

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM ATAS RENDAHNYA KUALITAS AIR MINUM DI DESA PETIR
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

MUHAMMAD FUTTUWAH ANDRYADI

No. Mahasiswa: 16410301

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2019

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM ATAS RENDAHNYA KUALITAS AIR MINUM DI DESA PETIR
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

SKRIPSI

Diajukan Untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh

Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta



Oleh:

MUHAMMAD FUTTUWAH ANDRYADI

No. Mahasiswa: 16410301

PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM ATAS RENDAHNYA KUALITAS AIR MINUM DI DESA PETIR
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

Telah diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk
Diajukan ke Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir/Pendadaran

Pada Tanggal: 5 Juni 2020



Yogyakarta,

Dosen Pembimbing, 5 Juni 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Anang Zubaidy', written over a horizontal line.

Anang Zubaidy, S.H., M.H
NIP. 094100410



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM ATAS RENDAHNYA KUALITAS AIR MINUM DI DESA PETIR
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendaran
Pada Tanggal 9 Juli 2020 dan dinyatakan **LULUS**

Yogyakarta, 9 Juli 2020

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Dr. M. Syamsudin, S.H., M.H.
2. Anggota : Retno Wulansari, S.H., M. Hum.
3. Anggota : Dr. Nurjihad, S.H., M.H.

.....
.....
.....

Mengetahui:
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,



Dr. Abdul Jamil, S.H., M.H.
NIP. 904100102

SURAT PERNYATAAN

Orisinalitas Karya Tulis Ilmiah/ Tugas Akhir Mahasiswa

Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia



Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : **Muhammad Futtuwah Andryadi**

No. Mahasiswa : **16410301**

adalah benar-benar Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi dengan judul:

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM ATAS RENDAHNYA KUALITAS AIR MINUM DI DESA PETIR KABUPATEN GUNUNGKIDUL

Karya Tulis ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir/ Pendarasan yang akan diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

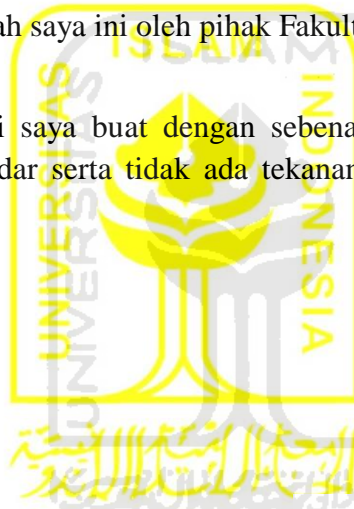
Sehubungan dengan hasil tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etikam dan norma-norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa meskipun secara prinsip hak atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya

memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan pada butir no.1 dan 2), saya sanggup menerima sanksi baik sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya serta menanda-tangani Berita Acara terkait yang menjadi hal dan kewajiban saya, di depan ‘Majelis’ atau ‘Tim’ Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjukan oleh pimpinan Fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada/terjadi pada karya tulis ilmiah saya ini oleh pihak Fakultas Hukum UII.

Demikian, surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.



Yogyakarta, 4 Juni 2020

Yang membuat Pernyataan



(Muhammad Futtuwah Andryadi)

NIM. 16410301

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Muhammad Futtuwah Andryadi
2. Tempat Lahir : Banjarmasin
3. Tanggal Lahir : 20 Maret 1998
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Golongan Darah : B
6. Alamat Terakhir : Gg. Dandang Gulo No. 08, Sleman, D.I.Yogyakarta
7. Alamat Asal : Jl. Murai No. 22, Banjarbaru, Kalimantan Selatan
8. Identitas Orang Tua/Wali
 - a. Nama Ayah : Andrya Afghani
Pekerjaan : Pegawai Swasta
 - b. Nama Ibu : Diyah Anur Yani
Pekerjaan : PNS
9. Riwayat Pendidikan
 1. SD : SD Negeri Utara 2 Banjarbaru
 2. SMP : SMP Negeri 1 Banjarbaru
 3. SMA : SMA Negeri 1 Banjarbaru
10. Organisasi
 - a. Anggota Akademi Lembaga Eksekutif Mahasiswa (2016/2017)
 - b. Anggota UKM Futsal Universitas (2016/2017)
 - c. Anggota UKM Futsal Fakultas Hukum (2016/2017)

- d. Sekretaris Departemen Pengembangan Sumber Daya Mahasiswa (PSDM)
Lembaga Eksekutif Mahasiswa Periode 2017-2018

Yogyakarta, 4 Juni 2020

Yang Bersangkutan,



(Muhammad Futtuwah Andryadi)
NIM. 16410301



MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN



“Pengalaman adalah apa yang kita dapatkan ketika kita tidak mendapatkan apa yang kita inginkan”

-Enio Carvalho-

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya”

-Q.S. Al-Baqarah 2:286-

Skripsi ini kupersembahkan teruntuk

Allah SWT,

Rasulullah Muhammad SAW,

Teruntuk Ibuku, keluargaku, Bapak-Ibu guruku

Sahabat-Sahabat ku,

dan Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah *rabbil'alamin*, segala puji Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Penyayang, Sang Pemilik dunia dan seisinya. Atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir/ Skripsi ini, serta sholawat serta salam yang senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad S.A.W. Berserta semua bantuan, doa, dan dukungan dari orang-orang yang berada disekeliling peneliti hingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir/ Skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Atas Rendahnya Kualitas Air Minum Di Desa Petir Kabupaten GunungKidul”.

Skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata-1 (10) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Kesulitan dan hambatan yang penulis hadapi dalam penulisan tugas akhir ini berkat rahmat dari-Nya serta dukungan, doa, pengorbanan waktu, pikiran dan tenaga dari orang-orang tercinta yang telah membantu penulis sampai dengan terselesaikannya tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan.

Terwujudnya Skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis sampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia dalam segala hal kepada peneliti, beserta Rosul-Nya

2. Ibunda Tercinta Diah Anur Yani, sebagai orang tua yang sudah berjuang membesarkan dan membimbing penulis seorang diri, dengan penuh cinta dan kasih sayang hingga dapat membuat penulis dapat berada di tahap ini.
3. Ibu Retno Wulansari. S.H., M. Hum., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir/ Skripsi yang selalu sabar dalam membimbing dan mengarahkan, serta mampu meluangkan waktu dalam proses menyusun Tugas Akhir/ Skripsi ini.
4. Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Bapak Dr. Abdul Jamil, S.H., M.H.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, yang dengan ketulusan hatinya memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak dan Ibu selaku staff karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah melayani dan memberikan informasi kepada penulis.
7. Om Yudhi, Mama Ida, Ka Mutia, dan Ka Ica yang telah menjadi keluarga saudara terdekat penulis di Yogyakarta ,memberikan tempat tinggal, menyayangi, menemani, membantu, melengkapi keperluan penulis selama berada di Yogyakarta.
8. Nur Khafifah Andryani selaku saudara perempuan satu-satunya yang selalu memberi dukungan tanpa lelah kepada penulis.
9. Kharina Rigita, yang telah menjadi teman berbagi rasa dan kisah, menemani penulis selama menempuh pendidikan dari awal hingga saat ini, tetap berada di samping penulis dalam segala keadaan baik disaat senang maupun sedih, saat berbahagia maupun duka, selalu menemani disaat susah dan mampu mengerti keadaan penulis.
10. Keluarga GK FH yang telah memberikan banyak pelajaran dalam kehidupan, teman sekaligus keluarga baru yang dengan hangat menyambut penulis selama berada di Yogyakarta.

11. Dicky, Jihan, Ahsan, Mahdi, Diego, Kahfi, dan juga seluruh teman Kelas E yang tidak dapat disebutkan satu persatu telah menjadi teman dalam menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
12. Hamid dan Dicky yang menjadi teman dimasa menjadi angkatan tua di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
13. Seluruh Keluarga PSDM Iqok, Sekar, Sherlita, Valgyvan, Iqbal, Ceris, Fitria, dan lainnya yang telah bersama-sama berproses dan belajar berorganisasi serta memberikan pengalaman yang tidak didapatkan pada proses pembelajaran dikelas.
14. Keluarga Meikarta Kemal, Dimbes, Panji, Anom, Amar, Bobby, Iqbal, Aldi, Mirza, Nopek, Tegar yang telah banyak memberikan pengalaman bagi penulis.
15. Keluarga D'CASE 2017 dan 2018 yang telah bersama-sama menyukseskan dan mencatatkan sejarah baru di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
16. Seluruh Warga Desa Entak dan teman-teman KKN Unit 234, 235, 236, dan 237 atas pengalaman bersama baik dukungan serta doa yang telah diberikan selama ini dan telah menemani segala suka duka penulis selama KKN.
17. Seluruh Kakak, Adik serta Teman-Teman yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama ini dan memberikan pelajaran hidup hingga penulis bisa menjadi pribadi yang baik saat ini.
18. Semua pihak yang telah ikut membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian hukum ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga kebaikannya kembali kepada mereka, Aamiin.

