

## **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AIR MINUM PADA DEPOT AIRMINUM YANG TIDAK MEMENUHI STANDAR KESEHATAN (Studi Penelitian di Kabupaten Aceh Tamiang)**

<sup>1</sup>Echa Yuana Urvash, <sup>1</sup>Marlia Sastro, <sup>1</sup>Arif Rahman

<sup>1</sup>Fakultas Hukum Program Studi Hukum Unimal

Email: arifrahman@unimal.ac.id

### *Abstract*

One of the legal protections for consumers relates to the fulfillment of consumer rights as regulated in Article 4 letter a of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Drinking water consumers at the Drinking Water Depot (DAM) certainly have the right to get good quality DAM. Other regulations governing this matter are Minister of Health Regulation No.492/Menkes/Per/IV/2010 concerning Drinking Water Quality Requirements, Ministerial Regulation Number 43 of 2014 concerning DAM Sanitation Hygiene, and Minister of Trade and Industry Decree No.651/Mpp/ Kep/L0/2004 concerning DAM Technical Requirements and Trade. Aceh tamiang has 206 DAMs operating in 2020, with 35 DAMs that do not meet health standards. This condition requires consumers to be careful and critical in buying drinking water products produced by DAM. Based on the results of the research, legal protection for drinking water consumers in DAM has normally been given by UUPK and Regulation of the Minister of Health regarding the implementation of supervision and sanitation of drinking water in DAM. Then to protect consumers, supervision and complaints have been carried out by the Health Service and the Aceh Consumer Protection Foundation (YaPKA). Constraints and efforts of consumers in terms of consuming proper and safe drinking water, namely consumers do not understand the UUPK, low awareness of using rights and obligations, attitudes of consumers who do not care. Meanwhile, efforts that consumers can take are to become critical consumers, and to make complaints to YaPKA. Legal sanctions that occur in the field against business actors are in the form of administrative sanctions in the form of verbal and written warnings carried out by the One Stop Integrated Licensing Service Office. Civil sanctions have never been applied because in this case there has never been a case of poisoning due to drinking water in the DAM. It is recommended for DAM business actors to carry out their business activities by paying attention to the health standards of drinking water produced so that they do not violate consumer rights. And consumers must be careful and understand about UUPK.

*Keywords: Protection Act, Consumers, Drinking Water Depot*

**Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum (JIM FH)**  
E-ISSN 2798-8457  
Volume IV Nomor 3 (Oktober 2021)  
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh



## PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam memberikan kepastian perlindungan kepada konsumen, telah menjelaskan hal tersebut di dalam Pasal 4 huruf a UUPK yang menyatakan bahwa hak kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen dalam menggunakan barang dagangan dan/atau jasa menjadi hal utama dalam memberikan kepastian perlindungan kepada konsumen. Penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak memberikan keamanan, terlebih lagi tidak layak untuk kesehatan konsumen maka pelaku usaha tidak dibenarkan untuk mengedarkan hasil produksinya kepada masyarakat.

Masyarakat dalam kebutuhannya terhadap air yang aman dan layak digunakan untuk melangsungkan kehidupan semakin meningkat. Untuk memberikan perlindungan kepada konsumen air UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk menjamin produk yang diperdagangkannya terjamin aman dan layak untuk dikonsumsi oleh masyarakat. Apabila terjadi pelanggaran terhadap konsumen air, tercantum di dalam Pasal 7 huruf f UUPK maka pelaku usaha diwajibkan membayar ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen dalam menggunakan, memakai dan memanfaatkan produk yang didagangkan.

Air merupakan sumber kehidupan. Bagi manusia, kebutuhan akan air adalah mutlak dan merupakan senyawa kimia yang sangat penting bagi sumber kehidupan. Oleh karena itu air merupakan kebutuhan vital bagi makhluk hidup, diantaranya kebutuhan vital tersebut dipergunakan sebagai air minum bagi manusia.

Air bersih yang layak diminum merupakan air yang telah lolos standar kelayakan sesuai aturan yang berlaku. Penyediaan air bersih dapat berasal dari PDAM, air minum dalam kemasan yang diproduksi oleh pabrik, dan air minum yang diolah menggunakan depot air minum.

Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.492/Menkes/PER/IV/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum (selanjutnya disebut Permenkes No.492/Menkes/PER/IV/2010), Air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.

Air minum adalah kebutuhan yang mendasar bagi manusia, maka dalam memproduksi air minum harus memenuhi berbagai macam syarat dan prosedur untuk dapat diperjualbelikandalam masyarakat. Menurut Pasal 3 Permenkes No.492/Menkes/PER/IV/2010, air yang aman bagi kesehatan dan dapat diperjualbelikan dapat digolongkan dalam empat syarat yaitu syarat fisik, syarat kimia, syarat bakteriologis, dan syarat radioaktif.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Higiene Sanitasi Depot Air bahwa dalam hal pengadaan sumber air, Pasal 2 ayat (1) setiap menyebutkan

depot air minum wajib menjamin air minum yang dihasilkan memenuhi standar baku mutu atau persyaratan kualitas air minum sesuai ketentuan peraturan Perundang-Undangan dan memenuhi persyaratan hygiene sanitasi dalam pengelolaan air minum.

