

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi
Nomor : 2803/SK/BAN-PT/Ak PPJ/S/V/2020

**Analisis Yuridis Terhadap Pertanggungjawaban Perusahaan Umum
Daerah Air Minum Tirta Kamuning Atas Ketidaktersediaan Air Bagi
Konsumen Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen**

OLEH :

Farhan Adhi Pujianda

NPM : 2017200038

PEMBIMBING :

Prof. DR. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN.



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan Untuk Menyelesaikan Program
Pendidikan Sarjana Program Studi Ilmu Hukum

BANDUNG

2021

Telah disidangkan pada Ujian
Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing/Pembimbing I

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Bernadette', with a horizontal line underneath.

(Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN)

Dekan,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Liona N. Supriatna', with a horizontal line underneath.

(Dr. iur. Liona N. Supriatna, S.H., M.Hum)



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Farhan Adhi Pujianda
NPM : 2017200038

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

“Analisis Yuridis Terhadap Pertanggungjawaban Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning Atas Ketidaktersediaan Air Bagi Konsumen Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung , 21 Agustus 2021

Mahasiswa Penyusun Karya Ilmiah/Karya Penulisan Hukum

(_____)

Nama : Farhan Adhi Pujianda
No Pokok : 2017200038

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis mengenai tanggung jawab pelaku usaha jasa komersial yaitu Perusahaan Umum Daerah Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan sebagai penyedia jasa air minum di Kabupaten Kuningan terhadap permasalahan yang sering terjadi yaitu ketidaktersediaan air bersih bagi konsumen. Kasus ketidaktersediaan air sangat merugikan konsumen karena konsumen tidak dapat melakukan aktivitas sehari-hari yang perlu menggunakan air bersih seperti mandi, mencuci pakaian, mencuci piring, dll. Dari permasalahan ketidaktersediaan air, Perusahaan Umum Daerah Tirta Kamuning hanya memberikan tanggung jawab berupa perbaikan pelayanan kedepannya tanpa memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila terjadi kasus ketidaktersediaan air. Hal ini tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK).

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah metode penelitian yuridis normatif, yaitu menganalisis peraturan terkait dan menjelaskan untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini.

Hasil dari penelitian ini adalah hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 angka 8 UUPK untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya karena hak konsumen Perumda Tirta Kamuning yang tidak terpenuhi untuk mendapatkan air bersih 60 liter/hari, Perumda Tirta tidak memenuhi hak konsumen sebagaimana diatur hak konsumen di dalam Pasal 8 Peraturan Daerah Kab.Kuningan No 17 Tahun 2008 Tentang Ketentuan Pokok Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum yang menyebutkan bahwa setiap pelanggan memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan akan kebutuhan air, apabila terjadi kasus ketidaktersediaan air maka dapat dinyatakan pelanggan tidak mendapatkan pelayanan akan kebutuhan air mereka, sehingga Perumda Tirta Kamuning wajib untuk memberikan kompensasi ganti rugi kepada konsumennya sesuai Pasal 19 UUPK yang menyebutkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha untuk bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen dan ganti rugi dapat berupa uang atau penggantian jasa yang setara nilainya, sehingga konsumen berhak untuk meminta pertanggungjawaban

Perumda Tirta Kamuning untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi apabila terjadi kasus ketidaktersediaan air yang merugikan mereka.

Kata kunci : pertanggungjawaban, pelaku usaha, perlindungan konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Allah SWT , atas berkat dan hikmatnya penulis dapat menyelesaikan Penulisan Hukum berjudul : **“Analisis Yuridis Pertanggungjawaban Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning Atas Ketidakterediaan Air Bagi Konsumen Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**. Adapun penulisan hukum ini merupakan salah satu kelengkapan untuk menyelesaikan program Pendidikan Sarjana Program Studi Ilmu Hukum Di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan

Penulis menyadari kekurangan dan keterbatasan pengetahuan selama menyusun tulisan ini. Oleh karena itu, penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu selama masa studi dan penulisan hukum ini, yang tanpa mereka karya ini tidak akan ada, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN. Selaku Dosen Pembimbing penulisan hukum yang dengan penuh kesabaran telah membimbing penulis dan mengarahkan penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan hukum ini, atas kesabarannya telah memberikan bimbingan dan nasehat untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M dan bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum. Selaku dosen penyeminar yang telah memberikan masukan kepada penulis pada saat melaksanakan seminar penulisan hukum.
3. Bapak Karolus E. Lature S.H., M.H. , selaku dosen pembimbing seminar di semester 7 yang telah membimbing penulis di awal semester 7 yang telah memberikan banyak masukan dan meluangkan waktunya dalam membimbing penulis menyelesaikan seminar penulisan hukum.

4. Bapak DR. Sentosa Sembiring, S.H., M.H. dan Ibu Rismawati, S.H., M.H., selaku dosen penguji penulis pada sidang penulisan hukum yang telah memberikan banyak masukan dan meluangkan waktunya untuk dapat hadir dan menguji penulis dalam sidang penulisan hukum penulis.
5. Ibu Nefa Claudia Meliala, selaku dosen wali penulis yang telah memberikan waktu dan masukan kepada penulis pada setiap perwalian , dan membantu penulis untuk memilih matkul yang akan diambil oleh penulis.
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Atik Suherman dan Ibu Diah Siti Rodiah selaku orang tua penulis yang selalu memberikan semangat , dukungan, bantuan, dan motivasi kepada penulis agar segera cepat menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Unpar ini dan yang telah membiayai penulis semasa kuliah dan memenuhi segala kebutuhan penulis
7. Kaka kandung penulis yaitu Puja Adhi Yanuar dan Aji Adhi Nugraha yang dalam masa kuliah penulis telah memberikan banyak dukungan berupa semangat dan motivasi agar bisa segera menyelesaikan penulisan hukum ini, dan kaka ipar penulis yaitu Mba Yayi dan Teh Ayu yang senantiasa memberikan juga dukungan kepada penulis.
8. Mamang penulis yaitu Mang Agus dan Bibi penulis yaitu Bi Rani yang telah memberikan fasilitas kepada penulis selama menjalani kuliah di kota Bandung dan memberikan support kepada penulis selama menjalani pendidikan di kota Bandung.
9. Saudara sepupu penulis yaitu Dava Nurriszqy yang menjadi teman satu kamar penulis selama 3 tahun yang telah menemani semasa kuliah ini dan selalu mentraktir penulis makan ketika penulis tidak memiliki cukup uang, terimakasih telah menjadi saudara yang selalu baik kepada penulis selama ini. Bersama dengan supir yaitu Masmus yang selalu siap membantu dan menjadi orangtua di perantauan.
10. Nadya Aulia Ramadhanty, terimakasih telah menemani masa masa kuliah penulis dari semester 3 hingga sekarang, yang membuat hari-hari penulis di kota perantauan terasa sangat menggembirakan. Terimakasih telah

