

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DAN MELONJAKNYA
REKENING AIR AKIBAT KEBOCORAN
INSTALASI DALAM
(Studi Pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara)**

SKRIPSI

Oleh:

CHANDRA ADITYA SAPTA

17.840.0010

BIDANG HUKUM KEPERDATAAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS HUKUM

MEDAN

2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 28/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)28/6/22

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TERHADAP
KERUGIAN KONSUMEN DAN MELONJAKNYA REKENING AIR AKIBAT
KEBOCORAN
INSTALASI DALAM
(Studi Pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara)**

SKRIPSI

Oleh:

CHANDRA ADITYA SAPTA

17.840.0010

BIDANG HUKUM KEPERDATAAN

*Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum
Universitas Medan Area*

UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS HUKUM

MEDAN

2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

.....
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
.....

Document Accepted 28/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)28/6/22

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DAN
MELONJAKNYA REKENING AIR AKIBAT KEBOCORAN
INSTALASI DALAM (Studi Pada PDAM Tirtanadi Provinsi
Sumatera Utara)

Nama : CHANDRA ADITYA SAPTA

Npm : 17.840.0010

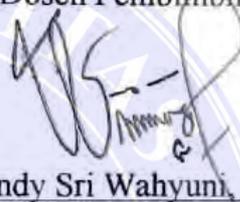
Fakultas : Hukum

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Ridho Mubarak, SH, MH


Windy Sri Wahyuni, SH, MH

Diketahui

Dekan Fakultas Hukum


M. Chira Ramadhan, SH, MH

UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS HUKUM

MEDAN

2022

Tanggal Lulus: 19 Januari 2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/6/22

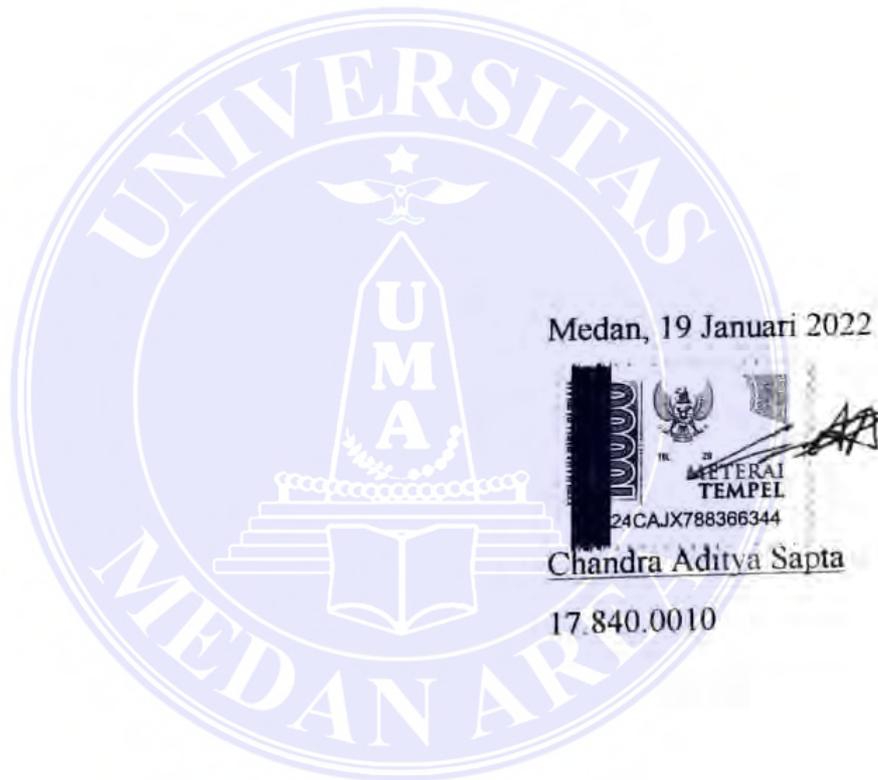
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)28/6/22

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat didalam skripsi ini.



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Chandra Aditya Sapta

NPM : 17.840.0010

Program Studi : Hukum Keperdataan

Fakultas : Hukum

Jenis Karya : Skripsi

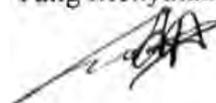
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area hak bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Kajian Hukum Tindak Pidana Asusila Terhadap Anak Secara Berlanjut (Studi Kasus Putusan Nomor 1324/Pid.B/2020/PN. Mdn).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 19 Januari 2022

Yang Menyatakan,



(Chandra Aditya Sapta)

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DAN MELONJAKNYA REKENING AIR AKIBAT KEBOCORAN INSTALASI DALAM (Studi Pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara)

Oleh:

CHANDRA ADITYA SAPTA
17.840.0010

Pengelolaan air bersih (air minum) dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) . PDAM Tirtanadi sering mendapatkan keluhan dari konsumen terkait pelayanan jasanya. Sebagian besar keluhan konsumen kepada PDAM Tirtanadi berupa keberatan bayar atas tagihan yang tidak sesuai dengan frekuensi pemakaian sehingga dapat menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Permasalahan yang dihadapi konsumen tersebut belum seluruhnya terselesaikan dengan baik. Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh dengan judul: TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DAN MELONJAKNYA REKENING AIR AKIBAT KEBOCORAN INSTALASI DALAM.

Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan dan menganalisis permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini yaitu untuk mengetahui Bagaimana bentuk pelaksanaan ganti kerugian terhadap kelalaian yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Bagaimana upaya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam menyediakan air bersih pada konsumen, Bagaimana upaya PDAM dalam mengatasi melonjaknya rekening akibat kebocoran instalasi dalam. Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Bahan penelitian terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Penelitian ini bersifat deskripsi-analitis dan untuk melengkapi data penelitian tersebut didukung dengan melakukan wawancara .

Hasil Penelitian yaitu bentuk pelaksanaan ganti kerugian terhadap kelalaian yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berupa restitusi atau pengembalian uang yang akan dimasukan pada rekening bulan berikutnya, upaya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam menyediakan air bersih pada konsumen mengacu pada standar air bersih layak minum berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 907 tahun 2002 tentang Kualitas Air Minum, upaya PDAM dalam mengatasi melonjaknya rekening akibat kebocoran instalasi dalam dengan perbaikan pipa sebelum water meter (pipa persil), baik biaya perbaikan maupun pemakaian air menjadi tanggung jawab PDAM, namun apabila kerusakan atau kebocoran pipa setelah water meter maka segala pembiayaan ditanggung oleh pelanggan air minum.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Kerugian Konsumen

ABSTRACT

RESPONSIBILITY OF REGIONAL DRINKING WATER COMPANY (PDAM) AGAINST CONSUMER LOSS AND SURROUNDING WATER ACCOUNT DUE TO LEAKAGE

INSTALLATION

(Study on PDAM Tirtanadi, North Sumatra Province)

By:

CHANDRA ADITYA SAPTA

17.840.0010

The management of clean water (drinking water) is managed by the Regional Drinking Water Company (PDAM). PDAM Tirtanadi often gets complaints from consumers regarding its services. Most of the consumer complaints to PDAM Tirtanadi are in the form of objections to paying bills that are not in accordance with the frequency of use so that it can cause consumers to experience losses. The problems faced by consumers have not been completely resolved. Based on this, the author is interested in researching further with the title: RESPONSIBILITY OF REGIONAL DRINKING WATER COMPANIES (PDAM) TO CONSUMER LOSS AND SURVING WATER ACCOUNTS DUE TO LEAKAGE IN INSTALLATION.

The purpose of this study is to explain and analyze the problems raised in this thesis, namely to find out how the form of implementation of compensation for negligence by the Regional Drinking Water Company (PDAM) is, how the efforts of the Regional Drinking Water Company (PDAM) in providing clean water to consumers, How is the PDAM's efforts in overcoming the soaring accounts due to leaks in internal installations. The research method used is a normative juridical approach. Research materials consist of primary, secondary and tertiary legal materials. This research is descriptive-analytical and to complete the research data it is supported by conducting interviews.

The results of the study are the form of compensation for negligence by the Regional Drinking Water Company (PDAM) in the form of restitution or refunds that will be included in the next month's account, the efforts of the Regional Drinking Water Company (PDAM) in providing clean water to consumers refers to clean water standards. drinking water based on the Minister of Health Regulation (PERMENKES) Number 907 of 2002 concerning Drinking Water Quality, PDAM's efforts to overcome the increase in accounts due to internal installation leaks by repairing pipes before the water meter (persil pipe), both repair costs and water usage are the responsibility of PDAM, However, if the pipe is damaged or leaks after the water meter, all costs will be borne by the drinking water customer.