Semoga penulisan Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan. Atas perhatiannya, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 4 Juni 2020



Muhammad Futuwah Andryadi



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PRA PENDADARAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH BERUPA TUGAS AKHIR MAHASISWA FAKULTAS HUKUM.....	iv
CURRICULUM VITAE.....	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	16
A. Latar Belakang Masalah	16
B. Rumusan Masalah	20
C. Tujuan Penelitian.....	20
D. Manfaat Penelitian.....	21
E. Tinjauan Pustaka	22
F. Kerangka Teori	25
G. Metode penelitian.....	33
H. Tanggung Jawab Sistematika.....	36
BAB II ASPEK PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	38
A. Hukum Perlindungan Konsumen.....	38
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	38
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Hukum	44
3. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha	46
4. Peran Pemerintah Dalam Upaya Perwujudan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.....	48
5. Perlindungan Konsumen Dalam Islam dan Hak-Hak Konsumen Dalam Islam	49
6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	53
7. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	60
B. Air.....	66
1. Kualitas Air.....	66
2. Standar Baku Air Minum.....	66
3. Peraturan Tentang Air.....	68

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
A. Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Atas Rendahnya Kualitas Air Minum Di Desa Petir Kabupaten GunungKidul.....	69
B. Penyelesaian Hukum Atas Kerugian Yang Di Derita Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Atas Rendahnya Kualitas Air Minum Di Desa Petir Kabupaten GunungKidul.....	75
C. Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif HukumIslam.....	87
BAB IV PERNUTUP	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	107



ABSTRAK

Setiap orang membutuhkan sumber air yang layak pakai untuk kebutuhan hidup, namun Konsumen pengguna air di Kabupaten Gunungkidul mengalami beberapa kendala yaitu tingkat kebersihan dalam kandungan dan penyaluran air yang kurang, dalam hal bersangkutan dengan tanggung jawab PDAM di Kabupaten Gunungkidul. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan terhadap konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Atas Rendahnya Kualitas Air Minum pada Masyarakat Desa Petir Kabupaten GunungKidul. Dengan demikian dilakukanlah penelitian dengan maksud untuk mengetahui bagaimana perlindungan terhadap konsumen PDAM terhadap rendahnya kualitas Air Minum dan juga bagaimana pertanggungjawaban hukum atas kerugian yang diderita konsumen PDAM. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris dengan pendekatan. Jenis data yang digunakan adalah wawancara dan studi kepustakaan data tersebut dianalisa dengan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan PDAM Tirta Handayani Gunungkidul bertanggung jawab terhadap pemenuhan air bersih bagi seluruh penduduk di masing-masing daerah. Namun pelayanan yang diberikan kepada konsumennya tidak memuaskan karena dalam penyediaan air bersih di tiap daerah tidak merata sehingga layanan yang mereka berikan merupakan layanan minimum karena nyaris tidak ada pesaing dalam hal penyediaan air bersih yang berdampak kepada konsumen untuk mendapatkan air bersih. Untuk menangani setiap kerugian konsumen sistem penyediaan air minum, maka harus disediakan solusinya seperti dengan menyediakan mobil tangki air secara cuma-cuma pada konsumen hingga pendistribusian air kembali pulih di kala musim kemarau. Pelanggan juga dapat menyelesaikan sengketa melalui lembaga pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen apabila pelanggan belum merasa puas atas penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pelaku usaha. Adanya BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Perlindungan Konsumen; Air; Perusahaan Daerah Air Minum.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam lingkup hak asasi manusia, dimanapun secara konstitusional merupakan kewajiban negara untuk memastikan terjaminnya kehidupan yang layak diletakan. Dalam Undang-undang Dasar 1945 dasar kewajiban konstitusional penyelenggaraan negara untuk memenuhi hak warga negara atas jaminan sosial, Pasal 28 I ayat (4) menyatakan “perlindungan pemajuan penegakan dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara terutama pemerintah”. Pada Pasal 34 ayat (3) Undang-undang Dasar 1945 dinyatakan juga “negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas umum yang layak”.

Peran negara melalui pemerintah dalam menjamin terpenuhinya hak dasar warga negara untuk memperoleh perlindungan dan jaminan sosial. Dengan kata lain pemenuhan pemenuhan hak atas jaminan sosial sesungguhnya merupakan bagian dari ekspresi tanggung jawab negara terhadap kesejahteraan warganya. Dalam kerangka tersebut, kewajiban negara dapat dikategorikan dalam tiga tingkatan; yaitu kewajiban menghormati (*to respect*), kewajiban melindungi (*to protect*), dan kewajiban memenuhi (*to fulfill*).¹

Air merupakan salah satu sumber daya alam yang sangat penting bagi kehidupan manusia, baik pada masa lampau, masa sekarang dan masa yang akan datang. Di dalam tata kehidupan masyarakatpun air memegang peranan vital, misalnya untuk memenuhi

¹<https://hukumonline.com/2013/04/18/kewajiban-hukum-negara-dalam-teori-hukum-ham/>, diakses pada tanggal 6 November 2019, pukul 12.00 WIB.

kebutuhan keluarga, pertanian, industri dan sebagainya.²Demikian besarnya peranan air untuk hidup dan meningkatkan kehidupan, maka sudah selayaknya apabila negara atau pemerintah turut campur dalam pengelolaannya. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (4) yang menyatakan:“Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”.

Sebagai sumber daya, air mempunyai berbagai manfaat dan keuntungan, bahkan pada masa pembangunan seperti sekarang ini air semakin mempunyai kedudukan vital yang menyangkut berbagai aspek kehidupan yaitu aspek ekonomi, sosial dan budaya. Agar dapat memperbesar manfaat dan keuntungan dari sumber alam air, diperlukan pengelolaan lingkungan yang berwawasan pembangunan berkelanjutan.

Pasal 5 ayat (4) Undang-Undang Nomor 5 tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2387 menjelaskan bahwa: ”Cabang-cabang produksi yang penting bagi Daerah dan yang menguasai hajat hidup orang banyak di Daerah yang bersangkutan diusahakan oleh Perusahaan Daerah yang modalnya untuk seluruhnya merupakan kekayaan Daerah yang dipisahkan”. Berdasarkan pasal tersebut, maka cabang-cabang produksi yang penting bagi daerah dan menguasai hajat hidup orang banyak harus diusahakan oleh daerah kemanfaatannya, termasuk juga berkaitan dengan proses penyediaan air bersih. Sebelum maupun sesudah otonomi daerah, Pemerintah Pusat telah memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan menyediakan air bersih untuk

²Said Fadhil, *Pengelolaan Sumber Daya Alam Dan Lingkungan Berbasis Pengetahuan Dan Kearifan Lokal (Local Wisdom) Di Kalimantan*, Tulisan ini merupakan saduran dari hasil penelitian PKP2A III LAN dengan tema “Pola Pengelolaan Sumber Daya Alam dan Lingkungan Berbasis Kearifan Local (Local Wisdom) di Kalimantan”dimana dalam kegiatan penelitian tersebut penulis adalah sebagai anggota tim Peneliti.

masyarakat yang ada pada daerahnya. Sebagai konsekuensinya, berdasarkan peraturan yang ada (baik peraturan dari pemerintah pusat maupun peraturan daerah), maka daerah membentuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang bertujuan untuk menyediakan air bersih di daerah-daerah. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Handayani yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Perda Kabupaten Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul, merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan air minum.³

Pangan bagi manusia merupakan kebutuhan primer, oleh sebab itu pemenuhan kebutuhan pokok ini, baik dalam hal kuantitas maupun kualitas yang berkelanjutan, menjadi menjadi sangat penting.⁴ Strategi yang diperlukan dalam ketahanan pangan adalah menjawab pertanyaan bagaimana mencukupi ketersediaan pangan bagi masyarakat, bagaimana cara mendapatkan pangan yang berkualitas, bagaimana mempertahankan ketersediaan itu, bagaimana pendistribusiannya, bagaimana meningkatkan kualitas bahan pangan yang dihasilkan, dan yang penting pula adalah bagaimana harga pangan bisa terjangkau oleh masyarakat lapisan bawah.

Pada dasarnya setiap orang membutuhkan sumber air yang layak pakai untuk kebutuhan hidup sehari-hari. Dalam hal ini yang mampu memberikan jaminan ketersediaan sumber air adalah PDAM sesuai dengan Peraturan Daerah Perda Kabupaten Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul. Konsumen pengguna air PDAM Kabupaten Gunungkidul mengalami

³<https://pdamgunungkidul.com/sejarah-pdam/> diakses pada tanggal 7 November 2019, Pukul 14.00 WIB.

⁴Debyta Erawati Saputro, *Kontribusi Ketersediaan Pangan Terhadap Stabilitas Ekonomi Di Indonesia*, Naskah Publikasi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.

beberapa kendala yaitu tingkat kebersihan dalam kandungan air yang kurang, dalam hal ini adalah adanya campuran terhadap air PDAM di Kabupaten Gunungkidul.

Menurut keterangan Bapak Antoro yang merupakan konsumen PDAM dari Pedukuhan Dadapan, Desa Petir, Kecamatan Rongkop, Gunungkidul, terdapat aliran sumber air dari PDAM yang kurang bersih, terdapat kotoran pada aliran air PDAM ketika dalam keadaan setelah turun hujan berkepanjangan. Dalam kondisi malam hari ketika air PDAM jarang digunakan, aliran air berwarna putih keruh dan berbau tidak sedap. Hal ini jelas merugikan konsumen dan jika dikonsumsi juga berpengaruh terhadap kesehatan konsumen pengguna air PDAM di Kabupaten Gunungkidul.⁵

Menurut Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air berbunyi Negara menjamin hak rakyat atas Air guna memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari bagi kehidupan yang sehat dan bersih dengan jumlah yang cukup, kualitas yang baik, aman, terjaga keberlangsungannya, dan terjangkau.

Menurut Penjelasan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air adalah Undang-Undang menyatakan secara tegas bahwa Sumber Daya Air dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat. Untuk itu, negara menjamin hak rakyat atas Air guna memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari bagi kehidupan yang sehat dan bersih dengan jumlah yang cukup, kualitas yang baik, aman, terjaga keberlangsungannya, dan terjangkau. Selain itu, negara memprioritaskan hak rakyat atas Air untuk (1) kebutuhan pokok sehari-hari, (2) pertanian rakyat, (3) kebutuhan usaha guna memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari

⁵ Wawancara dengan Bapak Karno, Konsumen PDAM Desa Petir Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul, pada tanggal 18 November 2019 pukul 16.00 WIB.

melalui Sistem Penyediaan Air Minum, (4) kegiatan bukan usaha untuk kepentingan publik; dan (5) kebutuhan usaha lain yang telah ditetapkan izinnya.

Berdasarkan pemikiran latar belakang di atas, penulis tertarik menuangkan dalam tulisan dan melakukan penelitian tentang **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM ATAS RENDAHNYA KUALITAS AIR MINUM DI WILAYAH KABUPATEN GUNUNGGKIDUL”**.

B. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang tersebut, maka penulis dalam rangka menyusun penelitian ini ingin mengajukan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen Perusahaan Daerah Air Minum atas rendahnya kualitas air minum di wilayah Kabupaten Gunungkidul?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum atas kerugian yang di derita konsumen Perusahaan Daerah Air Minum atas rendahnya kualitas air minum di wilayah Kabupaten Gunungkidul?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian tentu mempunyai tujuan dan kegunaan yang jelas agar penelitian tersebut sesuai dengan apa yang hendak dicapai, sedangkan tujuan penelitian dilakukan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah sudah terdapat perlindungan hukum bagi konsumen Perusahaan Daerah Air Minum atas rendahnya kualitas air minum tepatnya di wilayah Kabupaten Gunungkidul.

2. Untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban hukum atas kerugian yang diderita konsumen Perusahaan Daerah Air Minum atas rendahnya kualitas air minum di wilayah Kabupaten Gunungkidul.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat baik kepada peneliti maupun bagi pihak lain yang terkait dalam penelitian ini, manfaat penelitian ini antara lain adalah:

1. Manfaat Akademis:

Manfaat akademis dalam penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pemikiran yang berarti bagi ilmu pengetahuan dibidang hukum perlindungan konsumen, khususnya bagaimana peran serta pemerintah dan perlindungan hukum bagi konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di seluruh wilayah Indonesia.

2. Manfaat Praktis:

Dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait dalam penerapan peran serta pemerintah dan perlindungan hukum bagi konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berpotensi terjadi di masa yang akan datang.

E. Tinjauan Pustaka

Sepengetahuan penulis, sejauh ini terdapat beberapa penelitian yang berhubungan dengan penelitian penulis, yaitu:

Tabel 1. Orisinalitas Penelitian

Nama, Tahun	Judul	Rumusan Masalah	Fokus/Objek Penelitian
Yulia Nurhayati Asror (2005)	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM): Studi Mengenai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Kota Pekalongan	1. Bagaimana sifat hubungan hukum antara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dengan konsumennya? 2. Bagaimana penyelesaian hukumnya apabila terjadi perselisihan antara PDAM dengan konsumennya? 3. Bagaimana solusi atau upaya yang dapat	Penelitian ini membahas mengenai rendahnya kualitas air yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Pekalongan. Perbedaan dengan penelitian penulis yaitu objek ,lokasi

		ditempuh oleh PDAM dalam meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumennya?	dan waktu penelitian yang berbeda.
Novi Hesti Lestari (2003)	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perusahaan Air Minum (PDAM)	1. Bagaimana hubungan hukum antara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dengan konsumennya? 2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pengadaan air minum oleh PDAM	Penelitian ini membahas mengenai rendahnya kualitas air yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Semarang. Perbedaan dengan penelitian penulis yaitu objek, lokasi

			dan waktu penelitian yang berbeda yang berbeda.
--	--	--	---

Pada penelitian yang pertama objek penelitian sama dengan penulis yaitu terkait dengan rendahnya kualitas baik dari barang/ jasa yang di berikan oleh pelaku usaha dalam hal ini rendahnya kualitas air yang di sediakan PDAM., akan tetapi berbeda subjek penelitiannya karena pada penelitian pertama penelitian dilakukan di wilayah Pekalongan. Begitu juga dengan penelitian yang kedua terdapat persamaan dengan objek yang diteliti akan tetapi, berbeda subjek penelitiannya. Pada penelitian yang ke dua penelitian dilakukan di Semarang. Dari penelitian yang telah disebutkan diatas maka dapat diketahui bahwa sudah terdapat penelitian yang membahas penelitian dengan objek yang sama. Namun pada penelitian ini subjek yang diteliti berbeda. Pada penelitian ini penulis meneliti di wilayah GunungKidul dan berfokus pada pelanggaran atas hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa.

F. Kerangka Teori

1. Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum dapat dibagi-bagi menjadi beberapa suku kata, yaitu perlindungan, hukum dan perlindungan hukum. Adapun perlindungan dalam kamus besar Bahasa Indonesia berasal dari kata “lindung” yang artinya menempatkan di balik atau di belakang sesuatu supaya tidak kelihatan. Definisi tersebut dengan kata lain berarti juga menjaga atau memberikan pertolongan supaya selamat. Dengan demikian kata “perlindungan” menurut kamus besar Bahasa Indonesia berarti tempat berlindung atau merupakan perbuatan atau hal melindungi, misalnya memberikan perlindungan para orang yang lemah.⁶

Pengertian hukum menurut kamus besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan penguasa atau pemerintah.⁷ Pengertian hukum menurut Sudikno Mertokusumo adalah keseluruhan kumpulan peraturan-peraturan atau kaedah-kaedah dalam suatu kehidupan bersama yang dapat dipaksakan dalam pelaksanaannya dengan suatu sanksi.⁸

Setelah melihat definisi perlindungan dan hukum, maka dapat dilihat bahwa pengertian perlindungan hukum menurut Sudikno Mertokusumo adalah adanya jaminan hak dan kewajiban untuk manusia dalam rangka memenuhi kepentingan sendiri maupun di dalam hubungan dengan manusia lainnya.⁹ Pendapat lain mengenai perlindungan hukum adalah upaya untuk memberikan rasa nyaman terhadap kepentingan manusia yang

⁶Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Edisi Ketiga)*, Jakarta, Balai Pustaka, 2002, hlm. 674.

⁷*Ibid.*, hlm. 410.

⁸Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta, Liberty, 2000, hlm.25.

⁹*Ibid.*

dilindungi oleh hukum.¹⁰ Perlindungan hukum tersebut pada dasarnya ditujukan untuk semua warga negara tanpa terkecuali, dan dalam pelaksanaannya juga tidak membedakan berdasarkan kedudukan atau derajat seseorang.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum. yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.¹¹

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkan suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut:¹²

a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

¹⁰Ari Hermawan, *Perlindungan Hukum Pembantu Rumah Tangga Dari Perspektif Hukum Ketenagakerjaan*, Yogyakarta, Liberty, 2004, hlm. 1.

¹¹*Ibid.*, hlm. 21.

¹²*Ibid.*, hlm. 22.

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat diketahui bahwa perlindungan hukum tidak hanya memberikan perlindungan terhadap individu sebagai bentuk pemenuhan hak dan kewajiban melainkan juga terhadap hak dan kewajiban masyarakat secara keseluruhan, atau dengan kata lain perlindungan hukum memberikan jaminan dari hukum untuk manusia dalam rangka memenuhi kepentingan untuk dirinya sendiri dan hubungannya dengan pihak lain. Perlindungan hukum juga memberikan solusi dalam memecahkan masalah hukum serta memelihara kepastian hukum sehingga dapat tercipta ketertiban dan keteraturan. Oleh karena itu, ketika terjadi pelanggaran hukum maka hak subyek hukum yang dilanggar tersebut harus mendapat perlindungan hukum. Adapun dalam hukum perdata, pelanggaran hukum terhadap hak dari setiap orang dapat disebabkan karena wanprestasi yang merupakan perikatan bersumber perjanjian dan perbuatan melawan hukum yang merupakan perikatan bersumber Undang-Undang.

Hukum itu erat kaitannya dengan masyarakat, karena hukum itu dibuat untuk mengatur masyarakat, sehingga perlu adanya peran serta masyarakat dalam melaksanakan peraturan ini. Masyarakat dituntut untuk menaati peraturan agar tercapainya suatu ketertiban.¹³ Peraturan yang telah dibuat untuk mengatur masyarakat biasanya merupakan suatu Undang-Undang yang dibuat pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Undang-Undang dianggap sebagai dokumen luar biasa yang mampu secara mutlak menciptakan ketertiban dalam masyarakat.¹⁴ Ketertiban yang ada dalam kehidupan masyarakat bisa tercapai apabila masyarakat mematuhi Undang-Undang yang

¹³Satjipto Rahardjo, *Sosiologi Hukum Esai-Esai Terpilih*, Ctk. Pertama, Yogyakarta, Genta Publishing, 2010, hlm. 99.

¹⁴Satjipto Rahardjo, *Penegakkan Hukum Progresif*, Ctk. Pertama, Jakarta, Kompas Media Nusantara, 2010, hlm. 125.

berlaku. Undang-Undang tidak dapat bekerja sendiri untuk menciptakan ketertiban maka perlunya masyarakat untuk mematuhi peraturan.

Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.¹⁵

Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.¹⁶

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:¹⁷

¹⁵*Ibid.*, hlm. 11.

¹⁶Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta, Visimedia, 2008, hlm. 4.

¹⁷Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Bandung, Nusa Media, 2008, hlm. 18.

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut:¹⁸

- a. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha;
- b. Konsumen mempunyai hak;
- c. Pelaku usaha mempunyai kewajiban;
- d. Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional;
- e. Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat;
- f. Keterbukaan dalam promosi barang atau jasa;
- g. Pemerintah perlu berperan aktif;
- h. Masyarakat juga perlu berperan serta;
- i. Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang.

¹⁸Happy Susanto, *Op., Cit.*, hlm. 5.

Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen setiap orang memiliki hak dan posisi yang berimbang dan mereka dapat menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.¹⁹

2. Kualitas Air

Kualitas air secara umum menunjukkan mutu atau kondisi air yang dikaitkan dengan suatu kegiatan atau keperluan tertentu. Dengan demikian kualitas air akan berbeda dari suatu kegiatan ke kegiatan lain, sebagai contoh kualitas air untuk keperluan irigasi berbeda dengan kualitas air untuk keperluan air minum. Begitupula dengan air bersih, air minum dan air hujan, tentunya memiliki kesamaan, namun sangat jauh berbeda diantara ketiganya. Mulai dari kandungan yang terdapat dalam air tersebut hingga sumber dari air itu sendiri. Dan tentunya penggunaan dari ketiganya juga berbeda dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan Permenkes No.416/Menkes/Per/IX/1990, yang membedakan antara kualitas air bersih dan air minum adalah standar kualitas setiap parameter fisik, kimia, biologis dan radiologis maksimum yang diperbolehkan.

