



## Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Air Mineral Merek Tirta Tio di Desa Parsaoran Sibisa Kec. Ajibata, Kab. Toba Sumatera Utara

Soniwati Sirait<sup>1</sup>, Anton Diary Steward Surabakti<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Hukum Universitas Prima Indonesia Email: [soniwatisirait@gmail.com](mailto:soniwatisirait@gmail.com)

<sup>2</sup> Fakultas Hukum Universitas Prima Indonesia Email: [antondiarystewardsurbakti@unprimdn.ac.id](mailto:antondiarystewardsurbakti@unprimdn.ac.id)

\*Corresponding Author: [antondiarystewardsurbakti@unprimdn.ac.id](mailto:antondiarystewardsurbakti@unprimdn.ac.id)

### Artikel Histori

Direvisi: 04-09-2025

Diterima: 01-11-2025

Diterbitkan: 08-11-2025

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen air minum dalam kemasan (AMDK) merek Tirta Tio di Desa Parsaoran Sibisa, Kecamatan Ajibata, Kabupaten Toba. Urgensi penelitian ini berangkat dari tingginya ketergantungan masyarakat pedesaan terhadap produk AMDK, di tengah keterbatasan akses informasi hukum serta rendahnya kesadaran masyarakat akan hak-hak konsumen. Metode penelitian menggunakan studi kasus kualitatif dengan pendekatan empiris-normatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari manajer PT. Gibeon Tirta Segar selaku produsen Tirta Tio serta konsumen masyarakat Toba. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif produsen telah memenuhi ketentuan hukum, ditandai dengan sertifikasi Standar Nasional Indonesia (SNI), izin edar Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), serta sertifikat halal, sesuai dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Namun secara empiris ditemukan adanya kasus produk bocor yang menimbulkan keluhan konsumen, meskipun telah ditangani perusahaan melalui mekanisme penggantian produk. Kasus ini menunjukkan kelemahan pada pengendalian kualitas (quality control) serta potensi risiko lingkungan akibat lokasi pabrik yang berdekatan dengan usaha perkebunan dan peternakan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan konsumen berlangsung pada dua hal, yaitu kepastian hukum normatif melalui regulasi formal, dan keadilan substantif melalui pencegahan risiko serta penyelesaian permasalahan. Rekomendasi penelitian meliputi peningkatan pengawasan mutu, transparansi informasi produk, serta penguatan peran lembaga konsumen di wilayah pedesaan.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, AMDK, Tirta Tio

**Abstract:** This study aims to analyze the legal protection of consumers of bottled drinking water (BDW) branded Tirta Tio in Parsaoran Sibisa Village, Ajibata District, Toba Regency. The urgency of this research arises from the high dependence of rural communities on BDW products, amid limited access to legal information and the low awareness of consumer rights. The research method employs a qualitative case study with an empirical-normative approach through interviews, observations, and documentation. The research informants consist of the manager of PT. Gibeon Tirta Segar as the producer of Tirta Tio and consumers from the Toba community. The findings reveal that, normatively, the producer has complied with legal requirements, as evidenced by certification of the Indonesian National Standard (SNI), distribution permits from the Food and Drug Supervisory Agency (BPOM), and halal certification, in accordance with the obligations of business actors under Article 7 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. However, empirically, cases of leaking products were found, leading to consumer complaints, although these were addressed by the company through product replacement mechanisms. This issue indicates weaknesses in quality control as well as potential environmental risks due to the factory's proximity to agricultural and

*livestock activities. The study concludes that consumer protection takes place in two dimensions: normative legal certainty through formal regulations and substantive justice through risk prevention and problem resolution. The study recommends strengthening quality control, enhancing product information transparency, and empowering consumer protection institutions in rural areas.*

**Keywords:** Consumer Protection, AMDK, Tirta Tio

## PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya Pasal 1 ayat (3), ditegaskan bahwa Indonesia adalah negara hukum. Prinsip ini mengandung makna bahwa seluruh aspek kehidupan berbangsa dan bernegara harus diselenggarakan berdasarkan hukum, bukan semata-mata berdasarkan kekuasaan. Dalam konteks ini, hukum tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengendali sosial (social control), tetapi juga sebagai sarana untuk menciptakan keadilan, kepastian, dan kemanfaatan bagi seluruh warga negara.<sup>1</sup>