Keywords: Responsibility, Consumer Loss

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas perkenannya telah memberikan karunianya berupa kesehatan dan kelapangan berpikir kepada penulis, sehingga tulisan ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat juga terselesaikan. Skripsi ini berjudul **“TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DAN MELONJAKNYA REKENING AIR AKIBAT KEBOCORAN INSTALASI DALAM (Studi Pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara)”**.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Medan Area. Skripsi ini menggambarkan pertanggungjawaban perusahaan daerah air minum terhadap kerugian konsumen dan melonjaknya rekening air akibat kebocoran instalasi dalam.

Secara khusus, penulis menghaturkan sembah sujud dan mengucapkan rasa terima-kasih tiada terhingga kepada kedua Orang Tua yang telah memberikan pandangan kepada penulis betapa pentingnya ilmu dalam kehidupan. Semoga kasih sayang mereka tetap menyertai penulis, dan yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi dan jenjang pendidikan di tingkat sarjana hukum dan semua pihak yang telah mendukung dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, maka pada

kesempatan yang berbahagia ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Bapak Zaini Munawir, SH, M.Hum, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Medan Area .
4. Bapak Ridho Mubarak, SH,MH selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Hukum Universitas Medan Area
5. Ibu Fitri Yanni Dewi Siregar, SH, MH, selaku Ketua Jurusan Bidang Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan Area,
6. Ibu Sri Hidayani,SH.M.Hum selaku Ketua Sidang Skripsi Penulis.
7. Bapak Ridho Mubarak, SH.MH selaku Dosen Pembimbing I Penulis.
8. Ibu Windy Sri Wahyuni, SH,MH selaku Dosen Pembimbing II Penulis,
9. Ibu Arie Kartika, SH.MH, selaku sekretaris skripsi penulis.
10. Bapak Riswan Munthe,SH.MH selaku dosen serta pendidik akademik mahasiswa/I stambuk 2017.
11. Seluruh Staf Pengajar dan pegawai Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan wawasan pengetahuan kepada penulis selama kuliah pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

12. Juga kakak dan abang alumni yang turut membantu memberikan arahan dan semangat motivasi kepadaku
13. Seluruh rekan-rekan mahasiswa angkatan 2017 Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
14. Pimpinan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) beserta jajarannya yang telah memberikan tempat bagi penulis untuk memperoleh dan menggali data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, atas segala budi baik semua pihak kiranya mendapat lindungan Tuhan dan semoga ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dapat berguna untuk kepentingan dan kemajuan Agama, Bangsa dan Negara.

Demikianlah penulis niatkan, semoga tulisan ilmiah penulis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 2021
Hormat Penulis

CHANDRA ADITYA SAPTA
17.840.0010

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Kata Pengantar	iii
Daftar isi	vi
Daftar Lampiran	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
E. Hipotesis.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Tinjauan Umum Tentang Perusahaan Daerah Air Minum	15
1. Sejarah PDAM	15
2. Sejarah PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatra Utara.....	19
3. Visi dan Misi.....	21
B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen.....	21
1. Pengertian Konsumen	21
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	25
3. Asas Perlindungan Konsumen.....	32
4. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
1. Waktu Penelitian	34
2. Tempat Penelitian	35
B. Metodologi Penelitian	35
1. Jenis Penelitian.....	35
2. Sifat Penelitian	35
3. Teknik Pengumpulan Data.....	36
4. Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian	38
1. Bentuk atau tindakan PDAM Tirtanadi dalam Memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang	

Perlindungan Konsumen.....	38
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan PDAM Tirtanadi dalam rangka pemenuhan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.....	58
3. Penyelesaian Sengketa Konsumen di PDAM Tirtanadi.....	63
B. Pembahasan.....	67
1. Bentuk Pelaksanaan Ganti Kerugian Terhadap Kelalaian yang Dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).....	67
2. Upaya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Menyediakan Air Bersih Pada Konsumen.....	71
3. Upaya PDAM Dalam Mengatasi Melonjaknya Rekening Akibat Kebocoran Instalasi Dalam.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Penugasan Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara

Lampiran 2 : Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Riset

Lampiran 3 : Hasil Wawancara Dengan Narasumber



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), pemerintahan daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi. Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem NKRI.¹

Penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem NKRI.² Dalam melaksanakan otonomi daerah, pemerintah daerah dapat mendirikan badan usaha milik daerah (BUMD). BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah. Kebutuhan daerah dikaji melalui studi yang mencakup aspek pelayanan umum dan kebutuhan masyarakat diantaranya air minum, pasar dan transportasi.

Dalam melaksanakan pelayanan umum terhadap kebutuhan masyarakat terhadap air minum, BUMD melakukan kegiatan mengelola sumber daya air yang ada daerah bersangkutan. Kegiatan mengelola sumber daya air yang dilakukan

¹ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 1 Ayat (6).

² Konsideran Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

BUMD sesuai dengan ketentuan Pasal 33 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) yang menyebutkan bahwa bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasi oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pengelolaan sumber daya air merupakan kewenangan pemerintah, pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota. Institusi yang diberi wewenang untuk melaksanakan pengelolaan sumber daya air adalah unit pelaksana teknis pengelola sumber daya air tingkat pusat dan daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibidang pengelolaan sumber daya air dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dibidang pengelolaan sumber daya air.³

Air merupakan sumberdaya yang sangat diperlukan oleh makhluk hidup baik untuk memenuhi kebutuhannya maupun menopang hidupnya secara alami. Kegunaan air yang bersifat umum atau menyeluruh dari setiap aspek kehidupan menjadi semakin berharga air baik dilihat dari segi kuantitas maupun kualitas.

Pemenuhan kebutuhan air minum tidak saja diorientasikan pada kualitas sebagaimana persyaratan kesehatan air minum, tetapi sekaligus menyangkut kuantitas dan kontinuitasnya. Pemerintah dan pemerintahan di daerah berkewajiban menyelesaikan persoalan penyediaan air minum yang memenuhi ketentuan kualitas, kuantitas dan kontinuitas untuk seluruh rakyatnya, khususnya terhadap masyarakat yang belum memiliki akses terhadap air minum. Disisi lain, pemerintah mempertimbangkan pemenuhan

³ Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 09/PRT/M/2015 tentang Penggunaan Sumber Daya Air, Pasal 1 Angka (12).

akses masyarakat terhadap air minum berlandaskan tantangan nasional dan global.

Air menjadi kebutuhan penting bagi kehidupan makhluk hidup, khususnya kebutuhan akan air bersih. Sejalan dengan pertumbuhan dan Perkembangan penduduk, maka kebutuhan terhadap air bersih juga semakin meningkat, persaingan untuk mendapatkan air bersih untuk berbagai macam kepentingan juga akan terus meningkat.

Perkembangan wilayah pada suatu daerah akan menyebabkan kebutuhan air bersih terus meningkat seiring dengan laju pertumbuhan penduduk. Pemenuhan kebutuhan pangan dan aktivitas penduduk selalu erat kaitannya dengan kebutuhan akan air bersih. Tuntutan tersebut tidak dapat dihindari, tetapi haruslah diprediksi dan direncanakan pemanfaatan sebaik mungkin. Tidak semua masyarakat mempunyai sumber air yang memenuhi syarat kesehatan. Seiring dengan bertambahnya penduduk, kebutuhan air bertambah, ini berarti bertambah pula masyarakat yang membutuhkan air bersih untuk keperluan sehari-hari.

Kegiatan pengelolaan sumber daya air yang dilakukan BUMD bertujuan untuk menjamin hak rakyat atas air bersih terutama air minum dan akses terhadap air minum yang merupakan pelaksanaan dari Pasal 28A Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk hidup serta berhak untuk mempertahankan hidup dan kehidupannya. Pemenuhan akan kebutuhan air bersih dilakukan melalui sistem penyediaan air minum (SPAM).⁴

⁴ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 121 Tahun 2015 tentang Pengusahaan Sumber Daya Air, Pasal 5.