menemani penulis dalam pengerjaan penulisan hukum ini dan bersedia diminta tolong dalam hal apapun tanpa mengeluh dan memberikan support dan kasih sayangnya kepada penulis.

11. Teman-Teman Magic Shell yaitu Safrizal Ariq, Raka, Tubagus, Naufal, Alysia, Salsabila Raisa, Difa, Fitri, yang telah menjadi teman baik penulis di kampus yang telah memberikan banyak pelajaran di dalam kehidupan dan mengisi hari hari penulis.
12. Staff divisi SOR HMPSIH Periode 2018/2019 yaitu Ado, Mamang, Jordhi, Hari, Ellen, Tama, Icil, Timothy, Eka, Raphael, Boy, Svava yang telah bersama sama dengan penulis menjadi pengurus di HMPSIH dan memberikan banyak suka,duka, dan pengalaman bagi penulis semasa kuliah.
13. Perumda Tirta Kamuning, yang telah mengizinkan penulis untuk meminta data-data yang diperlukan di dalam penulisan hukum ini, dan sesegera mungkin memberikan data yang dibutuhkan oleh penulis.

Penulis tidak dapat membaals jasa dan kebaikan dari semua pihak di atas, hanya doa yang tulus dan ikhlas dari penulis serta doa penuh pengharapan kepada Allah SWT untuk membalas serta memberikan berkah kepada semua pihak. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca atau untuk kepentingan akademik. Sekian dan Terimakasih.

Bandung, 21 Agustus 2021

Farhan Adhi Pujianda
(Penulis)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang Penelitian	1
2. Rumusan Masalah	21
3. Tujuan Penelitian.....	22
4. Manfaat Penelitian.....	22
5. Metode Penelitian.....	23
6. Sistematika Penyusunan.....	24
BAB II Tinjauan Umum Tentang Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	26
1. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha	26
1.1. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha	26
1.2. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa.....	27
1.2.1. Pelaku Usaha Jasa Profesional	27
1.2.2. Pelaku Usaha Jasa Komersial.....	28
1.3. Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha	29
1.3.1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	29
1.3.2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan Pasal 23 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	30

1.4. Ganti Kerugian Berdasarkan Wanprestasi	31
1.5. Pertanggungjawaban Non-Hukum Pelaku Usaha	32
2. Tinjauan Penyelesaian Sengketa antara Pelaku Usaha dengan Konsumen	34
2.1. Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Hukum	34
2.1.1. Penyelesaian Sengketa Menurut Pasal 45 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	34
2.1.2. Penyelesaian Sengketa Menurut Pasal 48 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	35
2.2. Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Non-Hukum	35
2.2.1. Penyelesaian Sengketa Menurut Pasal 47 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	35
2.2.2. Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK	37

BAB III Analisis Pertanggungjawaban Perumda Air Minum Tirta Kamuning Atas Ketidaktersediaan Air Bagi Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 39

1. Permasalahan Ketidaktersediaan Air Bagi Konsumen Perumda Air Minum Tirta Kamuning	39
1.1. Pengertian Ketidaktersediaan Air.....	39
1.2. Prinsip 3K (Kualitas , Kontinuitas , Kuantitas Air)	40
1.2.1. Kualitas Air	40
1.2.2. Kontinuitas Air	44
1.2.3. Kuantitas Air	44
1.3. Permasalahan Ketidaktersediaan Air Bagi Konsumen Perumda Air Minum Tirta Kamuning	45
2. Tanggung Jawab Perumda Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan atas Ketidaktersediaan Air Bagi konsumen.....	46
2.1. Pertanggungjawaban Hukum Perumda Air Minum Tirta Kamuning Atas Ketidaktersediaan Air Bagi Konsumen	46
2.2. Pertanggungjawaban Non Hukum Perumda Air Minum Tirta Kamuning atas Ketidaktersediaan Air Bagi Konsumen.....	51

3. Penyelesaian Sengketa Ketidakersediaan Air Bagi Konsumen Perumda Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan	52
3.1. Penyelesaian Melalui Jalur Hukum.....	52
3.2. Penyelesaian Melalui Jalur Non Hukum.....	54
BAB IV PENUTUP	56
1. Kesimpulan.....	56
2. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	61
Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian di Perumda Air Minum Tirta Kamuning	61
Lampiran 2 : Klausula Baku Perumda Air Minum Tirta Kamuning	62
Lampiran 3 : Rincian Produksi Air Minum	63
Lampiran 4 : Laporan Pengaduan Pelanggan Tahun 2020	64
Lampiran 5 : Jumlah Pelanggan Aktif Perumda Tirta Kamuning 2021.....	65

