berbunyi:

“Menunjang peningkatan produksi dan daya saing, meningkatkan pendapatan produsen, terutama produsen hasil pertanian rakyat dan pedagang, melindungi kepentingan konsumen”.

b. Hukum Konsumen Dalam Hukum Perdata

Kaidah-kaidah hukum perdata pada umumnya terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang memuat berbagai kaidah hukum berkaitan dengan hubungan-hubungan hukum dan masalah-masalah yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. Terutama buku kedua, buku ketiga, buku keempat memuat berbagai kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan konsumen dan penyedia barang dan konsumen tersebut.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) juga memuat aturan tentang hak-hak dan kewajiban dari (khususnya) jasa asuransi dan pelayaran. Terdapat dalam buku kesatu dan kedua. Selain itu, juga masih ada berbagai peraturan perundang-undangan lain yang memuat kaidah-kaidah hukum yang bersifat perdata tentang subjek-subjek hukum, hubungan hukum dan masalah antara penyedia barang atau penyelenggara jasa tertentu dan konsumen. Peraturan perundangan tersebut antara lain:

- a) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal.
- b) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.
- c) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian.
- d) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1985 tentang Rumah Susun.
- e) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- f) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- g) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan.
- h) Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999).

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen inilah yang menjadi hukum positif mengenai perlindungan bagi konsumen di Indonesia.

c. Hukum Konsumen Dalam Hukum Publik

Yang dimaksud dengan hukum publik adalah hukum yang mengatur hubungan antara negara dan alat-alat perlengkapannya atau hubungan negara dengan perorangan. Termasuk hukum publik dalam kerangka hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen, adalah hukum administrasi negara, hukum pidana, hukum acara perdata, hukum acara pidana dan hukum internasional khususnya hukum perdata internasional (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009: 79).

Dari sumber hukum diatas, yang merupakan dasar hukum paling utama dan secara khusus mengatur tentang perlindungan konsumen adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

7. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) prinsip dalam pembangunan nasional, yaitu:

a. Prinsip Manfaat

Dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Prinsip Keadilan

Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Prinsip Keseimbangan

Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.

d. Prinsip Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang digunakan.

e. Prinsip Kepastian Hukum

Dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen, dimana negara dalam hal ini turut menjamin adanya kepastian hukum.

Selain kelima asas tersebut, perlindungan konsumen juga memiliki tujuan yang dengan jelas tertera pada Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, yaitu:

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

8. Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen

Berdasarkan ketentuan Pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersangkutan. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat diketahui bahwa terdapat 2 (dua) pilihan untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu:

1. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.
2. Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Berdasarkan Pasal 46 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi

- tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Berdasarkan ketentuan diatas, dapat dikatakan bahwa ada dua bentuk penyelesaian sengketa konsumen yaitu:

a. Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan

Berdasarkan ketentuan Pasal 47 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen atau BPSK. Dari ketentuan tersebut dapat disimpulkan bahwa badan yang bertugas untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dengan konsumen di luar pengadilan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Peran BPSK sebagai badan yang berfungsi untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan juga diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan tentang Pelaksanaan Tugas dan

Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau yang selanjutnya disebut Kepmen Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/Kep/12/2001.

Dalam ketentuan Pasal 2 Kepmen Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, disebutkan bahwa BPSK berkedudukan di Ibu Kota Daerah atau Daerah Kota yang berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

Dijelaskan lebih lanjut dalam Pasal 3, bahwa tugas dan wewenang BPSK di antaranya yaitu:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 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 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 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 BPSK.
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Pasal 15 ayat (1) menyebutkan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK. Permohonan ini juga dapat diajukan oleh ahli waris atau kuasanya, dengan ketentuan apabila konsumen:

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

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi, Mediasi, atau Arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan, dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar data lengkap mengenai:

- a. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri.
- b. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha.
- c. Barang atau jasa yang diadukan.

- d. Bukti perolehan (bon, faktur, kuitansi, dan dokumen bukti lain).
- e. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut.
- f. Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh.
- g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Dalam Pasal 17 dijelaskan bahwa, ketua BPSK menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen bila ketentuan-ketentuan di atas tidak terpenuhi dan permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK. Majelis yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK.

