

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AIR YANG DIKELOLA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTAALAM KOTA TARAKAN

Indah Sari, S.H.,

Dr. Marthen B.S, S.H., M.H., Darwis Manurung, S.H., M.Hum.

ABSTRAK

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMND) yang bergerak dibidang penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat Kota Tarakan, namun sering mendapat keluhan dari masyarakat kualitas air yang kurang baik, dilihat dari warna air yang tidak jernih dan keruh serta memiliki bau ditakutkan akan memberikan dampak buruk bagi kesehatan tubuh tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah, di sisi lain permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat setiap tahunnya , namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan permintaan masyarakat. Tujuan penelitian ini (1) untuk mengetahui bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Air yang Dikelola Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan, (2) untuk mengetahui Tanggung jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan apabila Konsumen Dirugikan. Dalam menjawab permasalahan ini digunakan metode penelitian yang bersifat normatif menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa (1) Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen telah di atur berdasarkan Bab 10 Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 45 ayat (1) yang menjelaskan bahwa pihak konsumen yang merasadirugikan dapat mengajukan gugatan baik dalam pengadilan umum maupun melalui pihak yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen tersebut, (2) Tanggung jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan apabila Konsumen dirugikan sesuai dengan Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan Tanggung jawab pelaku usaha belum dapat diimplementasikan dengan baik oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan.

Kata Kunci : perlindungan hukum, pdam, konsumen

A. Latar Belakang

Air dapat dikatakan salah satu kekayaan alam yang sangat di butuhkan oleh manusia dalam kelangsungan hidup serta dalam melakukan rutinitas sehari-hari. Banyaknya peranan penting serta fungsi air dalam kelangsungan hidup manusia membuat kualitas air yang di gunakan haruslah baik dimana air itu haruslah bebas

dari berbagai macam mikroorganisme ataupun bakteri-bakteri yang dapat mengancam kesehatan tubuh manusia. Secara indra penciuman, perasa dan indra melihat dapat kita bedakan antara air bersih dan tidak bersih, pada air yang bersih tidak memiliki aroma atau bau, tidak berwarna dalam artian air itu bening atau jernih, tidak berasa dan tidak meninggalkan endapan. Air bersih dapat berasal dari beberapa sumber antara lain: air angkasa, air hujan, air permukaan, air tanah dan mata air seperti yang disebutkan dalam definisi air pada Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air,

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia air adalah cairan jernih tidak berwarna, tidak berasa, tidak berbau, yang terdapat dan diperlukan dalam kehidupan manusia, hewan dan tumbuhan yang secara kimiawi mengandung hidrogen dan oksigen; Benda cair yang biasa terdapat di sumur, sungai, danau yang mendidih pada suhu 100 C.¹ sedangkan Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor .416/MENKES/IX/1990 Tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air menyebutkan air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesejahteraan yang dapat diminum. Air bersih merupakan sumber kehidupan bagi setiap orang, sehingga kita wajib menjaga kelestariannya dan keberadaan air tersebut baik kuantitas maupun kualitasnya dengan sebaik-baiknya, oleh karna itu masyarakat harus berperan secara aktif dalam upaya pelestarian kualitas air.² Sedangkan Pengertian Air Minum adalah Air yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.

Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air menyebutkan bahwa sumber daya air dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat. Lebih lanjut pada Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air juga menyebutkan bahwa negara sebagai pemegang sumber daya air harus

¹ *Pengertian air* (<https://kbbi.web.id/air> diakses pada tanggal 28 September 2021, pukul 20.15)

² Novitri Astuti, 'Penyediaan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur', *EJournal Administrasi Negara*, Volume 3 No.2 Thn 2014, h.678-689.

menjamin hak rakyat atas air untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari untuk memberikan kehidupan yang sehat dan bersih dengan jumlah yang cukup, kualitas yang baik, aman, terjaga keberlangsungannya dan juga terjangkau.

Pada Pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 juga menyebutkan bahwa *“bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”*, kedua Undang-Undang tersebut mengamanatkan agar air hendaklah dikelola dan diberikan kepada rakyat sebagai haknya guna memberikan kemakmuran dan kesejahteraan bagi rakyat, sehingga air tersebut haruslah dikelola sebaik mungkin.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya diseluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang di awasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah.³ PDAM sendiri sudah ada sejak tahun 1918 dengan nama PAM Batavia yang sumber airnya berasal dari mata air Ciomas yang terus berkembang hingga menjadi PDAM seperti yang kita kenal saat ini.⁴

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2004 tentang Sumber Daya Air mengamanatkan bahwa pengembangan sistem penyediaan air minum merupakan tanggung jawab pemerintah daerah yang diselenggarakan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan menjamin standar kebetuhan pokok air bagi masyarakat yang memenuhi syarat kualitas dan kontinuitas.⁵ Demi meningkatkan pelayanan air bersih bagi masyarakat PDAM kini telah mengalami perubahan nama yaitu menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam seperti yang disebutkan dalam pasal 3 Angka 2 Peraturan Daerah Kota Tarakan

³ Edelweis Lararenjana, ‘Berikut Kapanjangan PDAM Dan Penjelasan Lengkapnya, Patut Diketahui’ (16 September 2021 pukul 15:12, 2021).

⁴ <https://www.merdeka.com/jatim/berikut-kepanjangan-pdam-dan-penjelasan-lengkapnya-patut-diketahui-klm.html>, (Senin 15 November 2021, pukul 14.07)

⁵ Yulistia Budianti Soemari and others, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Tidak Sesuainya Air Yang Didapat Di PDAM TIRTA MUSI Kota Palembang’, *Journal of Chemical Information and Modeling*, Volume 2 No 1 (2020),h. 2

Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tarakan.

Perumda Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyedia layanan air bersih bagi masyarakat Kota Tarakan, sebagai salah satu perusahaan yang di berikan tanggung jawab besar untuk melayani dan menyalurkan air bersih tentunya harus memenuhi standar kualitas kebersihan air tersebut dan tetap memberikan harga yang terjangkau kepada seluruh konsumen yang menggunakan jasa Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tarakan seperti yang telah disebutkan pada Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, karena bagaimanapun kualitas pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam berfungsi untuk menyediakan jasa dan mengelola air sudah pasti sangat membutuhkan dukungan dari konsumen sebagai pengguna jasa, sebab tanpa adanya dukungan dari pelanggan, maka perusahaan tidak dapat beroperasi secara efektif. Begitu pula sebaliknya, sebagai konsumen sangat bergantung pada jasa yang disediakan oleh perusahaan yaitu air bersih. Dalam hal ini kita ketahui bersama bahwa seorang konsumen memiliki hak-hak yang wajib dipenuhi.

Menurut Rosmawati⁶ bahwa hak hak konsumen yang wajib dipenuhi salah satunya ialah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa serta hak untuk memilih dan memiliki barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang telah di janjikan. untuk dapat memperoleh hak tersebut, konsumen juga harus memenuhi kewajibannya, namun faktanya banyak konsumen yang tidak memperoleh hak-haknya.

Konsumen dalam hal ini mereka telah memenuhi kewajibannya membayar sejumlah biaya untuk memperoleh air bersih. Namun faktanya masih banyak konsumen Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan yang tidak memperoleh kualitas air yang baik serta kelancaran dalam penggunaan air

⁶ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenada Media Group, Depok, 2018, h.51

bersih Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam. Hal ini tentunya bertentangan dengan apa yang telah diamanatkan dalam Pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 5 dan 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air.

