

# PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR MINUM PDAM TIRTA INDRAGIRI HILIR DI KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Oleh: Ibnu Hajar

Pembimbing 1: Dr. Maryati Bachtiar, SH.,M.Kn

Pembimbing 2: Riska Fitriani, SH.,M.H

Alamat: Jalan Nagka, Gang Pembangunan, Pekanbaru

Email: ibnukmnng@gmail.com/ Telepon : 0812 7717 2857

## ABSTRACT

*This study discusses about consumer protection in drinking water services of PDAM Tirta Indragiri Hilir in Indragiri Hilir Regency, consumer protection is all efforts that ensure legal certainty to provide protection to consumers. As an institution that provides public services and also at the same time aims to obtain profits, the Regional Drinking Water Company is required to be able to provide the best service for its customers, by providing customer rights as regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The PDAM must always improve its services by taking steps both internally and externally to provide legal protection for its customers. The purpose of writing this skipsi is, first, to find out the implementation of the responsibility for the service of PDAM Tirta Indragiri Hilir to the community in Indragiri Hilir Regency, secondly to know the PDAM responsibility towards customers who are disadvantaged by water services by PDAM Tirta Indragiri Hilir.*

*The type of legal research used by the author is a type of sociological legal research that is research that wants to see the correlation between law and society, so as to reveal the effectiveness of the validity of law in society. This research was conducted at the Regional Water Company of Tirta Indragiri Hilir, Indragiri Hilir Regency. Sociological legal research uses primary data and secondary data, while the population and samples are parties related to the problem under study, namely the PDAM Tirta Indragiri Hilir and the community as consumers of PDAM Tirta Indragiri Hilir. The technique of collecting data in this study was library research, interviews and questionnaires.*

*From the results of this study the author concludes that the responsibility of the businessman of PDAM Tirta Indragiri Hilir in providing clean water needs in Indragiri Hilir Regency has not been carried out optimally, the availability and needs of water in Indragiri Hilir Regency are still difficult to do, the form of responsibility carried out by the Actor The business of PDAM Tirta Indragiri Hilir which has caused losses to the community is by installing Pam Plow Meter and Browsing, installing the Water Meter (WM) for the parent and will replace Nseveral subscription Water Meter connections, will cooperate with PT. Setia Mandala Surabaya for water treatment and with PT. Nafarij Jakarta and PT. POS Indonesia (Persero) Tembilhan Post Office to improve the quality of technology- based performance.*

**Keywords: Consumer Protection - Regional Water Company Tirta Indragiri Hilir - Consumer**

## **BAB I** **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam hidup manusia membutuhkan suatu barang dan jasa. Manusia dalam kehidupannya memiliki berbagai macam kebutuhan, apabila melihat dari tingkatnya maka kebutuhan konsumen di bagi menjadi tiga yaitu kebutuhan primer, sekunder dan juga tersier.<sup>1</sup>

Pada suatu waktu pada posisi tunggal atau sendiri ataupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti ada yang menjadi kebutuhan konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Kebutuhan air bersih pada saat ini menjadi perhatian di seluruh dunia. Lebih dari satu milyar manusia di seluruh dunia kehilangan akses terhadap sumber air bersih. Sekitar 1,6 juta anak di seluruh dunia meninggal akibat tidak terpenuhinya kebutuhan dasar air bersih dan sanitasi yang sehat. Air bersih dan sanitasi yang baik merupakan elemen penting yang menunjang kesehatan manusia. Namun sayangnya, kebutuhan tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan baik di berbagai belahan dunia. Menurut temuan dari World Health Organization (WHO), lebih dari 1,1 milyar penduduk di wilayah pedesaan dan perkotaan kekurangan akses terhadap air minum dari sumber yang ada. Di luar itu 2,6 milyar warga tidak memiliki akses terhadap kesehatan dan kebersihan (sanitasi) dasar.<sup>2</sup>

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang pelayanan publik, yaitu penyedia air bersih, yang bertanggung jawab terhadap pemenuhan air bersih bagi seluruh penduduk di masing-masing daerah. PDAM sebagai BUMD penyelenggara penyedia air bersih di atur dalam Pasal 37 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang

Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang menyebutkan bahwa penyelegra pengembangan SPAM bisa dilakukan oleh BUMN atau BUMD yang di bentuk secara khusus untuk pengembangan SPAM.