Putusan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan. Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK diberitahukan.

b. Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Pengadilan

Berdasarkan Pasal 48 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jika dikaitkan dengan Pasal

45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dapat dimungkinkan apabila:

- a) Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- b) Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan ketentuan Pasal 46 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dapat melakukan gugatan penyelesaian sengketa konsumen ke pengadilan adalah:

- a. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
- b. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
- c. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

C. Depot Air Minum Isi Ulang

1. Pengertian Air Minum

Air sangat diperlukan oleh tubuh manusia seperti halnya udara dan makanan. Manusia tidak akan bisa bertahan hidup tanpa air. Selain berguna

untuk manusia, air pun diperlukan oleh makhluk hidup lain misalnya hewan dan tumbuhan.

Menurut ilmu ekonomi terdapat beberapa model ekonomi pengelolaan sumber daya air bawah tanah atau air tanah, dan pengelolaan air berdasarkan model air. Dari model air turut menentukan bagaimana suplai air yang tersedia harus dialokasikan kepada pengguna atau calon pengguna. Penggunaan air sendiri pada dasarnya terbagi dalam dua kelompok yaitu kelompok konsumtif yakni mereka yang memanfaatkan suplai air untuk konsumsi sehari-hari, dan kelompok non konsumtif yakni kelompok seperti rumah tangga, industri, pertanian, kehutanan dan lain-lain (Akhmad Fauzi, 2004: 172).

Sedangkan untuk kepentingan penghuni alam ini proses atau terjadinya siklus hidrologi itu sendiri menyebabkan air akan selalu tersedia untuk manusia, hewan, dan tumbuh-tumbuhan. Air yang jatuh ke bumi sebelum kembali ke atmosfer atau ke laut akan dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk kepentingan manusia. Secara garis besar siklus hidrologi air meliputi:

- a) Air dari permukaan laut menguap yang disebut “*evaporasi*”.
- b) Air dari tumbuh-tumbuhan juga menguap yang disebut “*transpirasi*”.
- c) Peralihan secara horizontal dari uap air atau udara.
- d) *Presipitasi* (hujan).
- e) *Run off* air langsung mengalir ke laut (M. Supramoko, 1997: 187).

Air menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai benda cair seperti yang biasa terdapat di sumur, sungai, danau, yang mendidih pada suhu 100⁰ Celcius, cairan yang menempati ruang anterior dan ruang posterior antara lensa dan kornea (Depdiknas, 2001: 11).

Pengertian mineral menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai:

- 1) Benda pada homogen bersifat *takorganis* yang berbentuk secara alamiah dan mempunyai komposisi kimia tertentu, jumlahnya sangat banyak, misalnya tembaga, emas, intan, barang tambang.
- 2) Zat organik yang jumlah tertentu diperlukan oleh tubuh untuk proses metabolisme normal yang diperoleh melalui makanan sehari-hari (Depdiknas, 2001: 584).

Beberapa sumber air minum yang dapat diproses lebih lanjut sehingga layak minum, antara lain:

- 1) Air hujan yang ditampung dalam bak penampungan
Secara teoritis air hujan bersih tidak mengandung kuman, dapat diminum tetapi tidak mengandung mineral-mineral yang berguna bagi kesehatan.
- 2) Air permukaan tanah
Antara lain sungai, danau, tambak, dan lain-lain. Air permukaan tanah ini pada umumnya mudah tercemar oleh kotoran-kotoran yang terdapat di permukaan tanah maka perlu proses penjernihan.
- 3) Mata air

Terdapat di daerah pegunungan yang banyak pepohonannya. Mata air ini keluar dari sela-sela akar pohon yang rindang, biasanya air ini bersih. Dapat diminum tetapi tidak mengandung mineral-mineral yang berguna bagi kesehatan.

4) Air dalam tanah

Biasanya air ini cukup bersih misalnya air sumur. Ada dua macam sumur yaitu sumur dangkal dan sumur dalam dengan kedalaman mencapai lebih dari 50 M dari permukaan tanah, semakin dalam semakin bersih airnya (L. Windarto Kanisius, 1996: 13).