Dalam berbagai belahan dunia, akses terhadap air minum yang aman dan berkualitas merupakan isu global yang bersifat sangat fundamental berkaitan langsung dengan hak atas kesehatan dan keselamatan masyarakat. Menurut penelitian internasional, regulasi mengenai penyediaan air minum, baik kemasan maupun isi ulang, sering kali belum diikuti dengan implementasi yang memadai, sehingga konsumen tetap rentan terhadap risiko kesehatan bahkan ketika telah memenuhi standar kompetitif produk.<sup>2</sup>

Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara tegas memberikan dasar hukum bagi jaminan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Undang-undang ini menegaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang maupun jasa, serta berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan produk yang ditawarkan. Prinsip ini menempatkan konsumen bukan hanya sebagai pihak penerima akhir produk, tetapi juga sebagai subjek hukum yang harus dilindungi dari praktik usaha yang merugikan.<sup>3</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga memuat kewajiban bagi pelaku usaha untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar dan jelas, serta bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat produk yang diperdagangkan. Jika terjadi pelanggaran atau kerugian yang dialami konsumen, pelaku usaha diwajibkan memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa sejenis, atau kompensasi lain sesuai ketentuan hukum. Mekanisme ini mencerminkan prinsip *strict liability* yang secara khusus dimaksudkan untuk memperkuat posisi tawar konsumen yang pada umumnya lebih lemah dibandingkan pelaku usaha.<sup>4</sup>

Strict liability adalah prinsip pertanggungjawaban yang tidak didasarkan pada adanya kesalahan (fault/negligence) maupun hubungan kontraktual (privity of contract), melainkan bertumpu pada keberadaan cacat produk (objective liability) serta kerugian atau risiko yang dialami konsumen (risk-based liability). Perdebatan mengenai konsep ini tidak hanya terkait dengan penerjemahannya ke dalam bahasa Indonesia, tetapi juga menyangkut struktur yuridis pertanggungjawaban yang terkandung di dalamnya. Dalam literatur hukum Indonesia, strict liability diterjemahkan dengan berbagai istilah, seperti pertanggungjawaban langsung,

---

<sup>1</sup>Republik Indonesia, “Undang-Undang Dasar Tahun 1945,” 105 § (1945), <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHOci4J:https://media.neliti.com/media/publications/9138-ID-perlindungan-hukum-terhadap-anak-dari-konten-berbahaya-dalam-media-cetak-dan-ele.pdf+&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id>.

<sup>2</sup> Anna Maria Tri Anggraini, “How to Ensure Consumer Safety for Unbranded Refill Drinking Water Depots?,” *Journal of Consumer Sciences* 8, no. 2 (2023): 111–23, <https://doi.org/10.29244/jcs.8.2.111-123>.

<sup>3</sup> Kusumadewi Yessy and dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2022.

<sup>4</sup> *Ibid*, H 40.

pertanggungjawaban mutlak, pertanggungjawaban ketat, pertanggungjawaban tanpa kesalahan, hingga pertanggungjawaban berdasarkan risiko (liability based on risk). Beberapa pandangan menekankan bahwa strict liability merupakan bentuk tanggung jawab mutlak yang mengesampingkan unsur kesalahan, sehingga konsumen tidak perlu membuktikan adanya kelalaian dari pelaku usaha. Cukup dengan menunjukkan adanya cacat pada produk, maka produsen dapat dimintai pertanggungjawaban.<sup>5</sup>

Sejarah gerakan perlindungan konsumen di Indonesia mulai dikenal pada 1970-an dengan berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada Mei 1973. Selanjutnya, lahir Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang pada Februari 1988. Keduanya kemudian menjadi anggota Consumers International (CI). Selain itu, berbagai lembaga lain juga berkembang, seperti Yayasan Lembaga Bina Konsumen Indonesia (YLBKI) di Bandung, Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY), dan Lembaga Konsumen Surabaya.<sup>6</sup>

Lembaga-lembaga konsumen memiliki peran penting dalam mendorong gerakan perlindungan konsumen di Indonesia, baik melalui advokasi maupun peningkatan kesadaran masyarakat. Selain munculnya berbagai lembaga konsumen, perkembangan perlindungan konsumen juga ditandai dengan penyusunan studi akademis sebagai landasan bagi lahirnya regulasi di bidang ini. Beberapa naskah akademik yang berpengaruh, menurut Az. Nasution, antara lain disusun oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) Departemen Kehakiman, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), serta Fakultas Hukum Universitas Indonesia (FH UI) bekerja sama dengan Departemen Perdagangan RI.<sup>7</sup>