Sebagain besar masyarakat Tarakan yang menggunakan jasa Perusahaan Umum Daeah Air Minum Tirta Alam sering mengeluhkan kualitas air yang kurang baik, dilihat dari warna air yang tidak jernih dan keruh serta memiliki bau ditakutkan akan memberikan dampak buruk bagi kesehatan tubuh, selain itu tidak jarang suplai air oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam tidak lancar yang mana masyarakat Tarakan sering mengalami kekurangan air ataupun kehabisan air karena suplai air yang terhenti dalam waktu yang cukup lama dan tentunya ini semua sangat merugikan masyarakat Tarakan sebagai konsumen yang menggunakan jasa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam dimana masyarakat harus membayar lebih dengan membeli air profil isi ulang apabila air yang disuplai tidak mengalir dan kotor.⁷ Masyarakat dan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam merupakan subyek hukum yang dalam hal ini memiliki hubungan hukum seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam sebagai suatu badan hukum yang memiliki kewajiban dalam hal penyaluran dan penyediaan air bagi masyarakat yang merupakan subyek hukum juga, yang mana memiliki hak atas air yang disediakan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam. Hubungan hukum sendiri merupakan suatu hubungan antara dua atau lebih subyek hukum yang mana dalam hubungan tersebut di dasarkan atas suatu hukum yang nantinya kemudian akan menimbulkan peristiwa hukum.⁸ Masyarakat dalam hal ini merupakan konsumen atas suatu jasa memiliki hak-hak yang disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Masyarakat sebagai konsumen yang menerima jasa dari Perusahaan Umum

⁷ <https://kalpress.id/2021/08/27/air-pdam-sering-macet-warga-tarakan-keluhkan-dampaknya/>
(Jumat 15 April 2022, pukul 09.25)

⁸ HukumOnline (<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt5aebc758a2210/arti-peristiwa-hukum-dan-hubungan-hukum>, 23 November 2021, pukul 21.50 Wita)

Daerah Air Minum Tirta Alam yakni air bersih dimana memiliki hak untuk memilih dan mendapatkan jasa dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam yakni air bersih, apabila masyarakat sebagai konsumen dari jasa Perumda Tirta Alam mendapatkan suplai air sesuai sebagaimana mestinya maka konsumen dari penyedia jasa air bersih tersebut dalam hal ini Perumda Tirta Alam hendaklah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas ketidak sesuaian jasa yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan.

Lancarnya konsumen dalam membayar jasa atas penyediaan air bersih bagi mereka sebagai suatu bentuk kewajiban tidak berjalan beriringan terhadap hak yang seharusnya mereka terima dari pemberi jasa yakni Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam yang dapat di rasakan hingga saat ini pun air yang diterima para konsumen dari jasa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan masih saja tidak memiliki kualitas yang baik serta suplai air yang tidak lancar, namun dari pihak pemberi jasa air yakni Perusahaan Umum Daerah Tirta Alam belum juga memperbaiki kualitas dan suplai air mereka serta tidak adanya itikad baik untuk memberikan pertanggungjawaban atas permasalahan tersebut. Kita tahu saat ini seluruh Indonesia sedang ditimpa musibah yaitu adanya penyebaran Virus *Covid-19* yang membuat kita lebih banyak menghabiskan waktu dirumah serta harus lebih meningkatkan kebersihan pada diri dan lingkungan agar terhindar dari berbagai macam penyakit yang dapat memperparah kondisi tubuh dimasa pandemi seperti ini, sehingga sebagai konsumen hendaklah mendapatkan perlindungan dan kompensasi atas kerugian baik materil maupun non-materil yangdi terima oleh mereka.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan sebagai penyedia jasa air bersih bagi masyarakat hendaklah memperhatikan kualitas dan kelancaran air yang mereka suplaikan kemasyarakat karena ini menyangkut hak dan kewajiban dari konsumen dan pemberi jasa, jika pihak pemberi jasa air bersih yakni Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan tidak memperbaiki kualitas dan suplai air mereka ditakutkan akan memperparah kondisi masyarakat dimasa pandemi.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam sebagai salah satu unit usaha milik daerah yang pelaksanaannya diawasi dan di monitori oleh aparat eksekutif dan legislatif daerah haruslah menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai peraturan Perundang-undangan yang berlaku, dan apabila kewajiban dan tugas itu tidak dijalankan sebagaimana yang telah diamanatkan peraturan Perundang-undangan hendaklah aparat eksekutif dan legislative daerah sebagai pihak yang mengawasi dan memonitorinya mempertanyakan mengenai buruknya kualitas air yang diberikan ke konsumen serta suplai air yang tidak lancar tersebut dan menindaklanjuti dalam hal ini meminta pertanggungjawaban atas permasalahan tersebut. Namun pada kenyataannya para konsumen dari penyedia jasa air bersih yakni Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam masih belum mendapatkan hak-haknya baik itu suplai air yang lancar dan bersih maupun kompensasi ketidaksesuaian atas jasa air bersih yang seharusnya diterima setelah terpenuhinya kewajiban masyarakat sebagai konsumen. Berdasarkan pada permasalahan tersebut yang membuat penulis tertarik untuk menulis Skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AIR YANG DIKELOLA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA ALAM KOTA TARAKAN”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Air yang Dikelola Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan
- b. Tanggung Jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan Dalam Hal Konsumen Dirugikan

C. METODE PENELITIAN

1. Tipe Penelitian

Tipe yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, dimaknai sebagai penelitian hukum dalam tataran norma, kaidah,

asas- asas, teori, filosofi, dan aturan hukum guna mencari solusi atau jawaban atas permasalahan baik dalam bentuk kekosongan hukum, konflik norma, atau kekaburan norma⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji menjelaskan penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti dengan bahan pustaka atau meneliti dengan bahan sekunder sebagai bahan dasar untuk meneliti dengan cara melakukan penelusuran peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.¹⁰

2. Pendekatan Masalah

Penelitian ini menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (*Statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

- a. Pendekatan peraturan perundang-undangan (*Statute approach*) yang digunakan dalam menjawab isu hukum yang diangkat oleh penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan dengan menggunakan legislasi dan regulasi dimana penulis harus memperhatikan hierarki dan asas-asas dalam Peraturan Perundang- undangan.¹¹
- b. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yang digunakan penulis dalam menjawab dan memahami isu hukum yang diangkat yang dilihat dari prinsip, asas-asas, doktrin, teori, dan filosofi hukum yang berkembang di dalam ilmu hukum.¹²

3. Sumber Bahan Hukum

Sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas bahan primer dan sekunder.

Bahan hukum primer¹³ adalah bahan hukum berupa peraturan perundang- undangan yang berkaitan dengan penelitian yang dibahas yang mana bahan hukum menjadi pedoman dalam isu hukum yang dihadapi dan memiliki otoritas tersendiri. Bahan hukum primer ini meliputi:

⁹ Yanti Nurhayati, Ifrani, M. Yasir Said, “*Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum*,” 2021, 1–20, h 8

¹⁰ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2009, h. 13

¹¹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta, 2016, h. 137

¹² H.L.A Hart, *The Concept of Law (Konsep Hukum)*, Nusa Media, Bandung, 2009, h. 306-

309

¹³ Pedoman karya tulis ilmiah fakultas hukum Universitas Boneo Tarakan 2020, h.26

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821, Lembaran Lepas Sekretariat Negara : 35 Halaman.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun. 2019 Nomor 190, Tambahan Lembaran Negara Nomor 6405, Lembaran Lepas Sekretariat Negara : 54 Halaman.
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor.492/MENKES/IV/2010 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum
5. Peraturan Daerah (Perda) Kota Tarakan Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Tarakan, Lembaran Daerah Kota Tarakan Tahun 2019 Nomor 46.