Menurut L. Windarto (1996: 9) mengatakan air yang diperlukan untuk kebutuhan hidup rumah tangga, yang meliputi air untuk masak dan minum, air mandi, air cuci dan air untuk membersihkan rumah. Bagi manusia, air sebagian besar digunakan sebagai air minum baik yang dapat diminum langsung maupun yang harus dimasak terlebih dahulu sebelum diminum (Sutjahyo, B. 2000: 1).

Air sebagai materi esensial dalam kehidupan tampak dari kebutuhan terhadap air untuk keperluan sehari-hari di lingkungan rumah tangga ternyata berbeda-beda di setiap tempat, setiap tingkatan kehidupan atau setiap bangsa dan negara. Semakin tinggi taraf kehidupan seseorang semakin meningkat pula kebutuhan manusia akan air. Jumlah penduduk dunia setiap hari bertambah, sehingga mengakibatkan jumlah kebutuhan air semakin bertambah (Suriawiria, 1996: 3).

Kebutuhan air yang paling utama bagi manusia adalah air minum. Menurut ilmu kesehatan setiap orang memerlukan air minum hidup 2 (dua) sampai dengan 3 (tiga) minggu tanpa makan tetapi hanya dapat bertahan 2 (dua) sampai dengan 3 (tiga) hari tanpa air minum (Suprihatin, 2002: 39).

Air merupakan faktor penting dalam pemenuhan kebutuhan vital bagi makhluk hidup diantaranya sebagai air minum atau keperluan rumah tangga lainnya. Air yang digunakan harus bebas dari kuman penyakit dan tidak mengandung bahan beracun. Sumber air minum yang memenuhi syarat sebagai air baku air minum jumlahnya makin lama makin berkurang sebagai akibat ulah manusia sendiri baik sengaja maupun tidak disengaja.

Upaya pemenuhan kebutuhan air oleh manusia dapat mengambil air dari dalam tanah, air permukaan, atau langsung dari air hujan. Dari ke tiga sumber air tersebut, air tanah yang paling banyak digunakan karena air tanah memiliki beberapa kelebihan di banding sumber-sumber lainnya antara lain karena kualitas airnya yang lebih baik serta pengaruh akibat pencemaran yang relatif kecil.

Air pada tubuh manusia memiliki multifungsi atau banyak fungsi antara lain:

- 1) Sebagai sarana angkutan dari hasil pencernaan makanan dalam bentuk gula tunggal (*dextrose/glukosa*), asam amino, zat mineral, dan vitamin ke jaringan-jaringan (sel-sel) untuk kemudian disimpan di dalamnya.

- 2) Sebagai alat pengangkut sisa-sisa pencernaan dalam sel-sel ke terminal penampungan sisa-sisa seperti ginjal, paru-paru, hati keluar sebagai kencing, sebagai sarana pelarut atau pengangkut hormon-hormon yang dihasilkan oleh kelenjar-kelenjar dan enzim.
- 3) Sebagai sarana pengangkut kelebihan panas dari bagian badan yang bekerja keras ke permukaan kulit dan keluar sebagai keringat sehingga suhu badan dapat dipertahankan tetap pada suhu 37⁰ Celcius.

Untuk dapat mempertahankan kondisi badan manusia tetap sehat dan fungsi anggota badan dapat berjalan lancar (pencernaan, transpirasi dan sebagainya), setiap hari dibutuhkan air yakni:

- 1) Dewasa : 4-8 gelas/hari.
- 2) Anak-anak : 4 gelas/hari.

Secara prinsip air yang masuk dalam tubuh manusia itu haruslah terjadi sama banyaknya dengan jumlah yang keluar agar tidak terjadi *dehidrasi* atau kekurangan cairan. Kekurangan cairan bisa berakibat fatal bagi tubuh yaitu tubuh cepat lelah, kulit kering, otak sukar konsentrasi, otot mudah kram, lebih parah lagi dapat terkena penyakit ginjal. dalam satu hari sebanyak kurang lebih dari 2 (dua) gelas, melalui pernapasan dan sisa-sisa makanan masing-masing 1 (satu) gelas air, sehingga jumlah keseluruhan 10 (sepuluh) gelas air yang keluar dari dalam tubuh (Rismunandar, 2001: 12).