Lebih khusus dalam Permenkes No.492/Kemenkes/Per/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum dalam Pasal 4 ayat (1) menyebutkan untuk menjaga keamanan dan kelayakan dalam mengkonsumsi air minum, dilakukan pengawasan secara internal maupun eksternal terhadap kualitas air tersebut. Selanjutnya didalam Pasal 4 ayat (2) disebutkan bahwa pengawasan secara eksternal merupakan pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

Regulasi pengawasan kualitas air minum yang belum efektif dapat mengakibatkan air hasil produksi tidak memenuhi standar kesehatan menurut peraturan perundang-undangan sehingga akan menimbulkan beberapa gangguan kesehatan antara lain penyakit diare, kolera, hepatitis A, tifus, dan sebagainya.

Perkembangan usaha DAM tidak hanya menjadi pendapatan guna memenuhi kebutuhan pelaku usaha, tak jarang pelaku usaha mencari keuntungan (*money oriented*) tanpa memperhatikan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pengguna air minum mineral yang akan dikonsumsinya. Dalam berbagai kondisi, konsumen seringkali ditempatkan pada posisi yang lemah dibandingkan posisi pelaku usaha.

Aceh Tamiang merupakan salah satu kabupaten yang terletak di provinsi Aceh, hasil pemekaran dari Kabupaten Aceh Timur dan terletak di perbatasan Aceh dengan Sumatra Utara. Luas wilayah Kabupaten Aceh Tamiang 1.956,72 km<sup>2</sup> Kabupaten Aceh Tamiang terdiri 12 kecamatan dengan total 213 desa.

Sejalan dengan unsur kebutuhan masyarakat akan air minum yang aman, semakin banyak pula pelaku usaha yang mendirikan DAM di Kabupaten Aceh Tamiang. Pada tahun 2020, terdapat 206 DAM yang beroperasi di Kabupaten Aceh Tamiang. Jumlah keseluruhan tersebut tidak semua DAM memenuhi syarat standar kesehatan, yaitu ada 35 DAM tidak memenuhi standar kesehatan dan 171 DAM yang memenuhi standar kesehatan.

Jenis usaha DAM terdapat di Kecamatan Manyak Payed sebanyak 24 DAM yang beroperasi, 19 DAM di Kecamatan Bendahara, 14 DAM di Kecamatan Seruway, 44 DAM di Kecamatan Karang Baru, 22 DAM di Kecamatan Kota Kuala Simpang, 12 DAM di Kecamatan Kejuruan Muda, 37 DAM di Kecamatan Rantau, 6 DAM di Kecamatan Tamiang Hulu, 3 DAM di Kecamatan Sekerak, 8 DAM di Kecamatan Banda Mulia, 5 DAM di Kecamatan Bandar Pusaka, 12 DAM di Kecamatan Tenggulun.

Pembangunan DAM yang tidak sesuai persyaratan dan prosedur semakin mengkhawatirkan bagi konsumen, bahkan DAM yang memiliki izin usaha pada tahun 2020 hanya terdapat di 2

(dua) lokasi, yaitu di Kecamatan Karang Baru dan Kecamatan Kota KualaSimpang.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau tulisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dan berupaya mencari makna. Metode penelitian hukum merupakan suatu cara yang sistematis dalam melakukan sebuah penelitian.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Depot Air Minum Yang Tidak Memenuhi Standar Kesehatan Di Aceh Tamiang**

Perlindungan hukum memberikan arti sebagai tempat untuk berlindung bagi subjek hukum untuk melindungi hak asasi yang dimilikinya dari kesewenangan ataupun perbuatan yang tidak sesuai dengan hukum yang berlaku, sehingga perlindungan hukum itu sendiri diberikan sejak lahir kepada semua subjek hukum agar memiliki hak yang sama dimata hukum. Jika dikaitkan dengan konsumen, maka perlindungan hukum akan memberikan perlindungan kepada konsumen sebagai seseorang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di dalam masyarakat, baik digunakan untuk kepentingannya sendiri, keluarga, maupun orang lain dan tidak diperkenankan untuk di perdagangkan.

Berdasarkan pernyataan di atas, konsumen selaku pemakai suatu barang atau jasa berhak mendapatkan suatu perlindungan hukum sebagai upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dalam menggunakan suatu barang maupun jasa sehingga tidak melanggar hak-hak konsumen. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 1 UUPK mengenai perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Air merupakan kebutuhan mutlak bagi manusia dan merupakan senyawa kimia penting bagi sumber kehidupan sehingga air dijadikan sebagai kebutuhan vital bagi manusia diantaranya kebutuhan vital tersebut digunakan sebagai air minum bagi manusia. Pengertian air minum menurut Permenkes No.492/Menkes/PER/IV/2010, air minum adalah air yang diproses menggunakan proses pengolahan maupun tanpa pengolahan yang dapat memenuhi standar kesehatan dan dapat langsung diminum. Penggunaan air minum yang praktis dan mudah didapatkan guna memenuhi kebutuhan sehari-hari semakin meningkat. Adapun air minum praktis

yang dapat langsung diminum berasal dari DAM (selanjutnya disingkat DAM). Pengertian DAM menurut Permenkes Nomor 43 Tahun 2014, DAM adalah usaha yang melakukan proses pengolahan air baku menjadi air minum dalam bentuk curah dan menjual langsung kepada konsumen.