Keseluruhan Pasal 37 sebenarnya menyebutkan beberapa penyelenggara penyedia Air bersih yaitu :

1. Badan Usaha Milik Negara;
2. Badan Usaha Milik Daerah;
3. Koperasi;
4. Badan Usaha Swasta; dan
5. Masyarakat;

Peran serta koperasi, badan usaha, swasta, dan/atau masyarakat bisa dilakukan dengan syarat BUMN dan BUMD tidak dapat meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan penyedia air bersih di wilayah pelayanannya. Pemerintah atau Pemerintah Daerah dapat membangun prasarana dan sarana penyedia air bersih jika BUMN atau BUMD tidak mampu untuk mewujudkan dengan catatan setelah dibangun, pengoperasiannya tetap melalui BUMN atau BUMD. Hal ini sesuai dengan Pasal 37 ayat (4) Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyedia Air Minum (SPAM).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4 menyatakan adanya hak konsumen yaitu sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang di gunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;

---

<sup>1</sup>Purnadi Purbacaraka dan Soerjono Soekanto, *Sendi-Sendi Ilmu Hukum dan Tata Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung 1989, hlm. 43.

<sup>2</sup>kekurangan Air Terhadap Air Minum dan Sanitasi Dasar, <http://www.depkes.go.id/index.php/berita/press-release/187-kekurangan-akses-terhadap-Air-inumdam-sanitasi-dasar.html>, diakses pada tanggal 06 Agustus 2018, Pukul 13.00 WIB

7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam undang-undang lainnya.

Konsumen yang berada di wilayah Kabupaten Indragiri Hilir terutama yang berada di wilayah Kota Tembilahan merasa sangat dirugikan akibat pelayanan PDAM Tirta Indragiri Hilir tersebut, masyarakat menilai bahwa selama puluhan tahun, PDAM Tirta Indragiri Hilir belum berhasil menghadirkan air yang layak bagi masyarakat Indragiri Hilir terutama di Kota Tembilahan dan sekitarnya. Pasalnya, air yang dialirkan oleh PDAM Tirta Indragiri Hilir kepada masyarakat masih sangat kotor, bahkan tidak jarang juga disertai bau yang menyengat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada salah seorang masyarakat di Tembilahan, air PDAM Tirta Indragiri Hilir kerap berbau dan berbuih seperti air got.<sup>3</sup> Air yang diterima oleh konsumen PDAM Tirta Indragiri Hilir tersebut sangat tidak layak untuk dikonsumsi. Masyarakat di Kota Tembilahan merasa dirugikan akibat pelayanan PDAM Tirta Indragiri Hilir, hal tersebut dikarenakan air yang mereka terima hanya dapat digunakan untuk keperluan mencuci baju, mencuci piring, mandi, dan lain sebagainya, konsumen juga merasa dirugikan karena mereka sudah membayar air yang mereka terima dari Pihak PDAM Tirta Indragiri Hilir namun air yang mereka terima tidak layak untuk dikonsumsi.

Kualitas air PDAM harus senantiasa dijaga sesuai dengan standar air sebagai bahan air minum. Begitu juga dengan apabila dikaitkan dengan arti PDAM yang merupakan kepanjangan dari "Perusahaan Daerah Air Minum". Dari label tersebut mengartikan bahwa yang di

jual oleh PDAM adalah air minum dan bukan air keruh atau kotor.

Adanya kenyataan sebagaimana dialami oleh beberapa pelanggan di Kabupaten Indragirihilir menunjukkan bahwa hak-hak konsumen PDAM Tirta Indragirihilir belum dijamin sepenuhnya, sedangkan disisi lainnya, PDAM belum sepenuhnya melaksanakan kewajiban dan menghindari larangan yang telah ditetapkan Undang Undang Perlindungan Konsumen.

Sebagai institusi yang memberikan layanan publik dan juga sekaligus bertujuan untuk mendapatkan keuntungan, maka perusahaan Daerah Air Minum dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya, dengan memberikan hak-hak pelanggan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. PDAM tidak dapat bersembunyi di balik label sebagai institusi pemerintah dengan berbagai birokrasi yang mengelilinginya. PDAM harus senantiasa meningkatkan pelayanannya dengan mengambil langkah-langkah baik internal maupun eksternal guna memberikan perlindungan hukum bagi para pelanggannya.<sup>4</sup>

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul "**Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Indragiri Hilir Di Kabupaten Indragiri Hilir**".