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Selain udara, tanah dan cahaya, air merupakan salah satu kebutuhan penting bagi makhluk hidup. Tidak semua manusia dapat secara langsung mengonsumsi dan / atau menggunakan air untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Air yang dibutuhkan manusia adalah air bersih yang memenuhi syarat. Seringkali ada konsep di masyarakat bahwa air bersih sama dengan air minum. Namun hal itu tidak sepenuhnya benar, menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum disebutkan bahwa: air bersih adalah air yang dapat digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah masak, sedangkan air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa melalui proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.¹

Menurut Pasal 8 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2001 Tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air mengklasifikasi Mutu air menjadi 4 kelas yaitu :

- a. “Kelas satu, air yang peruntukannya dapat digunakan untuk air baku air minum, dan atau peruntukan lain yang memper-syaratkan mutu air yang sama dengan kegunaan tersebut;
- b. Kelas dua, air yang peruntukannya dapat digunakan untuk prasarana/sarana rekreasi air, pembudidayaan ikan air tawar, peternakan, air untuk mengairi pertanaman, dan atau peruntukan lain yang mempersyaratkan mutu air yang sama dengan kegunaan tersebut;
- c. Kelas tiga, air yang peruntukannya dapat digunakan untuk pembudidayaan ikan air tawar, peternakan, air untuk mengairi pertanaman, dan atau peruntukan lain yang mempersyaratkan mutu air yang sama dengan kegunaan tersebut;

¹ Pasal 1 Angka 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum

- d. Kelas empat, air yang peruntukannya dapat digunakan untuk mengairi pertanaman dan atau peruntukan lain yang mempersyaratkan mutu air yang sama dengan kegunaan tersebut.”²

Air untuk keperluan higiene sanitasi adalah air dengan kualitas tertentu yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya berbeda dengan kualitas air minum (selanjutnya disebut Air Bersih).³ Air bersih digunakan untuk keperluan pemeliharaan kebersihan perorangan seperti mandi dan sikat gigi, serta untuk keperluan cuci bahan pangan, peralatan makan, dan pakaian, selain itu air bersih dapat digunakan sebagai air baku air minum⁴. Air bersih penting untuk kehidupan sehari-hari masyarakat hal inilah yang menjadi alasan mengapa sumber air bersih perlu dijaga ketersediannya. Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air Pasal 1 Angka 21 disebutkan bahwa Pengelola Sumber Daya Air adalah institusi yang diberi tugas dan tanggung jawab oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah dalam pengelolaan Sumber Daya Air berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵

Berdasarkan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air yang berbunyi :

- (1) “Atas dasar penguasaan negara terhadap Sumber Daya Air sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah diberi tugas dan wewenang untuk mengatur dan mengelola Sumber Daya Air.
- (2) Penguasaan Sumber Daya Air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan oleh Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah dengan tetap mengakui hak ulayat masyarakat adat setempat dan hak

² Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2001 Tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air

³ Pasal 1 Angka 3 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 Tentang Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan dan Persyaratan Kesehatan Air Untuk Keperluan Higiene Sanitasi , Kolam Renang , Solus Per Aqua , dan Pemandian Umum

⁴ BAB II Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan , Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017 Tentang Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan dan Persyaratan Kesehatan Air Untuk Keperluan Higiene Sanitasi , Kolam Renang , Solus Per Aqua , dan Pemandian Umum

⁵ Pasal 1 Angka 21 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air

yang serupa dengan itu, sepanjang tidak bertentangan dengan kepentingan nasional dan ketentuan peraturan perundang-undangan.”⁶

Dari tugas dan wewenang yang diberikan tersebut, Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih dengan mendirikan Badan Usaha Milik Daerah (Selanjutnya disebut BUMD), BUMD merupakan badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah.⁷ Setiap daerah dapat mendirikan BUMD, pendirian BUMD ditetapkan dengan peraturan daerah. BUMD meliputi atas perusahaan umum daerah dan perusahaan perseroan daerah.⁸

Perumda Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan (selanjutnya disebut Perumda Tirta Kamuning) didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan. Perumda Tirta Kamuning terdaftar sebagai badan usaha milik daerah yang bergerak di bidang pengelolaan air minum dan/atau pelayanan air bersih, penjualan air baku dan usaha lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan didasarkan pada prinsip ekonomi perusahaan.⁹ Perumda merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang dimiliki daerah dan modalnya tidak terbagi atas saham.¹⁰ Perumda Tirta Kamuning memiliki 8 kantor cabang, 2 kantor unit dan 2 kantor pos pelayanan. Dasar pendirian Perumda Air Minum Tirta Kamuning diatur di dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air

⁶ Pasal 9 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air

⁷ Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha milik Daerah

⁸ Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha milik Daerah

⁹ Pasal 2 ayat (1) Peraturan Bupati Kuningan Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Struktur Organisasi dan Tata kerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan

¹⁰ Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha milik Daerah

Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan sebagaimana disebutkan di dalam Pasal 1 angka 8 yang berbunyi:

“Perusahaan Umum Daerah Air minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan yang selanjutnya disebut Perumda Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan adalah Badan Usaha Milik Daerah yang seluruh modalnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah dan tidak terbagi atas saham yang bergerak di bidang jasa pelayanan air minum dan usaha-usaha lainnya di Daerah.”¹¹

Tujuan pendirian Perumda Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan untuk meningkatkan peran dan fungsi BUMD dalam memastikan masyarakat untuk dapat memiliki akses atas air minum dan air bersih sesuai kebutuhan sehari-hari serta mendorong pertumbuhan ekonomi daerah dan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui sektor Pendapatan Asli Daerah (PAD).¹²

Tujuan pendirian Perumda Air Minum Tirta Kamuning menurut Pasal 7 Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan antara lain adalah :

- a. “memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian Daerah pada umumnya;
- b. menyelenggarakan penyediaan kemanfaatan umum berupa penyediaan air minum atau air bersih melalui pelayanan jasa yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik dan potensi Daerah dengan mengacu kepada tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance/GCG); dan
- c. memperoleh laba dan/atau keuntungan berdasarkan prinsip ekonomi perusahaan dengan tetap memperhatikan fungsi sosial.”¹³