Berdasarkan data yang didapatkan dari Dinas Kesehatan Aceh Tamiang, pada tahun 2020 terdapat 206 jumlah DAM yang beroperasi, sejumlah 168 DAM memenuhi standar kesehatan sedangkan 35 DAM yang beroperasi tidak memenuhi standar kesehatan. Kemudian berdasarkan data yang didapatkan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu, pada tahun 2020 DAM yang memiliki izin usaha hanya terdapat pada 2 (dua) lokasi, yaitu di Kecamatan Karang Baru dan Kecamatan Kota Kuala Simpang.

Berdasarkan data di atas, maka keberadaan DAM yang tidak memenuhi standar kesehatan dan tidak memiliki izin usaha dapat meresahkan masyarakat karena dapat melanggar hak konsumen yang termuat di dalam Pasal 4 huruf a UUPK tentang hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan suatu barang/jasa. Perlindungan terhadap konsumen pengguna air minum yang diproduksi oleh DAM, pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/Kemenkes/Per/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2014 tentang Higiene Sanitasi Depot Air Minum, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 970/Menkes/SK/VII/2002 tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum, serta Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 651/Mpp/kep/L0/2004 tentang Persyaratan Teknis Depot Air Minum dan Perdaganganannya. Peraturan yang dikeluarkan Pemerintah tersebut sebagai salah satu bentuk perlindungan terhadap konsumen dalam mengkonsumsi air minum yang aman dan layak di edarkan oleh DAM. Namun pada kenyataan di lapangan, bahwa peraturan yang telah di keluarkan oleh pemerintah tidak terealisasi sehingga masih ada ditemukannya DAM yang tidak memenuhi standar kesehatan dan tidak memiliki izin usaha. Faktor yang menyebabkan tidak sejalan antara norma dengan kenyataannya ialah prosedural administratif yang menurut pelaku usaha rumit, dan tidak pahamiya pelaku usaha tentang teknologi yang prosesnya bisa dilakukan secara online.

Selain tidak memiliki izin usaha, pelaku usaha yang mengoperasikan DAM yang memiliki izin usaha kurang memperhatikan keamanan air yang diproduksi. Berdasarkan fakta di lapangan, air baku yang digunakan untuk memproduksi air minum menggunakan PDAM. Namun berdasarkan data yang didapatkan dari Dinas Kesehatan, apabila DAM menggunakan air PDAM sebagai air baku, maka membran filter yang digunakan sebagai penyaring bakteri akan cepat kotor

dan tersumbat karena kualitas air bersih PDAM yang belum maksimal. Menurut Afrinalda, air baku yang baik digunakan ialah air baku yang berasal dari air lengkong di Kota Langsa. Pelaku usaha dalam wawancara, apabila pelaku usaha membeli air tersebut dan menyebabkan tingginya modal yang harus mereka keluarkan untuk usaha DAM. Hal ini disebabkan karena air lengkong yang dimaksud harus dibeli di luar daerah. Prinsip pelaku usaha ialah modal sekecil-kecilnya dengan untung sebesar-besarnya. Menurut Agung selaku konsumen air bersih yang berasal dari PDAM untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, menyatakan bahwa apabila air sungai naik, maka air PDAM sedikit kotor dan terdapat endapan kotoran pada wadah penampungan air. Wawancara di atas menunjukkan bahwa dengan kondisi air PDAM tidak selalu dalam kondisi yang bersih, dalam hal ini pelaku usaha tidak diperbolehkan menggunakan air PDAM dalam aturannya.

Berdasarkan pernyataan di atas, pelaku usaha DAM tidak melaporkan izin usaha DAM kepada Dinas Kesehatan yang meliputi pemeriksaan air baku yang mereka gunakan ialah pelaku usaha menganggap hal tersebut tidak diperlukan selama belum terjadi kerugian kepada konsumen seperti keracunan dan menganggap air baku yang digunakan masih sesuai standar kesehatan. Hal tersebut dapat melanggar hak konsumen mengenai hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan suatu air minum yang diproduksi oleh DAM. Hal tersebut sesuai dengan isi Pasal 4 huruf c UUPK yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Kenyataan yang terjadi di lapangan konsumen tidak mengetahui informasi yang benar, jelas, dan jujur terhadap kondisi dan jaminan air yang mereka beli. Hal ini dikarenakan proses pengolahan air minum tidak dapat dilihat secara terbuka dan langsung oleh konsumen, tidak hanya sebab tersebut konsumen juga tidak mempunyai pengetahuan mengenai standar air minum DAM sesuai Peraturan Menteri Kesehatan yang layak untuk dikonsumsi.

Kenyataan dilapangan dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa, sinar *ultra violet* yang digunakan dalam proses pengolahan air minum agar terhindar dari virus *patoghen* akan diganti apabila sinarnya padam, dan konsumen tidak mengetahui apabila sinar tersebut padam maupun menyala. Hal tersebut bertentangan dengan data yang didapatkan di Dinas Kesehatan, bahwa sinar *ultra violet* yang digunakan memiliki kapasitas jam yaitu limabelas ribu jam apabila melewati waktu tersebut sinar akan terus menyala namun kerja sinar *ultra violet* sudah tidak efektifitas. Hal tersebut dikarenakan pelaku usaha mengambil untung dikarenakan harga sinar *ultra violet* yang terbilang mahal. Konsumen dalam hal mengkonsumsi air minum yang diproduksi oleh salah satu DAM, terdapat beberapa jentik nyamuk pada air, dan ketika dikonsumsi air minum tersebut berbau tidak sedap. Selain itu, kerugian lain yang didapati oleh konsumen adalah air tidak bersih, dan pahit apabila diminum.