Penelitian lapangan sebelumnya menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen air minum belum selalu berjalan efektif. Misalnya, penelitian terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy di Banda Aceh menyoroti bahwa hak-hak konsumen belum terpenuhi secara optimal, terutama hak atas kenyamanan dan keamanan konsumsi.<sup>8</sup> Penelitian lainya oleh Alisyah Fahira mengungkap bahwasanya produk air minum dalam kemasan (AMDK) yang edar tanpa izin atau label yang menyesatkan secara nyata melemahkan efektivitas perlindungan konsumen dan penegakan hukum yang seharusnya memberi efek jera.<sup>9</sup>

Objek penelitian ini dilakukan di PT. Gibeon Tirta Segar, sebuah perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang produksi air minum dalam kemasan (AMDK). Produk ini menjadi salah satu kebutuhan instan yang banyak beredar di pasaran dengan berbagai keunggulan dan manfaat bagi konsumen. PT. Gibeon Tirta Segar berdiri pada 26 Februari 2016 dan berlokasi di Sionggang Tengah, Kecamatan Lumban Julu, Kabupaten Toba Samosir, Sumatera Utara. Perusahaan ini memanfaatkan sumber mata air pegunungan yang dikenal memiliki kualitas air murni, kemudian diolah menjadi air mineral dengan pH 7,3. Proses produksi dilakukan di pabrik dengan hasil tiga jenis kemasan, yaitu cup, botol, dan galon. Dari ketiga varian tersebut, produk dalam kemasan cup 220 ml menjadi yang paling diminati konsumen karena praktis dan sesuai dengan kebutuhan sehari-hari.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya menilai bagaimana perlindungan konsumen benar-benar diimplementasikan pada Daerah Toba Samosir, mengingat masyarakat

---

<sup>5</sup> Aryani Sinduningrum and Henny Marlyna, "Penerapan Strict Liability Dalam Hukum Pelindungan Konsumen Di Indonesia," *Unes Law Review* 6, no. 2 (2023): 5021–30, <https://review-unes.com/https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.

<sup>6</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. (Jakarta: PT Grasindo, 2004).

<sup>7</sup> Agus Suwandono, "Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen," *Perpustakaan UT*, 2020, 1–37.

<sup>8</sup> and T. Hafliyah. Alkausar, M. Razi, "PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AIR MINUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA DAROY KOTA BANDA ACEH DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999.," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan* 6, no. 3 (2022): 383-392., [https://rama.usk.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=6636](https://rama.usk.ac.id/index.php?p=show_detail&id=6636).

<sup>9</sup> Alisyah Fahira, "Perspektif Hukum Pidana Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Peredaran Air Minum Dalam Kemasan," *RECHETSWEWENSCHAP : Jurnal Mahasiswa Hukum*, 2024.

sering kali berada pada posisi yang lebih rentan. Dengan keterbatasan akses informasi hukum, minimnya kesadaran akan hak-hak konsumen, serta tingginya ketergantungan pada produk air minum dalam kemasan sebagai sumber utama konsumsi, masyarakat berisiko mengalami kerugian tanpa adanya perlindungan yang memadai. Selain itu, merek lokal seperti Tirta Tio memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian daerah, namun potensi konfliknya dengan kepentingan perlindungan konsumen perlu dikaji lebih dalam agar tidak terjadi ketimpangan antara kepentingan bisnis dan kepentingan publik.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aspek hukum perlindungan konsumen terhadap air mineral merek Tirta Tio di Desa Parsaoran Sibisa, Kecamatan Ajibata, Kabupaten Toba. Penelitian difokuskan pada pemenuhan hak-hak konsumen, bentuk tanggung jawab pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang ditempuh ketika terjadi permasalahan di lapangan. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur hukum perlindungan konsumen dengan pendekatan empiris yang mengungkap pengalaman nyata masyarakat desa. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pembuat kebijakan, pelaku usaha, maupun lembaga perlindungan konsumen dalam memperkuat perlindungan hukum terhadap konsumen air minum kemasan, khususnya di wilayah pedesaan.