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang permasalahan diatas, maka penulis memilih rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan penerapan tanggung jawab pelayanan PDAM Tirta Indragiri Hilir terhadap masyarakat di Kabupaten Indragiri Hilir?
2. Bagaimana tanggung jawab PDAM terhadap pelanggan yang dirugikan atas pelayanan air oleh PDAM Tirta Indragiri Hilir?

<sup>3</sup> Wawancara dengan Ibu Mel, Masyarakat Kota Tembilahan, Hari Sabtu, Tanggal 09 Maret, 2019, Bertempat di Rumah Ibu Mel.

<sup>4</sup> Abu Daud Busroh, *Ilmu Negara*, Jakarta : Bumi Aksara 1990, hlm. 54.

## C. Tujuan dan Kegiatan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan Penulis mengadakan penelitian dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

- Untuk mengetahui pelaksanaan penerapan tanggung jawab pelayanan PDAM Tirta Indragiri Hilir terhadap masyarakat di Kabupaten Indragiri Hilir .
- Untuk mengetahui tanggung jawab PDAM terhadap pelanggan yang dirugikan atas pelayanan air oleh PDAM Tirta Indragiri Hilir.

### 2. Kegunaan Penelitian

- Sebagai syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Riau.
- Untuk menambah dan mengembangkan wawasan penulis serta untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama diperkuliahan dalam ilmu hukum secara umum dan khususnya dalam ilmu Hukum Perdata.

## D. Kerangka Teori

### 1. Teori Tanggung Jawab Hukum

Sebagai makhluk sosial maka sadar atau tidak sadar manusia selalu melakukan perbuatan hukum (*rechtsbetrekkingen*).<sup>5</sup> Suatu hubungan hukum akan memberikan hak dan kewajiban yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, sehingga apabila dilanggar akan mengakibatkan pihak pelanggar dapat dituntut di pengadilan.<sup>6</sup>

Tiap hubungan hukum tentu menimbulkan hak dan kewajiban selain itu masing-masing anggota masyarakat tentu mempunyai hubungan kepentingan yang berbeda-beda dan saling berhadapan atau berlawanan, untuk mengurangi ketegangan dan konflik maka tampil hukum yang mengatur dan melindungi kepentingan tersebut yang dinamakan perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun

yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis.<sup>7</sup>

### 2. Teori Perlindungan Konsumen

Teori perlindungan konsumen yang menjadi pedoman dalam penulisan ini adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, baik dalam hukum privat (perdata) maupun hukum publik (hukum pidana dan hukum administrasi negara).<sup>8</sup>

Sistem hukum perlindungan konsumen adalah kumpulan asas-asas hukum yang merupakan landasan, tempat berpijak diatas mana tertib hukum perlindungan konsumen itu dibangun.<sup>9</sup>

Petter Cartwright dalam bukunya Peter Cartwright's *consumen protection and the Criminal Law* mengidentifikasi area perlindungan konsumen yaitu larangan informasi palsu atau menyesatkan; pengukapan informasi yang akurat dan bermanfaat; perlindungan konsumen, harapan, dan kewajiban untuk berdagang secara adil.<sup>10</sup>

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah diatur hak dan kewajiban itu sendiri, bahwa apabila ada hak pasti harus ada kewajiban, dengan kata lain antara hak dan kewajiban itu sudah merupakan pasangan yang tidak dapat dipisahkan. Kaitan antara teori perlindungan konsumen dengan rumusan masalah adalah, hak dan kewajiban konsumen harus dapat berjalan seimbang dengan apa yang konsumen butuhkan sehingga terciptanya masyarakat yang adil dan makmur. Hak

<sup>7</sup> Anonim, Perlindungan Hukum, <http://statushukum.com/perindungan-hukum.html>, diakses pada tanggal 13 Agustus 2018 Pukul 22.50 WIB.

<sup>8</sup> Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, *Op.cit*, hlm.1.

<sup>9</sup> Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Dan Pelaksanaanya Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta : 2004, hlm. 192

<sup>10</sup> Peter Cartwright Protection and the Criminal Law'', *Canadian Journal of Law and Society*, Cambridge University Press, Edition 18, No. 2, 2001.