¹¹ Pasal 1 Angka 8 Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan

¹² Pasal 6 Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan

¹³ Id. Pasal 7

Kepengurusan Perumda Air Minum Tirta Kamuning terdiri dari dewan pengawas dan direksi . Dewan Pengawas adalah organ Perumda Air Minum Tirta Kamuning yang tugas utamanya adalah untuk mengevaluasi, mengembangkan dan mengawasi Perumda Tirta Kamuning. Direktur adalah pimpinan tertinggi Perumda Air Minum Tirta Kamuning yang mengemban tanggung jawab atas kepengurusan Perumda Tirta Kamuning, selain itu direktur juga mewakili perusahaan apabila terjadi sengketa baik di dalam maupun di luar pengadilan.¹⁴

Berdasarkan Pasal 2 Ayat (1) Peraturan Bupati Kuningan Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan, menyebutkan bahwa Perumda Air Minum Tirta Kamuning bergerak di bidang pengelolaan jasa pelayanan air minum atau air bersih serta penjualan air baku.¹⁵Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁶

Dalam ketentuan Pasal 8 ayat (1) Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan bidang usaha Perumda Air Minum Tirta Kamuning meliputi :

- a. Pelayanan air minum;
- b. Pelayanan pengiriman air tangki;
- c. Pelayanan hydrant umum;
- d. Pelayanan hydrant kebakaran;
- e. Usaha penyediaan air minum dalam kemasan (AMDK);dan
- f. Usaha lain yang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁷

Bentuk Jasa pelayanan Perumda Air Minum kepada konsumen dan pemakai air lainnya diberikan dalam bentuk :

¹⁴ Supra note 9 , Pasal 1 Angka 6.

¹⁵ Supra note 9. Pasal 2 Ayat (1)

¹⁶ Pasal 1 Angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁷ Supra note 11, Pasal 8 ayat (1)

- a. “Melalui saluran pipa distribusi (pipa tersier) yang dalam keadaan tertentu atau atas pertimbangan Direksi dapat menggunakan pipa transmisi dengan memperhatikan ketentuan dan persyaratan teknis;
- b. Melalui sarana lainnya atas pertimbangan dan persetujuan direksi.”¹⁸

Pipa transmisi adalah jaringan pipa atau saluran air minum yang menghubungkan sumber air dengan bak penampung air dan atau penampung air minum dengan pipa cabang distribusi utama¹⁹. Sedangkan Pipa distribusi/pipa tersier adalah jaringan pipa atau saluran air minum dari bak penampung air sampai dengan penampung distribusi dan atau pipa-pipa untuk pelayanan penyediaan air minum dari pipa transmisi ke rangkaian pipa dinas.²⁰

Secara administrasi pengelolaan air minum oleh Perumda Air Minum Tirta Kamuning sudah mencakup 22 Kecamatan dari 32 Kecamatan meliputi 140 Desa/Kelurahan dari 376 Desa/Kelurahan yang ada di Kabupaten Kuningan. Jumlah sambungan langganan aktif yang dilayani Perumda Air Minum Tirta Kamuning saat ini sebanyak 51.437 unit dengan memanfaatkan 14 sumber Mata Air dan 2 Instalasi Pengolahan Air (IPA) dengan total kapasitas terpasang ± 640 ltr/det.²¹

Perumda Air Minum Tirta Kamuning sebagai penyedia layanan air minum atau air bersih terhadap pelanggan mereka memiliki hak yang diatur di dalam Pasal 6 Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 17 tahun 2008 tentang Ketentuan Pokok Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kuningan yang diantaranya adalah :

- a. “Untuk mengatur sistem pelayanan dan atau pendistribusian air sesuai dengan kapasitas produksi yang tersedia ;

¹⁸ Pasal 4 Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Ketentuan Pokok Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kuningan

¹⁹ Pasal 1 Angka 9 Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Ketentuan Pokok Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kuningan

²⁰ Pasal 1 Angka 10 Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Ketentuan Pokok Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kuningan

²¹ PAM Tirta Kamuning Kuningan , Profil Singkat , <http://sitirkam.com/kpbu/profilsingkat.html> , Diakses pada tanggal 16 April 2021 pukul 03:04 WIB

- b. Untuk menerima atau menolak permintaan seseorang atau suatu badan untuk menjadi pelanggan PDAM sesuai dengan kemampuan dan kapasitas produksi yang dimiliki PDAM ;
- c. Untuk menagih pembayaran tagihan rekening air kepada pelanggan atau pembeli lainnya ;
- d. Untuk menagih atau menerima piutang pelanggan;
- e. Untuk mengenakan denda, apabila pelanggan melaksanakan pelanggaran terhadap ketentuan pelayanan PDAM yang telah ditetapkan ; dan
- f. Untuk melaksanakan penutupan sementara, pencabutan dan pembongkaran sambungan instalasi yang terpasang.”²²

Selain itu Perumda Air Minum Tirta Kamuning pun memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan air bersih terhadap pelanggan, mereka memiliki kewajiban diantaranya adalah :

- a. “Memberikan pelayanan di bidang pelayanan air minum/air bersih terhadap masyarakat di Daerah dan atau masyarakat lainnya secara optimal ;
- b. Memberitahukan penolakan atau penerimaan menjadi pelanggan PDAM;
- c. Menerima dan menindaklanjuti laporan pengaduan pelanggan tentang kerusakan jaringan perpipaan yang mengakibatkan kurang lancar atau terhentinya pendistribusian air kepada pelanggan ;
- d. Mengganti meter air atau pipa dinas yang rusak secara teknis ;
- e. Memberitahukan atau menginformasikan tentang adanya gangguan atau hambatan pelayanan maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan pelayanan PDAM kepada pelanggan ;
- f. Memelihara sarana dan prasarana air baku, instalasi pengolahan maupun jaringan transmisi dan distribusi sehingga air dapat tersalurkan secara berkesinambungan ;
- g. Ikut serta dalam program pemerintah dalam bentuk Corporate Social Responsibility (CSR).”²³

Pengertian konsumen diatur di dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen :

²² Pasal 6 Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 17 tahun 2008 tentang Ketentuan Pokok Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kuningan (PDAM diubah menjadi Perumda Air Minum Sesuai Perbup No 5 Tahun 2020)

²³ Id , Pasal 7.