Bahan hukum sekunder¹⁴ adalah bahan-bahan penelitian yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang berupa: buku, jurnal, hasil penelitian dan karya tulis ilmiah dalam bentuk makalah yang berkaitan dengan isu hukum yang dibahas.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum dengan mencari bahan hukum dan memilah bahan-bahan hukum yang bersifat primer dan sekunder baik dari buku- buku perpustakaan maupun dari internet serta penelitian wawancara sebagai data tambahan pelengkap dalam menjawab rumusan masalah, Selanjutnya bahan hukum yang telah terkumpul kemudian diidentifikasi berdasarkan pendekatan penelitian.

5. Analisis Bahan Hukum

Bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dan dikaji lebih mendalam sehingga diperoleh gambaran yang utuh mengenai persoalan hukum yang akan diteliti. kemudian dikaji lebih lanjut berdasarkan

¹⁴ *Ibid*

teori-teori hukum yang ada sehingga diperoleh suatu rumusan ilmiah untuk menjawab persoalan hukum yang dibahas dalam penelitian ini.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Air yang Dikelola Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan berdiri semenjak Tahun 1980 merupakan cabang dari PDAM Kota Tarakan sejak 30 tahun yang lalu. Dan instalasi pertama yang berdiri milik Kota Tarakan dari bantuan pemerintah Provinsi Kalimantan Timur yaitu lokasi Instalasi Juata Laut yang berkapasitas 5 lt/det. Sejalan dengan pembentukan Kota Tarakan pecahan dari Kabupaten Bulungan, maka Pemerintah Kota Tarakan mengadakan lobby atau musyawarah dengan pemerintah kabupaten Bulungan untuk dapat memiliki dan mengelola Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan mempunyai 4 Instalasi Pengelolaan air (IPA) yang beroperasi, yaitu Instalasi Pengelolaan Air Kampung Bugis, Instalasi Pengelolaan Air Persemaian, Instalasi Pengelolaan Kampung Satu, dan Instalasi Pengelolaan Air Juata Laut, saat ini dari tahun 2019 sudah terpasang sebanyak 16,117 SR Sambungan Baru, Jumlah Total sambungan rumah pertanggal 26 Februari Tahun 2022 adalah sebanyak 42,310 SR, dan untuk cakupan pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan telah mencapai 86,80% dari masyarakat Kota Tarakan.¹⁵ Sebagai sebuah Perusahaan Daerah, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan mempunyai visi misi sebagai berikut: VISI PDAM “Mewujudkan Pelayanan yang Memenuhi Standar K3 dan Menuju Pelayanan Prima Berbasis IT”¹⁶

Menurut Satjipto Rahardjo perlindungan hukum ialah adanya upaya

¹⁵ Wawancara dengan bapak Sunarto selaku Kepala Hubungan Masyarakat PDAM

¹⁶ <https://tirtaalamtarakan.co.id/pdam/visi> diakses pada tanggal 3 february pukul

untuk melindungi kepentingan seseorang dengan cara memberikan suatu kekuasaannya kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.¹⁷

Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Bersih Atas Layanan bahwa perlindungan konsumen adalah Segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen. Secara yuridis formal istilah konsumen dinyatakan dalam pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu 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. Hal yang sama juga ditentukan dalam Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat istilah konsumen adalah setiap pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk orang lain.

Posisi konsumen dipandang masih lemah, maka harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Bentuk pengayoman tersebut dengan perlindungan hukum.¹⁸

Az Nasution dalam Buku Sidharta, hukum perlindungan Konsumen adalah bagian dari Hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen.¹⁹ Cakupan perlindungankonsumen dalam dua aspeknya itu, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkannya kepada konsumen barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati

¹⁷ Ahmad Miru, “ *Prinsip dalam proses jual beli barang prinsip dengan sistem jasa*

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia” , Cet.2, Rajawali Press, Jakarta, 2013

¹⁸ Nasution Az,*Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta,2005, h.5

¹⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia, Jakarta, 2006, h.11

atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk dan sebagainya harus sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen terjaga dengan baik atau tidak. Dan juga persoalan ganti rugi bagi konsumen terhadap suatu produk yang tidak sesuai.

2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan, purnajual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 dalam pasal 1 ayat 1 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:²⁰

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat kepada syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak konsumen, dalam Pasal 4 ada delapan hak yang secara eksplisit diterangkan sedangkan satu hak terakhir

²⁰ Zulham, "Hukum Perlindungan Konsumen" Prenada Media, Jakarta, 2017

dirumuskan secara terbuka. Hak- hak konsumen tersebut sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak hak yang diatur dalam ketentuan peraturan lainnya.

Hubungan Hukum antara pihak Perumda Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan dengan Calon Konsumen merupakan hubungan hukum yang dilakukan atas dasar kesadaran masing-masing pihak untuk bertindak demikian dan masing masing pihak berkehendak atas perbuatan yang akan menjadi pengikat diantaranya, sebagaimana kita ketahui bahwa perikatan adalah suatu hubungan hukum yang terjadi antara orang yang satu dengan orang yang lain karna perbuatan peristiwa atau keadaan.²¹

Dari pendapat yang kemudian diungkapkan diatas dapat kita pahami bahwa, hubungan hukum yang terjadi antara kedua belah pihak dalam hal ini pihak Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan dan

²¹ Abdur Kadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, Bandung, Alumni, 2004, h.6

masyarakat Kota Tarakan dapat timbul karena perbuatan atau keadaan. Terjadinya hubungan hukum pihak PDAM dengan konsumen adalah ketika pihak PDAM memberikan janji dan semua informasi mengenai barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada calon konsumen .

Hubungan hukum antara pelanggan dengan PDAM melahirkan hak dan kewajiban para pihak, dalam hak dan kewajiban tersebut merupakan cerminan dari prestasi masing – masing pihak setelah adanya hubungan hukum. Adapun hak dan kewajiban para pihak tersebut meliputi:²²

1. Hak Pelanggan

- a. Mendapatkan pelayanan Air Minum
- b. Memberikan saran sehubungan dengan pelayanan
- c. Mendapatkan pelayanan teknis atas gangguan pelayanan sesuai batas kewenangan
- d. Mengajukan keberatan mengenai jumlah pemakaian air apabila tidak sesuai dengan angka meter yang tertera pada meter air
- e. Memajukan pemeriksaan meter air dalam meter yang diduga tidak berfungsi sebagaimana mestinya
- f. Menerima informasi jika PDAM kota Tarakan melakukan kegiatan teknik yang mengakibatkan pelayanan terganggu
- g. Mengajukan permohonan secara tertulis kepada PDAM Kota Tarakan apabila melakukan pemindahan atau perubahan terhadap jaringan sambungan langganan pada posisi sebelum meter air
- h. Mengajukan permohonan balik nama, atau perubahan lainnya
- i. Mengajukan permohonan penutupan sementara sesuai ketentuan yang berlaku

2. Kewajiban Pelanggan

- a. Membayar biaya pemasangan sambungan rumah sesuai standar yang berlaku
- b. Memelihara, memeriksa dan menjaga meter air untuk menghindari adanya kesalahan perhitungan pemakaian air dan untuk mengetahui