<sup>5</sup>R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, hlm. 49.

<sup>6</sup>Soedjono Dirjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm.131.

konsumen untuk dihindari dari akibat negatif persaingan usaha tidak sehat yang merugikan konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat memberikan kenyamanan serta kepastian hukum dalam hal perlindungan terhadap konsumen itu sendiri, terutama dalam pelayanan air bersih dari PDAM.

## E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini dibuat untuk menghindari pemahaman dan penafsiran yang keliru dan memberikan arahan dalam penelitian. Oleh karena itu, kerangka konseptual ini dirasa perlu untuk memberikan definisi dari beberapa konsep yang terdapat dalam judul penelitian ini. Adapun dalam penelitian ini, kerangka konseptual yang penulis gunakan adalah:

1. Tanggung Jawab yaitu segala kesalahan atau kelalaian pelaku usaha yang dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen khususnya, atau kepada masyarakat umumnya haruslah bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkannya.<sup>11</sup>
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>12</sup>
3. Air minum adalah air yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.<sup>13</sup>
4. Perusahaan Daerah Air Minum selanjutnya disingkat (PDAM) adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dibidang pelayanan air minum.<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup> Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis*, Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014 hlm. 204.

<sup>12</sup>Pasal 1 ayat (2), Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>13</sup>Pasal 1 huruf b, peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416 Tahun 1990 Tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air.

<sup>14</sup>Pasal 1 angka 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Air Minum.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Hal ini sesuai dengan karakter preskriptif ilmu hukum.<sup>15</sup> Ada dua jenis penelitian hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris atau sosiologis. Menurut Bambang Waluyo, Penelitian hukum sosiologis adalah suatu penelitian terhadap efektifitas yang sedang berlaku ataupun penelitian terhadap identifikasi hukum.<sup>16</sup>

### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah hukum Kabupaten Indragiri Hilir, khususnya di PDAM Tirtaindragiri Hiir, yang beralamat Jl. M. Boya No. 7, Kabupaten Indragiri Hilir, Riau.

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari unit kerja atau individu yang akan diteliti, sifat dan karakteristiknya, sebagaimana yang dikemukakan Sugiono, Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>17</sup>

#### b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan dijadikan sebagai objek penelitian. Dalam menetapkan sampel Penulis menggunakan metode *purposive sampling*. Metode *purposive* yaitu menetapkan sejumlah sampel yang mewakili jumlah populasi yang ada, yang kategori sampelnya itu telah ditetapkan sendiri oleh si Peneliti.

---

<sup>15</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Persada Media, Jakarta, 2005, hlm 35.

<sup>16</sup>Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm 16.

<sup>17</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2010, hlm. 90

#### 4. Sumber Data

Memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan perspektif mengenai apa yang seyogyanya, diperlukan sumber-sumber penelitian. Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian sosiologis ini, sumber datanya adalah data primer yang dibedakan menjadi 2 (dua) macam:

##### 1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden baik dari data sampel maupun informan dari penelitian.

##### 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data dan informasi lengkap yang dibutuhkan peneliti sebagai rujukan dalam peneliti ini, maka digunakan teknik pengumpulan data yang meliputi keterkaitan data secara langsung ataupun tidak langsung terhadap fokus dalam penelitian. Dalam hal ini pengambilan data dengan cara sebagai berikut:

- a. Wawancara, yaitu peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, dengan menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan secara tertulis tentang fokus penelitian yang dijadikan oleh peneliti sebagai alat bantu untuk mewawancarai responden dalam mendapatkan data sesuai dengan permasalahan yang diteliti.
- b. Kuisisioner, yaitu Peneliti mengumpulkan data melalui Kuisisioner, dengan membuat daftar-daftar pertanyaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang diteliti, serta pertanyaan itu telah disediakan jawaban-
- c. Kajian Kepustakaan, yaitu peneliti mengambil kutipan dari buku bacaan, literatur, atau buku pendukung yang memiliki kaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

#### 6. Analisis Data

Analisis data merupakan tindak lanjut proses pengolahan data yang merupakan kerja peneliti yang memerlukan ketelitian dan pencurahan daya pikir secara

optimal.<sup>18</sup> Analisis data yang peneliti gunakan adalah analisis data secara kualitatif. Hal ini disebabkan data yang terkumpul tidak berupa angka-angka, data tersebut sukar diukur dengan angka dan hubungan antar variabel tidak jelas.<sup>19</sup>