Berdasarkan uraian latar belakang dan tujuan penelitian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana regulasi terhadap perlindungan konsumen di Indonesia?
2. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha dalam menjamin perlindungan konsumen terkait produk air mineral merek TIRTA TIO?

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif yang bersifat empiris-normatif, dengan Desa Parsaoran Sibisa sebagai lokasi kasus. Studi kasus dipilih karena memungkinkan penelusuran mendalam terhadap fenomena perlindungan konsumen dalam konteks nyata yakni peran hukum formal dan praktik lokal dalam merek AMDK Tirta Tio yang relevan dengan objektif penelitian untuk memahami dinamika hukum dan sosial pada masyarakat desa toba.

Penelitian dilakukan pada rentang waktu November 2024- Februari 2025, di Desa Parsaoran Sibisa, Kecamatan Ajibata, Kabupaten Toba, karena di sinilah Tirta Tio diproduksi dan dikonsumsi oleh masyarakat lokal. Subjek penelitian adalah informan kunci dari pelaku usaha, yaitu bapak Ir. Patuan Sitorus (manajer perusahaan) dan konsumen setempat yang mengalami beberapa masalah dengan air minum kemasan lokal tersebut. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan yang paling representatif seperti manajer perusahaan serta beberapa konsumen yang memiliki pengalaman langsung dengan produk.<sup>10</sup>

Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur diarahkan untuk menggali persepsi, praktik, dan informasi normatif maupun empiris terkait perlindungan konsumen. Observasi partisipatif di tempat produksi memberikan data tentang praktik operasional dan standar mutu secara langsung. Dokumentasi berupa sertifikat SNI, BPOM, halal, catatan penarikan produk, serta regulasi UUPK digunakan untuk memperkuat analisis normatif dan empiris. Pendekatan ini adalah bentuk triangulasi metode dan sumber untuk memastikan ketelitian data.

---

<sup>10</sup> Rafa' Anugrah Putri, "Review Artikel: Types of Purposive Sampling Techniques with Their Examples and Application in Qualitative Research Studies," Blogger, 2024, [https://rafaanugrahputri.blogspot.com/2024/09/review-artikel-types-of-purposive.html?utm\\_source=chatgpt.com](https://rafaanugrahputri.blogspot.com/2024/09/review-artikel-types-of-purposive.html?utm_source=chatgpt.com).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Regulasi Terhadap Perlindungan Konsumen di Indonesia**

Untuk melindungi masyarakat dari risiko produk pangan olahan yang dapat membahayakan kesehatan, pemerintah menetapkan sejumlah regulasi terkait keamanan pangan. Salah satunya adalah PP No. 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan yang mewajibkan setiap produk pangan olahan didaftarkan sebelum dipasarkan. Kewenangan pengawasan berada pada Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) RI, yang memastikan bahwa seluruh makanan dan minuman, baik lokal maupun impor, telah memperoleh nomor pendaftaran resmi. Nomor ini berfungsi sebagai instrumen pengendalian agar produk yang beredar mudah ditelusuri apabila timbul permasalahan. Melalui Balai Besar POM, pemerintah menjalankan fungsi pengawasan dengan mewajibkan pelaku usaha memenuhi prosedur perizinan sebelum produk makanan, minuman, maupun obat-obatan dapat diedarkan secara legal.<sup>11</sup>

Secara terminologi, istilah perlindungan hukum terbentuk dari dua kata, yaitu “perlindungan” dan “hukum”. Menurut KBBI, perlindungan berarti suatu tindakan atau upaya untuk melindungi, sedangkan hukum dipahami sebagai aturan atau kebiasaan yang diakui sebagai mengikat dan disahkan oleh pemerintah atau otoritas berwenang. Berdasarkan pemahaman tersebut, perlindungan hukum dapat dimaknai sebagai upaya negara atau penguasa untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat melalui perangkat peraturan yang berlaku. Dengan demikian, perlindungan hukum pada hakikatnya merupakan perwujudan fungsi hukum itu sendiri, yakni memberikan jaminan perlindungan.<sup>12</sup>

Secara yuridis, pengertian konsumen telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, yang tidak untuk diperdagangkan. Definisi ini sejalan dengan KBBI yang menyebut konsumen sebagai individu pengguna barang atau jasa, baik untuk kebutuhan pribadi maupun layanan tertentu.<sup>13</sup>