Berkaitan dengan data di atas, sistem perekonomian yang pelaku usaha lakukan untuk mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya dengan modal sekecil-kecilnya berupa tidak mengganti sinar *ultra violet* sesuai masa pakai sehingga dapat menyebabkan tidak efensiensinya sinar *ultra violet* dalam berkerja dapat mengakibatkan virus *phytogen* berkembang biak, merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen terhadap keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi air minum DAM. Hal tersebut tercantum di dalam Pasal 4 huruf a UUPK yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi suatu barang dan/atau jasa. Bahwa pelaku usaha tidak memberikan kualitas air yang aman dan layak dikonsumsi sehingga menyebabkan adanya jentik nyamuk, air yang berbau tidak sedap, memiliki rasa yang pahit serta tidak bersih merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen. Hal tersebut tercantum didalam Permenkes Nomor 492/Menkes/PER/IV/2010 pada Pasal 3 ayat (1) yaitu air minum aman bagi kesehatan apabila memenuhi persyaratan fisik, mikrobiologis, kimiawi dan radioaktif, dimana persyaratan fisik yaitu air tidak berwarna, tidak berasa, tidak berbau, jernih, dan jika salah satu syarat tersebut tidak terpenuhi maka kemungkinan besar air tersebut tidak aman untuk dikonsumsi.

Untuk meningkatkan tujuan perlindungan konsumen dalam melindungi dirinya dari penggunaan barang/jasa yang dapat menyebabkan kerugian, maka dalam hal pengaduan, dalam pasal 44 huruf d UUPK, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam hal ini Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) yaitu salah satu penyelenggara perlindungan terhadap konsumen lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan di akui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. YaPKA dapat membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen. Upaya yang dapat dilakukan YaPKA apabila konsumen mendapati haknya dilanggar yaitu akan membina konsumen dengan melakukan sosialisasi, edukatif serta advokasi bagi konsumen sehingga konsumen memperoleh pengetahuan mengenai hukum sebagai bekal untuk melakukan penyelesaian sengketa konsumen dalam hal ini bertujuan untuk membantu konsumen mendapatkan keadilan. Konsumen dapat mengajukan gugatan si pengadilan atau di luar pengadilan dengan bantuan YaPKA atau Badan Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana di atur dalam Pasal 45 UUPK.

Perlindungan hukum bagi konsumen tidak hanya didapatkan melalui bimbingan dari berbagai instansi yang terkait, melainkan konsumen dapat menjadi konsumen yang lebih teliti dan kritis dengan mempelajari dan memahami apa yang dikonsumsinya demi keselamatan dan kesehatannya sendiri, segala pengetahuan yang berkaitan tentang DAM sangat penting untuk dipelajari karena air merupakan kebutuhan pokok bagi konsumen yang setiap harinya dikonsumsi.

Pasal 4 huruf a UUPK tentang hak kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen dalam mengkonsumsi air minum pada DAM belum terpenuhi, hal tersebut dapat dilihat bahwa masih adanya DAM yang tidak memenuhi standar kesehatan seperti air minum yang diproduksi berbau tidak sedap, memiliki rasa yang tidak sedap, bahkan ada jentik-jentik nyamuk di dalamnya. Kondisi seperti ini dikarenakan berjalannya sistem ekonomi oleh beberapa pelaku usaha DAM yang tidak memenuhi standar kesehatan yaitu mengambil untung sebanyak-banyaknya dengan modal sekecil-kecilnya. Pelaku usaha dalam memenuhi kewajibannya seharusnya lebih peduli lagi terhadap hak-hak konsumen yang telah termuat dalam hal ini pada Pasal 4 huruf a UUPK sehingga tidak adanya kerugian yang dapat dialami oleh konsumen selaku pengguna air minum yang diproduksinya.

Namun pemerintah, dalam hal ini Dinas Kesehatan Kabupaten Aceh Tamiang telah memberikan upaya perlindungan terhadap konsumen, dengan melakukan pemeriksaan air minum baik dari air baku maupaun tempat, peralatan, dan alat secara rutin 6 (enam) bulan sekali terhadap DAM yang beroperasi di lingkup Kabupaten Aceh Tamiang. Selain itu, Dinas Kesehatan telah memberikan bimbingan serta arahan kepada pelaku usaha maupun penjamah DAM untuk tetap menjaga kebersihan diri seperti yang termuat di dalam Pasal 3 ayat (4) Permenkes Nomor 43 Tahun 2014 tentang Higiene Sanitasi Depot Air Minum.