Penyelenggara SPAM di Indonesia diprioritaskan pelaksanaannya atau dikelola oleh BUMD dalam bentuk Perusahaan Daerah/PERUMDA. Berbentuk Perusahaan Daerah dikarenakan penyelenggara SPAM (perusahaan air minum) didirikan dengan Peraturan Daerah dimana perusahaan yang bersangkutan didirikan. Selain itu, berbentuk Perusahaan Daerah karena modal perusahaan air minum yang keseluruhannya berasal dari kekayaan Daerah yang dipisahkan.

Tujuan dari Perusahaan Daerah ialah untuk turut serta melaksanakan pembangunan Daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka ekonomi terpimpin untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketenteraman serta kesenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat yang adil dan makmur.⁵Perusahaan Daerah yang melakukan kegiatan penyelenggaraan SPAM bernama PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum).

PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau.⁶PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. Pada Tahun 2015, ada sejumlah 386 PDAM tersebar diseluruh Indonesia, untuk di Kota Medan dikenal dengan nama PDAM Tirtanadi.

Penyelenggara penyedia air bersih yang dilakukan PDAM Tirtanadi berbentuk pelayanan publik (umum). Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-

⁵ Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah.

⁶ Andri Akbar W, *Gambaran Umum PDAM di Indonesia*, Diakses Dari [www.andriakbar.blogspot.co . id](http://www.andriakbar.blogspot.co.id), 2010, diakses pada tanggal 29 Januari 2021 Pukul 14:22 WIB

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mengenai penyelenggara pelayanan publik disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.⁷

Pelayanan publik yang dilakukan PDAM Tirtanadi berbentuk pelayanan jasa. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Pelayanan jasa tidak seperti pelayanan barang yang bisa dengan mudah dilihat bentuk dari pelayanannya. Menurut Tjiptono ada 4 pokok karakteristik pelayanan jasa yang membedakannya dengan pelayanan barang, yaitu :⁸

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Tidak ada bentuk fisiknya sehingga tidak dapat dilihat, oleh karena itu diperlukan sejumlah alat untuk membuktikan kualitas pelayanan jasa yang ditawarkan.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Jasa umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut. Berarti, konsumen harus berada di

⁷ Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta, 2002. hlm. 25.

tempat jasa yang dimintannya, sehingga konsumen melihat dan bahkan ikut ambil bagian dalam proses produksi tersebut.

3. *Variability* (berfariasi)

Jasa merupakan variabel non-standar dan sangat bervariasi. Artinya, karena jasa itu berupa suatu unjuk kerja, maka tidak ada hasil jasa yang sama walaupun dikerjakan oleh satu orang. Hal ini dikarenakan oleh interaksi manusia (karyawan dan konsumen) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan. Artinya, jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa dimana ia membeli jasa.

Dalam pelayanan jasa, diperlukan suatu ukuran untuk mengetahui kualitas jasa dari pelayanan jasa tersebut. Kualitas jasa ditentukan oleh yang melakukan pelayanan dalam hal ini PDAM Tirtanadi. Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatannya mengimbangi harapan pelanggan.⁹

Menurut Wyckof, kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) melampaui apa yang diharapkan pelanggan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan kualitas yang ideal. Apabila

⁹ Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Graha ilmu, Yogyakarta, 2013, hlm.236.

jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.¹⁰

Dalam pelayanan jasa, pelanggan sebagai konsumen jasa memiliki kedudukan yang cenderung berada pada posisi yang lemah. Keterbatasan pengetahuan konsumen mengenai standar pelayanan jasa selama ini menempatkan posisi konsumen sebagai mangsa pelaku usaha.¹¹ Begitu juga dengan pelanggan pengguna air PDAM Tirtanadi yang memiliki keterbatasan pengetahuan atas kualitas pelayanan jasa yang seharusnya diberikan PDAM Tirtanadi. Keadaan ini diperparah dengan sikap acuhnya para pelaku usaha jasa dalam menanggapi keluhan konsumen terhadap jasanya.

Dalam keadaan demikian pelanggan sebagai konsumen jasa tidak memiliki kekuatan untuk melakukan perlawanan terhadap para pelaku usaha. Perlindungan terhadap konsumen sangat diperlukan untuk melindungi konsumen dari perilaku yang sewenang-wenang dari pihak pelaku usaha. Dengan adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) diharapkan dapat menjadi payung hukum dalam melindungi konsumen. Adanya upaya perlindungan terhadap hak-hak konsumen sehingga pelanggan dapat mempertahankan hak-haknya apabila hak-hak tersebut tidak

¹⁰ Pelajar Indonesia, *Pengertian Umum Pelayanan Dan Strategi Kualitas Jasa Pelayanan*, Diakses Dari <http://karyatulisilmiah.com/pengertian-umum-pelayanan-dan-strategi-kualitas-jasapelayanan/> Diakses Pada 29 Januari 2021 Pukul 15:06 WIB

¹¹ Jan Rohtuahson Sinaga, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih: Studi Pada Masyarakat Kota Medan Pelanggan Pdam Tirtanadi Cabang Medan*, Tesis, Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, Medan, 2010, hlm. 2.

dilaksanakan oleh PDAM. Dengan demikian diharapkan PDAM tidak hanya menuntut haknya dari pelanggan jasanya, tetapi juga memikirkan kewajiban yang harus dilakukannya. Diharapkan PDAM lebih memikirkan hak-hak konsumen dengan memberikan jasa yang berkualitas dan melaksanakan kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan demi melayani pelanggan.

Pelayanan publik khususnya pelayanan jasa yang dilakukan PDAM Tirtanadi yang mewakili pemerintah berkewajiban melayani masyarakat dengan baik tidak terlepas dari masalah. Pelayanan umum (*public service*) memang sarat berbagai masalah, apalagi wilayah jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit maupun non profit, pembedaan pelayanan umum menjadi sector profit dan non profit semata-mata didasarkan pada misi yang diemban instansi/institusi pelayanan umum tersebut.¹²

PDAM Tirtanadi merupakan salah satu pelayanan publik yang berbentuk pelayanan jasa yang tergolong dalam sector *quasi non profit organizations* yaitu pelayanan jasa yang melayani masyarakat dan sekaligus memperoleh keuntungan. Perusahaan Negara yang seperti ini amat menguntungkan rakyat banyak karena berorientasi profit namun tetap yang menjadi tujuan utamanya adalah diarahkan dalam usaha memakmurkan rakyat.¹³

Tetapi tidak bisa dipungkiri bahwa walaupun kegiatan usaha yang dilakukan PDAM Tirtanadi menguntungkan, akan tetapi dalam melayani publik sering menghadapi permasalahan yang menyebabkan timbulnya kerugian yang dialami pelanggan. Pada umumnya, kerugian konsumen tidak hanya terjadi di

¹² Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Ditya Bhakti, Bandung, 2000, hlm. 160.

¹³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2004, hlm. 208

PDAM Tirtanadi, tetapi hampir dialami semua pelanggan PDAM diseluruh Indonesia. Kerugian yang dialami pelanggan dapat berupa kerugian yang berhubungan dengan pendistribusian air maupun kerugian yang berhubungan dengan pelayanan.

Tidak bisa dipungkiri bahwa PDAM Tirtanadi selaku pelaku usaha dapat lepas dari kesalahan, tetapi selayaknya sebagai pelayan publik seharusnya lebih memperhatikan kepentingan konsumennya agar tidak terjadi kerugian dipihak konsumen. PDAM Tirtanadi harus memikirkan hak-hak pelanggan sebagai konsumen jasanya.

PDAM Tirtanadi Medan yang menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik tanpa maksud dengan sengaja membuat pelanggan menderita kerugian selama menggunakan atau memakai jasa PDAM selalu berusaha bertanggung jawab atas kerugian yang diderita pelanggan tersebut. Sudah menjadi tanggung jawab PDAM Tirtanadi untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.¹⁴ Seperti halnya kerugian konsumen akibat melonjaknya tagihan air yang di sinyalir akibat kendala kebocoran instalasi.

Warga Kota Medan, Sumatera Utara (Sumut) mengeluh tagihan air melonjak. Warga mengadukan hal tersebut ke Ombudsman RI Perwakilan Sumut. "Mengadukan masalah bayar rekening air yang lonjaknya mengerikan, di luar kewajaran," kata EzziHerzia, warga Kelurahan Tanjung Gusta, Helvetia kepada wartawan di kantor Ombudsman Sumut.

¹⁴ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7.