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.²⁴

Konsumen yang diberikan perlindungan dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir. Sebagaimana terdapat dalam penjelasan Pasal 1 Ayat (2) :

“Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang-Undang ini adalah konsumen akhir.”²⁵

Dalam bukunya A.Z. Nasution menegaskan mengenai beberapa Batasan tentang konsumen yakni :

- a. Konsumen adalah orang yang memperoleh barang atau jasa dan menggunakannya untuk kepentingan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah orang yang memperoleh barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan maksud untuk membuat barang/jasa lain atau untuk dikomersilkan kembali;
- c. Konsumen akhir adalah orang perseorangan yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya dan tidak dijual atau dikomersilkan kembali.

Faktor untuk membuat barang/jasa lain dan/atau dikomersilkan kembali adalah faktor pembeda utama dari konsumen antara dan konsumen akhir, untuk penggunaan bagi diri sendiri itu tergolong sebagai konsumen akhir dan unsur kepentingan inilah yang menjadi pembeda antara konsumen akhir dan konsumen antara, penggunaan suatu barang atau jasa untuk kepentingan dan maksud tertentu menjadi unsur dalam menentukan perlindungan yang diperlukan.²⁶

²⁴ Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²⁵ Penjelasan Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²⁶ A.Z. Nasution, S.H., Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar , Pustaka Sinar Harapan , 1995 , Hlm.14

Subjek yang disebut sebagai konsumen di dalam beberapa penjelasan di atas berarti setiap orang adalah pengguna barang dan/atau jasa. Namun istilah dari “orang” itu sendiri sebenarnya masih menimbulkan keraguan, apakah orang yang dimaksud adalah hanya orang individual atau bahkan termasuk badan hukum. Menurut AZ Nasution, orang yang dimaksud adalah orang perseorangan dan bukan badan hukum. Karena orang yang menggunakan atau memanfaatkan barang dan atau jasa untuk kepentingannya atau orang lain tidak untuk diperjual belikan kembali adalah manusia dan bukan badan hukum.²⁷

Sebagai pengguna barang/jasa, konsumen mempunyai beberapa hak dan kewajiban. Pemahaman mengenai hak-hak konsumen sangat penting bagi setiap orang untuk bertindak sebagai konsumen yang kritis. Tujuannya, bila terdapat ketidakadilan bagi dirinya, ia dapat secara spontan menyadari hal tersebut. Konsumen akan bisa mempertahankan hak-haknya dengan lebih kritis lagi dan ia tidak akan tinggal diam saja saat menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.²⁸

Hak konsumen diatur di dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak untuk :

1. “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

²⁷ Id , Hlm.6

²⁸ Happy Susanto , Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan , Transmedia Pustaka , 2008 , Hlm.22

8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”²⁹

Hak konsumen yang diberikan dapat memperlihatkan bahwa masalah keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen adalah hal terpenting di dalam perlindungan konsumen. Apabila terdapat pelanggaran yang melanggar hak konsumen, maka konsumen memiliki hak untuk di dengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, dan kompensasi hingga ganti rugi.³⁰

Selain hak-hak konsumen yang diatur di dalam UUPK, kewajiban konsumen juga diatur di dalam ketentuan Pasal 5 UUPK, dimana kewajiban konsumen adalah :

- a. “Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

Dengan adanya kewajiban konsumen tersebut memberikan kewajiban bagi pelaku usaha untuk tidak bertanggung jawab apabila konsumen yang tersebut menderita kerugian akibat mengabaikan kewajibannya tersebut.³¹

Dalam hal ini pelanggan air bersih dari Perumda Air Minum termasuk kedalam konsumen akhir karena mereka sendiri yang langsung merasakan

²⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

³⁰ Gunawan Widjaja; Ahmad Yani, hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Gramedia Pustaka, 2000, Hlm.30.

³¹ Ahmad Miru; Sutarnan Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, PT Raja Grafindo Persada, 2017, hlm.48

manfaat dari air tersebut. Konsumen Perumda Air Minum Tirta Kamuning memiliki hak untuk :

- a. “Mendapat pelayanan akan kebutuhan air ;
- b. Mendapat penggantian meter air yang dinilai rusak secara teknis ;
- c. Mendapat penjelasan atau informasi lainnya atas pelayanan PDAM ;
- d. Meminta pemutusan sementara secara tertulis apabila pendistribusian air ke pelanggan terhenti dalam jangka waktu selama 1 (satu) bulan berturut-turut.”³²

Perumda Air Minum Tirta Kamuning merupakan pelaku usaha, berdasarkan pengertiannya Pelaku Usaha baik badan hukum maupun bukan badan hukum, adalah orang perseorangan atau badan hukum yang didirikan, bertempat tinggal atau melakukan kegiatannya di wilayah hukum Republik Indonesia atau melalui suatu perjanjian untuk melakukan usaha di berbagai bidang ekonomi. Perumda Tirta Kamuning menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bentuk penyediaan jasa air minum atau air bersih sebagaimana fungsi dari Perumda Air Minum itu adalah memperoleh laba dan/atau keuntungan berdasarkan prinsip ekonomi perusahaan dengan tetap memperhatikan fungsi sosial.³³

Pelaku usaha memiliki hak-hak yang diatur di dalam Pasal 6 UUPK, haknya adalah sebagai berikut :

- a. “Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

³² Pasal 8 Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Ketentuan Pokok Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kuningan (PDAM diubah menjadi Perumda Air Minum Sesuai Perbup No 5 Tahun 2020)

³³ Pasal 4 Peraturan Bupati Kuningan Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan

- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”³⁴

Pelaku usaha harus memenuhi kewajibannya dengan baik agar dapat menjalankan kegiatan ekonomi secara sehat. Perilaku komersial yang merugikan konsumen secara fisik dan mental dapat dikenakan sanksi administratif atau pidana.