²² Wawancara dengan bapak Sunarto selaku kepala Hubungan Masyarakat PDAM

kebocoran serta kerusakan pada meter air

- c. Membayar tagihan air sesuai pemakaian setiap bulannya ditambah biaya lainnya yang di tetapkan PDAM tepat pada waktunya
 - d. Membayar denda keterlambatan pembayaran tagihan air dan / biaya atau dennda yang timbul akibat pelanggaran lainnya yang dilakukan pelanggan sesuai ketentuan yang berlaku
 - e. Memelihara dan menanggulangi kerusakan pipa service serta rangkaian pipa/aksesoris setelah posisi meter air terpasang
 - f. Melaporkan ke kantor PDAM apabila rumah terkunci, rumah kosong, tidak dapat dibaca oleh petugas, untuk menghindari penetapan pemakaian air secara perkiraan dikarenakan tidak bisa dibaca oleh petugas
 - g. Melaporkan ke kantor PDAM apabila mengetahui kebocoran pipa distribusi air minum, mengetahui pencurian air PDAM, dan apabila akan melakukan pemindahan meter air.
3. Larangan²³
- a. Melakukan pengembangan bangunan rumah yang berakibat meter air terletak didalam bangunan dan/melakukan tindakan lainnya yang menyebabkan meter air tertutup/tertimbun dari lokasi semula sehingga menyulitkan petugas melakukan pemeriksaan meter air
 - b. Dengan sengaja melakukan pemindahan meter air dari tempat yang telah ditentukan oleh PDAM ketempat lain tanpa melaalui PDAM
 - c. Melakukan perbuatan yang mengakibatkan meter air dan beserta aksesoris
 - d. Mengubah ukuran pipa PDAM dari yang telah ditetapkan oleh PDAM
 - e. Menyambung instalasi yang digunakan untuk kran umum secara permanen
 - f. Mengabungkan instalasi PDAM dalam rumah dengan instalasi air tanah/sumur dengan menggunakan pompa air tanpa izin PDAM untuk instalasi yang tidak menggunakan check valve
 - g. Dengan sengaja menarik atau menyedot air dari instalasi PDAM secara langsung dengan menggunakan pompa air yang dipasang setelah meter

²³ Wawancara dengan bapak Sunarto selaku Kepala Hubungan Masyarakat PDAM

air atau alat yang lainnya untuk memperbesar tekanan air

- h. Memindahkan atau merusak traping Dengan sengaja merubah/ merusak mekanisme meter air, merubah/ membalik arah meter air dan melakukan perbuatan lainnya menyebabkan meter air tidak dapat berfungsi normal
- i. Pelanggan dengan sengaja mengambil air melalui penyambungan pipa atau cara lainnya tanpa melalui meter air/ sebelum meter air untuk pihak/bangunan/persil/tempat lainnya

4. Himbauan²⁴

- a. Pelanggan wajib membayar tagihan air paling lambat tanggal 20 setiap bulannya
- b. Pembayaran tagihan air setelah tanggal 20 akan dikenakan denda keterlambatan sesuai peraturan yang berlaku
- c. Pelanggan yang menunggak pembayaran tagihan air (tiga)bulan akan dikenakan sanksi penutupan aliran air sementara secara sepihak oleh PDAM tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya.

5. Hak PDAM²⁵

Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Air Minum, Perusahaan Kota Tarakan memiliki hak sebagai berikut :

- a. Menagih dan menerima pembayaran tagihan air/non air dari Pelanggan sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Memeriksa instalasi sambungan rumah untuk memastikan sambungan berfungsi dengan baik.
- c. Menolak atau menerima permintaan calon Pelanggan dengan memperhatikan kapasitas produksi dan alasan – alasan teknis lainnya.
- d. Mengadakan perubahan jaringan perpipaan/pengaturan lainnya.
- e. Melakukan perubahan kelompok pelanggan sesuai dengan lokasi, fungsi, peruntukan /kriteria lainnya atas bangunan persil pelanggan,
- f. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

²⁴ *Ibid*

²⁵ *Ibid*

- g. Memberikan keringanan pengenaan tagihan air/biaya lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- h. Menetapkan dan mengenakan sanksi terhadap keterlambatan pembayarantagihan/pelanggaran lainnya.

6. Kewajiban Pihak PDAM

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Air minum,Perusahaan memiliki

Kewajiban sebagai berikut:

- a. Memperlakukan atau melayani pelanggan secara optimal,transparan serta tidak diskriminatif
- b. Memasang meter air untuk mengatur volume pemakaian air minum pelanggan
- c. Memeriksa meter air dan mencatat pemakaian air pelanggan secara periodik
- d. Memberi informasi mengenai pelayanan/penjelasan lainnya
- e. Menindak lanjuti laporan/pengaduan lisan maupun tertulis dari pelangganatas adanya kerusakan/gangguan pelayan penyediaan air minum
- f. Melaksanakan pemeliharaan meter air secara periodik sesuai ketentuan yang berlaku
- g. Melakukan pemeriksaan kualitas air minum secara berkala
- h. Mengupayakan peningkatan kapasitas air untuk menjaga
- i. kontinuitas pendistribusian air, dan
- j. Menyediakan sarana informasi yang aktif selama 24 jam dan memungkinkan pelanggan untuk menyampaikan keuhan, saran dan kritik.

Selanjutnya dalam penjelasan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 pasal 4 huruf g tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan ,,“ Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya , daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya“. Hak–Hak Konsumen sebagaimana

yang disebut pada ayat 4 Undang–Undang Perlindungan Konsumen lebih luas daripada hak–hak dasar konsumen²⁶. Dalam Pasal tersebut telah menegaskan bahwa dalam sistem perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen berhak atas hak memperoleh keamanan, hak memilih, hak mendapatkan informasi, serta hak untuk didengar.

Dengan berlakunya Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka pelanggan harus melaksanakan/menjalankan hak dan kewajiban seperti yang telah diatur dalam pasal 4 Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 tersebut.

Berikut uraian pelaksanaan perjanjian antara perumda tirta alam Kota Tarakan dengan Calon Konsumen, cara untuk berlangganan di PDAM Kota Tarakan bisa melalui online dan juga offline, untuk online bisa mendownload aplikasi Tirtaalamku.

Persyaratan untuk menjadi pelanggan pdam kota tarakan : Foto copy Kartu Keluarga Foto copy KTP Struk Listrik/Token Surat Domisili dari RT (Apabila alamat yang di mohonkan berbeda dengan alamat di KTP)²⁷

Pernyataan :

- a. Apabila di persil yang kami mohonkan ternyata sudah menjadi pelanggan PDAM dan masih mempunyai tunggakan berupa atau tagihan lainnya, maka kami bersedia untuk melunasinya
- b. Setuju dan tidak mengganggu gugat bila pipa dinas (instalasi pipa sampai dengan sebelum sebelum meteran air) dan meter air yang dipasang di persil kami dan yang kami biayai, setelah dipasang menjadi milik PDAM dan PDAM berhak memperluas maupun menghubungkan pemasangan baru pada pipa tersebut
- c. Jika kemudian hari timbul sengketa mengenai hak milik atas tanah maupun bangunan hingga mengakibatkan instalasi pipa persil harus dibongkar, maka kami tidak akan menuntut kerugian dalam bentuk apapun ke PDAM

²⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT Citra Aditya Baktibandung, 2010, h.61

²⁷ Wawancara dengan Bapak Sunarto selaku Kepala Hubungan Masyarakat PDAM

- d. Bersedia menanggung segala resiko kebocoran/kehilangan air yang disebabkan adanya kebocoran pada pipa persil (instalasi pipa setelah meterair sampai dengan kran)
- e. Bersedia membayar semua biaya yang timbul akibat pemindahan letak meter air karena adanya perluasan bangunan gedung sehingga menyebabkan petugas kesulitan untuk memeriksa/membaca meteran air
- f. Bersedia membangun/menyediakan bak/tendon air sebagai untuk menampung air
- g. Akan mematuhi segala peraturan yang berlaku di PDAM tentang Prosedur dan Tata Tertib Pelanggan, dan apabila kami tidak mematuhi maka kami bersedia dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Semakin bertambahnya jumlah penduduk di wilayah Kota Tarakan ini, semakin bertambah pula kebutuhan air bersih. Air bersih merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang digunakan untuk kebutuhan sehari-hari. Sebagai contoh; minum, masak, mencuci, mandi dan lain-lain. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan merupakan salah satu badan usaha milik daerah (BUMD) yang bergerak dibidang jasa pelayanan atau pendistribusian air bersih kepada masyarakat umum. Sesuai dengan apa yang telah diamanatkan didalam Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air bahwa penyediaan air minum merupakan salah satu tanggung jawab dari pemerintah daerah guna untuk mensejahterakan masyarakat dan menjamin kebutuhan pokok air bagi masyarakat yang memenuhi syarat kualitas dan kontinuitas.²⁸