Hukum perlindungan konsumen dipahami sebagai seperangkat asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, dengan tujuan memberikan kepastian hukum. UUPK Pasal 1 angka 2 menegaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk menjamin kepastian hukum dalam melindungi hak-hak konsumen. Asas yang menjadi dasar perlindungan konsumen meliputi asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum. Asas-asas ini menuntut adanya perlindungan yang adil, seimbang, serta menjamin keselamatan konsumen sekaligus kepastian hukum bagi semua pihak.<sup>14</sup>

Tujuan perlindungan konsumen mencakup peningkatan kesadaran dan kemandirian konsumen, pencegahan kerugian, pemberdayaan dalam memilih serta menuntut haknya, terciptanya sistem perlindungan berbasis kepastian hukum, peningkatan tanggung jawab pelaku usaha, hingga peningkatan kualitas barang dan/atau jasa demi kesehatan, kenyamanan,

---

<sup>11</sup> Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 62 Tahun 2024,” *JDIH BPK* (Jakarta, 2024), <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/54404>.

<sup>12</sup> Hukum SETDA Kabupaten Sukoharjo, “Pengertian Perlindungan Hukum Dan Cara Memperolehnya,” *JDIH KABUPATEN SUKOHARJO.*, 2020, <https://jdih.sukoharjokab.go.id/berita/detail/pengertian-perlindungan-hukum-dan-cara-memperolehnya#:~:text=Cara Mendapatkan Perlindungan Hukum,rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.>

<sup>13</sup> Yessy and Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*.

<sup>14</sup> Tim Hukum online, “Asas Perlindungan Konsumen Dan Tujuan Perlindungannya,” *Hukum Online*, 2023, <https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perlindungan-konsumen-dan-tujuannya-lt623bc8fd4931f/>.

dan keselamatan konsumen.<sup>15</sup> Perlindungan ini juga terkait dengan Pasal 33 UUD 1945, yang menegaskan bahwa pengelolaan sumber daya harus ditujukan sebesar-besarnya bagi kesejahteraan rakyat. Dalam praktiknya, UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha, antara lain beritikad baik, memberikan informasi yang benar, jujur, dan jelas, memperlakukan konsumen tanpa diskriminasi, menjamin mutu produk sesuai standar, memberikan kesempatan uji atau garansi, serta bertanggung jawab atas kerugian konsumen dengan kompensasi atau ganti rugi yang layak apabila terjadi pelanggaran.<sup>16</sup>

UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha, antara lain: beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usaha; memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa; memperlakukan konsumen secara adil dan tidak diskriminatif; menjamin mutu produk sesuai standar; memberikan kesempatan untuk menguji, mencoba, atau memperoleh garansi; serta bertanggung jawab atas kerugian konsumen melalui kompensasi atau ganti rugi yang layak apabila terjadi pelanggaran. Dengan demikian, regulasi terkait label, iklan, dan pengawasan pangan oleh BPOM serta pengaturan dalam UUPK menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya sekadar formalitas, melainkan bagian integral dari tanggung jawab negara untuk menjamin hak masyarakat atas produk yang aman, sehat, dan sesuai standar hukum yang berlaku.

Dalam konteks air minum dalam kemasan (AMDK), hak-hak tersebut berarti konsumen berhak mendapatkan produk yang aman untuk diminum, bebas dari zat berbahaya, serta diproduksi dengan standar mutu yang jelas. Selain itu, konsumen juga memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan produk air mineral yang beredar di pasaran, termasuk komposisi, tanggal kedaluwarsa, izin edar, dan standar kesehatan yang berlaku.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga memberikan hak kepada konsumen untuk memilih dan mendapatkan barang sesuai nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan, sehingga konsumen air mineral dapat menentukan merek atau produk yang dianggap paling sesuai dengan kebutuhan dan kualitas yang diinginkan. Tidak hanya itu, konsumen berhak pula mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila air mineral yang dikonsumsi terbukti tidak layak minum atau menimbulkan kerugian kesehatan.