Kewajiban-kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 UUPK adalah :

- a. “beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 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 yang berlaku;
- e. memberi 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.”³⁵

Klausula baku diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengertiannya adalah suatu peraturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang dibuat dan ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan harus dipatuhi oleh konsumen. ³⁶ Terdapat klausula baku antara konsumen dan Perumda Air Minum Tirta Kamuning yang menetapkan sebagai berikut :

³⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

³⁵ Id.

³⁶ Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

1. Sebagai calon pelanggan PDAM Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan , dengan ini saya menyatakan tunduk dan akan mengikuti segala proses serta prosedur yang berlaku mengenai pemasangan sambungan baru air minum, bersedia mematuhi semua peraturan dan kebijakan yang akan dan telah dikeluarkan mengenai ketentuan tarif, sanksi, denda dan perluasan jaringan maupun penggiliran pendistribusian air karena alasan teknis atau force majeure.
2. Menyatakan bahwa hak milik atas tanah dan bangunan yang akan dipasang instalasi air minum tidak dalam sengketa, sehingga apabila dikemudian hari terjadi hal yang mengharuskan semua instalasi pipa persil harus dibongkar, maka saya membebaskan PDAM Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan dari tanggung jawabnya dan tidak akan menuntut kerugian apapun atas pembongkaran instalasi yang dimaksud.
3. Menyatakan dan menyetujui bahwa semua instalasi dan seluruh perlengkapannya (pipa dinas dan meter air) yang terpasang adalah milik PDAM, sehingga apabila dikemudian hari saya sudah tidak menjadi pelanggan PDAM yang mengakibatkan terjadinya pembongkaran atau pencabutan atas instalasi air minum saya tidak akan melakukan tuntutan ganti rugi dalam bentuk apapun kepada PDAM.
4. Bersedia melakukan pembayaran biaya pemasangan sambungan baru sesuai dengan ketentuan harga yang berlaku/atas dasar hasil survey lapangan.
5. Bersedia menjadi daftar tunggu apabila berdasarkan hasil survey secara teknis permohonan pemasangan ini belum dapat direalisasi.³⁷

Di Kabupaten Kuningan, sering terjadi masalah Ketidakersediaan Air bagi konsumen, maksud dari Ketidakersediaan Air itu adalah pemenuhan air yang tidak mencukupi untuk kebutuhan pokok sehari-hari, pertanian rakyat , kebutuhan penggunaan sumber daya air untuk kebutuhan usaha guna

³⁷ Klausula Baku Perumda Air Minum Tirta Kamuning (PDAM diubah menjadi Perumda Air Minum Sesuai Perbup No 5 Tahun 2020)

memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari melalui sistem penyediaan air minum, keperluan air untuk pemeliharaan sumber air, dan tidak terdapat sisa air yang dapat dialokasikan untuk pemenuhan penggunaan sumber daya air.³⁸ Suplai air dari Perumda Air Minum Tirta Kamuning sering macet dan pelanggan dan tidak mengalir ke pelanggan Perumda Air Minum Tirta Kamuning sehingga menyebabkan tidak terpenuhinya kebutuhan pokok konsumen sehari-hari, kejadian kemacetan ini sangat meresahkan masyarakat karena air bersih adalah hal penting dalam kehidupan masyarakat serta kebutuhannya pun diperlukan untuk kegiatan rumah tangga, akibat dari macetnya air tersebut pun dirasa sangat merugikan.³⁹

Dari permasalahan ketidaktersediaan air yang sering terjadi di Kabupaten Kuningan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Kamuning dapat memintakan pertanggungjawaban kepada pihak Perumda Air Minum Tirta Tirta Kamuning, pelanggan dapat memintakan pertanggungjawaban hukum maupun non-hukum. Pertanggungjawaban hukum dapat dimintakan berdasarkan pasal 19 UUPK.

Pertanggungjawaban non-hukum dapat dimintakan oleh pelanggan melalui pengaduan kepada Perumda Air Minum Tirta Kamuning sesuai dengan yang tercantum pada Pasal 13 Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Ketentuan Pokok Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kuningan yang berbunyi :

“(1) Penyampaian pengaduan tentang layanan air minum, keberatan tagihan rekening dilakukan melalui petugas pelayanan langganan dengan mengisi formulir pengaduan atau melalui sarana pengaduan terpadu yang telah disediakan PDAM.

(2) PDAM wajib menindaklanjuti pengaduan baik secara teknis maupun administrasi dan membuat Berita Acara hasil Pelaksanaan.

³⁸ Penjelasan Pasal 8 ayat (4) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air

³⁹ Agus Mustawan , “Direktur PDAM Lebih Baik Mundur”, <https://kuninganmass.com/direktur-pdam-lebih-baik-mundur/> , Diakses pada tanggal 1 April 2021 Pukul 13:22 WIB

(3) PDAM memberikan informasi yang diperlukan kepada semua pihak yang berkepentingan atas pengaduan, kejadian atau keadaan bersifat khusus dan berpotensi akan menyebabkan perubahan kualitas dan kuantitas pelayanan.”⁴⁰

Apabila terdapat permasalahan maka pelanggan dapat mengadukannya langsung ke petugas pelayanan pelanggan dan Perumda Air Minum Tirta Kamuning wajib untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut serta memberi informasi yang diperlukan kepada pelanggan yang berkepentingan atas pengaduan.