Bagi masyarakat kota Tarakan pengelolaan air bersih diserahkan kepada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan yang didirikan berdasarkan keputusan Walikota Tarakan Nomor 03 Tahun 2000 tanggal 09 Februari 2000. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan ini bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan air bersih seluruh masyarakat Kota Tarakan, sesuai dengan standar kesehatan yang telah

²⁸ Yulistia Budianti, Op.Cit, h.3

diatur dalam PERMENKES Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh Penulis bersama dengan bapak Sunarto selaku kepala Hubungan Masyarakat, mengatakan bahwa sampai dengan saat ini pengguna jasa penyediaan layanan air bersih yang terdaftar di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan pertanggal 26 Februari 2022 adalah sebanyak 42,310 SR yang tersambung.²⁹

Ada beberapa hal atau syarat yang perlu diperhatikan dalam pendistribusian air bersih kepada masyarakat mulai dari kualitas air maupun standar mutunya yang sesuai dengan standar kesehatan yang berlaku, sehingga tidak merugikan konsumen pengguna jasa pelayanan air bersih terkhususnya wilayah Kota Tarakan. Pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 416/MENKES/IX/1990 Tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air. Sebagaimana yang telah diperbaharui dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. Meskipun, kualitas air yang disediakan dan didistribusikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan telah melakukan upaya pengawasan terhadap kualitas air dengan cara melakukan uji lab setiap hari oleh pihak PDAM dan juga sudah diuji secara berkala oleh Dinas Kesehatan kota Tarakan, tapi pada kenyataannya tidak sedikit pelanggan yang mengeluhkan kualitas air bersih yang tidak layak seperti air keruh dan terdapat lumpur.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh Penulis bersama bapak Lady Effendi, S.E sebagai kepala bagian SDM PDAM kota Tarakan, berikut hasil wawancaranya³⁰ “mengatakan bahwa hal ini dapat disebabkan oleh kebocoran pipa, kemarau yang berkepanjangan dan/atau adanya kotoran yang ada di dalam pipa sehingga saat air yang sampai kepada konsumen menjadi air yang tidak layakpakai”.

²⁹ Wawancara dengan bapak Sunarto selaku Kepala Hubungan Masyarakat PDAM

³⁰ Wawancara dengan bapak Laddy Effendi, S.E sebagai kepala bagian SDM PDAM Kota Tarakan

Tidak hanya itu penulis juga melakukan beberapa wawancara dengan pelanggan berikut hasil wawancaranya :

Hasil wawancara dengan ibu Suriati sebagai pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan Perumda Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan³¹ “dalam hal pelayanan yang diberikan pihak perumda air minum tirta alam kota tarakan pelayanan air yang mengalir sering kali terjadi airnya keruh dan kotor, bahkan tidak jarang air PDAM tidak mengalir dalam waktu yang cukup lama sehingga kami kalau mau menggunakan air harus didiamkan beberapa jam terlebih dahulu agar kotorannya terpisah, kalau air mati kami juga terpaksa membeli air galon untuk mandi dan untuk kebutuhan lain”.

Hasil wawancara dengan ibu Ratna sebagai Pelanggan, berikut hasil wawancaranya³²“sama seperti ibu suriati permasalahannya dan mengatakan bahwa seharusnya pihak perumda air minum tirta alam kota tarakan memberikan solusi atas air yang sering keruh dan kotor terkadang air mati karna ini sangat merugikan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan perumda tirta alam kota tarakan, air yang mati kadang kadang bisa berminggu-minggu dan tanggapan yang diberikan sangat lambat dalam pemenuhan hak hak masyarakat dalam pengguna jasa perumda tirta alam kota tarakan”

Kontinuitas pengaliran air minum kepada pelanggan juga menjadi permasalahan pelanggan. Idealnya, pelanggan tentu menginginkan dapat menikmati air minum selama 24 jam sehari dengan aliran air yang tidak kecil dan tanpa macet. Permasalahan aliran air tidak 24 jam terjadi terlebih lagi apabila wilayah pelayanan berada di lokasi yang tinggi, sehingga pasti akan sulit mengalirkan air selama 24 jam di lokasi tersebut.³³

Selain dari beberapa permasalahan yang telah disebutkan Penulis di atas, juga terdapat permasalahan lainnya seperti konsumen biasa mengeluhkan mengenai tagihan air yang tidak sesuai dengan pemakaian sehingga pembayaran dan budget yang harus dikeluarkan pun ikut membengkak dari

³¹ Wawancara dengan ibu Suriati sebagai pelanggan PDAM Kota Tarakan

³² Wawancara dengan ibu Ratna sebagai pelanggan PDAM Kota Tarakan

³³ Gigih Yuli Asmara, *Pengaliran Air 24 Jam di Wilayah Elevasi Tinggi dengan Sistem Otomasi Distribusi Air, Aplikasi di PDAM Kota Malang*, Majalah Air Minum Edisi 269 Februari 2018, h.

34

yang seharusnya. Hal demikian biasanya disebabkan karena adanya kelalaian dari pihak pencatat meter air pelanggan yang tidak akurat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut biasanya hal yang dilakukan oleh Perusahaan Umum Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan dengan cara melakukan inovasi baru berupa pemanfaatan digitalisasi untuk meningkatkan tingkat akurat pembacaan meter air pelanggan sehingga mempercepat pendeteksian serta penanganan isu yang terjadi di lapangan, hal ini dilakukan untuk mewujudkan visi misi dari Perusahaan Umum Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan.

Menyinkapi berbagai bentuk pengaduan yang diajukan oleh pelanggan, Kepala Bagian Hubungan Masyarakat menanggapi dan menjelaskan bahwa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan dalam memberikan perlindungan Hukum Terhadap Konsumen menuju pelayanan yang SIGAP, TANGGAP, dan RAMAH yaitu dengan cara memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan yang meliputi 3 kebijakan yaitu:³⁴

1. Segi Kebijaksanaan

Penggunaan air terkadang tidak terkendali atau berlebihan sehingga menyebabkan tagihan air yang lebih tinggi, terkadang konsumen menganggap konsumsi air sama dengan bulan lalu, dan terkadang konsumen menyalahkan pembaca meteran karena mengabaikan tugasnya. Hal ini terkadang tercermin dalam keluhan konsumen. Untuk menghindari hal tersebut maka pihak pelapor memberikan penjelasan sedetail mungkin agar konsumen tidak salah paham, jadi mungkin bukan kesalahan institusi, tapi bisa jadi konsumen terlalu banyak menggunakan air. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan sudah memberikan kebijakan bahwa apabila dalam waktu 3 bulan tidak membayar maka pelanggan siap menerima konsekuensi yaitu diputuskan aliran meter air pdam, waktu yang dibutuhkan untuk membayar iuran rekening sudah dianggap terlalu lama, sehingga tidak terlalu sulit bagi masyarakat.