Menurut Slamet dalam buku Kesehatan Lingkungan (2004: 3) menjelaskan air dalam tubuh manusia berkisar antara 50-70% dari seluruh

berat badan. Pentingnya air bagi kesehatan dapat dilihat dari jumlah air yang ada di dalam organ, seperti 80% dari darah terdiri atas air, 25% dari tulang, 75% dari urat syaraf, 80% dari ginjal, 70% dari hati, dan 75% dari otot adalah air. Kehilangan air untuk 15% dari berat badan dapat mengakibatkan kematian yang diakibatkan oleh dehidrasi. Karenanya orang dewasa perlu minum minimal sebanyak 1,5 – 2 liter sehari untuk keseimbangan dalam tubuh dan membantu proses metabolisme. Air yang dipergunakan oleh masyarakat untuk keperluan sehari-hari terutama untuk minum harus memenuhi persyaratan kesehatan untuk mencegah timbulnya penyakit atau gangguan yang disebabkan atau ditularkan melalui air. Di samping itu, air juga merupakan suatu sarana utama untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, karena air merupakan salah satu media dari berbagai penularan penyakit (Sutjahyo, B. 2000: 18).

2. Kualitas Air Minum

Sistem Penyediaan Air Minum merupakan kebijakan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap air dengan kualitas siap minum. Sehubungan dengan hal tersebut perlu dilakukan pengawasan terhadap kualitas air yang didistribusikan ke masyarakat oleh penyedia layanan air minum. Hal ini penting dilakukan mengingat berbagai penyakit bawaan air (*Water Borne Disease*) dapat timbul akibat meminum air dengan kualitas yang tidak memenuhi syarat kesehatan (Azwar. A, 2000: 23).

Kualitas air secara umum menunjukkan mutu atau kondisi air yang dikaitkan dengan suatu kegiatan atau keperluan tertentu. Sedangkan kuantitas menyangkut jumlah air yang dibutuhkan manusia dalam kegiatan tertentu. Air adalah materi esensial di dalam kehidupan, tidak ada satupun makhluk hidup di dunia ini yang tidak membutuhkan air. Sebagian besar tubuh manusia itu sendiri terdiri dari air (Jawetz. E.J.I, 1982: 11).

Air bersih dibutuhkan dalam pemenuhan kebutuhan manusia untuk melakukan segala kegiatan mereka. Sehingga perlu diketahui bagaimana air dikatakan bersih dari segi kualitas dan bisa digunakan dalam jumlah yang memadai dalam kegiatan sehari-hari manusia. Ditinjau dari segi kualitas, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, diantaranya kualitas fisik yang terdiri atas bau, warna dan rasa, kualitas kimia yang terdiri atas pH, kesadahan, dan sebagainya serta kualitas biologi dimana air terbebas dari mikroorganisme penyebab penyakit. Agar kelangsungan hidup manusia dapat berjalan lancar, air bersih juga harus tersedia dalam jumlah yang memadai sesuai dengan aktifitas manusia pada tempat tertentu dan kurun waktu tertentu.

Air minum yang ideal seharusnya jernih, tidak berwarna, tidak berasa dan tidak berbau. Selain itu juga tidak mengandung kuman *pathogen* dan segala makhluk yang membahayakan kesehatan manusia, tidak mengandung zat kimia yang dapat mengganggu fungsi tubuh, dapat diterima secara estetis dan tidak merugikan secara ekonomis. Atas dasar pemikiran tersebut perlu dibuat standar air minum, yaitu suatu peraturan yang memberi petunjuk

tentang kontaminasi berbagai parameter yang sebaiknya diperbolehkan ada dalam air minum (L. Widiarto, 1996: 3)

Penetapan standar ini berbeda antara satu negara dengan negara yang lain tergantung pada *social cultural* termasuk kemajuan teknologinya. Standar suatu negara seharusnya layak bagi keadaan sosial ekonomi dan budaya setempat, untuk negara berkembang seperti Indonesia, perlu didapat cara-cara pengolahan air yang relatif murah sehingga kualitas air yang dikonsumsi masyarakat dapat dikatakan baik dan memenuhi syarat. Parameter yang disyaratkan meliputi; Parameter, fisik, kimia (Dwijosaputro, 1990: 6).