Ezzi mengatakan tagihan air melonjak sejak beberapa bulan belakangan. Padahal dia merasa penggunaan air di rumahnya normal.

"Akhir-akhir ini kami merasa juga mahal, (tagihan air-red) hampir Rp 400 ribu, Rp 500 ribu. Tapi ini (tagihan) bulan Maret sampai Rp 4,234 juta. Makanya heran kenapa, padahal pemaikannya biasa aja," jelas Ezzi. Ezzi menyebutkan biasanya tagihan airnya hanya sekitaran Rp 217 ribu. Tagihan semakin mahal sejak akhir 2020.

"(Sebelum Rp 400 ribu), normalnya Rp 217 ribu," ujar Ezzi. Ezzi mengaku sudah menanyakan hal itu ke pihak PDAM. Saat ke kantor PDAM, Ezzi menuturkan dirinya mendapat penolakan. "Waktu itu banyak pengaduannya. Kami belum sempat ketemu karena sudah ditolak begitu. Besok aja begitu," sebut Ezzi.

Menanggapi aduan Ezzi, Kepala Asisten Pemeriksaan Ombudsman RI Perwakilan Sumut, James Marihot Panggabean mengatakan pihaknya baru menerima laporan dari masyarakat soal lonjakan harga tagihan PAM. Dia menilai ada ketidakwajaran perihal kenaikan tersebut.¹⁵

"Saat ini kami baru saja menerima laporan masyarakat terkait keluhan lonjakan harga tagihan PAM yang dilaporkan oleh masyarakat. Jadi ada ketidakwajaran kenaikan tagihan PAM. Jadi masyarakat ini di bulan Desember dengan pemakaian 70 ribu liter itu tagihannya Rp 400 ribu. Begitu juga di bulan Januari itu 70 ribu liter itu hanya Rp 400 ribu. Dan Februari 80 ribu liter

¹⁵ Tagihan Air Melonjak Warga Adukan PDAM Tirtanadi, Diakses dari <https://news.detik.com/berita/d-5490829/tagihan-air-melonjak-warga-medan-adukan-pdam-tirtanadi-ke-ombudsman>, Diakses Pada 5 juli 2021. Pukul 19.15 WIB

pemakaiannya Rp 500 ribu. Tiba-tiba di Maret kenaikan menjadi Rp 4, 236 juta," sebut James.

James mengaku ketidakwajaran ini bukan hanya terjadi pada seseorang. Dia menyebutkan ada beberapa orang lainnya yang merasakan hal sama.

"Kami pun juga telah mendengar dan mendapat informasi bahwa persoalan ketidakwajaran kenaikan harga PAM ini tidak hanya dirasakan oleh satu warga ini saja, jadi ada warga-warga lainnya juga yang merasakan hal yang sama kenaikan harga PAM," sebut James. James meminta warga melengkapi kronologi serta identitas agar ditindaklanjuti. Ombudsman pun bakal membuka posko terhadap persoalan tersebut.

"Kita juga sekarang membuka posko bantuan bagi masyarakat Kota Medan yang menggunakan pelayanan PAM Tirtanadi yang merasakan adanya lonjakan tagihan yang tidak wajar dari bulan- bulan sebelumnya. Jadi kami buka posko pengaduan dalam waktu 7 hari ke depan, untuk dapat memberitahu kepada kami agar kita dapat menyelesaikan persoalan dengan cepat juga," tutur James.¹⁶

Berdasarkan kondisi sebagaimana telah diuraikan dalam latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian tentang **“TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DAN MELONJAKNYA REKENING AIR AKIBAT KEBOCORAN INSTALASI DALAM (Studi Pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara)”**.

¹⁶ Tagihan Air Melonjak Warga Adukan PDAM Tirtanadi, Diakses dari. <https://news.detik.com/berita/d-5490829/tagihan-air-melonjak-warga-medan-adukan-pdam-tirtanadi-ke-ombudsman>. Diakses Pada 5 juli 2021. Pukul 19.15 WIB

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tentang latar belakang masalah tersebut maka dirumuskan permasalahan sebagai ruang lingkup pembahasan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana bentuk pelaksanaan ganti kerugian terhadap kelalaian yang dilakukan perusahaan daerah air minum (PDAM)?
2. Bagaimana upaya perusahaan daerah air minum (PDAM) dalam menyediakan air bersih pada konsumen ?
3. Bagaimana upaya PDAM dalam mengatasi melonjaknya rekening akibat kebocoran instalasi dalam?

C. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami bentuk pelaksanaan ganti kerugian terhadap kelalaian yang dilakukan perusahaan daerah air minum (PDAM).
2. Untuk mengetahui dan memahami upaya perusahaan daerah air minum (PDAM) dalam menyediakan air bersih pada konsumen.
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya PDAM dalam mengatasi melonjaknya rekening akibat kebocoran instalasi dalam

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat terhadap penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam tanggungjawab Perusahaan Daerah Air Minum terhadap kerugian konsumen dan melonjaknya rekening air akibat kebocoran instalasi dalam.

2. Secara Praktis

Bagi penulis, diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dengan lebih mendalam mengenai tanggungjawab Perusahaan Daerah Air Minum terhadap kerugian konsumen dan melonjaknya rekening air akibat kebocoran instalasi dalam. Diharapkan bagi pihak lain dapat menjadi sumber informasi dan bermanfaat bagi pihak khususnya para praktisi hukum.

E. Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan suatu yang berupa duga-dugaan atau perkiraan-perkiraan yang masih harus dibuktikan kebenaran atau kesalahannya, atau pemecahan masalah untuk sementara waktu.¹⁷ Dalam hal ini penulis juga akan membuat hipotesis.

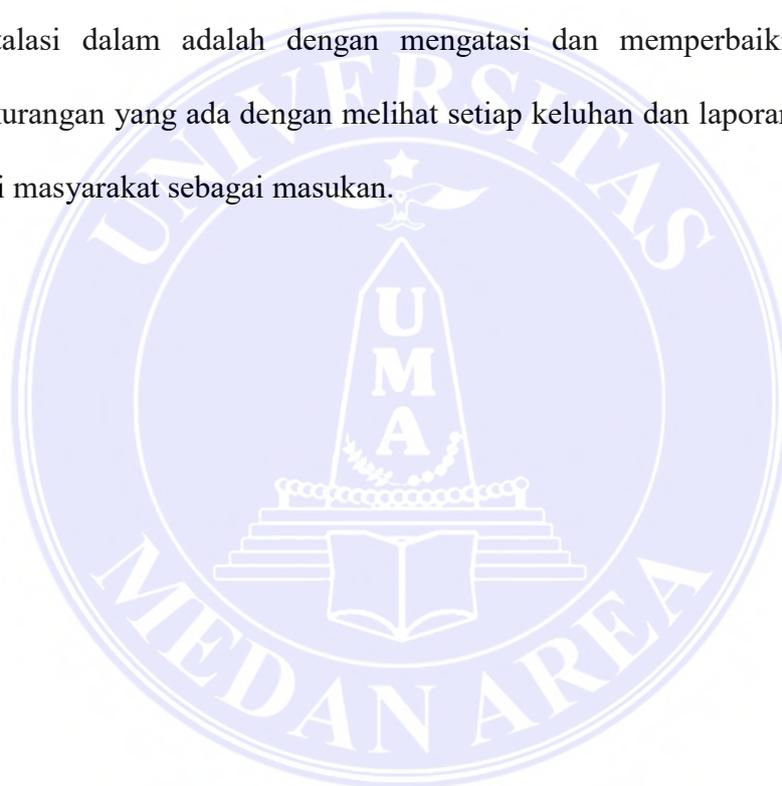
Adapun hipotesis penulis dalam permasalahan yang dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bentuk pelaksanaan ganti kerugian terhadap kelalaian yang dilakukan perusahaan daerah air minum (PDAM) adalah dengan mengatasi setiap permasalahannya dan memberikan kompensasi atas kelalaiannya sesuai

¹⁷ Syamsul Arifin. *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, Medan Area University Press. 2012. hlm. 38

dengan Undang-undang yang telah mengatur mengenai jaminan perlindungan atas konsumen yaitu UU no.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