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

##### 1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana konsumen berada. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.<sup>20</sup>

#### B. Tinjauan Umum Pelaku Usaha

##### 1. Pengertian Pelaku Usaha

Pada umumnya pelaku usaha dapat dikatakan sebagai Pengusaha. Pengusaha ialah seseorang atau memiliki badan usaha yang menjalankan berbagai usaha, memproduksi, mendistribusikan produk kepada masyarakat luas atau konsumen, melakukan penawaran pada konsumen.

Berbagai pengertian secara luas tentang pelaku usaha, tidak hanya membahas tentang pelaku usaha, tetapi juga tentang pedagang perantara dan pelaku usaha.<sup>21</sup>

Sedangkan pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Pasal 1 butir 3 Kepmerindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Pelaku Usaha adalah

<sup>18</sup>Bambang Waluyo, *Op.Cit.*, hlm.77

<sup>19</sup>Ibid, hlm. 78

<sup>20</sup>A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta: 2001, hlm. 3.

<sup>21</sup>Mariam Darus, *Perlindungan Konsumen Dilihat Dari Perjanjian Baku (Standar) Kertas Kerja Pada Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah perlindungan Konsumen*, Jakarta: 1980, hlm. 57.

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

### C. Tinjauan Umum Tentang Standar Kualitas Air Bersih

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 173/Men.Kes/Per/VII/1977 Tentang dalam penyediaan air yang bersih yang layak untuk dikonsumsi oleh masyarakat banyak mengutip Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 173/Men.Kes/Per/VII/1977, penyediaan air minum harus memenuhi kuantitas dan kulaitas, yaitu:

- a. Aman dan higienis;
- b. Baik dan layak minum;
- c. Tersedia dalam jumlah yang cukup;
- d. Harganya relatif murah atau terjangkau oleh sebagian besar masyarakat.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Pelaksanaan Penerapan Tanggung Jawab Pelayanan PDAM Tirta Indragiri Hilir Terhadap Masyarakat Di Kabupaten Indragiri Hilir

Tanggung jawab dalam bahasa Inggris diterjemahkan dari kata “*responsibility*” atau “*liability*”, sedangkan dalam bahasa Belanda, yaitu “*vereentwoodelijk*” atau “*aansparrkelijheid*”.

Istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subyek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggung jawaban politik.<sup>22</sup>

*Liability* didefinisikan untuk menunjuk semua karakter hak dan kewajiban. *Liability* juga merupakan suatu

kondisi yang tunduk kepada kewajiban secara aktual atau potensial, kondisi bertanggungjawab terhadap hal-hal yang aktual atau mungkin seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau beban, kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan Undang-Undang dengan segera atau pada masa yang akan datang.<sup>23</sup>

Tanggung jawab hukum dalam hukum perdata berupa tanggung jawab seseorang terhadap yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan Undang-Undang Pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan Undang-Undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.<sup>24</sup>

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 8 huruf (a) yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penerapan standar mutu produk air dapat dilihat dari pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen dan kepastian hukum. Pasal ini diharapkan menciptakan penerapan standar mutu atas produk.

Air yang baik adalah air tidak akan memiliki rasa atau bau yang tidak wajar, rasa air yang tidak wajar yang diterima oleh masyarakat PDAM Tirta Indragiri Hilir dapat dipengaruhi oleh proses produksi yang dilakukan oleh peralatan air yang sudah digunakan berkali-kali namun tidak mendapat perawatan dan pengawasan yang belum maksimal yang dilakukan oleh

<sup>23</sup>*Ibid*, hlm. 334.

<sup>24</sup>Komariah, “Edisi Revisi Hukum Perdata”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Universitas Muhammadiyah Malang, No. 1 Agustus 2001, hlm. 12.

<sup>22</sup>HR. Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 337.

perusahaan, yang dengan kata lain dapat membahayakan konsumen pada saat mengkonsumsinya.