### **Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Dalam Menjamin Perlindungan Konsumen Terkait Produk Air Mineral Merek TIRTA TIO**

Air merupakan sumber kehidupan dan termasuk kebutuhan pokok manusia dalam kehidupan sehari-hari. Kurangnya mengonsumsi air dapat menimbulkan masalah bagi kesehatan, namun air minum yang kita konsumsi juga harus memenuhi persyaratan air minum yang aman dan sudah ditetapkan standar kebersihannya.<sup>17</sup> Pelaku usaha memiliki kewajiban hukum untuk menjamin keamanan, mutu, dan kelayakan produk yang dipasarkan kepada masyarakat. Dalam konteks produk air mineral merek TIRTA TIO, tanggung jawab tersebut mengacu pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya Pasal 7 yang mewajibkan pelaku usaha beritikad baik dalam menjalankan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai

---

<sup>15</sup> Renata Christha Auli., "Perlindungan Konsumen Tujuan Dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen," *Hukum Online*, 2024, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-lt62dfc65f7966c/>.

<sup>16</sup> Indonesia, Undang-Undang Dasar Tahun 1945.

<sup>17</sup> museum, "Pentingnya Air Bagi Tubuh Kita," Dinas Kebudayaan (KUNDHA KABUDAYAN), 2023, <https://budaya.jogjaprovo.go.id/berita/detail/1586-pentingnya-air-bagi-tubuh-kita#:~:text=Kurangnya konsumsi air%2C dehidrasi%2C akan,perasaan lelah%2C bingung dan cemas.&text=Air yang cukup akan menjaga,juga proteksi terhadap sinar matahari.&text=Dehidrasi adalah hasil ketika kita,Minum setelah makan.>

kondisi dan jaminan barang, serta menjamin mutu barang yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar yang berlaku.

Dalam hal produk air mineral, pelaku usaha TIRTA TIO bertanggung jawab memastikan bahwa air yang dipasarkan aman untuk dikonsumsi, tidak mengandung zat berbahaya, dan telah melalui proses produksi sesuai dengan standar kesehatan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/Menkes/Per/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. Apabila produk air mineral tidak memenuhi standar mutu tersebut dan mengakibatkan kerugian bagi konsumen, maka pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK.

Pemerintah melalui Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2024 mewajibkan setiap produk Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) untuk memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI). SNI mendefinisikan AMDK sebagai air yang telah melalui proses penyaringan, dikemas dalam wadah botol plastik atau kaca, serta layak dikonsumsi secara langsung. Regulasi ini bertujuan menjamin mutu, keamanan, dan kelayakan konsumsi produk air kemasan yang beredar di masyarakat.<sup>18</sup>

PT. Gibeon Tirta Segar Industri, sebagai produsen AMDK bermerek Tirta Tio, telah beroperasi sejak 2018 dengan identitas kemasan berwarna ungu, berikut Tabel transkrip wawancara:

Nama Informan : Ir. Patuan Sitorus  
 Bagian : Manager Perusahaan  
 Tanggal : Selasa, 4 Februari 2025  
 Pukul : 09.00 WIB – 10.15 WIB

**Tabel 1.** Transkrip Wawancara

No	P/I	Materi Wawancara
1	Peneliti	Sejak Tahun berapakah ADMK Tirta Tio mulai diproduksi?
	Informan	Perusahaan berdiri sejak Tahun 2016 dan mulai beroperasi atau mulai memproduksi sejak Tahun 2018.
2	Peneliti	Apakah AMDK merek Tirta Tio sudah memenuhi persyaratan pemasaran produk?
	Informan	Sudah memenuhi persyaratan pemasaran produk dan sudah mendapat ijin kelayakan dari Standar Nasional Indonesia (SNI), Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), Bersertifikasi Halal dan sudah memenuhi syarat-syarat yang menyangkut AMDK sesuai perUUD.
3	Peneliti	Apakah Air Mineral Tirta Tio sudah lulus uji BPOM untuk dikonsumsi?
	Informan	Sudah sejak Tahun 2018 sejak AMDK Tirta Tio mulai diproduksi.
4	Peneliti	Apakah pernah terjadi kasus yang berhubungan dengan perlindungan konsumen? Jika pernah bagaimana cara PT dalam menanggapi atau menyelesaikan kasus tersebut?
	Informan	Pernah, seorang konsumen pernah menerima produk yang tidak layak (bocor), namun hal tersebut bukanlah karna kesengajaan pihak perusahaan. Tindakan yang dilakukan perusahaan terhadap kasus tersebut yaitu penarikan produk kemudian mengganti dengan produk baru yang layak untuk dikonsumsi oleh konsumen.
5	Peneliti	Apakah ada perusahaan lain yang terletak dekat dengan lokasi PT.Tirta Segar?
	Informan	Perusahaan ini berdampingan dengan perusahaan perkebunan,