2. Segi pelayanan

³⁴ Wawancara dengan bapak Sunarto sebagai Kepala Hubungan Masyarakat PDAM Kota Tarakan

Pelanggan menerima keluhan untuk melindungi konsumen, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan selalu berusaha untuk segera menangani setiap keluhan yang disampaikan pelanggan, dengan datang langsung ke lokasi untuk melihat situasi dan menganalisa permasalahan yang ada, setelah itu petugas lapangan segera memperbaiki kerusakan tersebut. Masalah yang sering dikeluhkan pelanggan adalah: air tidak mengalir, debit air rendah, pipa bocor, air bau, dan tagihan pemakaian air membengkak. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan berupaya menyediakan air minum bersih bagi masyarakat karena dengan air bersih pelanggan/konsumen dapat memenuhi kebutuhan rumah tangganya. Air murni mengacu pada air yang tidak berbau, tidak berwarna dan tidak berasa. Dan menjamin air yang disalurkan di masyarakat memenuhi standar kesehatan, karena dalam proses penjernihan, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan selalu mengutamakan mutu dan kualitas air dan sudah berusaha menjaga kualitas air yang disalurkan ke konsumen/pelanggan, namun ternyata masih ada keluhan air berbau, air keruh sampai ke konsumen yang terkadang membuat kesal konsumen/pelanggan karena membutuhkan air bersih. Saluran pipa bocor yang membuat air keruh, karena pipa suplai sudah tua dan harus diganti dengan yang baru, berdasarkan prosedur kualifikasi air siap pakai, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan memenuhi standar.³⁵

3. Segi Pendapatan / Kualitas Air / Pendistribusian

Dalam pengolahan air bersih, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan berusaha memastikan kualitas air bersih untuk air minum. Salah satu upayanya adalah quality control, dimana air olahan mengalami quality control baik di tangki instalasi pengolahan air maupun di pelanggan. Maksud dan tujuan pengendalian mutu adalah untuk memastikan bahwa produk olahan selalu memenuhi baku mutu yang telah ditetapkan. Kontrol kualitas di fasilitas dilakukan setiap hari, yang meliputi: uji fisik,

³⁵ *Ibid.*

kimia dan bakteriologis. Kami bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kota Tarakan untuk kontrol kualitas pelanggan.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan dan Dinas Kesehatan Kota Tarakan rutin memantau kualitas air minum yang disalurkan ke masyarakat. Jika pelayanan terganggu dan pengiriman air tertunda dalam jangka waktu yang lama, PDAM akan berusaha memaksimalkan pelayanan air bersih melalui mobil tangki yang juga bekerja sama dengan pemadam kebakaran, air tersebut disalurkan secara gratis. Selain itu, PDAM mendistribusikan air secara bergantian karena semua pelanggan membutuhkan air terutama pada musim kemarau karena kuantitas air berkurang sehingga konsumen/pelanggan mengerti.³⁶

Untuk melindungi konsumen, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan selalu berusaha untuk segera menangani segala macam keluhan pelanggan dengan datang langsung ke lokasi untuk melihat situasi dan menganalisis permasalahan yang ada, setelah itu petugas lapangan segera memperbaiki kerusakan tersebut. Masalah yang sering dikeluhkan pelanggan adalah: air tidak mengalir, debit air rendah, pipa bocor, air bau, dan tagihan pemakaian air membengkak.

Dalam pelaksanaan kewajibannya tersebut Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan sebagai pelaku usaha sudah sesuai pada Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memuat antara lain:

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Menjamin mutu barang dan /atau jasa yang di produksi dan /atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan /atau jasa yang berlaku.

Kontrak antara Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan dengan pelanggan dalam SPL (Permohonan Berlangganan) adalah

³⁶ *Ibid.*

sah karena syarat pertama dan kedua disebut subjektif dan syarat ketiga dan keempat disebut objektif. Akibat hukum dari perjanjian SPL antara PDAM Kota Tarakan dengan pelanggan adalah mengikat, karena semua perjanjian yang dibuat secara hukum adalah mengikat, sehingga mengikat para pihak yang membuat perjanjian. Mengenai hak konsumen menurut Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang beredar yaitu. hak untuk menerima barang terhadap ganti rugi, ganti rugi dan/atau ganti rugi, apabila barang/jasa yang diterima tidak memenuhi ketentuan syarat-syarat Undang-Undang Perlindungan Konsumen. kontrak kontrak atau tidak, sebagaimana mestinya. Selama ini pelanggan yang bermasalah dengan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan belum mendapatkan ganti rugi atau ganti rugi apapun. Misalnya air tidak mengalir berhari-hari, tapi tagihan airnya sama, makanya banyak keluhan tagihan air setiap bulan.

Penyelesaian sengketa bagi konsumen telah diatur berdasarkan BAB 10 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan pasal 45 ayat 1 yang menjelaskan bahwa pihak konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan baik dalam pengadilan umum maupun melalui pihak yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen tersebut. berdasar pasal tersebut diketahui bahwa upaya untuk menyelesaikan sengketa bagi konsumen dapat melalui jalur pengadilan maupun melalui penyelesaian diluar pengadilan.

Penyelesaian sengketa yang dilakukan dipengadilan akan dilakukan di lingkup pengadilan umum. Penyelesaian sengketa yang dilakukan diluar pengadilan akan dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa melalui BPSK ini tidak di atur secara jelas dalam undang undang perlindungan konsumen , namun dapat di lihat dalam aturan hal tersebut pasal 3 ayat 2 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berbunyi “penyelesaian sengketa konsumen diluar dilakukan pengadilan umum sebagaimanadimaksud dalam ayat 1 dilaksanakan oleh BPSK

sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan. Ketentuan mengenai penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK juga dapat dilihat berdasarkan tugas dan fungsi BPSK yang diatur dalam pasal 52 huruf (a) jo pasal 9 ayat (2) huruf (a) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen baik secara mediasi, konsiliasi maupun arbitrase merupakan salahsatu dari beberapa tugas dan fungsi BPSK.

Pengajuan tuntutan akibat Kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat dilakukan oleh beberapa pihak yang telah dijelaskan dalam pasal 46 ayat 1 berupa:

1. Seorang konsumen atau ahli waris bersangkutan yang dirugikan
2. Sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama.
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan jelas bahwa tujuan didirikan organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
4. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Terdapat pengecualian apabila gugatan diajukan oleh kelompok konsumen, lembaga swadaya masyarakat atau pemerintah maka gugatan dapat diajukan kepada pengadilan umum. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam pasal 46 ayat 2 undang-undang tersebut. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa penyelesaian sengketa diluar pengadilan akan dilakukan apabila penggugat merupakan seorang konsumen dan bukan merupakan kelompok konsumen, lembaga swadaya masyarakat dan pemerintah. Berdasarkan hal tersebut penulis berpendapat bahwa telah merasa dirugikan oleh pihak pemilik apabila ingin mengajukan tuntutan atau gugatan dapat melalui pengadilan

apabila gugatan dilakukan secara bersama-sama atau secara sekelompok orang yang merasa dirugikan serta dapat juga dilakukan diluar pengadilan apabila gugatan hanya di ajukan oleh seorang konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan jalan alternatif yaitu melalui penyelesaian sengketa yang dilakukan diluar pengadilan³⁷. Badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, sesuai dengan bunyi pasal 1 ayat 11 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen jo pasal 1 ayat 5 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Tugas dan wewenang BPSK terdapat dalam pasal 9 ayat 2 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 berupa :

- 1) Melakukan mediasi, arbitrase dan konsiliasi dalam menyelesaikan sengketa konsumen.
- 2) Sebagai tempat untuk konsumen berkonsultasi.
- 3) Pihak yang mengawasi pencantuman klausula baku.
- 4) Memberikan laporan kepada penyidik umum ketika terdapat pelanggaran Undang-undang perlindungan konsumen.
- 5) Sebagai penerima aduan dari pihak konsumen baik secara lisan maupun tertulis apabila terdapat pelanggaran perlindungan konsumen.
- 6) Memeriksa dan meneliti sengketa konsumen.
- 7) Melakukan pemanggilan kepada pihak yang di duga melanggar ketentuan perlindungan konsumen
- 8) Pemanggilan dan menghadirkan saksi-saksi atau setiap orang yang mengetahui pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- 9) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan para pihak , saksi-saksi atas setiap orang yang mengetahui pelanggaran perlindungan konsumen, yang tidak bersedia memenuhi panggilan pihak BPSK.

