

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AIR BERSIH DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI PDAM AMUNTAI KAB. HULU SUNGAI UTARA)

SAHDAN

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN MUHAMMAD ARSYAD AL-BANJARI

BANJARMASIN

No. HP 0821 4914 6336

ABSTRAK

Penelitian ini difokuskan pada dua rumusan masalah, yaitu 1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air bersih oleh PDAM Amuntai sesuai dengan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Dan 2. Bagaimana upaya penyelesaian tuntutan konsumen litigasi dan non litigasi terhadap tidak dipenuhinya hak-hak konsumen untuk memperoleh pelayanan air bersih.

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis Normatif, penelitian pendekatan Undang-Undang (statute approach). Teknik pengumpulan datanya melalui pengumpulan data secara Wawancara dan studi pustaka serta dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur tentang hak konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha, dan lebih lanjut lagi Pasal 19 UUPK tentu pelaku usaha dalam definisi PDAM bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas konsumen tidak hanya sebatas uang atau barang bahkan perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan akibat mengkonsumsi air minum yang tercemar dapat menimbulkan air kotor. Anggaran publik untuk air bersih melainkan masih terbatas untuk pengelolaan PDAM. Penyelesaian sengketa akibat terjadinya air minum sering tercemar dalam dikonsumsi konsumen, dilakukan dengan cara pengaduan langsung sebab konsumen kepada PDAM ataupun dilakukan sesuai dengan Pasal 46 UUPK dengan pengaduan dan gugatan melalui lembaga swadaya masyarakat sebagai gugatan kelompok. Pada umumnya penyelesaian sengketa ini diupayakan secara musyawarah sebelum melakukan tuntutan ke pengadilan umum.

Kata Kunci: Perlindungan hukum, Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

This research is focused on two problem formulations, namely 1. How is legal protection for consumers in clean water services by PDAM Amuntai in accordance with Law Number 8 of 1999 and 2. How is the effort to resolve consumer demands for litigation and non-litigation against non-fulfillment of consumer rights to obtain clean water services.

This research is a normative juridical research, research approach to the law (statute approach). The data collection technique is through data collection by interview and literature study and analyzed by qualitative descriptive method.

The results of this study indicate that Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK) regulates the rights of consumers who are harmed by business actors, and furthermore Article 19 of the UUPK determines that business actors in this case PDAM are responsible for providing compensation to consumers. not only limited to money or goods, even health care and/or compensation for consuming contaminated drinking water and causing dirty water. Public budget for clean water is still limited for PDAM management. Settlement of disputes due to the occurrence of contaminated drinking water consumed by consumers, is carried out by means of direct complaints by consumers to PDAMs or carried out in accordance with Article 46 of the UUPK with complaints and lawsuits through non-governmental organizations as group claims. In general, the resolution of this dispute is sought by deliberation before making a claim to the general court.

Keywords: Legal protection, Law Number 8 of 1998 concerning Consumer Protection

PENDAHULUAN

Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan ataupun manfaat ditawarkan sebab suatu pihak kepada pihak lain sebagaimana pada hakikatnya enggak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan. Menurut pasal 1 angka 2 UUPK Konsumen adalah setiap orang pemakai barang ataupun jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan enggak untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen yang lebih luas, pengertian konsumen ialah ideal untuk memberikan perlindungan seluas-luasnya kepada konsumen.