Selain itu pertanggungjawaban non-hukum dapat dilakukan dengan :

- a. Penyelesaian melalui jalan damai dengan mengganti kerugian secara langsung, menurut Pasal 19 ayat (1) dan (3) UUPK, konsumen yang merasa hak nya dilanggar dapat meminta ganti rugi kepada pelaku usaha yang harus ditanggapi oleh pelaku usaha tanggapan dalam waktu 7 hari setelah transaksi berlangsung. Kerugian yang dapat dimintakan oleh konsumen sesuai dengan yang tercantum di Pasal 19 ayat (1).
- b. Tuntutan ganti rugi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dilakukan dengan permohonan pengaduan korban baik secara lisan maupun tulisan kepada BPSK. Kemudian pemeriksaan atas permohonan dilakukan sama seperti di pengadilan umum yaitu terdapat pemeriksaan saksi, ahli, dan bukti lain. Setelah melakukan pemeriksaan maka majelis memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen, kemudian putusan di-*fiat executie* ke pengadilan negeri supaya dapat dilaksanakan.⁴¹

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) adalah suatu Badan independent yang mempunyai tugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, BPSK juga dapat dikatakan sebagai

⁴⁰ Pasal 13 Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Ketentuan Pokok Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kuningan (PDAM diubah menjadi Perumda Air Minum Sesuai Perbup No 5 Tahun 2020)

⁴¹ Janus Sidabalok, S.H., M.Hum. , Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia , Citra Aditya , 2010 , Hlm.133

badan publik yang memiliki kewenangan dalam kekuasaan kehakiman yang eksklusif dibidang perlindungan konsumen.⁴²

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen diatur di dalam Pasal 52 UUPK, dimana tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut :

- a. “melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.”

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disingkat sebagai BPSK merupakan sebuah lembaga peradilan konsumen yang berada di setiap kabupaten dan kota tingkat II di Indonesia sebagaimana diatur menurut Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertugas utama menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan

⁴² Zainul Akhyar; Harpani Matnuh; Hardianto, Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan: Volume 5, Nomor 10, 2015.

umum, BPSK memiliki anggota dari unsur perwakilan aparaturnya pemerintah, konsumen dan pelaku usaha atau produsen yang diangkat atau diberhentikan oleh menteri, dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen BPSK mempunyai kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, meminta bukti tagihan dan faktur, hasil uji laboratorium dan bukti-bukti lain, keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat final dan mengikat para pihak.⁴³

Hubungan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha di Indonesia diatur secara khusus melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Hukum perlindungan konsumen tercipta karena posisi dari konsumen yang sering kali lemah sehingga perlu untuk dilindungi oleh hukum. Keberadaan hukum perlindungan konsumen ini diharapkan mampu untuk memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan hukum yang ditujukan untuk konsumen agar bisa memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen itu sendiri dikenal dengan istilah hukum perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen membahas kepastian atau jaminan atas terpenuhinya hak-hak dari konsumen.⁴⁴

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen.⁴⁵ Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang cukup luas, mencakup perlindungan konsumen terhadap barang maupun

⁴³ Id.

⁴⁴ Id. Hlm.7

⁴⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

jasa yang berawal dari kegiatan mendapatkan barang maupun jasa tersebut sampai akibat dari pemakaian barang maupun jasa tersebut.⁴⁶

Menurut *Black's Law Dictionary*, Hukum Perlindungan Konsumen adalah :
“A State of federal statue design to protect consumers goods, as well as to protect consumers against fault and dangerous goods”.⁴⁷

Menurut terjemahan bebas dari penulis :

“Sebuah alat dari negara untuk dapat melindungi barang-barang yang dibeli oleh konsumen dan untuk melindungi konsumen dari cacatnya barang dan membahayakan konsumen”

Dari definisi tersebut dijelaskan hukum perlindungan konsumen digunakan untuk melindungi konsumen dalam melawan kecurangan atau ketidakadilan dan juga untuk dapat melindungi konsumen yang menggunakan barang berbahaya.

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.⁴⁸

Asas dan tujuan hukum perlindungan konsumen diatur di dalam Pasal 2 UUPK yang berbunyi :

“Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”⁴⁹

⁴⁶ Rosmawati, S.H., M.H. , Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen , Cetakan ke-1 , Prenadamedia Group , 2018 , Hlm.6

⁴⁷ Bryan A.Garner, *Black's Law Dictionary*, St.Paul Minnesota:West Group, 1999, hlm.321

⁴⁸ Amelia Ginting , Skripsi: Perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengajaran bahasa inggris di lembaga bimbingan belajar bahasa inggris ditinjau dari KUHPERDATA dan UUPK NO. 8 tahun 1999 tentang konsumen. , 2018 , hlm.29

⁴⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Asas yang disebutkan di dalam Pasal 2 UUPK tersebut akan penulis uraikan satu persatu, dimana asas perlindungan konsumen antara lain adalah :

a. Asas Manfaat

Setiap upaya penegakan hukum perlindungan konsumen harus dapat memaksimalkan manfaat terhadap konsumen dan pelaku usaha secara menyeluruh.

b. Asas Keadilan

Asas ini bertujuan untuk mewujudkan partisipasi seluruh rakyat untuk memperoleh keadilan dan melindungi konsumen dan pelaku usaha dalam rangka memenuhi hak dan kewajibannya

c. Asas Keseimbangan

Asas yang bertujuan untuk menyeimbangkan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini bertujuan agar dapat memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.⁵⁰

Tujuan Perlindungan Konsumen diatur di dalam Pasal 3 UUPK, disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah sebagai berikut :

1. “meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

⁵⁰ Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Transmedia Pustaka, 2008, Hlm.17

5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.”⁵¹

Dalam hal ini penulis akan berfokus pada ketidakterediaan air bagi pelanggan Perumda Air Minum di Kabupaten Kuningan dan bagaimana tanggung jawab Perumda Air Minum terhadap ketidakterediaan air tersebut yang menimbulkan kerugian bagi konsumennya. Bagaimanapun alasannya tetap saja macetnya air dari Perumda Air Minum yang berdampak pada konsumennya sangat merugikan konsumen dalam kegiatan sehari-harinya. Misalnya untuk kebutuhan mencuci baju, mencuci piring, mandi, dan hal hal penting lainnya yang terganggu akibat macetnya air dari Perumda Tirta Kamuning.