Standar Kualitas Air Minum Pengertian standar kualitas air minum adalah batas operasional dari kriteria kualitas air dengan memasukkan pertimbangan non-teknis, misalnya kondisi sosial-ekonomi, target atau tingkat kualitas produksi, tingkat kesehatan yang ada, dan teknologi yang tersedia. Pengertian air minum sendiri adalah air yang kualitasnya memenuhi syarat-syarat kesehatan yang dapat diminum.

¹⁹*Ibid.*

3. Standar Baku Air Minum

Standar mutu air minum atau air untuk kebutuhan rumahtangga ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 01/birhukmas/I/1975 Tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum. Standar baku air minum tersebut disesuaikan dengan standar internasional yang ditetapkan WHO. Standarisasi kualitas air tersebut bertujuan untuk memelihara, melindungi, dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, terutama dalam pengolahan air atau kegiatan usaha mengolah dan mendistribusikan air minum untuk masyarakat umum. Dengan adanya standarisasi tersebut dapat dinilai kelayakan pendistribusian sumber air untuk keperluan rumah tangga. Kualitas air yang digunakan sebagai air minum sebaiknya memenuhi persyaratan secara fisik, kimia, dan mikrobiologis.

a. Persyaratan Fisik Air yang berkualitas baik harus memenuhi persyaratan berikut :

1. Jernih atau tidak keruh;
2. Tidak berwarna;
3. Rasanya tawar;
4. Tidak berbau;
5. Temperaturnya normal;
6. Tidak mengandung zat padatan.

b. Persyaratan Kimia Kualitas air tergolong baik bila memenuhi persyaratan kimia sebagai berikut :

1. pH normal;

2. Tidak mengandung bahan kimia beracun;
 3. Tidak mengandung garam atau ion-ion logam;
 4. Kesadahan rendah;
 5. Tidak mengandung bahan organik.
- c. Persyaratan Mikrobiologis Persyaratan mikrobiologis yang harus dipenuhi oleh air adalah sebagai berikut:

1. Tidak mengandung bakteri patogen, misalnya bakteri golongan coli, *salmonellatyphi*, *vibrio cholera*, dan lain-lain. Kuman-kuman ini mudah tersebar melalui air (transmitted by water);
2. Tidak mengandung bakteri nonpatogen, seperti actinomycetes, phytoplankton coliform, *cladocera*, dan lain-lain.

Peraturan tentang kualitas air ini juga diatur di dalam Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010.

4. Peraturan-peraturan lain tentang air

Maka adapula beberapa peraturan lainnya yang mengatur tentang kualitas air:

- a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air;
- b. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta nomor 5 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Air Tanah;
- c. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul;

- d. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 13 Tahun 2017 Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul.

G. Metode penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian normatif, yaitu suatu penelitian yang meneliti permasalahan dilapangan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum dengan objek di lapangan untuk mendapatkan data dan gambaran jelas dan konkret tentang hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

2. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan perundang - undangan, yakni pendekatan konseptual dan kasuistis. Penelitian ini dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum dengan kejadian yang terjadi dilapangan dalam menganalisa permasalahannya. Dalam hal ini yaitu tentang rendahnya kualitas air minum yang di berikan pihak PDAM terhadap konsumen di wilayah gunungkidul.

3. Objek Penelitian

Objek Penelitian pada penelitian ini adalah rendahnya kualitas air yang diberikan oleh pihak pelaku usaha dalam hal ini PDAM terhadap pelanggan atau konsumen.

4. Subjek Penelitian

- a. Bapak Pratomo Bagian Sub Bagian Produksi dan Distribusi Kantor PDAM Gunungkidul dan Bapak Isnugroho Bagian Humas pelayanan Langgan.

- b. Bapak Antoro, Ibu Wastah, Bapak Rusmiyanto, Bapak Sumardi Pramono, dan bapak sarju selaku Konsumen PDAM Gunungkidul yang dirugikan karena kualitas air yang buruk.

5. Sumber Data

a. Data Primer

Data-data yang diperoleh dari sumber asalnya yang belum diolah dan diuraikan orang lain. Pada umumnya data primer mengandung data yang bersifat aktual yang diperoleh langsung dari lapangan dengan wawancara.²⁰

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari tangan pertama, melalui narasumber yang tepat. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah melalui wawancara secara langsung di lapangan dengan pihak-pihak yang berwenang terkait dengan penelitian.

b. Data Sekunder

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan yang mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis dan bersifat autoratif artinya mempunyai otoritas.²¹ Dimana penulis menggunakan peraturan perundang-undangan yang terkait diantaranya:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- c) Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul.

²⁰Hilman Hadi Kusuma, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, Bandung, Mandar Maju, 1995, hlm. 65.

²¹Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana, 2008, hlm. 142.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang tidak mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis dan kedudukannya sebagai pendukung untuk menjelaskan bahan hukum primer atau semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi.²² Dimana penulis menggunakan literatur-literatur kepustakaan atau buku-buku yang berkaitan dengan obyek penelitian, jurnal, pendapat ahli dan juga media internet.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan studi kepustakaan yang dilakukan dengan berikut ini.

a. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada narasumber Bapak Suroso Bagian Produksi dan Distribusi Kantor PDAM Gunungkidul dan Bapak Karno Konsumen PDAM Gunungkidul yang dirugikan karena kualitas air yang buruk terkait dengan peran serta pemerintah dan perlindungan hukum bagi konsumen Perusahaan Daerah Air Minum di wilayah Gunung Kidul. Pertanyaan yang diajukan kepada narasumber tersebut dibuat dalam bentuk pedoman wawancara berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan terkait dengan pokok penelitian.

b. Studi Kepustakaan

²²*Ibid.*

Studi kepustakaan dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, serta menganalisis bahan-bahan ilmu hukum yaitu berbagai peraturan perundang-undangan, buku-buku, tulisan ilmiah dan makalah yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna air PDAM, serta studi dokumen yakni mencari berbagai dokumen yang berkaitan dengan kasus-kasus perlindungan hukum bagi konsumen pengguna air PDAM.

7. Analisis Data

Yaitu cara menganalisa data yang berasal dari data yang bersifat khusus, peristiwa yang terjadi kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum. Data dalam penelitian ini dianalisis secara kualitatif yaitu data sekunder yang berupa teori, definisi dan substansinya dari berbagai sumber, dan peraturan perundang-undangan, serta data primer yang diperoleh dari wawancara, observasi dan studi lapangan, kemudian dianalisis dengan undang-undang, teori dan pendapat para ahli, sehingga mendapat gambaran yang jelas dan lengkap dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah.

H. Pertanggung Jawaban Sistematika

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Landasan Teori, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

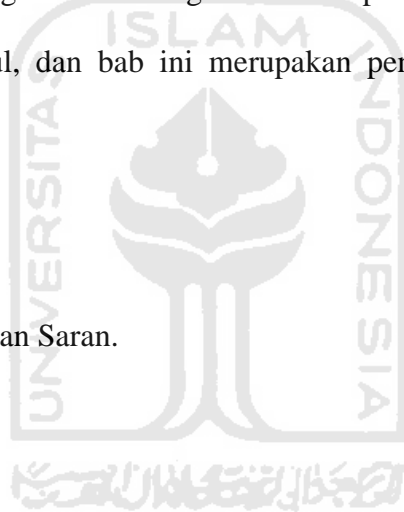
Dalam bab ini akan dibahas mengenai tinjauan umum Perlindungan Konsumen, Pengertian Sumber Air dan PDAM. Dari paparan tersebut diharapkan dapat mengantarkan penulis untuk memahami teori-teori yang terkait dengan pokok persoalan dan akan berguna bagi penulis dalam menganalisis pokok persoalan sebagaimana fokus kajian penelitian.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan menjabarkan mengenai Peran serta pemerintah dan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna air PDAM di wilayah Gunung Kidul, dan bab ini merupakan penyajian data sesuai rumusan masalah.

BAB IV PENUTUP

Kesimpulan dan Saran.



BAB II

ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum dapat dibagi-bagi menjadi beberapa suku kata, yaitu perlindungan, hukum dan perlindungan hukum. Adapun perlindungan dalam kamus besar Bahasa Indonesia berasal dari kata “lindung” yang artinya menempatkan di balik atau di belakang sesuatu supaya tidak kelihatan. Definisi tersebut dengan kata lain berarti juga menjaga atau memberikan pertolongan supaya selamat. Dengan demikian kata “perlindungan” menurut kamus besar Bahasa Indonesia berarti tempat berlindung atau merupakan perbuatan atau hal melindungi, misalnya memberikan perlindungan para orang yang lemah.²³

Pengertian hukum menurut kamus besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan penguasa atau pemerintah.²⁴ Pengertian hukum menurut Sudikno Mertokusumo adalah keseluruhan kumpulan peraturan-peraturan atau kaedah-kaedah dalam suatu kehidupan bersama yang dapat dipaksakan dalam pelaksanaannya dengan suatu sanksi.²⁵

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas –asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan

²³Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Edisi Ketiga)*, Jakarta, Balai Pustaka, 2002, hlm. 674.

²⁴*Ibid.*, hlm. 410.

²⁵Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta, Liberty, 2000, hlm.25.

penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam masyarakat.²⁶

Menurut Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja, hukum konsumen adalah: keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat. Sedangkan batasan berikutnya adalah batasan hukum perlindungan konsumen, sebagai bagian khusus dari hukum konsumen, dan dengan penggambaran masalah yang telah diberikan di muka, adalah “keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat”.