Kualitas air minum merupakan syarat mutlak agar dapat diminum dengan aman tanpa mengganggu kesehatan. Kualitas air minum harus sesuai dengan syarat kesehatan yang ditetapkan (Soemarwoto, 2001: 15).

3. Persyaratan Air Minum

Air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Pada umumnya penentuan standar kualitas air minum tergantung pada kondisi negara masing-masing, perkembangan ilmu pengetahuan dan perkembangan teknologi (Slamet, 1996: 67).

Dalam buku Pedoman Pelaksanaan Penyelenggaraan *Hygiene Sanitation* (2010: 2). Pengertian mengenai Air Bersih yaitu air yang dipergunakan untuk keperluan sehari-hari dan kualitasnya memenuhi

persyaratan kesehatan air bersih sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dapat diminum apabila dimasak.

Di Indonesia standar air minum yang berlaku, dibuat pada Tahun 1975 yang kemudian diperbaiki tahun 1990, Tahun 2002 dan perbaikan pada Tahun 2010 Menurut berbagai pihak yang berwenang masih banyak penyediaan air minum yang tidak memenuhi standar tersebut, baik karena keterbatasan teknologi, pengetahuan, sosial ekonomi ataupun budaya. Akan tetapi air yang dipergunakan tidak selalu sesuai dengan syarat kesehatan, karena sering ditemui air tersebut mengandung bibit ataupun zat-zat tertentu yang dapat menimbulkan penyakit yang justru membahayakan kelangsungan hidup manusia, maka perlu diketahui kualitas air yang bisa digunakan untuk kebutuhan manusia tanpa menyebabkan akibat buruk dari penggunaan air tersebut.

Kebutuhan air bagi manusia harus terpenuhi baik secara kualitas maupun kuantitasnya agar manusia mampu hidup dan menjalankan segala kegiatan dalam kehidupannya (Soemarwoto, 2001: 15). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/Menkes/Per/IV/2010 Persyaratan Air minum harus memenuhi sebagai berikut:

Tabel 1
Persyaratan kualitas air minum isi ulang

Parameter	Satuan	Kadar maksimum yang diperbolehkan
A. BAKTERIOLOGIS		
1. Coli/fecal coli	Jumlah Per 100 ml sampel	0
2. Total Bakteri coliform	Jumlah Per 100 ml sampel	0
B. KIMIA		
1. pH	-	6,5-8,5
2. Nitrat	Mg/l	50
3. Nitrit	Mg/l	3
4. Zat Organik	Mg/l	10
5. Mangan	Mg/l	0,4
6. Besi	Mg/l	0,3
7. Kesadahan	Mg/l	500
8. Klorida	Mg/l	250
9. Fluoride	Mg/l	1,5
10. Sisa chlor	Mg/l	0,2-0,4
C. Fisik		
1. Temperatur	°C	Suhu udara ± 3 °C
2. Bau	-	Tidak berbau
3. Rasa	-	Tidak berasa
4. Warna	-	15
5. Kekeruhan	TCU	5
6. TDS	NTU Mg/L	500

Sumber : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010
tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

Menurut Azwar (2000: 30) menyatakan syarat-syarat air yang dapat diminum adalah sebagai berikut:

1) Syarat fisik

Air yang dapat diminum ialah jernih, tak berwarna, tak berasa dan tak berbau.

2) Syarat bakteriologis

Air minum tidak boleh mengandung mikroorganisme yang berbahaya terutama penyebab penyakit. Sebagai indikator atau petunjuk mengenai standar *bakteriologis* air minum ialah ada atau tidak adanya bakteri *coliform*.

3) Syarat Kimia

Air tidak boleh mengandung bahan-bahan kimia yang dapat membahayakan kesehatan, seperti logam berat Ag, Pb, Cu, dan residu pestisida.

4. Akibat Penyakit Air Minum Tidak Sesuai Bagi Kesehatan

Air mungkin saja terlihat jernih, tak berbau dan tak berasa, tetapi tidak aman untuk diminum. Air yang baik dan aman untuk diminum ialah air yang bebas dari mikroorganisme penyebab penyakit dan zat kimia yang merusak kesehatan. Pencemaran air oleh mikroorganisme atau zat-zat kimia berarti air tersebut mengalami populasi dan tidak dapat diminum.