Dalam hal ini konsumen juga termasuk masyarakat tidak terlepas dari hukum bagaimana kehidupan merupakan semakin berkembang, keterbatasan pengetahuan konsumen mengenai kewajaran mutu bagaimana harga barang maupun jasa selama ini telah menempatkan posisi konsumen sebagaimana produsen maupun pelaku usaha. Keadaan ini di perparah dengan sikap tak mau tahu pelaku usaha maupun produsen dalam menanggapi keluhan konsumen terhadap jasa monopoli seperti air minum. Dalam keadaan yang demikian konsumen tidak memiliki kekuatan yang berarti. Bahwa untuk meningkatkan harkat dengan martabat konsumen perlu ditingkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. dengan keadaan seperti inilah pemerintah berusaha mengatasi permasalahan perlindungan konsumen yaitu dengan adanya Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Bagaimana adanya berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, penegakan aturan hukum bersama-sama upaya perlindungan terhadap konsumen dapat diberlakukan sama bagi setiap konsumen maupun pelaku usaha. Undang-Undang ini merupakan payung hukum masyarakat demi melindungi haknya setidaknya konsumen telah memiliki senjata didalam mempertahankan haknya.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak konsumen berlandaskan keamanan ataupun keselamatan dalam mengkonsumsi air minum diakomodir dalam pasal 4 huruf a, hak atas kenyamanan, dan keselamatan masyarakat mengkonsumsi barang ataupun jasa. Kemudian juga dalam huruf c, konsumen mempunyai hak atas dasar informasi sebenar-benar, jelas dengan jujur mengenai kondisi akan jaminan barang ataupun jasa. Oleh karena sebagaimana, dari ketentuan tersebut maka sudah menjadi hak konsumen untuk mendapatkan aliran air yang bersih yang aman bagi kesehatannya sebagaimana adanya kenyamanan dalam mengkonsumsi air minum dari PDAM dalam senantiasa memenuhi kebutuhan sehari-hari. Berdasarkan latar belakang diatas, maka dilakukan penulisan dengan judul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Bersih akan sebagaimana Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Pdam Amuntai Kab. Hulu Sungai Utara)".

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah tipe penelitian yuridis Normatif, penelitian pendekatan Undang-Undang (statute approach) atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Air bersih merupakan air sehat yang dipergunakan untuk kegiatan manusia dan harus bebas dari kuman-kuman penyebab penyakit, bebas dari bahan-bahan kimia maupun dapat mencemari air bersih tersebut. Air merupakan zat yang mutlak bagi setiap makhluk hidup dengan kebersihan air adalah syarat utama bagi terjaminnya kesehatan¹. Amuntai yaitu Perusahaan Daerah Milik Pemerintah kota Amuntai merupakan mengambil alih fungsi memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat Amuntai pada umumnya dan Kota Amuntai pada khususnya. Saat ini PDAM Amuntai telah melayani pelanggan Kota sekitarnya sebanyak 194.677 sambungan dengan konsumsi air bersih rata-rata pada tahun 2019 sebesar 1.188.122.800 M3.

Untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat Kota Amuntai PDAM Amuntai memiliki beberapa Unit sumber air bersih berbentuk Instalasi Pengolahan Air (IPA), Sumur Dalam (*deep well*) dan *Spring Water* (mata air) dengan kapasitas².

Perlindungan ialah suatu bentuk pelayanan dengan wajib dilaksanakan bagi aparat penegak hukum ataupun aparat keamanan untuk memberikan rasa aman, baik fisik maupun mental, kepada korban dengan sanksi dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun yang diberikan pada tahap penyelidikan, penuntutan, atau atas pemeriksaan dalam sidang pengadilan³.

¹ Koran Tempo.23 Oktober 2017. Sumber Air bersih dapat diakses online pada <https://koran.tempo.co/>, tanggal 30 April 2020. Pukul 11:00 WITA.

² Nasution, Arifin Rahmadsyah.(2005).Penyesuaian Tarif PDAM Tirtanadi untuk Peningkatan Kualitas Layanan.

³ Nasution, A.Z.(1999).Hukum Perlindungan Konsumen suatu Pengantar, Daya Widya, Jakarta. Konsumen dan Hukum.(1995).Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907/MENKES/SKIVII/2002 tentang Syarat-syarat sebagaimana. Pengawasan Kualitas Air Minum disebutkan bahwa:

Air minum menjadi air yang melalui proses pengolahan ataupun tanpa melalui proses pengolahan sebagaimana memenuhi syarat kesehatan agar dapat langsung diminum. Sedangkan air bersih merupakan air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan beserta mungkin diminum apabila telah dimasak.

berberapa jenis kualitas air mengetahui perlu diketahui untuk kegunaan praktis sehari-hari merupakan antara lain:

1. Standar kualitas air minum (nasional maupun internasional).
2. Standar kualitas air untuk rekreasi dengan tempat-tempat pemandian ataupun (Nasional atau Internasional).
3. Standar kualitas air yang dihubung-hubungkan dengan bahan buangan dan industri (water effluent).
4. Standar kualitas air sungai (stream standard)⁴.