<sup>18</sup> Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 62 Tahun 2024.”

		perusahaan peternakan, dan wisata yang dimana perusahaan-perusahaan tersebut adalah perusahaan yang sama atau satu group.
6	Peneliti	Apa saja bentuk dan berapa ml isi produk-produk yang dihasilkan di PT.Tirta Segar?
	Informan	Tirta Segar memproduksi air minum dalam kemasan dengan bermacam bentuk , ada yang berupa cup 220 ml, Botol 330 ml, Botol 600 ml, Botol 1.500 ml, dan Galon 19 L. PT
7	Peneiti	Brapa banyak produk Tirta Tio yang dikeluarkan dalam satu bulan berdasarkan isi atau kemasan?
	Informan	Tirta Segar memproduksi air minum dalam kemasan cup 220 ml, Botol 330 ml, Botol 600 ml, Botol 1.500 ml, dan Galon 19 L. PT. Jumlah hasil produksi Air Mineral Cup 220 ml dalam satu hari produksi yaitu ±1.800 kotak, dan hasil produksi Air Mineral Botol 330 ml dalam satu hari produksi yaitu ±350 kotak, dan hasil produksi Air Mineral Botol 600 ml dalam satu hari produksi yaitu ±400 kotak, dan hasil produksi Air Mineral 1.500 ml dalam satu hari yaitu ±200 kotak dan hasil produksi Air Mineral Galon 19L dalam satu hari produksi yaitu ±300 galon.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak informan dari PT Tirta Segar selaku produsen Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) merek Tirta Tio, diperoleh gambaran bahwa perusahaan telah beroperasi sejak tahun 2018 dengan memenuhi ketentuan standar produksi sesuai regulasi nasional. Hal ini ditunjukkan dengan adanya sertifikasi SNI, izin edar dari BPOM, serta sertifikat halal. Kepatuhan ini selaras dengan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yakni beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dan menyediakan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang.

Selain itu, keberadaan kasus terkait produk bocor yang diterima konsumen. Meskipun perusahaan telah menyatakan bahwa hal tersebut bukan kesengajaan, namun tetap menjadi bentuk kelalaian dalam pengendalian kualitas (quality control) yang berpotensi menurunkan kepercayaan konsumen. Selain itu, kedekatan lokasi pabrik dengan perusahaan peternakan dan perkebunan juga dapat memunculkan masalah potensial terkait standar kebersihan dan lingkungan yang dapat memengaruhi kualitas produk air minum dalam kemasan (AMDK).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa PT. Gibeon Tirta Segar Industri (produsen AMDK Tirta Tio) secara normatif telah memenuhi regulasi formal sesuai UUPK, BPOM, SNI, dan sertifikasi halal. Namun, dari perspektif implementasi hukum, tanggung jawab yuridis tidak berhenti pada kepatuhan administratif, melainkan juga mencakup pencegahan potensi risiko, peningkatan quality control, dan penyelesaian sengketa konsumen secara adil. Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam kasus ini menunjukkan adanya keseimbangan antara kepastian hukum yang bersifat normatif dengan keadilan substantif bagi masyarakat sebagai pengguna akhir.

## **KESIMPULAN**

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai perlindungan konsumen terhadap produk air mineral merek Tirta Tio di Desa Parsaoran Sibisa, Kecamatan Ajibata, Kabupaten Toba, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara normatif regulasi di Indonesia telah memberikan landasan yang kuat bagi jaminan keamanan dan keselamatan konsumen. UUPK, PP No. 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/Menkes/Per/IV/2010, serta kewajiban pemenuhan Standar Nasional Indonesia (SNI) dan izin edar BPOM menunjukkan bahwa kerangka hukum telah dirancang untuk memastikan konsumen memperoleh produk air minum yang aman, bermutu, dan layak

konsumsi. Regulasi tersebut juga memberikan mekanisme pertanggungjawaban melalui prinsip strict liability yang menempatkan beban tanggung jawab pada pelaku usaha tanpa harus dibuktikan adanya kesalahan, sehingga konsumen lebih terlindungi dari risiko kerugian.