Implementasi peraturan yang dikeluarkan pemerintah mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen air minum pada DAM yang tidak memenuhi syarat standar kesehatan belum terealisasi dengan baik di lapangan. Hal tersebut dapat di lihat bahwa masih ditemukannya DAM yang tidak memenuhi standar kesehatan, DAM yang tidak memiliki izin usaha, serta DAM yang memiliki izin usaha namun tidak memperhatikan prosedur pelaksanaan DAM sesuai dengan standar yang telah di tentukan oleh pemerintah. Kerja keras dari seluruh pihak sangat diharapkan demi terealisasinya peraturan ini. Lebih lanjut, sanksi yang berat bagi pelaku usaha yang melanggar norma yang berlaku tentang DAM akan membuat pelaku usaha lebih berhati-hati lagi dalam menjalankan usahanya. Proses dan prosedural yang memakan waktu dan biaya membuat pelaku usaha berat untuk mengikutinya seperti untuk mendapatkan sertifikat laik higienis bagi penjamah DAM. Dalam hal ini banyak sisi yang dapat dilihat lebih jauh bagaimana norma-norma yang berkaitan dengan penelitian ini dapat diimplementasikan, tidak hanya bagi pelaku usaha namun berbagai pihak terkait di dalamnya.

## **2. Hambatan dan Upaya Konsumen Untuk Mendapatkan Hak-Haknya Terhadap Depot Air Minum Yang Tidak Memenuhi Standar Kesehatan**

Perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia belum berjalan dengan baik, hal

tersebut dapat dilihat masih banyaknya konsumen yang dilanggar hak-haknya. Pasal 1 angka 1 UUPK menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan konsumen. Dengan demikian, hukum yang berlaku seharusnya memberikan jaminan berupa kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

Konsumen dalam mendapatkan haknya berkaitan dengan mengkonsumsi air minum pada depot air minum belum terlaksana sesuai UUPK, konsumen dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri apabila konsumen mengetahui hak-haknya sehingga ia dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan haknya apabila hak-hak tersebut dilanggar oleh pelaku usaha. Rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya dalam menggunakan suatu barang atau jasa, disebabkan kurangnya kesadaran dan rendahnya pendidikan konsumen. Berdasarkan fakta dilapangan dengan melakukan wawancara kepada salah satu konsumen air minum DAM mengatakan, bahwa konsumen tidak mengetahui haknya sebagai konsumen serta tidak mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan apabila haknya dilanggar.

Berkaitan dengan pernyataan di atas, dalam hal memberikan perlindungan terhadap konsumen Pasal 3 UUPK mengenai tujuan perlindungan konsumen dimana tujuan perlindungan konsumen sebagai meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen dalam melindungi dirinya. Untuk menciptakan atau mengimplementasikan isi Pasal 3 UUPK, maka konsumen harus belajar untuk memiliki kesadaran hukum mengenai hak dan kewajibannya sebagai konsumen, agar apabila terjadi pelanggaran terhadap haknya, konsumen dapat mengatasi hal tersebut.

Selain itu hambatan yang dihadapi konsumen dalam mendapatkan hak-haknya terhadap depot air minum yang tidak memenuhi standar kesehatan yaitu kurang pemahannya konsumen terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen, rendahnya kesadaran atas menggunakan hak dan kewajibannya, kurangnya data dan bukti, serta sikap tidak peduli dan tidak mau repot. Hal demikian ditemukan dilapangan berdasarkan hasil wawancara terhadap salah satu konsumen air minum pada depot air minum, bahwa konsumen tidak pernah mendapatkan sosialisasi atau edukasi dari pemerintah mengenai hak-haknya sebagai konsumen.

Konsumen yang tidak peduli terhadap haknya dan tidak paham terhadap Undang-Undang maka akan kesulitan untuk menuntut tanggung jawab atas kerugian yang dialaminya, di karenakan rendahnya kesadaran atas menggunakan hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Dalam hal mengkonsumsi air minum pada DAM yang semakin meningkat maka harus dilakukannya pengawasan, sosialisasi, edukatif dan advokasi serta penerapan hukum yang berlaku agar konsumen lebih cerdas dalam memilih kualitas air minum yang aman dan layak dikonsumsi dalam

jangka panjang.

Hambatan yang dihadapi Dinas Kesehatan dalam menjamin hak-hak konsumen air minum DAM ialah, kerap kali pelaku usaha tidak peduli terhadap kebersihan dan keamanan dari suatu produk walaupun produk tersebut dikonsumsi sendiri. Dinas Kesehatan memiliki wewenang untuk memberikan sosialisasi dan pembinaan terhadap pelaku usaha agar tetap menjaga kebersihan dan keamanan suatu produk, hal tersebut disebutkan dalam Pasal 4 ayat (2) Permenkes No.492/Menkes/Per/IV/2010 bahwa pengawasan kualitas air minum secara eksternal merupakan pengawasan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Upaya Dinas Kesehatan dalam menghadapi pelaku usaha yang tidak peduli terhadap kesehatan dan keamanan barang produksinya yaitu dengan cara memberikan surat peringatan dengan pengawasan ketat serta pembinaan terhadap pelaku usaha terkait.