Kegiatan Perusahaan

PDAM Amuntai mempunyai fungsi untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Amuntai menggunakan sekitarnya secara merata maupun berkesinambungan beserta tetap memperhatikan prinsip-prinsip perusahaan bermakna pengelolaannya serta tidak akan mengabaikan aspek sosial, budaya, maupun kondisi masyarakat.

Wilayah pelayanan PDAM Amuntai 5 cabang

- a. Cabang Banjang
- b. Cabang Danau Panggang
- c. Cabang Babirik
- d. Cabang Amuntai Selatan melalui wilayah pelayanan meliputi Kota Raja, Jumba, palampitan, Jarang Kuantan.
- e. Cabang Amuntai Tengah melalui wilayah pelayanan meliputi Desa Muara baruh, Desa air tawar desa Tayur, desa guntung, desa Tebing lirin.

1. Penyajian Tabel⁵

Fasilitas Produksi	Lokasi	Kapasitas Terpasang L/D	Kapasitas Terpakai L/D	Jenis Pengolahan
IPA Muara Baruh	Jl. Muara Baruh	1,500	1,500	IPA
IPADanau Panggang	Jl. Danau Panggang	900	900	IPA
IPA Banjang	Jl. Banjang	600	630	IPA
IPASungai Tabukan	Jl. sungai Tabukan	400	400	IPA
Sumur-sumur Bor	Amuntai selatan sekitarnya	90	90	Sumur Bor
Jumlah		3.490	3.520	Liter/Detik

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih oleh PAM/PDAM Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Menurut pengertian Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, “Konsumen merupakan setiap orang pemakai barang maupun jasa dengan sementara tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain ataupun tidak akan diperdagangkan sebagaimana.

⁴ Peraturan Menteri Kesehatan R.I. Nomor 907/MENKES/SK/VII/2002 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

⁵ BanjarmasinPost, 14 Januari 2017. Jaringan informasi kebijakan publik. dapat diakses online pada <https://www.Banjarmasinpost.com/>, tanggal 30 April 2020. Pukul 09:00 WITA.

Hak - Hak Konsumen

Hak hak konsumen dalam pasal 4 undang undang perlindungan konsumen merupakan hak-hak konsumen:

1. Konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam penggunaan barang maupun jasa.
2. Konsumen berhak untuk memilih barang maupun jasa serta mendapatkan barang maupun jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar sepadan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, maupun jujur tentang kondisi sepadan jaminan barang maupun jasa yang akan dibeli.
4. Konsumen berhak untuk masa pandang pendapat tanda keluhannya terkait barang maupun jasa yang dipakai.
5. Konsumen memiliki hak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sepadan perlindungan konsumen secara patut.
6. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan pembinaan tanda pendidikan konsumen
7. Konsumen berhak mendapatkan perlakuan dengan pelayanan yang benar bagaimana jujur serta tidak diskriminatif.
8. Konsumen berhak mendapatkan hadiah kompensasi, ganti rugi, maupun penggantian, jika barang maupun jasa akan diterima tidak sesuai dengan semestinya.
9. Hak-hak yang akan diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Kebocoran pipa pendistribusian air minum menjadi penyebab akibat kurangnya kualitas air PDAM, sebagai apapun pengolahannya. Kebocoran sebagaimana kemampuan disebabkan karena umur pipa karena sudah tua dikarena sudah semenjak jaman Belanda, pemasangan pipa-pipa yang menyalahi langkah prosedur, penggunaan pompa hisap secara langsung dari pipa, kurangnya tekanan air, dengan bahkan berencana dibocorkan karena masyarakat sekitar karena kebutuhan. Buat mengatasi kedua menjadi, PDAM masih saja mengambil solusi teknis, seperti misalnya menaikkan harga air untuk memperbaiki sistem pengolahannya, memperbanyak pos-pos pada dalam pipa distribusinya, mengganti pipa-pipa dengan adanya bocor, melalui terakhir mencari alternatif sumber lain seperti air tumbulan. Secara teknis, PDAM memang sulit disalahkan, karena permasalahannya begitu kompleks dengan banyak pihak memanggkil ikut bermain. Namun PDAM justru menjadi salah ketika mengabaikan hak-hak konsumen, karena hanya menganggap partisipasi masyarakat cukup sepadan membuka layanan pengaduan saja. Tidak pernah disadari bahwa masyarakat punya andil yang cukup besar dalam menjaga kualitas air minum mereka. separo masyarakat membuang limbah rumah tangganya ke kali dapat dikurangi, PDAM masyarakat dapat menghemat biaya pengolahan airnya. Menurunkan harga air dan menjaga kualitas air. Masyarakat dapat menikmati air tanpa khawatir kualitas air melonjak di rekening PDAM. Memang limbah domestik harus dibuang kemana, ini masih rangkaian diskusi akan panjang. Namun prinsip-prinsip pelayanan masyarakat haruslah dimiliki sebab instansi seperti PDAM, jasa tirta, dll⁶.

