

**PERLINDUNGAN KONSUMEN AIR MINUM ISI ULANG  
DI KECAMATAN MAULafa KOTA KUPANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana Hukum  
pada Fakultas Hukum di Universitas Katolik Widya Mandira  
Kupang**



**Oleh :**

**Nama : Yoga Bimo Sukoco**

**No regis : 51115068**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

**KUPANG**

**2019**

**LEMBARAN PENGESAHAN**

Disetujui untuk disahkan oleh :

**Pembimbing I**

  
Mandaru Frumensius, SH.M.Hum

**Pembimbing II**

  
Ernesta Uba Wohon, SH.M.Hum

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

  
Maria Yohana Pedo, SH.M.Hum  
NIDN : 0807066202

Ketua Progam Studi Ilmu Hukum

  
Maria Fransiska O Da Santo, SH.M.Hum  
NIDN : 0806057701

**MOTTO :**

**NEVER SAY IMPOSSIBLE BUT SAY I'M DO IT**

**(JANGAN KATAKAN TIDAK MUNGKIN**

**TETAPI KATAKAN SAYA BISA)**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala hormat dan kerendahan hati skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ayah tercinta Suheryanta dan ibu tercinta Lela Purwasih Pohan yang telah memberikan cinta, kasih sayang, dukungan dan doa yang tak terhenti-henti.
3. Kakak tercinta Taufik Wahyu Pristianta dan adik Bayu Ramadhan Pohan.
4. Untuk semua orang yang ku sayangi terimakasih atas bantuan, doa serta motivasi yang selalu di berikan.
5. Almamater tercinta Universitas Widya Mandira Kupang.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hikmat dan tuntunan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **PERLINDUNGAN KONSUMEN AIR MINUM ISI ULANG DI KECAMATAN MAULafa KOTA KUPANG**. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran demi penyempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini pula, penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan arahan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini, antara lain oleh :

1. Bapak Dr. Yustinus Pedo, SH., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan juga sebagai Dosen Pembahas.
2. Bapak Mandaru Frumensius, SH. M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah mencurahkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberi petunjuk, arahan serta koreksi dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Ernesta Uba Wohon, SH, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Akademik dari penulisan dan selaku pembimbing skripsi II yang telah mencurahkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberi petunjuk,

arahan dan koreksi dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak Mikhael Feka, SH. MH, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran serta arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen pada Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis dari semester I hingga akhir kuliah penulis antara lain :Ibu Theresia Geme ,Bapak Benediktus Peter Lay,Bapak Yohanes Umbu Sogara,Bapak Finsensius Samara, Bapak Rudolfus Tallan,Bapak Ferdy lobo,Ibu Maria Fransiska Owa Da Santo, Ibu D. W. Rabawati, Bapak Bruder Arman, dan juga Kepada Kepala Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira beserta staf yang telah melayani dan membantu penulis selama proses perkuliahan hingga selesai.
6. Seluruh staf dan petugas Dinas Kesehatan Kota Kupang yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian.
7. Orang tua, kakak –kakak, serta ponaan-ponaan tersayang atas Doa, Motivasi, Kasih Sayang, Kerja Keras serta Semangat yang tak henti-hentinya diberikan kepada penulis.
8. Seluruh keluarga besar yang telah mendukung penulis selama ini.
9. Teman-teman terdekat Bernat Sonbai, Florencia Florinda Pello, Dery Djila, Melkiano MA, Erdyn Kou, Agustina Dwi Astuti Watu, Feodora Dias Amaral, Maria Theresa Arias Making,Elthon Agusteyn, yang telah

mendampingi dalam suka maupun duka selama menimba ilmu di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan membantu serta mendukung dalam proses pengerjaan skripsi ini.

10. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Mandira Kupang angkatan 2015.

11. Almamater Tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, Oleh karena itu penulis memohon maaf atas kekurangan dalam penulisan ini. Dan dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan penulisan ini. Kiranya Tuhan Yang Maha Kuasa selalu memberkati dan menyertai kita semua dalam kehidupan kita sehari-hari.