Jadi pada umumnya, hukum umum yang berlaku dapat pula merupakan hukum konsumen, sedang bagian – bagian tertentu yang mengandung sifat – sifat membatasi, mengatur syarat – syarat tertentu perilaku kegiatan usaha dan atau melindungi kepentingan konsumen, merupakan hukum perlindungan konsumen. Kegiatan perlindungan konsumen, seperti halnya juga pengaturan perilaku persaingan tidak wajar, monopoli atau oligopoli dari pengusaha, diakui berfungsi sebagai dorongan efisiensi dalam kegiatan usaha dan kesejahteraan masyarakat. Karena itu seharusnya upaya perlindungan konsumen mendapat porsi yang seimbang dengan perlindungan pada pengusaha yang jujur dan beritikad baik serta pencegaham berbagai perilaku kegiatan usaha yang menimbulkan dampak negatif terhadap kesejahteraan masyarakat.

²⁶ Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Universitas Brawijaya Press, 2011, Hlm. 42.

Purba dalam menguraikan konsep hubungan pelaku usaha dan konsumen mengemukakan bahwa kunci pokok perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha.²⁷

Az.Nasution, berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas–asas atau kaidah–kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas–asas dan kaidah–kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.²⁸

Setelah melihat definisi perlindungan dan hukum, maka dapat dilihat bahwa pengertian perlindungan hukum menurut Sudikno Mertokusumo adalah adanya jaminan hak dan kewajiban untuk manusia dalam rangka memenuhi kepentingan sendiri maupun di dalam hubungan dengan manusia lainnya.²⁹ Pendapat lain mengenai perlindungan hukum adalah upaya untuk memberikan rasa nyaman terhadap kepentingan manusia yang dilindungi oleh hukum.³⁰ Perlindungan hukum tersebut pada dasarnya ditujukan untuk semua warga negara tanpa terkecuali, dan dalam pelaksanaannya juga tidak membedakan berdasarkan kedudukan atau derajat seseorang.

²⁷ Barkatullah Abdul Haim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi E- Commerce Lintas Negara di Indonesia*, FH UII Press, 2009, Hlm. 27.

²⁸ Op.Cit, Hlm. 13.

²⁹ *Ibid.*

³⁰ Ari Hermawan, *Perlindungan Hukum Pembantu Rumah Tangga Dari Perspektif Hukum Ketenagakerjaan*, Yogyakarta, Liberty, 2004, hlm. 1.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum. yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.³¹

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkan suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut:³²

c. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

d. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat diketahui bahwa perlindungan hukum tidak hanya memberikan perlindungan terhadap individu sebagai bentuk pemenuhan hak dan kewajiban melainkan juga terhadap hak dan kewajiban masyarakat secara keseluruhan, atau dengan kata lain perlindungan hukum memberikan jaminan dari hukum

³¹*Ibid.*, hlm. 21.

³²*Ibid.*, hlm. 22.

untuk manusia dalam rangka memenuhi kepentingan untuk dirinya sendiri dan hubungannya dengan pihak lain. Perlindungan hukum juga memberikan solusi dalam memecahkan masalah hukum serta memelihara kepastian hukum sehingga dapat tercipta ketertiban dan keteraturan. Oleh karena itu, ketika terjadi pelanggaran hukum maka hak subyek hukum yang dilanggar tersebut harus mendapat perlindungan hukum. Adapun dalam hukum perdata, pelanggaran hukum terhadap hak dari setiap orang dapat disebabkan karena wanprestasi yang merupakan perikatan bersumber perjanjian dan perbuatan melawan hukum yang merupakan perikatan bersumber Undang-Undang.

Hukum itu erat kaitannya dengan masyarakat, karena hukum itu dibuat untuk mengatur masyarakat, sehingga perlu adanya peran serta masyarakat dalam melaksanakan peraturan ini. Masyarakat dituntut untuk menaati peraturan agar tercapainya suatu ketertiban.³³ Peraturan yang telah dibuat untuk mengatur masyarakat biasanya merupakan suatu Undang-Undang yang dibuat pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Undang-Undang dianggap sebagai dokumen luar biasa yang mampu secara mutlak menciptakan ketertiban dalam masyarakat.³⁴ Ketertiban yang ada dalam kehidupan masyarakat bisa tercapai apabila masyarakat mematuhi Undang-Undang yang berlaku. Undang-Undang tidak dapat bekerja sendiri untuk menciptakan ketertiban maka perlunya masyarakat untuk mematuhi peraturan.

Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang

³³Satjipto Rahardjo, *Sosiologi Hukum Esai-Esai Terpilih*, Ctk. Pertama, Yogyakarta, Genta Publishing, 2010, hlm. 99.

³⁴Satjipto Rahardjo, *Penegakkan Hukum Progresif*, Ctk. Pertama, Jakarta, Kompas Media Nusantara, 2010, hlm. 125.

melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.³⁵

Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.³⁶

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:³⁷

- f. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- g. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
- h. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;

³⁵*Ibid.*, hlm. 11.

³⁶Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta, Visimedia, 2008, hlm. 4.

³⁷Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Bandung, Nusa Media, 2008, hlm. 18.

- i. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
- j. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Kerangka umum tentang sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut:³⁸

- j. Kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha;
- k. Konsumen mempunyai hak;
- l. Pelaku usaha mempunyai kewajiban;
- m. Pengaturan tentang perlindungan konsumen berkontribusi pada pembangunan nasional;
- n. Perlindungan konsumen dalam iklim bisnis yang sehat;
- o. Keterbukaan dalam promosi barang atau jasa;
- p. Pemerintah perlu berperan aktif;
- q. Masyarakat juga perlu berperan serta;
- r. Perlindungan konsumen memerlukan terobosan hukum dalam berbagai bidang.

Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen setiap orang memiliki hak dan posisi yang berimbang dan mereka dapat menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.³⁹

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Hukum

Adapun asas – asas perlindungan konsumen sebagaimana Pasal 2 Undang undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen :

³⁸Happy Susanto, *Op., Cit.*, hlm. 5.

³⁹*Ibid.*

- 1) Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar – besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- 2) Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat Indonesia diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- 3) Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual;
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- 5) Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Selain itu Pasal 3 Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen juga menjelaskan tentang tujuan dari Perlindungan Konsumen, yaitu :

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses 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;
- 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.

3. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha

Prinsip – prinsip tentang kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha berangkat dari doktrin atau teori yang muncul dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain :

1. *Let The Buyer Beware (Caveat Emptor)*

Doktrin ini merupakan embrio dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga tidak perlu proteksi apapun bagi konsumen. Di dalam UUPK prinsip ini sudah tidak digunakan, namun sebaliknya menggunakan prinsip kehati – hatian dari pelaku usaha atau yang disebut caveat venditor, hal tersebut dapat dilihat dengan diatur dalam bab tersendiri mengenai

perbuatan yang di larang bagi pelaku usaha yang bertujuan agar pelaku usaha memiliki rambu –rambu dalam melakukan usahanya.

2. The Due Care Theory

Doktrin atau prinsip ini menyatakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati – hati dalam memproduksi dan menyalurkan produk, baik barang dan/atau jasa. Selama pelaku usaha berhati – hati dengan produknya maka pelaku ushaa tidak dapat dipersalahkan. Prinsip ini sejalan dengan aturan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yaitu Pasal 8 sampai Pasal 17 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. The Privity of Contract

Prinsip in menyatakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin kontrak. Realitanya sering ditemukan kontrak yang melemahkan posisi konsumen dengan mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha dengan kalusula – kalusula standartnya.

4. Kontrak Bukan Syarat

Melihat fenomena lemahnya posisi konsumen dalam prinsip The Privity of Contact yang mensyaratkan kontrak sebagai dasar gugatan konsumen kepada pelaku usaha yang merugikannya, maka lahirlah sebuah prinsip dimana kontrak bukan lagi merupakan syarat untuk menetapkan eksistensi suatu hubungan

hukum. Sekalipun ada pandangan yang menyatakan prinsip kontrak bukan syarat hanya berlaku untuk objek transaksi berupa barang. Sebaliknya, kontrak selalu dipersyaratkan untuk transaksi konsumen dibidang jasa.

4. Peran Pemerintah Dalam Upaya Perwujudan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Sesuai amanat Pasal 29 – 30 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa pemerintah memiliki tugas terkait pengawasan maupun pembinaan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen khususnya di bidang pangan, mengingat keamanan pangan merupakan aspek penting dalam menentukan kualitas sumber daya manusia dengan memperhatikan kesehatan dan gizi terhadap produk yang dikonsumsinya.

Melalui penjelasan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, dimana pembinaan perlindungan konsumen diselenggarakan oleh Pemerintah dalam upaya untuk menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban masing- masing, misalnya dengan peningkatan kualitas penyidik, peningkatan kualitas peneliti atau penguji barang dan/atau jasa, pengembangan pengujian teknologi barang dan/atau jasa dan standar mutu.

Sedangkan pengawasan perlindungan konsumen dilakukan secara bersama oleh pemerintah, masyarakat dan LPKSM, mengingat banyak ragam dan jenis barang dan/atau jasa yang beredar di pasar serta luasnya wilayah Indonesia. Pengawasan dimulai dari

proses produksi, penawaran, promosi, periklanan, hingga penjualan barang dan/atau jasa yang dilakukan dengan cara penelitian, pengujian, atau survei terhadap barang dan/atau jasa yang diduga tidak memenuhi kemandirian, keselamatan, dan kesehatan konsumen.

Pembinaan terhadap pelaku usaha dan pengawasan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar tidak semata-mata ditujukan untuk melindungi kepentingan konsumen tetapi sekaligus bermanfaat bagi pelaku usaha dalam upaya meningkatkan daya saing barang dan/atau jasa di pasar global. Di samping itu, diharapkan pula tumbuhnya hubungan usaha yang sehat antara pelaku usaha dengan konsumen, yang pada gilirannya dapat menciptakan iklim usaha yang kondusif.