Undang-undang Perlindungan Konsumen jelas mengatur tentang perlindungan konsumen, sehingga apabila tidak terpenuhinya standar mutu produk, tentu akan mempengaruhi perlindungan terhadap konsumen. Tidak terpenuhinya hak konsumen jelas mengabaikan dan mengesampingkan keamanan, kenyamanan, serta keselamatan konsumen. Dalam hal ini, konsumenlah yang merasa paling dirugikan.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu masyarakat yang merasakan dampak dari mengkonsumsi air PDAM Tirta Indragiri Hilir untuk kebutuhan diminum, dampak yang dirasakan adalah sakit perut, diare, muntah-muntah dan gatal-gatal setelah mengkonsumsi air tersebut. Konsumen khawatir apabila terus dibiarkan, akan mengakibatkan dampak yang lebih buruk bagi kesehatan, karena air tersebut merupakan cairan yang sangat dibutuhkan oleh makhluk hidup setiap hari.<sup>25</sup>

Tidak terpenuhinya hak dan kenyamanan konsumen, telah nyata mengabaikan perlindungan hukum terhadap masyarakat. Dalam pelaksanaannya, hukum adalah ketentuan dan tata tertib dari masyarakat, hukum tersebut dalam pelaksanaannya dapat dipaksakan dan bertujuan mencapai keadilan dan kepastian hukum, setiap yang melakukan keadilan harus melakukan keadilan dahulu.<sup>26</sup> Menurut Fitzgerald, perlindungan hukum bertujuan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan hukum terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan dilain pihak.<sup>27</sup>

## **B. Tanggung Jawab PDAM Terhadap Pelanggan yang Dirugikan Atas Pelayanan Air Oleh PDAM Tirta Indragiri Hilir.**

Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Indragiri Hilir kepada masyarakat di Kabupaten Indragiri Hilir yang merupakan konsumen dari PDAM tersebut merasa sangat dirugikan oleh pelayanan air yang dianggap tidak layak dikonsumsi oleh masyarakat.

Gangguan bisnis perusahaan dapat menimbulkan ketidakpastian yang signifikan, dan oleh karena itu berisiko, baik bagi masyarakat maupun pihak yang berwenang, maka perusahaan harus mengidentifikasi dan mengelola risiko-risiko itu. Oleh karenanya, adalah hal yang paling penting untuk mendiskusikan tentang beberapa masalah praktis yang akan muncul nantinya yang diakibatkan oleh perusahaan.<sup>28</sup>

Lebih lanjut dikatakan oleh Direktur PDAM Tirta Indragiri Hilir tersebut bahwa dengan adanya perbaikan-perbaikan yang terus dilakukan oleh PDAM Tirta Indragiri Hilir dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta kualitas air PDAM Tirta Indragiri Hilir yang selama ini masih terbilang rendah.

Menurut Direktur PDAM Tirta Indragiri Hilir tersebut, suplay air pelanggan Indragiri Hilir ini terganggu, disebabkan adanya kebocoran pipa Jaringan Distribusi Utama (JDU) di bawah badan Jalan telaga Biru parit 7 Tembilian sehingga mengakibatkan pihak PDAM tidak memberikan suplay air yang bersih kepada masyarakat yang mayoritas adalah pelanggan dari PDAM Tirta Indragiri Hilir. Perbaikan jangka pendek yang dilakukan oleh PDAM Tirta Indragiri Hilir adalah pembongkaran jalan agar PDAM Tirta Indragiri Hilir dapat melakukan perbaikan, sementara untuk jangka panjangnya pipa yang ada akan dialihkan, namun itu butuh perencanaan dan butuh waktu yang lama dalam hal pelaksanaannya. Selain hal tersebut, PDAM Tirta Indragiri Hilir juga akan melakukan pembersihan Water Treatment Plant (WTP) atau yang disebut dengan Instalasi Pengolahan Air., pembersihan sarana, bak boster dan jaringan pipa distribusi. Untuk

---

<sup>25</sup> Wawancara dengan Ibu Wahyuni, Konsumen dari PDAM Tirta Indragiri Hilir, Hari Senin, Tanggal 01 April 2019, Bertempat di rumah Ibu Wahyuni.

<sup>26</sup> *Manufactures' Finance Co, "equality", Jurnal West Law, Supreme Court Of the United States, 1935, diakses melalui <https://lib.unri.ac.id/e-journal-e-book/>, pada tanggal 18 Januari 2019.*

<sup>27</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung: 2000, hlm. 53.