Masalah utama dengan menonjol pada pengelolaan air minum saat ini menjadi masalah keuangan yakni utang terhadap SLA ataupun RDA akan besar enggak mampu dicicil, anggaran bahan baku makin mahal dalam tarif air minum lebih relatif masih rendah. Masalah lain maupun cukup dominan merupakan dalam pelayanan maupun kinerja PDAM. Masih banyak *idle capacity*, kebocoran, kapasitas, kualitas, kontinuitas pelayanan ataupun otorisasi pengelolaan maupun belum diserahkan sepenuhnya keadaannya.

Selain itu, PDAM bersubsidi masih diperbolehkan, suku bunga pinjaman sebagaimana berbeda, maupun masalah kebijakan nasional di mana PDAM tidak diberi sanksi atau gagal menjalankan fungsinya dengan baik.

Menurut Subekti definisi perjanjian telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) Pasal 1313, merupakan bahwa perjanjian atau persetujuan merupakan suatu perbuatan dengan mana satu orang ataupun lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Kata persetujuan tersebut merupakan terjemahan dari perikatan *overeenkomst* dalam bahasa Belanda. Kata *overeenkomst* tersebut lazim diterjemahkan juga dengan kata perjanjian. Jadi persetujuan dalam Pasal 1313 KUH Perdata tersebut sama artinya dengan perjanjian⁷.

⁶ Koran tempo, 22 Maret 2018. Magyarto Tersiwana, Opini Secreen tentang PDAM Surabaya, <http://www.tempo.co.>, hal. 3, tanggal 22 April 2020. Pukul 19:20 WITA.

⁷ Subekti, (2001). Pokok-Pokok Hukum Perdata, PT. Intermasa, Jakarta.

PENUTUP

Ada pun kesimpulan dari penelitian ini merupakan sebagai berikut : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tentang hak konsumen yang dirugikan akibat pelaku usaha, sebagaimana lebih lanjut lagi Pasal 19 UUPK menentukan pelaku usaha dalam hal ini PDAM bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas konsumen tidak hanya sebatas uang ataupun barang dengan perawatan kesehatan karena pemberian santunan dengan mengakibatkan mengkonsumsi air minum dari tercemar dan menimbulkan air sangat kotor. dalam itu UUPK mengatur tentang adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sehingga konsumen dapat melakukan gugatan tidak hanya melalui pengadilan tetapi juga dapat dilakukan gugatan di luar pengadilan. 2. Faktor-faktor penyebab hak-hak konsumen air minum PDAM tidak dipenuhi sangat dipengaruhi dalam anggaran publik untuk air bersih tersebut, sumber air baku pada saat pendistribusian air minum itu. Anggaran publik untuk air bersih yang masih terbatas untuk pengelolaan PDAM, sekarang sumber air baku yang sudah tercemar karena merupakan tidak hanya menjadi tanggung jawab PDAM tetapi peran pemerintah dalam kebijakan pengelolaan lingkungan. Kemudian akan terjadi kebocoran pipa pada saat pendistribusian ke masyarakat karena kurangnya perawatan berkelanjutan dalam PDAM yang mengakibatkan tercemarnya air minum yang disalurkan tersebut.

Saran pada penelitian ini ialah sebagai berikut : 1. Perlu ditinjau kembali ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyangkut lembaga BPSK, karena keputusan majelis menurut Pasal 56 ayat (2) masih dimungkinkan untuk diajukan keberatan ke pengadilan Negeri dari pihak yang tidak puas. Padahal sesuai Pasal 54 ayat (3) putusan BPSK bersifat final dengan mengikat, dikarenakan BPSK dibentuk menyelesaikan sengketa konsumen nilainya tuntutan sangat kecil.