2. Upaya perusahaan daerah air minum (PDAM) dalam menyediakan air bersih pada konsumen adalah dengan menjaga ketersediaan kualitas air bersih yang cukup dengan mendorong penyediaan infrastruktur dasar pemukiman di daerah perkotaan.
3. Upaya PDAM dalam mengatasi melonjaknya rekening akibat kebocoran instalasi dalam adalah dengan mengatasi dan memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada dengan melihat setiap keluhan dan laporan yang didapat dari masyarakat sebagai masukan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Perusahaan Daerah Air Minum

1. Sejarah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

PDAM (singkatan dari Perusahaan Daerah Air Minum) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Perusahaan Air pertama yang dibangun pada masa kolonial Belanda tahun 1904 yang diberi nama *GeniWater Leading*.¹⁸

Ketergantungan makhluk hidup terutama manusia terhadap air memang terus meningkat sejalan dengan tingginya angka pertumbuhan dan aktivitas penduduk di Bumi. Meskipun secara umum, Indonesia termasuk negara dengan kandungan air yang melimpah, namun nyatanya di banyak wilayahnya masih terdapat daerah yang kekurangan air. Terlebih di perkotaan dimana tingkat konsumsi air sangat tinggi. Untuk itulah pemerintah melalui instansinya, yakni PDAM mengelola kebutuhan air masyarakat, dengan timbal balik, biaya bulanan yang harus dibayarkan (masyarakat).

a. Masa Sebelum Tahun 1970

¹⁸ Roni Syaifutra, Zainal Abidin, Nurasih. *Perkembangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh Tahun 1975-2016*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM) Pendidikan Sejarah FKIP Unsyiah. Volume 2, Nomor 3, Juli 2017, hlm.85.

Sama seperti negara berkembang dan bekas negara jajahna lainnya, sistem pengelolaan dan pendistribusian air di Indonesia lebih banyak merupakan peninggalan pemerintah Belanda. Misalnya PDAM di beberapa kota ini :

1. PDAM Kota Semarang yang didirikan Belanda tahun 1911
2. PDAM Kota Solo yang dibangun tahun 1929
3. PDAM Kota Salatiga yang berdiri tahun 1921

b. Masa tahun 1970-1980

Pada masa pelita I dan Pelita II terjadi migrasi besar besaran penduduk desa ke kota untuk mencari lapangan pekerjaan. Dengan begitu, kebutuhan akan air minum juga meningkat. Pemerintah yang tidak buta akan hal tersebut secara bertahap mengesahkan beberapa peraturan mengenai penyesuaian/pengahlihan bentuk Perusahaan Air Minum dari Dinas Daerah menjadi Perusahaan Daerah dan membangun berbagai sarana prasarana pengadaan air minum. Untuk masyarakat pedesaan, kebanyakan masih menggunakan air sumur dan air sungai dengan sistem tradisional dan alami.¹⁹

c. Masa tahun 1980-1990

Selama Pelita III, pemerintah sudah mampu membangun sarana dan prasarana air minum hingga cakupan 30% sedangkan dalam masa Pelita IV,

¹⁹Admin, *PDAM di Indonesia dan Sejarahnya*, Diakses Dari <https://www.taroyatronik.com/blog/pdam-di-indonesia-dan-sejarahnya>. diakses Pada 10 Februari 2021 Pukul 22:05 WIB

sarana prasarana air minum telah meningkat hingga 55%. Hal ini juga sejalan dengan adanya Dekade Air Internasional yang banyak memberikan Investasi dibidang pengolahan air termasuk di Indonesia. Namun investasi tersebut ternyata hanya mampu menjangkau pembangunan sarana dan prasarana air minum di kawasan padat penduduk pulau Jawa dan Sumatera. Sedangkan di pedesaan dan kota kecil, masih saja mengandalkan air alami dari sumur dan sungai. Kalaupun ada, sarana dan prasarana air minum di sana masih mengandalkan bantuan dari luar pemerintah seperti dari LSM baik dalam negeri maupun luar negeri.

d. Masa tahun 1990-2000

Pada repelita VI, pemerintah menargetkan 60% penduduk desa dan 80% penduduk kota sudah menjangkau air bersih dengan mudah. Namun dikala krisis ekonomi besar besaran yang terjadi di Indonesia justru membuat pembangunan sarana prasarana air terhenti. Akibatnya Bank Dunia ikut turun tangan dengan mengeluarkan *Indonesia Urban Water Supply Sector Policy Framework (IWSPF)* yang mengatur tentang pengelolaan air di Indonesia. Tahun 1998, Bank Dunia kembali mengeluarkan *Water Utilities Rescue Program* dengan maksud menyelamatkan PDAM dari kehancuran akibat tidak stabilnya perekonomian. Dengan cara tersebut, pemerintah tetap mampu mengcover kebutuhan air masyarakatnya.²⁰

e. Masa Tahun 2000-saat ini

²⁰ *Ibid*

Pada tahun 2000an awal, Indonesia mengikuti Forum Air Dunia yang diadakan di Belanda untuk memposisikan air sebagai suatu komoditi (dalam hal ini kebutuhan) dan bukan sebagai Hak Asasi Manusia. Melalui program ini, pinjaman yang diberikan untuk pengelolaan air memberikan syarat privatisasi air bagi negara yang bersangkutan. Dalam masa ini pula, pemerintah telah banyak mengeluarkan peraturan mengenai PDAM yang menguatkan posisinya sebagai penyedia air di suatu daerah.

Kota Medan sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Utara merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia dan saat ini sedang mengalami pertumbuhan fisik dan ekonomi yang cukup pesat. Hal ini direalisasikan melalui dilakukannya pembangunan dan perbaikan di segala bidang, termasuk dalam hal pelayanan umum. Pemerintah Kota Medan juga menyadari bahwa pembangunan fasilitas publik merupakan hal yang perlu dibenahi untuk mencapai Medan Kota Metropolitan.

PDAM Tirtanadi sebagai perusahaan air yang memiliki tujuan pokok adalah untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan dan untuk mengembangkan perekonomian daerah, meningkatkan pendapatan daerah, serta meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan pelayanan pengumpulan dan penyaluran air limbah melalui sistem perpipaan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan masyarakat pada umumnya. Dalam kesejahteraan masyarakat pasti akan menjadikan sesuatu hal

yang dapat mempermudah masyarakat apabila terjadi sesuatu masalah dengan air di rumah.²¹

Salah satu fasilitas umum yang mendapat perhatian adalah pelayanan air minum. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa setiap orang membutuhkan air sebagai sumber kehidupan. Pelayanan air minum Kota Medan secara khusus, dan beberapa daerah di Provinsi Sumatera Utara dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi. PDAM Tirtanadi merupakan Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Utara dalam bidang pelayanan air minum.

2. Sejarah PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara

PDAM Tirtanadi dibangun oleh Pemerintahan Kolonial Belanda pada tanggal 8 September 1905 yang diberi nama NV Waterleiding Maatschappij Ajer Beresih. Pembangunan ini dilakukan oleh Hendrik Cornelius Van Den Honert selaku Direktur Deli Maatschappij, Pieter Kolff selaku Direktur Deli Steenkolen Maatschappij dan Charles Marie Hernkenrath selaku Direktur Deli Spoorweg Maatschappij. Kantor Pusat dari perusahaan air bersih ini berada di Amsterdam Belanda.

Pada saat itu air yang diambil dari sumber utama mata air Rumah Sumbul di Sibolangit dengan kapasitas 3000 m³/hari. Air tersebut ditransmisikan ke *Reservoir* Menara yang memiliki kapasitas 1200 m³ yang terletak di Jl. Kapitan

²¹ Evi Elisa Harahap, *Efektifitas Penerapan Sistem Pelayanan Cabang (SPC) Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di PDAM*. Penulis Hukum. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan, 2018. hlm. 1

(sekarang kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara).²² *Reservoir* ini memiliki ketinggian 42 m dari permukaan tanah. *Reservoir* ini dibuat dari besi dengan diameter 14 m. Setelah kemerdekaan Indonesia, perusahaan ini diserahkan kepada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara melalui Pemerintah Indonesia.

Berdasarkan Perda Sumatera Utara No 11 tahun 1979, status perusahaan diubah menjadi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Sejak tahun 1991 PDAM Tirtanadi ditunjuk sebagai operator sistem pengelolaan air limbah Kota Medan.