³⁷ Abdul Halim Barakatullah, “ *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*”, Nusa Media, Bandung, 2019, h. 110.

- 10) Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- 11) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
- 12) Menyampaikan keputusan kepada konsumen dan pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- 13) Memberikan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang perlindungan konsumen.

2. Tanggung Jawab perusahaan Umum Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan Dalam Hal Konsumen Dirugikan

Pada Hakikatnya Hak merupakan suatu kuasa yang mutlak menjadi milik seseorang untuk menerima atau melakukan sesuatu yang seharusnya diterima atau dilakukan oleh suatu pihak dan secara prinsip tidak dapat dituntut secara paksa oleh pihak lain. Dalam pengertian dan penggunaan praktis istilah liability menunjuk pada pertanggungjawaban hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan istilah setiap ko responsibility menunjuk pada pertanggungjawaban politik. Jadi setiap konsumen memiliki hak perlindungan konsumen, maka dari itu pelaku usaha harus bertanggungjawab sesuai dengan perbuatan yang dilakukannya. maka dari itu pelaku usaha Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan harus bertanggungjawab sesuai dengan perbuatan yang dilakukannya.³⁸

Dalam pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dirumuskan kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

³⁸ N.Siahaan, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Produk*, Cetakan ke 1, Grafika Mardi Yuana, Bogor, 2005, h.26

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa;
- e. kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaku Usaha didalam melaksanakan kegiatan usahanya harus tetap berpedoman terkait Hak dan Kewajibannya Konsumen dan didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga telah dijelaskan secara tegas mengenai beberapa perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha hal ini agar pelaku usaha tidak melakukan hal hal yang akan melanggar hak hak yang semestinya di berikan kepada konsumen, bahkan cenderung akan merugikan bagi konsumen atas barang dan/atau jasa yang diproduksinya dengan adanya pengaturan mengenai perbuatan yang dilarang pelaku usaha ini. Dengan demikian maka secara otomatis konsumen akan merasa terlindungi, dan mendapatkan jaminan kepastian hukum dari undang undang tersebut karena terdapat di dalamnya jelas melindungi hak konsumen yang sudah semestinya dihormati oleh pelaku usaha.³⁹

Konsumen dalam hal ini berhak mendapatkan haknya yang belum terpenuhi seutuhnya bisa dilihat dari berbagai permasalahan yang ada, didalam

³⁹ Syawali Husni, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Mandar Maju, Bandung, 2000

tata kehidupan masyarakat, air memegang peranan penting untuk kebutuhan manusia. Sebagai untuk keperluan rumah tangga seperti kebersihan diri dan menyiram tanaman, mandi, mencuci dan Dari kebutuhan diri tersebutlah air dimanfaatkan sebagai air minum demi metabolisme tubuh.

Didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 pasal 4 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa Hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Kewajiban Konsumen dalam hal ini adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- b. Membaca atau petunjuk informasi mengikuti dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan telah berupaya maksimal meningkatkan pelayanan, namun tak begitu halnya dengan apa yang dirasakan pelanggan. Masyarakat Kota Tarakan sebagai pengguna jasa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan mengeluhkan kecilnya air yang sampai ke rumah warga, bahkan tidak jarang air yang mengalir airnya kotor dan keruh sehingga masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan tidak bisa digunakan airnya dalam Aktivitas sehari-hari dan ini sangat merugikan masyarakat Kota Tarakan.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan sebagai perusahaan penyedia layanan air bersih bagi daerah Kabupaten Kota Tarakan memiliki tugas pokok untuk memastikan ketersediaan dan kelancaran distribusi air minum dengan cakupan layanan yang luas dengan kebutuhan cadangan air bersih yang besar pula. Hasil wawancara yang dilakukan terhadap Kepala Hubungan Masyarakat Perusahaan Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan bapak Sunarto diketahui bahwa kendala dan hambatan yang umumnya dihadapi oleh Perumda Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat yang menyebabkan terjadinya gangguan pelayanan air minum adalah kurangnya cadangan air bersih untuk memenuhi kebutuhan konsumen serta terjadinya kebocoran atau kerusakan pipa distribusi. Cadangan air bersih yang saat ini dimiliki pada reservoir-reservoir yang tersebar di berbagai wilayah layanan Perumda Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan belum dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus meningkat setiap tahunnya. Kurangnya cadangan air diperparah dengan berkurangnya debit air di sumber cadangan air pada musim kemarau. Kerusakan pipa distribusi sangat sering terjadi, dari Januari sampai Desember 2022 dilaporkan

2.713 pengaduan kebocoran pipa distribusi air minum.⁴⁰

Untuk meningkatkan pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan telah melakukan beberapa upaya terkait permasalahan yang ada dengan memberikan beberapa solusi ketika terjadi keluhan terkait permasalahan Air Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan, yaitu :⁴¹

1. Menambah debit air dengan menambah sumber air baku;
2. Mengajukan permohonan dana dari APBD Tarakan maupun dari sumber-sumber
3. Mengadakan rencana kerjasama dengan pihak investor;
4. Memberikan air gratis ketika terjadi krisis air dengan syarat
5. Memberikan pengumuman terkait Air Mati atau kerusakan
6. Meningkatkan yang rutinitas pelaksanaan pengawasan terhadap kebocoran teknis maupun non teknis;
7. Mengusulkan kenaikan tarif;
8. Menekan biaya operasional, administrasi dan umum;
9. Penambahan prosedur pengadaan barang dan jasa pekerjaan; dan
10. Mengadakan rasio perjumlah sambungan

Berdasarkan Hasil wawancara diatas dan kenyataannya yang terjadi dilapangan masih belum maksimal terealisasikan upaya tersebut belum secara optimal terbukti masih banyaknya konsumen yang melakukan pengaduan bisa dilihat dari hasil data bulan januari 1.314 titik dan dibulan Desember 1481 titik mengalamikenaikan pengaduan.⁴²

Bertajuk pada hal di atas maka dapat dilihat terkait dengan implementasi dari Ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen terkait dengan Tanggung jawab Perusahaan ataupun pelaku usaha terhadap konsumen dapat dilihat bahwa :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan,

⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Sunarto kepala Bagian Hubungan Masyarakat PDAM Kota Tarakan

⁴¹ Wawancara dengan bapak Lady Effendi dan bapak Sunarto pihak Pdam Kota Tarakan

⁴² *Ibid*

- pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 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 undangan yang berlaku.
 3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
 4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
 5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat 1 dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi: Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan; Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; dan Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen. Melihat ketentuan Pasal 19 Ayat 2 terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha, maka terkait dengan tanggung jawab Perusahaan Perusahan Umum Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan terhadap konsumen belum dilaksanakan dengan baik. Sehingga hak-hak dari konsumen belum terpenuhi diantaranya yaitu: (a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa; dan (h) hak untuk mendapatkan ganti kerugian, kompensasi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Pihak Perusahaan Umum Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan belum

melaksanakan kewajibannya selaku pelaku usaha. Perusahaan Umum Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan tidak melaksanakan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yakni terkait dengan tanggung jawab ganti kerugian yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan air bersih serta hak yang diterima konsumen tidak sesuai. Maka, dapat dikatakan bahwa Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha belum dapat diimplementasikan dengan baik oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Kota Tarakan.