2. Disarankan kepada pemerintah, menjadi pendekatan menganggarkan pembangunan dalam prasarana air minum maupun berbasis proyek dengan negosiasi sudah waktunya diubah menjadi penganggaran prioritas yang mengedepankan pemenuhan milik dasar masyarakat. Kemudian, disarankan kepada PDAM Amuntai, sebagai suatu perusahaan yang menjadi pijakan masyarakat analitis mengkonsumsi air minum sehari-hari, maka harus selalu mengadakan perawatan mengenai peralatan distribusi air minum agar gangguan distribusi air minum yang selama ini yang mengakibatkan tercemar air minum dapat diminimalisir serta bila dimungkinkan diadakan penggantian peralatan yang pernah bukan layak lagi dalam pendistribusian air minum tersebut demi pelayanan yang baik bagi konsumen. Sebagai konsumen, pelanggan seharusnya menyadari hak-haknya dengan mengembangkan kemampuan untuk memperjuangkan hak-hak tersebut. Sehingga apabila merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat melakukan usaha-usaha bagaimana mendapatkan hak-hak tersebut, tetapi juga harus memperhatikan kewajiban- kewajibannya sebagai konsumen.

REFERENSI

Adapun rujukan-rujukan yang diacu di dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

Buku 1 Penulis

Nasution, Arifin Rahmadsyah.(2005).Penyesuaian Tarif PDAM Tirtanadi untuk Peningkatan Kualitas Layanan. Arifin, Syamsul dan Hamdan.(1996).Sanksi Pidana terhadap Badan Hukum Pencemaran Lingkungan, USU Press.

Citra Aditya Bakti..(2000).Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya.Bandung.

Subekti,(2001). Pokok-Pokok Hukum Perdata, PT. Intermedia, Jakarta.

Buku 2 Penulis

Siregar, Zainal Abidin. (2004). Peran dan Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Upaya Perlindungan Konsumen.

Muhammad, Abdulkadir.(1992). Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Nasution, A.Z.(1999).Hukum Perlindungan Konsumen suatu Pengantar, Daya Widya, Jakarta. Konsumen dan Hukum.(1995).Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

Buku 3 Penulis

Nugroho, Susanti Adi.(2008).Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kehendak Implementasinya, Kencana.Jakarta.

Fuadi, Munir.(1999).Hukum Bisnis dalam teori dan Praktek, buku ke-2, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Artikel Jurnal / Ensiklopedi

Black, Henry Campbell.(1990).Black's Law Dictionary Sixth Edition, Penerbit St Paul Minn West Publishing. Engel, James F., Roger D. Blackwell dan Paul W. Miniard.(1995).Perilaku Konsumen,

edisi keenam, Jilid 2, Binarupa Aksara.Jakarta.

Majalah Online

<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum/> di akses pada tanggal 16 Mei 2020.

United Nations Treaty Collection.11 September 2014. Convention on the Rights of the Child . Treaties.un.org. Diakses online 08 Mei 2020.

MediaIndonesia.10 Juni 2016. Warga Miskin Dapat Air Bersih. hlm.13 dapat diakses online pada <https://MediaIndonesia.news.co.id/>, tanggal 27 Juli 2020.

Radarbanjar. 18 September 2017. Sistem Informasi Manajemen terhadap Peningkatan Pelayanan di Kota Amuntai dapat di akses online pada <https://kassel.prokal.co>, tanggal 19 Mei 2020.

Surat Kabar

Koran Tempo.23 Oktober 2017. Sumber Air bersih dapat diakses online pada <https://koran.tempo.co/>, tanggal 30 April 2020.

BanjarmasinPost,14 Januari 2017. Jaringan informasi kebijakan public dapat diakses online pada <https://www.Banjarmasinpost.com/>, tanggal 30 April 2020.

Koran Tempo, 22 Maret 2018. Magyarto Tersiwawan, Opini Secreen tentang PDAM Surabaya, <http://www.tempo.co.>, hal. 3, tanggal 22 April 2020.