5. Perlindungan Konsumen Dalam Islam dan Hak-Hak Konsumen Dalam Islam

Sumber hukum perlindungan konsumen dalam hukum islam sama persis dengan sumber hukum islam yang umum telah kita ketahui, diantaranya adalah al-quran, sunnah, ijma, dan qiyas. Alquran dan sunnah dapat berdiri sendiri dengan sebagai dalil hukum sedangkan ijma dan qiyas merupakan penyadaran dari al-quran dan sunnah. Dalam islam, perlindungan terhadap konsumen tidak hanya mengacu kepada konsep halal dan haram, namun juga berdasarkan prinsip – prinsip ekonomi islam yang meliputi proses produksi, distribusi, tujuan produksi, hingga pada akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa tersebut.⁴⁰

⁴⁰ Barkatullah Abdul Haim, *Op. Cit.*, hlm. 24.

Konsumen muslim dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa bertujuan untuk mengabdikan dan merealisasikan tujuan yang dikehendaki oleh Allah SWT. Fuqaha' memberika empat tingkatan bagi konsumen, yaitu:⁴¹

- 1) Wajib, mengkonsumsi sesuatu untuk menghindari dari kebinasaan, dan jika tidak mengkonsumsi kadar ini padahal mampu akan berdosa;
- 2) Sunnah, mengkonsumsi lebih dari kadar yang menghindarkan dari kebinasaan, dan menjadikan seorang muslim mampu shalat berdiri dan mudah berpuasa;
- 3) Mubah, sesuatu yang lebih dari sunnah sampai batas kenyang;
- 4) Konsumsi yang melebihi batas kenyang. Dalam hal ini terdapat dua pendapat, salah satunya menyatakan makruh, dan yang lain menyatakan haram.

Prinsip – prinsip perlindungan konsumen dalam islam.⁴²

- 1) Prinsip kebenaran, prinsip ini mengatur agar konsumen untuk menggunakan barang dan/atau jasa yang dihalalkan oleh islam, baik dari segi zat karena dapat berakibat haram apabila melanggar syara', proses produksi, distribusi, hingga tujuan mengkonsumsi barang dan/atau jasa tersebut;
- 2) Prinsip kebersihan, bahwa konsumen berdasarkan ajaran agama islam harus mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang bersih, baik, tidak kotor atau menjijikan, serta tidak bercampur dengan najis;
- 3) Prinsip kesederhanaan, islam memberikan standarisasi bagi konsumen untuk tidak berlebih - lebihan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta

⁴¹ *Ibid.*, hlm. 25.

⁴² *Ibid.*, hlm. 10-11.

mampu mengekang hawa nafsu dari pemborosandan keinginan yang berlebihan

- 4) Prinsip kemaslahatan, bahwa islam membolehkan konsumen untuk menggunakan barang dan/atau jasa selama barang dan/atau jasa tersebut memberikan kebaikan serta kesempurnaan dalam mengabdikan diri kepada Allah SWT, di samping itu islam juga memperbolehkan mengkonsumsi barang yang haram jika berada dalam keadaan terpaksa atau darurat;
- 5) Prinsip moralitas atau akhlak, seorang muslim diajarkan untuk menyebut nama Allah sebelum melakukan sesuatu dan menyatakan terima kasih kepadaNya setelah melakukan sesuatu selain itu islam juga mengajarkan agar konsumen memenuhi etika, kesopanan bersyukur, zikir, dan pikir, serta mengenyampingkan sifat tercela dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Terkait dengan hak – hak konsumen, islam memberikan ruang bagi konsumen dan produsen untuk mempertahankan hak – haknya dalam perdagangan yang dikenal dengan istilah khiyar dengan beragam jenisnya sebagai berikut:⁴³

1) Khiyar Majelis

As-sunnah menetapkan bahwa kedua belah pihak yang berjual – beli memiliki khiyar (pilihan) dalam melangsungkan atau membatalkan akad jual beli selama keduanya masih dalam satu majelis (belum berpisah);

2) Khiyar Syarat

⁴³ *Ibid.*, hlm. 58-62.

Khiyar Syarat adalah salah satu pihak berakad membeli sesuatu dengan ketentuan memiliki khiyar selama jangka waktu yang jelas;

3) Khiyar Aibi

Yang berarti bahwa haram bagi seseorang yang menjual barang dengan cacat produk tanpa menjelaskan kepada pembeli;

4) Khiyar Tadlis

Yaitu jika penjual mengelabui pembeli sehingga menaikkan harga barang, maka hal itu haram baginya;

5) Khiyar al-Ghabn al-Fahisy (Khiyar al Mustarsil)

Khiyar jenis ini suatu saat menjadi hak penjual dan suatu saat bisa menjadi hak pembeli, kadang kala pembeli memberi barang dengan harga 5 dinar, padahal barang tersebut hanya setara dengan 3 dinar. Atau penjual menjual barang dengan harga 10 dinar, padahal barang tersebut hanya seharga 8 dinar. Jika seseorang pembeli atau penjual ditipu dalam hal ini, maka ia memiliki khiyar untuk menarik diri dari jual beli dan membatalkan akad;

6) Khiyar Ru'yah

Khiyar jenis ini terjadi bila pelaku usaha menjual barangdagangannya, sementara barang tersebut tidak ada dalam majelis jual – beli;

7) Khiyar Ta'yin

Khiyar jenis ini memberikan hak kepada pembelinya untuk memilih barang yang dia inginkan dari sejumlah atau kumpulan barang yang dijual kenditipun barang tersebut berbeda harganya, sehingga konsumen dapat menentukan barang yang dikehendaki.

6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Seorang konsumen mempunyai hak terhadap 2 pihak. Pertama, terhadap retailer yang menjual produk dengan kontrak jual beli. Kedua, dengan pihak produsen (manufaktur). Hak konsumen terhadap retailer berdasarkan kontrak sedangkan hanya terhadap manufaktur adalah berdasarkan kelalaian.⁴⁴

Pelaku usaha yang meliputi berbagai bentuk/jenis usaha sebagaimana yang dimaksud dalam UUPK, sebaiknya ditentukan urutan–urutan yang seharusnya digugat oleh konsumen manakala dirugikan oleh pelaku usaha. Urutan–urutan tersebut sebaiknya disusun sebagai berikut.⁴⁵

- 1) Yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili di dalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan;
- 2) Apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah impotirnya, karena UUPK tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri;

⁴⁴ BPHN Departemen Kehakiman, *Simposium Aspek – aspek Masalah Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta, 1980, Hlm. 66.

⁴⁵ *Ibid.*, hlm. 10.

- 3) Apabila produsen maupun impotir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang.

Secara umum prinsip – prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan menjadi:⁴⁶

1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (fault liability) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

Pasal 1365 KUHPperdata, yang lazim dikenal tentang perbuatan melawan hukum, mengharukan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu :

- 1) Adanya perbuatan;
- 2) Adanya unsur kesalahan;
- 3) Ada kerugian yang diderita;
- 4) Adanya hubungan kaulitas antara kesalahan dengan kerugian.

2) Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat dianggap selalu bertanggung jawab (presumption of liability principle), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Hal ini sering dikenal dengan teori pembalikan beban

⁴⁶ *Ibid.*, hlm. 92-98.

pembuktian, yang menyatakan bahwa seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya, walaupun terlihat seperti bertentangan dengan asas praduga tidak bersalah yang telah lazim dikenal hukum. Namun teori pembalikan beban pembuktian ini cukup relevan diterapkan dalam kasus konsumen. Dengan itu kewajiban tergugat membuktikan bahwa ia tidak bersalah dengan menghadirkan bukti – bukti dirinya tidak bersalah.

3) Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan, kehilangan atau kerusakan pada bagasi/kabin tangan, yang biasa dibawa penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang, artinya pelaku usaha (pengangkut) tidak dapat dimintai pertanggungjawabannya. Sekalipun demikian, dalam pasal 44 ayat (2) PP No.40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara menyatakan bahwa pengangkut atau pelaku usaha dapat dimintai pertanggung jawaban sepanjang bukti kesalahan dapat dibuktikan dengan pembatasan uang ganti (paling tinggi satu juta).

4) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip ini sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut, tetapi ada beberapa para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas. Ada pendapat yang mengatakan strict liability adalah prinsip tanggung jawab yang menerapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Terdapat pengecualian – pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan force majeure.

Sebaliknya, absolute liability adalah prinsip tanggung jawab tanpa adanya kesalahan dan tidak ada pengecualian.

Menurut R.C Hoerberet al., biasanya prinsip ini diterapkan karena alasan sebagai berikut :

1. Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membukikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks;
2. Diasumsikan pelaku usaha lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu– sewaktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya;
3. Prinsip ini dapat memaksa pelaku usaha lebih berhati–hati.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Tanggung jawab ini dikenal dengan nama produk liability, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan produk liability dapat dilakukan berdasarkan 3 hal:⁴⁷

1. Melanggar jaminan (breach of warranty), misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang terteta dalam kemasan produk;
2. Ada unsur kelalaian (negligence) yaitu pelaku usaha lalai memenuhi standart obat yang baik;

⁴⁷ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen, Grasindo, Jakarta, 2006, Hal. 79.

3. Menerapkan tanggung jawab mutlak (strict liability).

Ada beberapa alasan diterapkannya strict liability dalam masalah product liability yakni:⁴⁸

- a. Bahwa yang seharusnya yang menanggung beban kerugian diantara konsumen sebagai korban dan pelaku usaha adalah pihak yang memproduksi barang dan jasa yang cacat/berbahaya itu;
- b. Dengan mengedarkan dan menempatkan barang – barang itu dipasar, hal itu berarti pelaku usaha telah menjamin bahwa barang – barang tersebut aman dan pantas untuk dikonsumsi atau digunakan. Apabila tidak terbukti tidak demikian, maka pelaku usaha bersangkutan harus bertanggung jawab;
- c. Pelaku usaha dapat di tuntutan maupun digugat secara beruntun meskipun tidak menerapkan prinsip strict liability. Penuntutan/gugatan beruntun dapat dilakukan oleh konsumen kepada pengecerm pengecer kepada grosir grosir kepada distributor, distributor kepada agen dan oleh agen kepada pelaku usaha. Strict liability diterapkan disini dengan maksud untuk menghilangkan proses yang panjang itu.