Prinsip tanggung jawab yang dapat digunakan untuk melindungi konsumen jika terjadi permasalahan antara PDAM Kota Tarakan dengan pelanggan yaitu: Tanggung jawab yang ketat. Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*) sering digabungkan dengan prinsip tanggung jawab mutlak. Prinsip ini sangat efektif dari sudut pandang perlindungan konsumen, karena (*strict liability*) merupakan tanggung jawab yang tidak didasarkan pada tindakan kelalaian pedagang sebagaimana layaknya untuk menyelesaikan perkara di pengadilan, tetapi berdasarkan resiko. Dengan kata lain, setiap risiko yang muncul yang menerima kompensasi langsung dan segera tanpa harus membuktikan kesalahan pedagang atas produk yang bersangkutan.

Penerapan Prinsip (*Strict Liability*) Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan prinsip tanggung jawab yang tidak didasarkan pada aspek kesalahan (*fault/negligence*) dan hubungan kontrak (*privity of contract*), tetapi didasarkan pada cacatnya produk (*objective liability*) dan risiko atau kerugian yang diderita konsumen (*risk based liability*). Dikatakan bahwa tujuan utama dari prinsip tanggung jawab mutlak adalah jaminan atas konsekuensi atau akibat hukum dari suatu produk yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen.⁴³

⁴³ Inosentius Samsul, *Hukum Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Fakultas Hukum, Pascasarjana, Cetakan 1 – Jakarta, 2004, h. 227

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian dalam penulisan skripsi diatas, dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Air yang dikelola pdam Kota Tarakan telah diatur didalam pasal 45 ayat (1) dijelaskan bahwa pihak konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan baik dalam pengadilan umum maupun melalui pihak yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen , dan lahirnya sengketa konsumen setelah adanya laporan dari pihak yang bersangkutan. Tanggung jawab pelaku usaha pdam kota tarakan dalam hal konsumen dirugikan Pdam telah melakukan beberapa upaya seperti menambah debit air dengan sumber bahan baku, meningkatkan pelaksanaan pengawasan terhadap kebocoran pipa, serta melakukan kerja sama dengan beberapa instansi salah satunya pemdam kebakaran dengan membagikan air gratis di wilayah yang sulit dijangkau.

B. SARAN

1. Penulis berharap perlu adanya peraturan khusus yang mengatur terkait hak dan kewajiban pdam dan konsumen pdam agar pelayanan menjadi lebih baik terkait keseimbangan hak dan kewajiban .
2. Tanggung Jawab pdam belum maksimal, perlu ditingkatkan kembali agar pelayanan menjadi lebih baik seperti kekurangan sumber daya manusia , memberikan solusi dan pencegahan sehingga terjadi kekeringan air bisa dicegah dengan baik, sehingga konsumen diharapkan tidak hanya menuntut hak-haknya saja tetapi juga melaksanakan kewajibannya dengan baik.

DAFTAR BACAAN

A. Buku

Abdurrahman, A *Kamus Ekonomi - perdagangan*, Gramedia, 1986

Abdul Halim Barakatullah, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Nusa Media, Bandung, 2019

Atsar, Abdul Dan Rani Apriani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV Budi Utana,

Yogyakarta, 2019

- Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015
- Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008
- Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia, Jakarta, 2008
- Haris Hamid, Abd, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, CV Sah Media, Makassar, 2017
- H.L.A Hart, *The Concept of Law (Konsep Hukum)*, Nusa Media, Bandung, 2009
- Henriquez, Anthony BRE, *Air Bersih*, Tiga Serangkai, Solo, 1985
- Husni, Syawali, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Mandar Maju, Bandung, 2000
- Ishaq, Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi, CV ALFABETA, Bandung, 2017
- Kurniawa, *Hukum Perlindungan Konsumen Problematika kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, UB Press, Malang, 2011
- Mariam Badruzaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, Penerbit Alumni, Bandung, 1981
- Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Prenadamedia group, Jakarta, 2016
- Miru Ahmadi Dan Yodo Sutarman., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja, Gratindo Persada, Jakarta, 1999
- Miru Ahmad, *Prinsip dalam proses jual beli barang prinsip dengan sistem jasa Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Rajawali Press, Jakarta, 2013
- Muntu, Ronny, *Penyehatan Air*, Politeknik Kesehatan, Makassar, 2016
- Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 2003
- Nasution, Az, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2005
- Natzir Said, M, *Perusahaan-Perusahaan Pemerintah di Indonesia*, Alumni Bandung, 1985
- Nugroho, Susanti Adi, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari*

- Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Prenada Media Group, Jakarta, 2008
- Nurhayati Yanti, dan M.Yasir Said, *Metodologi Normatif dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum*, 2021
- Rosmawati, *Pokok pokok hukum perlindungan konsumen*, Prenada Media Group, Depok, 2018
- Samsul, Inosentius, *Hukum Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004
- Sidalabok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Medan, 2014
- Siahaan, N.H.T, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Grafika Mardi Yuana, Bogor, 2005
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Grasindo, Jakarta, 2000 Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia, Jakarta, 2006 Sri, Maemunah, *Revitalisasi BUMN dan BUMND*, Lentera, Jakarta, 2004 Syaifudinn Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2012
- Syawali, Husni, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Mandar Maju, Bandung, 2000
- Soekanto Soerjono, dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2009
- Susanto, Happy, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta, 2008
- Sutedi, Adrian, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008
- Wijaya Gunawan dan A Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta, Gramedia, 2001
- Yudha Bhakti Ardhiwisastra, *Pefasiran dan Konstruksi Hukum*, Bandung, 2000
- Yuli, Gigih Asmara, *Pengaliran Air 24 Jam di Wilayah Elevasi Tinggi dengan Sistem Otomatis Distribusi Air*, Malang, 2018
- Zainal Amiruddin Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenada Media, Jakarta, 2017

B. Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 190, Tambahan Lembaran Negara Nomor. 6405)

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor.416/MENKES/IX/1990 Tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air

Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alam Tarakan, (Lembaran Daerah Kota Tarakan Tahun 2019 Nomor 46)

C. Jurnal Hukum

Astuti, Novitri, 2014'Penyediaan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur', *EJournal Administrasi Negara*,

Lararenjana, Edelweis, 'Berikut Kepanjangan PDAM Dan Penjelasan Lengkapnya, Patut Diketahui' (16 September 2021 pukul 15:12, 2021)

Nurdiana, Dian, 2019'Perancangan Dan Implementasi Sistem Informasi Pemasangan Baru PDAM Berbasis Web', *Jurnal Petik*,

Pelzer, Katrin, Jonathan F Stebbins, F B Prinz, Alexey S. Borisov, Paul Hazendonk, Paul G. Hayes, and others, 2017'Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)', *Solid State Ionics*,

Suwandono, Agus, *Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Konsumen*, Modul Hukum Perlindungan Konsumen, Repository ut.

Yanti Nurhayati, Ifrani, M.Yasir. "Metodologi Normatif Dan Empiris Dalam Perspektif Ilmu Hukum." *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia* 2, no. 1

(2021): 1–20.

Yulistia Budianti, Sapri, Fika Maghfiroh, Nani Murniati Yuniarti, Achaditani, Ratih Variyani, Amira Fawwaz Tsabitah, and others, 2020‘Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Tidak Sesuaiannya Air Yang Didapat Di PDAM TIRTA MUSI Kota Palembang’, *Journal of Chemical Information and Modeling*,

D. Internet / Website

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt5aebc758a2210/arti-peristiwa-hukum-dan-hubungan-hukum>

<https://www.kompas.com/skola/read/2020/12/31/142912169/hak-dan-kewajiban-konsumen>

<https://www.merdeka.com/jatim/berikut-kepanjangan-pdam-dan-penjelasan-lengkap-patut-diketahui-klm.html>

<https://tirtaalamtarakan.co.id/pdam/visi>