Dalam rangka pengembangan cakupan pelayanan air minum bagi masyarakat Sumatera Utara, PDAM Tirtanadi melaksanakan kerjasama operasi dengan 9 (Sembilan) PDAM di beberapa Kabupaten di Sumatera Utara, yaitu Kabupaten Simalungun, Kabupten Deli Serdang, kabupaten Toba Samosir, Kabupaten Tapanuli Selatan, Kabupaten Tapanuli Tengah, Kabupaten Mandailing Natal, Kabupaten Nias, Kabupaten Nias Selatan dan Kabupaten Samosir. Pada Pebruari 2009, PDAM Tirtanadi Cabang Nias dikembalikan ke Pemerintah Kabupaten Nias, dengan pertimbangan bahwa pihak Pemkab Nias dan PDAM Tirta Umbu telah memiliki kemampuan di dalam pengelolaan PDAM di Gunung Sitoli.

Pada tanggal 10 September 2009, telah ditandatangani Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No 10 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi yang menyatakan bahwa tujuan pokok PDAM Tirtanadi adalah untuk mengelola

²² Admin, *Sejarah PDAM Tirtanadi*, Diakses Dari <https://pdamtirtanadi.co.id/visi-dan-misi> perusahaan/ Diakses Pada 10 Februari 2021 Pukul 21:37 WIB

dan menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan dan untuk mengembangkan perekonomian daerah,²³ meningkatkan pendapatan daerah, serta meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan pelayanan pengumpulan dan penyaluran air limbah melalui sistem perpipaan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan masyarakat pada umumnya.

3. Visi Dan Misi

a. Visi

PDAM Tirtanadi menjadi perusahaan pengelola air minum dan air limbah yang terdepan di Indonesia, sehat dan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.²⁴

b. Misi

1. Memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat yang memenuhi azas kualitas, kuantitas, dan kontinuitas serta keterjangkauan masyarakat dengan menerapkan *Good Corporate Governance* yang didukung oleh SDM yang berintegritasi, berkemampuan dan profesional.
2. Menunjang peningkatan kualitas lingkungan dengan mengembangkan pelayanan air limbah.
3. Memberikan kontribusi dalam peningkatan pendapatan asli daerah dan membantu mengembangkan daerah.

B. Tinjauan Umum tentang Konsumen

1. Pengertian Konsumen

²³ *Ibid*

²⁴ Admin, *PDAM di Indonesia dan Sejarahnya*, Diakses Dari <https://www.taroyatronik.com/blog/pdam-di-indonesia-dan-sejarahnya>. diakses Pada 10 Februari 2021 Pukul 22:05 WIB

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dsb), penerima pesan iklan, dan pemakai jasa (pelanggan dsb). Beberapa pakar juga mencoba mendefinisikan arti dari konsumen, seperti :

- a. Menurut Janus Sidabalok, “konsumen adalah semua orang yang membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarganya, ataupun untuk memelihara atau merawat harta bendanya”.²⁵
- b. Menurut Dr. Munir Fuady, “konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap 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”.²⁶
- c. Menurut Hornby, konsumen (*consumer*) adalah: “seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa, seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”.²⁷

Dari pendapat-pendapat sarjana, maka pengertian konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu, atau setiap orang yang mendapatkan barang dan/ atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/ atau jasa lain untuk diperdagangkan kembali, atau setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan

²⁵ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan ke-1, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006. hlm. 17.

²⁶ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis-Menata Bisnis Modern di Era Global*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008. hlm. 227.

²⁷ Anonim, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diakses Dari <http://hukbis.files.wordpress.com/2008/02/hukumibisnis-akuntansi-3-5-edit-2007.ppt>. diakses pada tanggal 11 Februari 2021 Pukul 21:17 WIB

tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi keperluan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Pengertian konsumen menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) ini tidak jauh berbeda dengan pengertian konsumen dalam UUPK 1999.

Dalam Undang-undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, terdapat definisi konsumen, yang menyatakan bahwa: “konsumen adalah setiap pemakai dan/ atau penggunaan barang dan/ atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain”.

Dalam UUPK 1999, pengertian konsumen diatur dalam ketentuan Pasal 1 butir 2 yang berbunyi; “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”. Sebagaimana disebutkan dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 tersebut bahwa 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 sebagai bagian dari proses suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang - undang ini adalah konsumen akhir.

Pengertian konsumen tersebut UUPK 1999 diterapkan untuk mempersempit ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataan sulit menetapkan batas-batas seperti itu. Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal

istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah penggunaan atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi lainnya.²⁸

Dari pengertian ini, maka pengertian konsumen (akhir) setidaknya mengandung beberapa unsur, yaitu:

- a. Setiap orang (*natuurlijke persoon*) atau pribadi kodrati dan bukan berbentuk badan hukum (*recht persoon*)
- b. Pemakai yang dalam hal ini ditekankan pada pemakai akhir
- c. Barang dan/ atau jasa
- d. Tersedia dalam masyarakat
- e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain
- f. Barang dan/ atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.

Merujuk pada uraian diatas khususnya pada poin (2) disebutkan kata “pemakai” , kata pemakai dalam definisi ini menunjukkan barang dan/atau jasa yang dipakai konsumen tidak selalu harus berasal dari hubungan kontrak jual beli antara konsumen dan pelaku usaha.

Misalnya seseorang mendapatkan kiriman parcel dari relasinya dan ternyata salah satu makanan didalamnya sudah kadaluarsa, maka konsumen yang bersangkutan dapat menggugat produsen makanan tersebut. Dengan definisi seperti ini hak konsumen diperluas tidak hanya sebagai pembeli, tetapi semua

²⁸Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung,2003. hlm. 247

orang yang mengkonsumsi barang dan/ atau jasa walaupun melalui peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.

Dari pengertian diatas terlihat bahwa ada perbedaan antar konsumen sebagai orang atau pribadi dengan konsumen sebagai perusahaan atau badan hukum. Perbedaan ini penting untuk membedakan konsumen tersebut menggunakan barang untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual, diproduksi lagi).

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Konsumen sebagai pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat memiliki hak-hak yang dilindungi oleh undang-undang. Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu :

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right safety*)
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*)
- d. Hak untuk didengar (*the right to heard*).

Empat hal dasar ini diakui secara Internasional, dalam perkembangannya organisasi organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union (IOCU)* menambahkan beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang lebih baik dan sehat.²⁹

Dalam pasal 4 UUPK 1999, disebutkan bahwa hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

²⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan konsumen Indonesia*, Penerbit Grasindo, Jakarta, 2002. hlm.20

- 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/jasa yang digunakan
- 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 perundang-undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam hukum perlindungan konsumen. Beragamnya pilihan barang dan/ atau jasa yang beredar di masyarakat memungkinkan konsumen untuk memilih barang dan/ atau jasa yang sesuai dengan kebutuhannya serta memilih barang dan/ atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Demi terlaksanakannya haknya tersebut, konsumen berhak mendapatkan informasi yang akurat tentang barang dan/ atau jasa yang digunakannya. Selanjutnya, apabila terjadi sengketa, konsumen berhak untuk mendapatkan bantuan hukum, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut, sehingga hak-hak konsumen sebagai pemakai barang dan atau jasa dapat ditegakkan.³⁰

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, secara keseluruhan pada dasarnya dikenal 10 (sepuluh) macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut :

a. Hak atas keamanan dan keselamatan.

Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.

b. Hak untuk memperoleh informasi.

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai.

Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan atau sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

³⁰ *Ibid*

c. Hak untuk memilih.

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini, konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

d. Hak untuk didengar.

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan atau pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.

e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.

Hak ini merupakan hak yang sangat mendasar, karena menyangkut hak untuk hidup. Dengan demikian, setiap orang (konsumen) berhak untuk memperoleh kebutuhan dasar (barang dan/atau jasa) untuk mempertahankan hidupnya secara layak. Hak-hak ini terutama yang berupa hak atas pangan, sandang, papan, serta hak-hak lainnya yang berupa hak untuk memperoleh pendidikan, kesehatan dan lain-lain.

f. Hak untuk memperoleh ganti kerugian.

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

g. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

h. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat

Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan. Hak untuk memperoleh lingkungan bersih dan sehat serta hak untuk memperoleh informasi tentang lingkungan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.

i. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya.

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya. Penegakan hak

konsumen ini didukung pula oleh ketentuan dalam Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 6 Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

j. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Hak ini tentu saja dimaksud untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.³¹

Dalam pasal 5 UUPK 1999, disebutkan bahwa kewajiban konsumen adalah :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beriktikad 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.

Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting untuk mendapat pengaturan. Adapun pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya.

Dengan pengaturan kewajiban ini, memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggungjawab jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut. Menyangkut kewajiban konsumen

³¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-7, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 41

beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/ atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan pelaku usaha mulai pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Berbeda dengan pelaku usaha, kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi oleh pelaku usaha atau produsen.³²

Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian. Kewajiban yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya UUPK 1999 hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka atau terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau Kejaksaan.

Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam UUPK 1999 dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.

³² *Ibid.* hlm.47-50

3. Asas Perlindungan Konsumen

Usaha perlindungan konsumen usaha yang dilakukan secara bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional seperti yang tercantum dan dijelaskan dalam penjelasan Pasal 2 UUPK 1999, yaitu:

a. Asas Manfaat

Maksud dari asas ini adalah untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas Keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.

c. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material dan spiritual.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atau keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

4. Tujuan Perlindungan Konsumen

Terbentuknya UUPK 1999 menjadi dasar untuk melindungi konsumen, dalam hal ini menjamin kepastian hukum bagi para konsumen, Pasal 1 angka 1 UUPK 1999 menentukan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Adapun tujuan dari perlindungan konsumen adalah:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari aksesi negatif pemakaian barang/jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam usaha
- f. Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian akan dilaksanakan sekitar bulan Maret 2021 setelah dilakukan seminar Proposal dan Perbaikan *Outline*.

Tabel kegiatan skripsi.

No	Kegiatan	Bulan																Keterangan				
		Maret 2021				April 2021				Mei 2021				Oktober 2021					Januari 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4
1	Seminar Proposal	■	■	■	■																	
2	Perbaikan Proposal					■	■	■	■													
3	Acc Perbaikan									■	■	■	■									
4	Penelitian													■	■	■	■					
5	Penulisan Skripsi																	■	■	■	■	
6	Bimbingan Skripsi																					
7	Seminar Hasil																					
8	Meja Hijau																					

2. Tempat Penelitian

Tempat Penelitian dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jalan Sisingamangaraja No.1, PS Baru, Kecamatan Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara, 20212

B. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian adalah yuridis normatif yaitu metode penelitian yang mengkaji studi dokumen, yakni menggunakan berbagai data sekunder yang bersumber dari bahan hukum Primer, Sekunder dan Tersier seperti peraturan, perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum dan dapat juga berupa pendapat para sarjana.

- a. Bahan hukum Primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber yaitu Pimpinan Perusahaan Daerah Air Minum yang terdapat di Perusahaan tempat penelitian.
- b. Bahan hukum sekunder adalah data yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku ilmiah, data *on line*, hasil-hasil penelitian berupa laporan, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW).
- c. Bahan hukum tersier adalah suatu kumpulan dari data primer dan data sekunder dapat berupa kamus hukum, dan biografi.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang dipergunakan dalam menyelesaikan skripsi ini adalah deskriptif analisis dari studi kasus Perusahaan Daerah Air Minum. Studi kasus adalah penelitian tentang Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum Terhadap Kerugian Konsumen Dalam Upaya Penyediaan/Pemenuhan Air Bersih yang mengarah pada penelitian hukum normatif, yaitu suatu bentuk penulisan hukum yang didasarkan pada karakteristik ilmu hukum yang berdasarkan pada karakteristik ilmu hukum yang normatif.³³

Sifat penelitian ini secara deskriptif analisis yaitu untuk memberikan data yang seteliti mungkin dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum mengambil beberapa data dan dengan menganalisis yang berkaitan dengan penulisan skripsi.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pada Proposal ini digunakan alat pengumpul data, yakni :

a. *Library Research* (Penelitian Kepustakaan) yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan sumber bacaan, yakni Undang – Undang, buku-buku, penelitian ilmiah, artikel ilmiah, media massa, dan jurnal hukum yang berhubungan dengan materi yang dibahas dalam proposal skripsi ini. Dalam penelitian ini mengandung data primer dan data sekunder.

1. Data Primer yaitu merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama yang secara khusus dikumpulkan untuk penelitian. Data primer yaitu berupa pendapat subjek (orang) baik individu maupun kelompok dan suatu kejadian.

³³ Astri Wijayanti, *Strategi Penulisan Hukum*, Lubuk Agung, Bandung, 2011, hlm.163

2. Data sekunder, yaitu bahan pustaka yang terdiri atas buku-buku teks yang membicarakan suatu dan/atau beberapa permasalahan hukum, termasuk skripsi, tesis, disertasi hukum, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, komentar-komentar atas putusan hakim.
- b. *Field Research* (Penelitian Lapangan) yaitu dengan melakukan penelitian langsung kelapangan. Dalam hal ini peneliti langsung melakukan penelitian ke Perusahaan Daerah Air Minum dengan cara Wawancara.

4. Analisis Data

Untuk melakukan analisa data dan menarik kesimpulan menggunakan metode penelitian kepustakaan. Metode penelitian kepustakaan dilakukan dengan mengambil data dari berbagai buku, sumber bacaan yang berhubungan dengan judul pembahasan, majalah maupun media massa, perundang-undangan dan wawancara. Data yang diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya dianalisis secara analisis kualitatif, yaitu dengan memperhatikan fakta-fakta yang ada dilapangan sesuai dengan Perusahaan Daerah Air Minum.

Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui sumber permasalahan tanggungjawab Perusahaan Daerah Air Minum terhadap kerugian konsumen dan melonjaknya rekening air akibat kebocoran instalasi dalam (Studi Pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara). Untuk memperoleh suatu gambaran singkat mengenai suatu permasalahan dalam penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasar uraian pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk pelaksanaan ganti kerugian terhadap kelalaian yang dilakukan perusahaan daerah air minum (PDAM) Terhadap adanya keluhan konsumen pelanggan air minum dalam hal kuantitas dan kontinuitas air ini, memberikan pertanggungjawaban peradata berupa restitusi atau pengembalian uang yang akan dimasukkan pada rekening bulan berikutnya karena ada satu yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas suatu pelayanan yang baik dari pihak pelaku usaha
2. Upaya perusahaan daerah air minum (PDAM) dalam menyediakan air bersih pada konsumen yaitu dengan mengacu pada standar air bersih layak minum berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 907 tahun 2002 tentang Kualitas Air Minum yaitu lulus uji standar meliputi persyaratan bakteriologis, kimiawi, radioaktif dan fisik
3. Upaya PDAM dalam mengatasi melonjaknya rekening akibat kebocoran instalasi yaitu dengan perbaikan pipa sebelum water meter (pipa persil), baik biaya perbaikan maupun pemakaian air menjadi tanggung jawab PDAM, namun apabila kerusakan atau kebocoran pipa setelah water meter maka segala pembiayaan ditanggung oleh pelanggan air minum.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti mengemukakan saran-saran yang dapat digunakan sebagai alternatif penyelesaian permasalahan di masa yang akan datang adalah sebagai berikut:

1. Upaya PDAM Tirtanadi dalam menghadapi kendala-kendala yang ada perlu ditingkatkan lagi pelaksanaannya sehingga konsumen diharapkan tidak hanya menuntut hak-haknya saja tetapi juga melaksanakan kewajibannya dengan baik seperti tepat waktu dalam pembayaran rekening air, merawat pipa- pipa PDAM sehingga tercipta hubungan yang seimbang dengan PDAM Tirtanadi.
2. Memberikan pemahaman terhadap Konsumen agar mengetahui hak dan kewajibannya serta hak dan kewajiban PDAM yang dibuat oleh PDAM.
3. Memelihara perawatan pipa dinas milik PDAM yang sudah tua sehingga tidak menimbulkan kebocoran yang mengakibatkan gangguan yang merugikan konsumen

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-7, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011
- Achmad Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013
- Ahmadi Miru. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja grafindo Persada. Jakarta. 2004.
- Astri Wijayanti, *Strategi Penulisan Hukum*, Lubuk Agung, Bandung, 2011
- Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Graha ilmu, Yogyakarta, 2013
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta, 2002
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan ke-1, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006
- M. Sadar dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012
- Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis-Menata Bisnis Modern di Era Global*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008
- Rocky Marbun. *Kamus Hukum Lengkap, Mencangkup Istilah Hukum dan Perundang-Undangan Terbaru*, Visi Media, Jakarta, 2012.
- Roswamati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana Press, 2015
- R. Wirjono Prodjodikoro. *Perbuatan Melanggar Hukum*. Bandung Sumur. Bandung, 1984.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan konsumen Indonesia*, Penerbit Grasindo, Jakarta, 2002
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2004
- Syamsul Arifin. *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, Medan Area University Press. 2012

Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Ditya Bhakti, Bandung, 2000

B. Peraturan perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor : 907/MENKES/SK/VII/2002 Tanggal 29 Juli 2002 Tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum Menteri Kesehatan RI

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 09/PRT/M/2015 tentang Penggunaan Sumber Daya Air

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 121 Tahun 2015 tentang Pengusahaan Sumber Daya Air

C. Skripsi/Jurnal

Evi Elisa Harahap, *Efektifitas Penerapan Sistem Pelayanan Cabang (SPC) Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di PDAM*. Penulis Hukum. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan, 2018

Jan Rohtuahson Sinaga, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih: Studi Pada Masyarakat Kota Medan Pelanggan Pdam Tirtanadi Cabang Medan*, Tesis, Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, Medan, 2010

Roni Syaifutra, Zainal Abidin, Nurasiah. *Perkembangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh Tahun 1975-2016*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM) Pendidikan Sejarah FKIP Unsyiah. Volume 2, Nomor 3, Juli 2017

Anindiya Nadira Nasution, *Evaluasi Perhitungan Kebutuhan Air Bersih PDAM Tirta Deli Kecamatan Lubuk Pakam*. Skripsi. Fakultas Hukum Universitas Medan Area. 2021

D. Website

Admin, *Sejarah PDAM Tirtanadi*, Diakses Dari <https://pdamtirtanadi.co.id/visi-dan-misi-perusahaan/> Diakses Pada 10 Februari 2021 Pukul 21:37 WIB

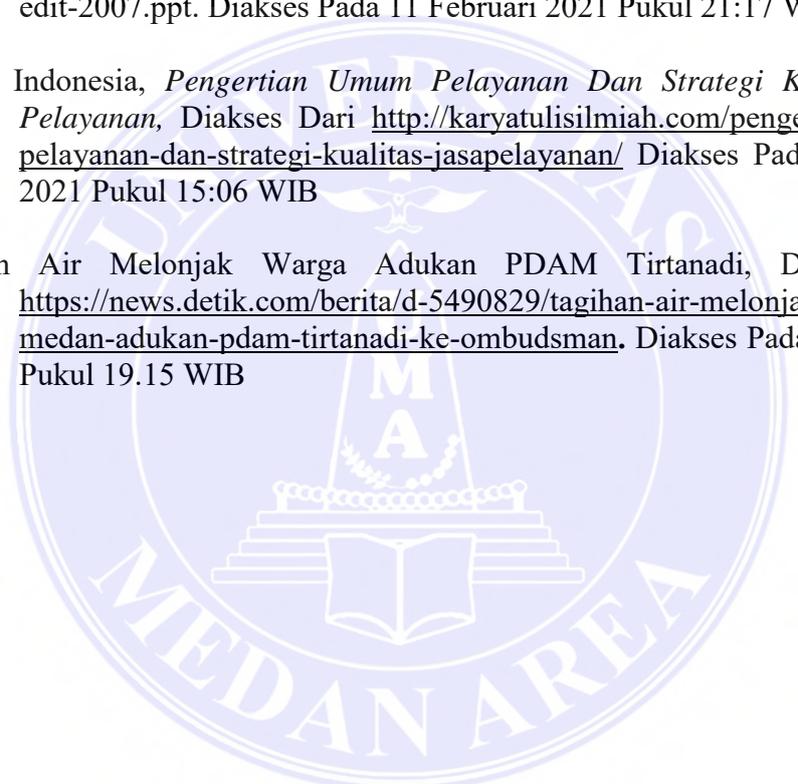
Admin, *PDAM di Indonesia dan Sejarahnya*, Diakses Dari <https://www.taroyatronik.com/blog/pdam-di-indonesia-dan-sejarahnya>.
diakses Pada 10 Februari 2021 Pukul 22:05 WIB

Andri Akbar W, *Gambaran Umum PDAM di Indonesia*, Diakses Dari www.andriakbar.blogspot.co.id, 2010, diakses pada tanggal 29 Januari 2021. Diakses pada 29 Januari 2021 Pukul 14:22 WIB

Anonim, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diakses Dari <http://hukbis.files.wordpress.com/2008/02/hukumbisnis-akuntansi-3-5-edit-2007.ppt>. Diakses Pada 11 Februari 2021 Pukul 21:17 WIB

Pelajar Indonesia, *Pengertian Umum Pelayanan Dan Strategi Kualitas Jasa Pelayanan*, Diakses Dari <http://karyatulisilmiah.com/pengertian-umum-pelayanan-dan-strategi-kualitas-jasapelayanan/> Diakses Pada 29 Januari 2021 Pukul 15:06 WIB

Tagihan Air Melonjak Warga Adukan PDAM Tirtanadi, Diakses dari <https://news.detik.com/berita/d-5490829/tagihan-air-melonjak-warga-medan-adukan-pdam-tirtanadi-ke-ombudsman>. Diakses Pada 5 Juli 2021. Pukul 19.15 WIB



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Penugasan Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara



UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS HUKUM

Kampus I Jalan Karamunin Gedung PERDI SILAMUT No. 1 Telp. 061-7366670, 7366781 Medan 20223.
Kampus II Jln. Sei Berayu No. 70A-Seloa Budi No. 70B Medan Telp. 061-8276602 Medan 20112.
Fas. 061 736 8012 E-mail: uma_mediainform@uma.ac.id Website: www.uma.ac.id

Nomor : 667/FH/01.10/VI/2021

Lampiran : ---

Hal : ---

14 Juni 2021

Permohonan Pengambilan Data/Riset
dan Wawancara

Kepada Yth :

Pimpinan

PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara

di-

Medan

Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Chandra Aditya Sapta

N I M : 178400010

Fakultas : Hukum

Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul "Tanggung Jawab PDAM Terhadap Kerugian Konsumen dan Melonjaknya Rekening Air Akibat Kebocoran Instalasi Dalam".

Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.



Zulyadi, SH, MH

Lampiran 2 : Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Riset



SURAT KETERANGAN
Nomor : SKET - 297 / SDM / 02 / 2021

Kepala Divisi Sumber Daya Manusia, menerangkan bahwa :

Nama : Chandra Aditya Sapta
NIM : 178400010
Program Studi : Hukum Keperdataan
Fakultas : Hukum
Universitas : Universitas Medan Area
Judul Skripsi : **TANGGUNG JAWAB PDAM TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN
DAN MELONJAKNYA REKENING AIR AKIBAT KEBOCORAN
INSTALASI DALAM**

Adalah benar telah melaksanakan Riset di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara pada tanggal
28 Juni s/d 09 Juli 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan semestinya.

Medan, 13 Juli 2021

a.n. Direktur Utama
u.b.
Kepala Divisi Sumber Daya Manusia.


Haslinda Nasution, SE

Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara
Jalan Sisingamangaraja No. 1 Medan 20212 Telp +62 61 4571666 Fax +62 61 4572771
website www.pdamtirtanadi.co.id email tirtanadi@pdamtirtanadi.co.id Halo Tirtanadi 1500-922

Lampiran 3 : Hasil Wawancara Dengan Narasumber

Lampiran 5 : Hasil Wawancara dengan Narasumber

Daftar Pertanyaan yang Diajukan Kepada Pihak PDAM Pusat Sumatera Utara Selaku Narasumber:

1. Bagaimana bentuk pelaksanaan ganti kerugian terhadap kelalaian yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)?
2. Bagaimana hambatan-hambatan konsumen dalam penyediaan air bersih pada PDAM?
3. Bagaimana faktor-faktor penyebab perusahaan PDAM terhadap konsumen dalam penyediaan air bersih?
4. Bagaimana upaya PDAM dalam penyediaan air bersih pada konsumen?
5. Bagaimana penyelesaian apabila konsumen bermasalah terhadap penyediaan air bersih pada PDAM?
6. Bagaimana syarat-syarat pengajuan penyediaan air bersih PDAM kepada masyarakat?
7. Bagaimana upaya PDAM dalam mengatasi melonjaki instalasi dalam PDAM?

Narasumber



Puekt