Upaya konsumen untuk mendapatkan hak-haknya dalam mengkonsumsi air minum yang aman dan layak dikonsumsi terutama dari konsumennya sendiri berupa membaca dan memahami mengenai aturan pendirian DAM dan standar kesehatan air minum. Selain itu upaya yang dapat dilakukan konsumen yaitu melakukan pengaduan kepada Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) yang tertuang dalam Pasal 44 ayat (2) UUPK yang menyatakan bahwa dalam hal pengaduan, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Upaya yang dapat dilakukan YaPKA apabila konsumen mendapati haknya dilanggar yaitu akan membina konsumen untuk melakukan penyelesaian sengketa konsumen dalam hal ini bertujuan untuk membantu konsumen mendapatkan keadilan. Selain itu, YaPKA dapat membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen. Dinas Kesehatan dalam melindungi konsumen yang dilanggar haknya, memberikan upaya pengobatan kepada konsumen apabila terjadinya pelanggaran dan bertindak tegas terhadap pelaku usaha DAM dengan bekerja sama pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPT2SP) dan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Selain itu, Dinas Kesehatan selalu memeriksa kualitas air minum pada DAM setiap 6 bulan sekali.

Sikap pelaku usaha yang tidak menaati ketentuan hukum yang berlaku terkait jaminan keamanan dan kelayakan dalam memproduksi air minum pada DAM dapat menjadi salah satu hambatan konsumen dalam mendapati air minum yang layak dikonsumsi. Pelaku usaha yang menyadari bahwa DAM miliknya tidak memenuhi standar kesehatan, seringkali tidak mengkonsumsi air tersebut melainkan dengan membeli air minum DAM dari tempat yang lain.

Berkaitan dengan pernyataan tersebut, sikap pelaku usaha yang tidak memperhatikan standar kesehatan terhadap air minum yang diproduksi dapat melanggar hak-hak konsumen.

Seringkali pelaku usaha beranggapan bahwa air minum yang diproduksinya sudah aman dan layak dikonsumsi, namun pada kenyataan dilapangan masih banyak konsumen yang beranggapan bahwa beberapa DAM memiliki air yang tidak aman untuk dikonsumsi. Hal tersebut bertentangan dengan Pasal 7 UUPK huruf d yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Apabila pelaku usaha sadar akan kewajibannya untuk menjamin mutu suatu barang dan/atau jasa maka hal-hal yang dapat merugikan konsumen tidak akan terjadi. Sehingga, upaya yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha ialah mematuhi peraturan yang telah ditetapkan yaitu mematuhi segala peraturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang telah tertuang dalam UUPK.

Hambatan konsumen dalam mendapatkan haknya terhadap DAM yang tidak memenuhi standar kesehatan yaitu konsumen kurang paham mengenai UUPK sehingga konsumen tidak mengetahui apa saja yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Selain itu, konsumen tidak memiliki kesadaran hukum dan tidak mau repot terhadap air minum yang dikonsumsi. Pasal 3 UUPK menyatakan bahwa tujuan perlindungan konsumen untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen dalam melindungi dirinya. Untuk mengimplementasikan Pasal tersebut maka konsumen harus memiliki kesadaran hukum terhadap hak dan kewajibannya sebagai konsumen sehingga apabila didapati haknya dilanggar konsumen mengetahui upaya yang dapat dilakukan untuk mendapatkan haknya.

### **3. Sanksi Hukum Bagi Pelaku Usaha Yang Tidak Memenuhi Syarat Depot Air Minum Sesuai Standar Kesehatan**

Kaidah-kaidah sosial mengatur kehidupan manusia dalam masyarakat memiliki sanksi yaitu akibat hukum yang berkaitan dengan kaidah yang mengatur kehidupan manusia dalam masyarakat baik secara sosial maupun hukum. Kaidah sosial dan hukum memiliki sanksi, yang membedakannya yaitu kaidah sosial tidak diatur dalam Undang-Undang melainkan ditetapkan oleh masyarakat sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Sedangkan sanksi hukum diatur oleh hukum berupa Undang-Undang dan ketentuan Perundangan lainnya. Sanksi hukum diatur mengenai cara atau prosedur penegakannya, pihak-pihak yang menegakkannya atau penegak hukum dan berat sanksi yang akan dikenakan.

Sanksi merupakan salah satu bentuk pemaksaan dari administrasi pemerintah terhadap warga negaranya dalam hal adanya perintah-perintah, kewajiban-kewajiban, atau larangan yang diatur dalam peraturan Perundang-Undangan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Dalam konteks sosiologis, sanksi merupakan bentuk upaya penegakan hukum sebagai proses untuk mewujudkan

keinginan-keinginan hukum menjadi kenyataan. Keinginan tersebut adalah pikiran-pikiran badan pembuat Undang-Undang yang dirumuskan dalam peraturan-peraturan hukum.

Pengertian sanksi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tindakan hukuman untuk memaksa seseorang agar menaati aturan yang berlaku sesuai Undang-Undang. Sanksi merupakan perbuatan yang menyakitkan yang bertujuan untuk meminimalisir tindakan yang tidak diinginkan. Sanksi adalah penderitaan yang diberikan atau ditimbulkan dengan sengaja oleh seseorang sesudah terjadi suatu pelanggaran, kejahatan, dan kesalahan. Sanksi hukum bertujuan agar masyarakat mematuhi hukum sebagaimana tercantum di dalam suatu peraturan. Sanksi hukum sebagai sarana untuk melindungi kepentingan individu atau badan dengan mengancam hukuman sebagai sanksi terhadap pelanggaran hukum.

Pemberian sanksi adalah memberikan penderitaan yang diberikan dengan sengaja oleh seseorang sesudah terjadi suatu pelanggaran, kejahatan dan kesalahan yang dilakukan oleh seseorang sebagai salah satu cara pendisiplinan. Pemberian sanksi kepada pelaku usaha depot air minum dapat dilakukan apabila pelaku usaha melanggar hak-hak konsumen.