Kupang ,.....Juni2019

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
MOTO.....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	v
ABSTRAK .....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	9
1.3.Tujuan dan Manfaat .....	9
1.4.Kerangka Pemikiran .....	10
1.5.Metode Penelitian .....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Sejarah Perlindungan Konsumen .....	18
2.2. Pengertian, Dasar Hukum, Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	23
2.3 Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	29
2.4. Kedudukan Konsumen .....	31
2.5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perlindungan Hukum.....	36
2.6. Tinjauan Umum Tentang Depot Air Minum.....	44

### BAB III PENGUMPULAN DAN PENGELOLAAN DATA

3.1. Data Sekunder.....	49
3.2. Data Primer.....	50

### BAB IV ANALISIS DATA

4.1. Terjaminnya hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi air minum isi ulang.....	55
4.2. Terjaminnya hak untuk memilih air minum isi ulang serta mendapatkan air minum tersebut dengan kondisi yang baik sserta jaminan yang dijanjikan.....	59
4.3. Terjaminnya hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi air minum isi ulang.....	60
4.4. Terjaminnya hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian air minum isi ulang.....	61

### BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan .....	62
5.2. Saran .....	63

DAFTAR PUSTAKA.....	64
---------------------	----

## ABSTRAK

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dengan demikian dapat diartikan bahwa perlindungan konsumen mengandung aspek perlindungan hukum. Perlindungan konsumen meliputi perlindungan yang berawal dari kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut. Pada dasarnya semua orang mengenal dan membutuhkan air, seperti teori kebutuhan (*physical need*) yang dikemukakan oleh Abraham Maslow, dimana air minum tergolong kebutuhan fisiologi atau kebutuhan dasar (*basic need*) yang dalam keadaan absolut (kehausan) semua kebutuhan lain akan ditinggalkan dan orang akan mencurahkan semua kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan ini. Yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana perlindungan konsumen air minum isi ulang Di Kecamatan Maulafa Kota Kupang dengan Tujuan untuk mengetahui perlindungan konsumen air minum isi ulang di kecamatan Maulafa Kota Kupang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris sedangkan pendekatan penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis yaitu meneliti fakta yang terjadi pada perlindungan konsumen air minum isi ulang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif untuk memberikan gambaran atau pemamparan terhadap hasil penelitian yang dilakukan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa Pembinaan dilakukan melalui penyuluhan ke tempat-tempat usaha depot air minum yang ada di Kota Kupang. Akan tetapi pada dasarnya pihak dinas kesehatan hanya melakukan tugas untuk memperoleh data untuk laporan tahunan. Sangat jarang sekali mereka turun ke lapangan untuk melakukan pemeriksaan terhadap depot air minum.

Dalam perlindungan konsumen, mereka menyediakan air minum yang memenuhi syarat-syarat oleh dinas kesehatan sehingga memperkecil terjadinya masalah dengan konsumen dan dalam melakukan pengawasan, secara teknis dilakukan oleh petugas kesehatan setiap kecamatan di Kota Kupang yang berkordinasi dengan Dinas Kesehatan. Dalam hal ini konsumen mempunyai hak untuk memilih air minum isi ulang serta mendapatkan air minum isi ulang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan. Dan konsumen memiliki hak untuk mendapat informasi yang benar, jujur serta lengkap dari suatu produk barang dan/atau jasa. Hak ini merupakan perlindungan bagi konsumen terhadap informasi yang mengetahui, menyesatkan, dan menipu serta konsumen merasakan kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas.

Perlindungan konsumen air minum isi ulang di kecamatan maulafa kota kupang khususnya di kelurahan maulafa dan kelurahan penfui dirasakan sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari wawancara dengan 9 depot air minum dimana dari sembilan depot itu duanya pernah terjadi masalah dengan konsumen, dengan demikian sebagai konsumen seharusnya masyarakat lebih kritis dan sadar akan hak-haknya yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, agar tidak dapat dikelabui oleh pelaku usaha. Selain itu, Pelaku usaha seharusnya tidak hanya mementingkan keuntungan semata, namun juga harus memperhatikan kualitas barang/jasa yang dijualnya agar memenuhi standar yang berlaku dan dapat memenuhi hak-hak dari konsumen.