Sepengetahuan penulis penelitian tentang masalah tersebut belum pernah diteliti sebelumnya oleh penulis lain, sehingga penelitian ini merupakan penelitian yang original, tetapi ada skripsi lain yang memiliki kesamaan topik dengan penelitian penulis namun berbeda dalam permasalahan dan objek pembahasan, yaitu :

1. Skripsi dengan judul **“Perlindungan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Wening Kota Bandung Terhadap Kerugian Yang Diakibatkan Tunggakan Rekening Air”** , yang ditulis oleh Leonardus Prayogo Adiarso pada tahun 2016 . Fakultas Hukum Program Sarjana Universitas Katolik Parahyangan.
2. Karya Ilmiah dengan judul **“Pengukuran Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum”**. Yang ditulis oleh Nico Saputro,

⁵¹ Supra note 49 . Pasal 3

S.T.,M.T. pada Tahun 2000. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Sebagai Karya Ilmiah untuk mengurus jabatan akademik di Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis memastikan topik dan permasalahan yang diangkat berbeda karena skripsi tersebut berfokus pada bagaimana upaya hukum dari Perumda Air Minum Tirta Kamuning terhadap kerugian akibat tunggakan rekening air dari pelanggan. Penulis dalam penelitian ini berfokus kepada pertanggungjawaban dari Perumda Air Minum itu sendiri kepada konsumen , sehingga dapat dipastikan originalitas dari penelitian ini.

Berdasarkan Kerugian yang dapat dialami oleh konsumen akibat ketidaktersediaan air dari Perumda Air Minum Tirta Kamuning tersebut dan uraian-uraian di atas penulis ingin meneliti lebih lanjut dan melakukan penulisan hukum yang berjudul **Analisis Yuridis Terhadap Pertanggungjawaban Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning Atas Ketidakterediaan Air Bagi Konsumen Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya,maka timbul rumusan masalah :

- a. Bagaimana tanggung jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning yang merugikan konsumen akibat ketidak tersediaan air bagi konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?
- b. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian akibat ketidaktersediaan air yang disebabkan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning ?

3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan yang antara lain :

- a. Untuk mengetahui tanggung jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning apabila terjadi kerugian yang disebabkan ketidak tersediaan air bagi konsumen berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Untuk mengetahui bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen air dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning apabila terjadi kerugian akibat ketidak tersediaan air.

4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi pemikiran atau memberikan solusi dalam bidang hukum perlindungan konsumen terkait dengan pertanggungjawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning yang menyebabkan kerugian akibat ketidak tersediaan air bagi konsumennya.

2. Manfaat Praktis

Selain manfaat teoritis yang dapat diberikan oleh penulis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan baru terhadap :

a. Bagi Pemerintah

Memberikan masukan untuk dapat melakukan pengawasan yang lebih ketat lagi terhadap peningkatan pelayanan dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning .

2. Bagi Akademisi

Memberikan acuan untuk dapat menyelesaikan permasalahan hukum di bidang perlindungan konsumen khususnya dalam hal pertanggungjawaban Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

2. Bagi Pelaku Usaha

Memberikan acuan untuk lebih berhati-hati dan meningkatkan kualitas pelayanan air bagi konsumennya.

2. Bagi Konsumen Air Perumda Air Minum.

Memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh konsumen bila mengalami kerugian akibat ketidaktersediaan air dari Perumda Air Minum.

5. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif, metode yuridis normatif adalah penelitian yang mencakup asas-asas hukum, sistem hukum, sinkronisasi hukum vertikal dan horizontal, dan norma hukum yang berlaku.⁵² Penulisan hukum yang penulis akan lakukan tidak mencakup seluruh bahan tersebut, namun hanya akan menganalisis menggunakan bahan hukum yang diperoleh dari norma-norma hukum yang terkait, diantaranya adalah :

- Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;

⁵² Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Cetakan ke-3, UI Press, hlm.252

- Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;

Selain bahan hukum berupa norma-norma hukum tersebut, penulis juga akan menggunakan bahan hukum pendukung berupa buku-buku, jurnal, data, dan informasi dari media cetak dan internet terkait perlindungan konsumen, kamus besar Bahasa Indonesia, dan kamus hukum terkait.

6. Sistematika Penyusunan

Penulisan hukum ini akan tersusun dari 5 (lima) bab yang terurai secara sistematis yaitu sebagai berikut ;

BAB I. Pendahuluan

Bab ini akan berisi pendahuluan uraian latar belakang masalah yang menjadi dasar penulisan. Kemudian berdasarkan latar belakang masalah tersebut dibuat rumusan masalah dan tujuan penulisan. Bab ini juga menjelaskan tentang metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. Tinjauan Umum Tentang Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Bab ini akan menjelaskan mengenai Definisi Pelaku Usaha, Pertanggungjawaban Pelaku Usaha, Penyelesaian Sengketa antara Konsumen dengan Pelaku Usaha, serta membahas norma hukum terkait pertanggungjawaban Perumda Air Minum Kabupaten Kuningan atas Ketidaktersediaan Air pada Konsumen.

BAB III. Analisis Pertanggungjawaban Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kamuning Atas Ketidakterediaan Air Bagi Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bab ini akan membahas analisis pertanggungjawaban Perumda Air Minum atas ketidak tersediaan air bersih berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Norma hukum terkait.

BAB IV. Penutup

Bab ini akan berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan didapatkan oleh penulis melalui uraian dan penjelasan yang telah dilakukan di bab sebelumnya dan saran adalah masukan dari penulis terhadap permasalahan yang dibahas.