---

<sup>28</sup> Michael Humphries, "Compensation for Business Disturbance - Identifying and Managing the Risk" *Journal of Planning & Environment Law*, Thomson Reuters Law, No. 33, Mei 2005.

peningkatan kualitas air, PDAM Tirta Indragiri Hilir akan mengadakan kerjasama dengan PT. Mandala Setia Surabaya untuk pengolahan air serta bersama PT. Nafarij Jakarta dan PT. POS Indonesia (Persero) Kantor Pos Tembilhan untuk peningkatan kualitas kinerja berbasis teknologi.<sup>29</sup>

Pemberian ganti rugi yang akan dilakukan oleh pelaku usaha adalah ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Tanggung Jawab pelaku usaha PDAM Tirta Indragiri Hilir dalam menyediakan kebutuhan air yang bersih di Kabupaten Indragiri Hilir belum dilakukan secara maksimal, ketersediaan dan kebutuhan air di Kabupaten Indragiri Hilir masih sulit untuk dilakukan. Masyarakat masih banyak yang dirugikan akibat pelayanan dari PDAM Tirta Indragiri Hilir. Air yang disalurkan oleh PDAM Tirta Indragiri Hilir masih sangat kotor, berbau dan tidak jarang juga disertai bau yang menyengat seperti bau air got. Tidak terpenuhinya hak dan kenyamanan konsumen, telah nyata mengabaikan perlindungan hukum terhadap masyarakat yang dimana masyarakat tersebut merupakan konsumen dari PDAM Tirta Indragiri Hilir. Air yang diterima oleh masyarakat menimbulkan dampak terhadap kesehatan masyarakat yang mengkonsumsinya.
2. Bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh Pelaku Usaha PDAM Tirta Indragiri Hilir yang mengakibatkan kerugian

terhadap masyarakat adalah dengan pemasangan Plow Meter dan Browsing Pam, memasang Water Meter (WM) induk serta akan mengganti beberapa Water Meter sambungan langganan, akan mengadakan kerjasama dengan PT. Mandala Setia Surabaya untuk pengolahan air serta bersama PT. Nafarij Jakarta dan PT. POS Indonesia (Persero) Kantor Pos Tembilhan untuk peningkatan kualitas kinerja berbasis teknologi.

### **B. Saran**

1. Memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang kewajiban pelaku usaha ini diperlukan untuk mengurangi kecurangan yang sudah dilakukan atau yang sedang ingin dilakukan oleh pelaku usaha dalam menjual barang dan/jasa yang akan diperjualbelikan, sehingga memperkecil kemungkinan konsumen akan dirugikan oleh pelaku usaha apabila konsumen telah mengetahui kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya, Pemerintah setempat juga harus melakukan pengawasan terhadap kualitas air yang dilakukan oleh PDAM Tirta Indragiri Hilir untuk menjamin kesehatan konsumen yang mengonsumsi air tersebut. Pemerintah harus menindak tegas pelaku usaha apabila terbukti lalai dan bersalah dalam melakukan kewajibannya dalam menjalankan kegiatan usaha.
2. Untuk mengurangi kerugian yang dihadapi oleh masyarakat, PDAM Tirta Indragiri Hilir harus mengambil sumber air bersih dari tempat bersih juga, melakukan perawatan terhadap peralatan-peralatan PDAM Tirta Indragiri Hilir terutama jaringan perpipaan dari kebocoran secara berkala dan rutin sehingga mengurangi kerusakan peralatan-peralatan yang digunakan dalam mengalirkan air kepada konsumen di Kabupaten Indragiri Hilir, menjaga kebersihan tempat usaha PDAM Tirta Indragiri Hilir, dan mengadakan pemeriksaan sampel air secara rutin ke laboratorium untuk mengetahui apakah air yang didistribusikan layak untuk dikonsumsi oleh konsumen atau tidak, memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang menjadi konsumen PDAM Tirta Indragiri Hilir.

---

<sup>29</sup>Wawancara dengan Bapak Agustian Rumanto, Kepala PDAM Tirta Indragiri Hilir, Hari Senin, Tanggal 01 April 2019, Bertempat di Kantor PDAM Tirta Indragiri Hilir, Tembilhan.

## DAFTAR PUSTAKA