Berdasarkan cara deep pocket theory, dimana pelaku usaha sebagai pihak yang berada dalam posisi ekonomi yang lebih kuat dapat mengambil alih kerugian, dan pada setiap kasus yang mewajibkannya mengganti rugi, ia dapat meneruskan kerugian tersebut

⁴⁸ N.H.T. Siahaan, Hukum Konsumen, Hukum Konsumen - Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, Samitra Media Utama, Hlm. 169.

dan membagi risikonya kepada banyak pihak dengan cara menutup asuransi yang preminya dimasukkan kedalam perhitungan harga barang yang diproduksinya.⁴⁹

5) Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (limitation of liability principle) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini sangat merugikan konsumen bila diterapkan sepihak. Dalam UUPK seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang – undangan yang jelas.

Di ketentuan BAB VI dimulai dari Pasal 19 sampai 24 mengatur tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha untuk mengganti rugi terhadap apa yang didagangkannya dan/atau di tawarkannya kepada konsumen, dalam Pasal 19 UUPK, yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atau kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;

⁴⁹ *Ibid.*, hlm. 169.

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Selain itu, Pasal 24 UUPK juga menegaskan bahwa Pelaku Usaha yang dapat digugat konsumen untuk mengganti rugi, yaitu :

- 1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
 1. Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut;
 2. Pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- 2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

5) Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen adalah sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana, maupun tata usaha negara.⁵⁰ Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian, yaitu:

A. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan

1. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak;

Sebagaimana dimaksud pada pasal 45 Ayat (2) UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan undang – undang perlindungan konsumen, dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian secara damai, merupakan upaya hukum yang justru terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan.⁵¹

Sengketa konsumen disini dibatasi pada sengketa perdata. Masuknya suatu sengketa/perkara ke pengadilan bukan karena kegiatan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa dalam hal ini penggugat baik itu produsen maupun konsumen. Pengadilan yang memberikan pemecahan atas hukum perdata yang tidak

⁵⁰ *Op.cit.*, Hlm. 165.

⁵¹ Susanti Adi Nogroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendalanya*, Kencana, 2008, Hlm. 99.

dapat bekerja diantara para pihak secara sukarela. Dalam hubungan ini Satdjipto Rahadjo mengatakan:⁵²

“Pembicaraan mengenai bekerjanya hukum dalam hubungan dengan proses peradilan secara konvensional melibatkan pembicaraan tentang kekuasaan kehakiman, prosedur beperkara dan sebagainya.”

Jika merujuk dalam ketentuan pasal 45 ayat (3) yang memungkinkan terbukanya kesempatan konsumen untuk menggugat pertanggungjawaban tidak hanya secara pidana, namun juga tanggung jawab lain seperti administrasi negara jika terdapat sengketa didalamnya, bahkan tidak menutup kemungkinan konsumen dapat menggugat perusahaan multinasional baik di Indonesia maupun di luar Pengadilan Indonesia, sehingga sengketa konsumen ini bersifat transnasional.

Asas hukum yang berbunyi *point d'interet, point t'action* (tiada kepentingan, maka tidak ada aksi) menggambarkan bahwa gugatan di ajukan untuk mempertahankan hak (kepentingan) orang atau badan hukum yang dilanggar. Oleh karena itu, apabila seseorang tidak mempunyai kepentingan, maka ia tidak dapat mengajukan gugatan.⁵³ Menurut ketentuan pasal 46 UUPK, yang dapat mengajukan gugatan dalam kasus perdata di Pengadilan Negeri adalah:

- 1) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;

⁵² Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen – Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, 2003 Hlm. 303 – 313.

⁵³ *Ibid*, Hlm. 308-313.

- 2) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, Hal ini sering dikenal sebagai gugatan class action;
- 3) Lembaga perlindungan konsumen swadya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu baik yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kepentingan perlindungan konsumen sesuai dengan anggaran dasarnya;
- 4) Pemerintah dan/atau instansi terkait di kabupaten/kota dan/atau provinsi yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Sebelum di ajukan gugatan harus dipersiapkan secara cermat dan teliti. Pasal 45 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa:

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum;
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui peradilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa;
- 3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang – undang;
- 4) Apabila telah terpilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

2. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yakni BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.

Diluar perdilan umum, Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha di luar pengadilan, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini berlaku untuk gugatan secara perorangan.⁵⁴ Dan dapat dilakukan dengan berbagai mekanisme diantaranya konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi:

- 1) BPSK membentuk sebuah fungsi badan sebagai fasilitator yang aktif untuk memberikan petunjuk, nasehat dan saran kepada yang bermasalah;
- 2) Badan ini membiarkan yang bermasalah menyelesaikan permasalahan mereka secara menyeluruh untuk bentuk dan jumlah kompensasinya;
- 3) Ketika sebuah penyelesaian dicapai, itu akan diletakan pada persetujuan rekonsiliasi yang diperkuat oleh putusan BPSK;
- 4) Penyelesaian dilaksanakan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja.

Penyelesaian sengketa BPSK dengan Konsiliasi:

1. BPSK membentuk sebuah badan sebagai pasif fasilitator;

⁵⁴ Marianus Gaharpung, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban atas Tindakan Pelaku Usaha*, Jurnal Yustika Vol 3, 1 Juli 2000, Hlm.43

2. Badan ini membiarkan yang bermasalah menyelesaikan permasalahan mereka secara menyeluruh untuk bentuk dan jumlah kompensasinya;
3. Ketika sebuah penyelesaian dicapai, itu akan diletakkan pada persetujuan rekonsiliasi yang diperkuat oleh putusan BPSK;
4. Penyelesaian dilaksanakan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja.

Penyelesaian sengketa BPSK dengan Arbitrase:

1. Para pihak yang bermasalah memilih badan BPSK sebagai arbiter dalam menyelesaikan masalah konsumen;
2. Kedua belah pihak seutuhnya membiarkan badan tersebut menyelesaikan permasalahan mereka;
3. BPSK membuat sebuah penyelesaian final yang mengikat;
4. Penyelesaian harus diselesaikan dalam jangka waktu 21 hari kerja paling lama;
5. Ketika kedua belah pihak tidak puas pada penyelesaian sengketa tersebut, kedua belah pihak dapat mengajukan keluhan kepada Pengadilan Negeri dalam 14 hari setelah penyelesaian diinformasikan;
6. Tuntutan kedua belah pihak harus dipenuhi dengan persyaratan sebagai berikut:
 - a) Surat atau dokumen yang diberikan Pengadilan Negeri adalah diakui atau dituntut salah/palsu;
 - b) Dokumen penting yang ditemukan dan disembunyikan oleh lawan; atau
 - c) Penyelesaian dilakukan melalui satu dari tipuan pihak dalam investigasi permasalahan di pengadilan.

7. Pengadilan negeri dari badan peradilan berkewajiban memberikan penyelesaian dalam waktu 21 hari kerja;
8. Jika kedua belah pihak tidak puas pada putusan pengadilan/penyelesaian, maka diberikan kesempatan untuk mendapatkan sebuah kekuatan hukum yang cepat;
9. Mahkamah agung berkewajiban memberikan penyelesaian/ mengeluarkan putusan dalam jangka waktu 30 hari.

Meskipun BPSK memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, akan tetapi tidak semua sengketa dapat diselesaikan melalui BPSK.

Kriteria sengketa konsumen yang dapat di selesaikan melalui BPSK yaitu:⁵⁵

- a. Pihak penggugat harus merupakan konsumen akhir;
- b. Pihak tergugat adalah pelaku usaha, orang, badan usaha, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan/atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN);
- c. Objek sengketa adalah barang dan/atau jasa;
- d. Pelaku usaha melanggar parameter perbuatan yang dilanggar oleh Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu tidak memenuhi ketentuan standar, label, cara menjual, iklan, klausula, dan layanan purna juga;
- e. Tuntutan ganti rugi immaterial tidak dapat diterima;

⁵⁵ Direktorat Perlindungan Konsumen, Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri dan Departemen Perdagangan, Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Melindungi Konsumen Melalui Penyelesaian Sengketa, Departemen Perdagangan Republik Indonesia

f. Gugatan calss-action tidak dapat diterima.

B. Air

1. Kualitas Air

Kualitas air secara umum menunjukkan mutu atau kondisi air yang dikaitkan dengan suatu kegiatan atau keperluan tertentu. Dengan demikian kualitas air akan berbeda dari suatu kegiatan ke kegiatan lain, sebagai contoh kualitas air untuk keperluan irigasi berbeda dengan kualitas air untuk keperluan air minum. Begitupula dengan air bersih, air minum dan air hujan, tentunya memiliki kesamaan, namun sangat jauh berbeda diantara ketiganya. Mulai dari kandungan yang terdapat dalam air tersebut hingga sumber dari air itu sendiri. Dan tentunya penggunaan dari ketiganya juga berbeda dalam kehidupan sehari-hari. Berdasarkan Permenkes No.416/Menkes/Per/IX/1990, yang membedakan antara kualitas air bersih dan air minum adalah standar kualitas setiap parameter fisik, kimia, biologis dan radiologis maksimum yang diperbolehkan.

Standar Kualitas Air Minum Pengertian standar kualitas air minum adalah batas operasional dari kriteria kualitas air dengan memasukkan pertimbangan non-teknis, misalnya kondisi sosial-ekonomi, target atau tingkat kualitas produksi, tingkat kesehatan yang ada, dan teknologi yang tersedia. Pengertian air minum sendiri adalah air yang kualitasnya memenuhi syarat-syarat kesehatan yang dapat diminum.

2. Standar Baku Air Minum

Standar mutu air minum atau air untuk kebutuhan rumah tangga ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 01 / birhukmas / I / 1975 Tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum.