Kontaminasi yang mencemari air digolongkan ke dalam tiga kategori: kimia, fisik, dan hayati. Kontaminan-kontaminan tertentu dalam setiap kategori ini dapat mempunyai pengaruh nyata terhadap kualitas air, karena mempunyai potensi untuk berlaku sebagai pembawa mikroorganisme patogenik, air dapat membahayakan kesehatan dan kehidupan (Michael J, Pelczar, Jr dan E.C.S. Chan, 2005: 868).

Dalam makalahnya yang berjudul Penentuan Kualiatas Air Minum berdasarkan Bakteri *Coliform*, Julianto, T (1999: 10) menyebutkan bahwa Patogen yang paling sering dipindah sebarkan kesehatan dan kehidupan. Patogen yang sering dipindah sebarkan melalui air ialah yang menyebabkan infeksi pada saluran pencernaan, yaitu:

1) Demam Tifoid

Demam tifoid adalah penyakit yang menular yang akut dan disebabkan oleh bakteri *Salmonella typhi*. Penyakit ini unik bagi manusia. Maka inkubasi pada umumnya 10 (sepuluh) hari sampai 14 (empat belas) hari. Gejala ini mencangkup demam, perut gembung, sukar air besar, pusing, lesu, ruam, tak bersemangat, tidak ada nafsu makan, mual, dan muntah-muntah. Diare biasanya terjadi selama infeksi minggu kedua dan mungkin terdapat darah dalam tinja.

2) Kolera

Kolera adalah suatu penyakit akut yang disebabkan oleh *enterotoksin* yang dihasilkan oleh *Vibrio cholera* yang membentuk koloni di dalam usus

kecil. Gejala-gejalanya meliputi muntah dan berak-berak (Muntaber) seperti beras dalam jumlah banyak yang mengakibatkan dehidrasi (kekeringan), kehilangan elektrolit dan naiknya kemasan darah.

3) Disentri Ameba

Disentri Ameba merupakan penyakit pada manusia dan hewan-hewan lain yang disebabkan oleh ameba jenis *Entamoeba histolytica*. Gejala-gejalanya berkisar dari diare sewaktu-waktu sampai disentri berat, yang kadang-kadang mematikan. Pada infeksi ringan, ameba membentuk koloni di dinding usus, dan hidup dari bakteri dan ameba lain yang terdapat di usus.

Hygiene Sanitation adalah upaya kesehatan untuk mengurangi atau menghilangkan faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya pencemaran terhadap air minum dan sarana yang digunakan untuk proses pengolahan, penyimpanan dan pembagian air minum. Faktor tersebut adalah cemaran fisik seperti benda mati baik halus maupun kasar, kondisi alam seperti suhu cuaca, getaran, benturan dan sejenisnya yang dapat mencemari kualitas air minum. Faktor lain adalah cemaran kimia seperti bahan organik dan non organik yang lewat dalam air minum pada waktu pengolahan, penyimpanan dan pembagian air minum. Sedangkan faktor biologis dapat berupa jasad renik pathologis seperti bakteri, virus, kapag dan jamur yang dapat menimbulkan penyakit.

Air memegang peranan penting bagi kehidupan manusia, hewan, tumbuhan dan jasad-jasad lain. Air yang kita perlukan adalah air yang

memenuhi persyaratan kesehatan baik persyaratan fisik, kimia, bakteriologis dan radioaktif. Air yang tidak tercemar, didefinisikan sebagai air yang tidak mengandung bahan-bahan asing tertentu dalam jumlah melebihi batas yang ditetapkan sehingga air tersebut dapat dipergunakan secara normal. Air yang memenuhi syarat, diharapkan dampak negatif penularan penyakit melalui air bisa diturunkan. Pemenuhan kebutuhan air minum sendiri sangat tergantung pada faktor cakupan layanan air minum dan kondisi sanitasi pada masyarakat, baik Pedesaan atau Perkotaan (Dwijosaputro, 1990: 48).