2. Dalam konteks PT. Gibeon Tirta Segar Industri sebagai produsen AMDK Tirta Tio, penelitian ini menemukan bahwa perusahaan telah memenuhi kewajiban formal melalui sertifikasi SNI, izin BPOM, dan sertifikat halal, serta melaksanakan tanggung jawab hukum ketika terjadi kasus produk bocor dengan cara penarikan dan penggantian produk. Hal ini menunjukkan adanya implementasi pertanggungjawaban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 dan Pasal 19 UUPK. Namun demikian, penelitian ini juga mengungkap bahwa tanggung jawab hukum tidak berhenti pada kepatuhan administratif, melainkan harus terus diperkuat melalui sistem pengendalian mutu (quality control) yang lebih ketat, sertaantisipasi terhadap potensi risiko lingkungan akibat kedekatan lokasi pabrik dengan perusahaan perkebunan dan peternakan.

## REFERENSI

- Alkausar, M. Razi, and T. Hafliyah. “PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AIR MINUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA DAROY KOTA BANDA ACEH DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan* 6, no. 3 (2022): 383-392. [https://rama.usk.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=6636](https://rama.usk.ac.id/index.php?p=show_detail&id=6636).
- Anna Maria Tri Anggraini. “How to Ensure Consumer Safety for Unbranded Refill Drinking Water Depots?” *Journal of Consumer Sciences* 8, no. 2 (2023): 111–23. <https://doi.org/10.29244/jcs.8.2.111-123>.
- Fahira, Alisya. “Perspektif Hukum Pidana Terhadap Perlindungan Konsumen Atas Peredaran Air Minum Dalam Kemasan.” *RECHETSWETENSCHAP: Jurnal Mahasiswa Hukum*, 2024.
- Hukum SETDA Kabupaten Sukoharjo. “Pengertian Perlindungan Hukum Dan Cara Memperolehnya.” *JDIH KABUPATEN SUKOHARJO.*, 2020. <https://jdih.sukoharjokab.go.id/berita/detail/pengertian-perlindungan-hukum-dan-cara-memperolehnya#:~:text=Cara Mendapatkan Perlindungan Hukum,rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri>.
- Indonesia, Republik. Undang-Undang Dasar Tahun 1945, 105 § (1945). <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHoCi4J:https://media.neliti.com/media/publications/9138-ID-perlindungan-hukum-terhadap-anak-dari-konten-berbahaya-dalam-media-cetak-dan-ele.pdf+&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id>.
- museum. “Pentingnya Air Bagi Tubuh Kita.” Dinas Kebudayaan (KUNDHA KABUDAYAN), 2023. <https://budaya.jogjaprov.go.id/berita/detail/1586-pentingnya-air-bagi-tubuh-kita#:~:text=Kurangnya konsumsi air%2C dehidrasi%2C akan,perasaan lelah%2C bingung dan cemas.&text=Air yang cukup akan menjaga,juga proteksi terhadap sinar matahari.&text=Dehidrasi adalah hasil ketika kita,Minum setelah makan>.
- Rafa’ Anugrah Putri. “Review Artikel:Types of Purposive Sampling Techniques with Their Examples and Application in Qualitative Research Studies.” Blogger, 2024. [https://rafaanugrahputri.blogspot.com/2024/09/review-artikeltypes-of-purposive.html?utm\\_source=chatgpt.com](https://rafaanugrahputri.blogspot.com/2024/09/review-artikeltypes-of-purposive.html?utm_source=chatgpt.com).
- Renata Christha Auli. “Perlindungan Konsumen Tujuan Dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.” *Hukum Online*, 2024. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-lt62dfc65f7966c/>.
- Republik Indonesia. “Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 62 Tahun 2024.” *JDIH BPK*. Jakarta, 2024. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/54404>.

- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo, 2004.
- Sinduningrum, Aryani, and Henny Marlyna. “Penerapan Strict Liability Dalam Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia.” *Unes Law Review* 6, no. 2 (2023): 5021–30. <https://review-unes.com/https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.
- Suwandono, Agus. “Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen.” *Perpustakaan UT*, 2020, 1–37.
- Tim Hukum online. “Asas Perlindungan Konsumen Dan Tujuan Perlindungannya.” *Hukum Online*, 2023. <https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perlindungan-konsumen-dan-tujuannya-lt623bc8fd4931f/>.
- Yessy, Kusumadewi, and dan Grace Sharon. *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2022.