UUPK dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan mencegah hal itu dilakukannya melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggarannya. Penerapan sanksi termuat di dalam Pasal 60 ayat (1) UUPK yaitu pada Pasal 19 ayat (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. Yang kemudian ditegaskan lagi pada Pasal 19 ayat (2) Ganti rugi berupa pengembalian uang atau barang atau jasa yang memiliki nilai setara, atau perawatan kesehatan atau pemberian santunan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Depot air minum yang beroperasi namun tidak memiliki surat izin dapat ditemukan di Kabupaten Aceh Tamiang. Hal tersebut dikarenakan memakan waktu dan biaya dalam mengurus surat izin. Selain itu, pendapatan dari DAM yang tidak banyak.

Berkaitan dengan pernyataan di atas, sikap pelaku usaha yang tidak peduli dan tidak menaati aturan hukum terkait jaminan kualitas air dan proses administratif air minum pada DAM merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen apabila didapati terjadinya kerugian terhadap konsumen. DAM yang beroperasi namun tidak memiliki izin dapat dikenakan sanksi administratif berupa teguran lisan yang dilakukan oleh pihak kepolisian dengan koordinasi dari Dinas Kesehatan. Disisi lain terkait perizinan usaha merupakan tugas dan wewenang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bersama Satuan Polisi Pamong Praja Aceh Tamiang berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Tamiang Nomor 15 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Kepada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu

Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang (KP2TSP) bahwa penyelenggara perizinan meliputi pemberian, penolakan, pengawasan dan pencabutan izin dilimpahkan kepada KP2TSP dan menjadi kewenangannya.

Berdasarkan hal tersebut, KP2TSP Kabupaten Aceh Tamiang memiliki wewenang untuk memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu satu pintu di bidang penanaman modal, pengelolaan data dan informasi perizinan dan non perizinan yang terintegrasi. Hal tersebut dapat dilakukan dengan verifikasi lapangan terhadap pengaduan masyarakat terkait adanya usaha mikro yang tidak memiliki izin. Selain itu, KP2TSP memiliki wewenang untuk melakukan survey dalam melakukan pemeriksaan izin usaha kepada pelaku usaha dan memberikan pembinaan kepada pelaku usaha yang belum memiliki izin usaha atau izin usaha tersebut sudah habis masa berlaku agar segera mengurus surat izin tersebut ke KP2TSP. Berdasarkan Pasal 18 Qanun Nomor 15 Tahun 2009 pengawasan terhadap penyelenggara izin dilaksanakan oleh Instansi Teknis. Pengawasan yang berkaitan dengan kegiatan dan/atau usaha yang tidak mempunyai izin dilaksanakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja. Pasal 21 ayat (2) menyatakan bahwa pencabutan izin dilaksanakan oleh Kepala KP2TSP dengan mengeluarkan Keputusan Pencabutan Izin.

UUPK dalam hal memberikan perlindungan kepada konsumen dalam Pasal 19, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Hal tersebut dapat dikenakan sanksi administratif yang dicantumkan dalam Pasal 60 UUPK berupa ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00. Tidak hanya itu, apabila pelaku usaha melanggar perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yaitu salah satunya terdapat dalam Pasal 8 huruf a yaitu tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan maka dapat dikenakan sanksi tambahan pembayaran ganti rugi maupun pencabutan izin usaha sesuai dengan Pasal 63 UUPK.

Selain sanksi yang diatur dalam UUPK, sanksi terhadap pelaku usaha juga terdapat dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 735/Menkes/Per/IV/2010 tentang Tata Laksana Pengawasan Kualitas Air Minum Pasal 28 yaitu :

1. Apabila penyelenggara air minum tidak melaksanakan tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, maka Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dapat mengambil tindakan administratif.
2. Tindakan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
  - a. Peringatan lisan;
  - b. Peringatan tertulis; dan
  - c. Pelanggaran distribusi air minum di wilayahnya.

Penerapan sanksi terhadap pelaku usaha yang telah mengabaikan hak-hak konsumen yang termuat di dalam Pasal 4 huruf a UUPK dapat dikenakan sanksi administratif berupa teguran lisan dan tulisan oleh Kepolisian berdasarkan koordinasi Dinas Kesehatan. Sanksi administratif juga berlaku bagi pelaku usaha yang tidak memiliki izin usaha, hal ini dikarenakan pelaku usaha dalam menjual produk air minum DAM belum sesuai dengan aturan yang ada. Namun, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak dapat memaksa pelaku usaha untuk membuat izin usaha, karena sifatnya mengatur tanpa ada paksaan.

Apabila ditemukan kasus keracunan dikarenakan konsumsi air minum DAM, maka pelaku usaha akan dikenakan sanksi perdata berupa tanggung jawab terhadap konsumen yang menjadi korban dan penutupan usaha DAM. Hal ini tidak sertamerta pelaku usaha dapat disalahkan, Dinas Kesehatan harus memeriksa ulang apakah penyebab dari keracunan tersebut karena air minum DAM yang dikonsumsi atau bukan.

Kenyataan dilapangan kasus seperti ini belum pernah terjadi di Aceh Tamiang, hanya saja standar proses pengolahan air minum DAM yang tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan. Walaupun demikian, usaha DAM yang dalam pengolahan air minum DAM yang tidak sesuai standar Peraturan Menteri Kesehatan di Aceh Tamiang tidak menyebabkan keracunan, namun air minum tersebut apabila tetap dikonsumsi pasti akan menimbulkan efek buruk dikemudian hari. Fakta di atas tersebut tidak memberikan Dinas Kesehatan berwenang untuk menjatuhkan sanksi perdata kepada pelaku usaha sebagai tanggung jawabnya terhadap konsumen, karena efek yang timbul dari kesalahan pelaku usaha dalam menjual produknya yang tidak sesuai standar bukan secara langsung dari air minum yang dijualnya.

Berkaitan dengan hal di atas, maka penerapan sanksi yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu merupakan langkah yang tepat, karena hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hajat hidup orang banyak dimana air minum merupakan suatu kebutuhan sehari-hari bagi manusia dan tidak dapat digantikan oleh senyawa lain.

Sanksi yang diterapkan dalam UUPK tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi bertujuan memberikan perlindungan terhadap konsumen agar mendorong pelaku usaha untuk tetap menjaga kewajibannya selaku pelaku usaha serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas serta aman dikonsumsi.

## **KESIMPULAN**

Perlindungan hukum bagi konsumen air minum pada depot air minum yang tidak memenuhi standar kesehatan di Aceh Tamiang adalah Dinas Kesehatan melakukan pengecekan

terhadap kualitas air minum per 6 (enam) bulan sekali serta melakukan pengecekan terhadap alat pada DAM. Selain itu, Dinas Kesehatan juga memberikan pembinaan atau teguran kepada pelaku usaha agar tetap memperhatikan standar kesehatan serta keamanan air minum agar aman dikonsumsi. Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) dalam memberikan bentuk perlindungan terhadap konsumen dapat menerima keluhan atau pengaduan mengenai hak konsumen yang dilanggar sehingga dapat membantu konsumen untuk mendapatkan keadilan.

Hambatan dan upaya konsumen untuk mendapatkan hak-haknya terhadap depot air minum yang tidak memenuhi standar kesehatan adalah konsumen kurang paham terhadap UUPK, rendahnya kesadaran atas menggunakan hak dan kewajibannya, kurangnya data dan bukti, serta sikap tidak peduli dan tidak mau repot. Pelaku usaha melanggar norma yang berlaku terkait jaminan keamanan dan kelayakan dalam memproduksi air minum pada DAM dan tidak memenuhi syarat administrasi pengelolaan DAM. Hambatan yang dihadapi Dinas Kesehatan ialah pelaku usaha tidak mengikuti prosedur mengenai kebersihan dan kelayakan produk yang disosialisasikan oleh Dinas Kesehatan. Upaya konsumen yaitu mempelajari mengenai air minum pada DAM yang aman dan layak dikonsumsi dan pengaduan kepada YaPKA. Pelaku usaha diharapkan mematuhi segala peraturan yang tertuang di dalam UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha. Dinas Kesehatan dapat mengubah cara atau metode sosialisasi dan edukasi yang lebih efektif.

Sanksi hukum bagi pelaku usaha yang tidak memenuhi standar depot air sesuai standar kesehatan berupa sanksi administratif oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KP2TSP) Kabupaten Aceh Tamiang yang didasarkan pada pengaduan masyarakat terkait adanya usaha mikro yang tidak memiliki izin. KP2TSP melakukan survey dalam melakukan pemeriksaan izin usaha kepada pelaku usaha dan memberikan pembinaan kepada pelaku usaha yang belum memiliki izin usaha atau izin usaha tersebut sudah habis masa berlaku agar segera mengurus surat izin tersebut ke KP2TSP.

## REFERENSI

- Abdul Halim Barkatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran)*, Nusa Media, Bandung.
- Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Abdurrahman, 2010, *Kamus Ekonomi Perdagangan*, Gramedia.
- Az. Nasution, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta.
- Bambang Sunggono, 2007, *Metodelogi Penelitian Hukum*, Bumi Aksara, Jakarta.
- C.S.T Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hilman Hadikusuma, 1995, *Metode Pembuatan Kertas Kerja Atau Skripsi Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung.
- Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan ke-1, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Lexy J. Moleong, 2007, *Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Jakarta.
- Mochtar Kusumaatmaja, 2009, *Asas dan Perlindungan Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Munir Fuadi, 2008, *Pengantar Hukum Bisnis Modern di Era Global*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Philip Kotler, 2000, *Prinsiples Of Marketing*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Phillipus M Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya.
- Puspa, Y.P, 1997, *Kamus Hukum: Edisi Lengkap Bahasa Belanda Inggris*, CV Aneka, Semarang.
- Sajipto Rahardjo, 1984, *Masalah Penegakan Hukum-Suatu Kajian Sosiologis*, Sinar Baru, Bandung.
- Sajipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi revisi*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, 2012, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Zulham, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Jakarta
- Sahwitri Triandani, 2014, *Pengaruh Tim Kerja, Stress Kerja dan Reward (Imbalan)*, LPPM, Pekanbaru.
- M. Ngalim Purwanto, 2006, *Ilmu Pendidikan Teoritis dan Praktis*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