Standar baku air minum tersebut disesuaikan dengan standar internasional yang ditetapkan WHO. Standarisasi kualitas air tersebut bertujuan untuk memelihara, melindungi, dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, terutama dalam pengolahan air atau kegiatan usaha mengolah dan mendistribusikan air minum untuk masyarakat umum. Dengan adanya standarisasi tersebut dapat dinilai kelayakan pendistribusian sumber air untuk keperluan rumah tangga. Kualitas air yang digunakan sebagai air minum sebaiknya memenuhi persyaratan secara fisik, kimia, dan mikrobiologis.

a. Persyaratan Fisik Air yang berkualitas baik harus memenuhi persyaratan berikut

:

1. Jernih atau tidak keruh;
2. Tidak berwarna;
3. Rasanya tawar;
4. Tidak berbau;
5. Temperaturnya normal;
6. Tidak mengandung zat padatan.

b. Persyaratan Kimia Kualitas air tergolong baik bila memenuhi persyaratan

kimia sebagai berikut :

1. pH normal;
2. Tidak mengandung bahan kimia beracun;
3. Tidak mengandung garam atau ion-ion logam;
4. Kesadahan rendah;
5. Tidak mengandung bahan organik.

c. Persyaratan Mikrobiologis Persyaratan mikrobiologis yang harus dipenuhi oleh air adalah sebagai berikut:

1. Tidak mengandung bakteri patogen, misalnya bakteri golongan coli, *salmonellatyphi*, *vibrio cholera*, dan lain-lain. Kuman-kuman ini mudah tersebar melalui air (transmitted by water);
2. Tidak mengandung bakteri nonpatogen, seperti actinomycetes, phytoplankton coliform, *cladocera*, dan lain-lain.

Peraturan tentang kualitas air ini juga diatur di dalam Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/ IV/2010.

3. Peraturan Tentang Air

Maka adapula beberapa peraturan lainnya yang mengatur tentang kualitas air:

- e. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air;
- f. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta nomor 5 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Air Tanah;
- g. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul;
- h. Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 13 Tahun 2017 Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Atas Rendahnya Kualitas Air Minum Di Desa Petir Kabupaten Gunungkidul

Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia ayat (3) menyebutkan bahwa bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pasal di atas hanya menyebutkan kata “air” tanpa secara jelas menyebutkan mengenai air bersih, namun air bersih tidak bisa disangkal lagi merupakan salah satu kebutuhan dasar dan Negara wajib untuk memenuhinya sesuai dengan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang pada konsideran huruf (a) disebutkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Bagi masyarakat di Kabupaten Gunung Kidul, Yogyakarta, tata pengelolaan air bersih diserahkan oleh Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul kepada PDAM Tirta Handayani Gunungkidul. Badan Usaha Milik Daerah ini bertanggung jawab terhadap penyediaan air minum bagi masyarakat di Kabupaten Gunungkidul sesuai dengan standar kesehatan yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 Persyaratan Kualitas Air Minum.

Penulis melakukan studi lapangan yang akan menghasilkan data dimana data tersebut di ambil dari sample dari Dusun Petir, Kecamatan Rongkop, Kabupaten Gunungkidul. Di Padukuhan inilah

masih ditemukan kualitas debit air yang kurang baik sehingga masyarakat sebagai konsumen merasa dirugikan akibat kualitas air yang dihasilkan.

Sebagai konsumen jaminan kualitas produk (barang/jasa) yang hasil kegiatan pengusaha, tetapi kegiatan pengusaha itu akan mubazir apabila tidak ada konsumen yang menyerap/atau membeli hasil usahanya. Karena itu keseimbangan dari segala segi, menyangkut kepentingan dari kedua belah pihak ini merupakan hal yang ideal dan harus diperhitungkan.⁵⁶ Permasalahan yang dihadapi konsumen saat ini tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang atau jasa yang dikonsumsinya, tetapi lebih kompleks dari itu yang menyangkut pada kesadaran semua pihak.⁵⁷

Dalam hasil survei penulis dengan pelanggan PDAM Tirta Handayani di yaitu Bapak Antoro serta Bapak Sarju, mereka mengaku bahwa kualitas air yang disalurkan kerumah-rumah di Desa Petir oleh PDAM Tirta Handayani relatif keruh, apa lagi disaat hari hujan. Air tersebut penuh dengan kapur serta perlu adanya penyaringan secara mandiri oleh konsumen hingga 2-3 kali penyaringan itu saja tidak cukup sampai pada resiko-resiko yang timbul seperti air diminum terasa tidak enak, hingga terjadinya sakit pada tenggorokan.

Tidak hanya dampak kerugian secara meteril kepada konsumen akan tetapi dampak medis pun bisa ditimbulkan dengan meminum air yang mengandung kapur tersebut.⁵⁸

Ibu Wastah dari Dukuh Watumengkurep, melihat fakta lainnya yaitu kontinuitas pengaliran air kepada konsumen juga menjadi masalah pada konsumen, idealnya air yang dihasilkan tersebut harus mengalir secara merata akan tetapi pada kenyataan air yang dihasilkan tersebut hanya mengalir 2 sampai 3 hari dalam seminggu, apalagi ini terjadi saat musim kemarau tiba. Tidak

⁵⁶ Nasution, *AZ.Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media, 2001, hlm 122

⁵⁷ Sari, Aini Puspita., Hamzah, & Rusmawati, Dianne Eka. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Muslim Terhadap Penjualan Makanan Menggunakan Campuran Daging Babi. *Pactum Law Jurnal* , Vol 1, Nomer 3, 2018.,hlm 183

⁵⁸ Wawancara dengan Kepala Dukuh Dadapan Bapak Antoro, serta Bapak Sarju warga Dukuh Petir C, Desa Petir, Kecamatan Rongkop Gunungkidul, 2 April 2020, Pukul 11.30 WIB

hanya itu Bapak Rusmianto dari Dukuh Ngurakngurak, merasakan Air yang mengalir di dukuh tersebut tidak bisa dilakukan dengan cara serentak, akan tetapi dengan cara bergilir antar dukuh. Ini menyebabkan intensitas air yang didapatkan oleh konsumen sangatlah minim. Ini sering kali terjadi kepada konsumen yang ada di beberapa Dukuh di Desa petir sering mengeluhkan hal tersebut.⁵⁹

Air sendiri sejatinya memiliki standarisasi tersendiri guna menghasilkan pengelolaan kualitas air clan guna pengendalian pencemaran air secara bijaksana. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Pratomo selaku Kepala Bidang Produksi dan Distribusi PDAM Tirta Handayani Gunungkidul, menyatakan bahwa syarat Air Bersih Kualitas bersih yang diguankan harus memenuhi 3 Syarat yaitu:⁶⁰

1. Syarat Fisik

Air yang dipergunakan untuk minum adalah air yang tidak berwarna, tidak berasa, tidak berbau jernih dengan suhu dibawah suhu Udara sekitar 25⁰C. Syarat-syarat kekeruhan dan warna harus dipenuhi oleh setiap jenis air minum dimana dilakukan penyaringan dalam pengolahan.

2. Syarat Kimia

Air minum tidak boleh mengandung racun, zat-zat mineral atau zat-zat kimia tertentu dalam jumlah melampaui batas yang telah ditentukan.

3. Syarat Bakteriologis

Air Minum tidak boleh mengandung bakteri-bakteri penyakit (*pathogen*) sama sekali dan tidak boleh mengadung bakteri-bakteri golongan Coli melebihi batas-batas yang telah ditentukan yaitu 1 Coli/100ml air.

⁵⁹ Wawancara dengan Ibu Wastah selaku Warga dari Dukuh Watumengkurep serta Bapak Rusmiyanto dari dukuh Ngurakngurak desa Petir, Kecamatan Rongkop, Gunungkidul, pada 2 April 2020, pukul 09.30 WIB.

⁶⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Pratomo selaku Kepala Bidang Produksi dan Distribusi PDAM Tirta Handayani Gunungkidul, di Kantor PDAM Tirta Handayani, 1 April 2020, Pukul 10.30 WIB.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum terdapat standarisasi kualitas air minum/bersih diperlukan 4 (empat) syarat, yang perlu diperhatikan oleh PDAM Tirta Handayani Gunungkidul yaitu ⁶¹

1. Persyaratan Bakteriologi;
2. Persyaratan Kimia;
3. Persyaratan Fisik;
4. Persyaratan Radioaktifitas.

Keempat syarat diatas merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh PDAM Tirta Handayani Gunungkidul sebagai penyedia jasa air minum di Kabupaten Gunungkidul dikarenakan empat syarat itu adalah standar resmi untuk menghasilkan air bersih yang dapat langsung diminum atau dikonsumsi. Dalam Pasal 4 UUPK dinyatakan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan yang merupakan hal paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Oleh karena itu setiap konsumen berhak untuk mendapatkan jaminan dari PDAM Tirta Handayani Gunungkidul akan pelayanan air bersih.

Bentuk-bentuk pelanggaran hak-hak konsumen diatas dapat pula dibagi dalam bentuk pelanggaran:

1. Pelanggaran Non Teknik

Non teknik adalah pelanggaran hak-hak yang sifatnya administrasi dan bersifat pencatatan. Pekerjaan pencatatan administrasi sudah diterapkan memakai sistem komputer tetapi meskipun demikian karena pelakunya adalah manusia terkadang terdapat beberapa kesalahan yang merupakan pelanggaran hak-hak konsumen seperti: data Langganan, tarif

⁶¹ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. Lampiran I.

yang dikenakan kepada konsumen, dana meter air yang dikenakan terhadap pemakaian air oleh konsumen.

2. Pelanggaran Teknis

Pelanggaran hak-hak konsumen pada bagian ini adalah bersifat teknik. Artinya pelanggaran tersebut terjadi karena terdapatnya kerusakan pipa penyaluran air ke rumah konsumen, segel meter air rusak akibat pemakaian, pipa bocor, air mati, air kecil dan air keruh disebabkan PDAM pada masa tertentu *maintenance*.

3. Pelanggaran Lainnya

Pelanggaran ini adalah bahwa terganggunya hak-hak konsumen dalam menikmati air bersih disebabkan kelalaian pihak PDAM bukan karena masalah teknik atau non teknik seperti meteran air dicuri sehingga air terus mengalir serta adanya pihak-pihak tertentu yang melakukan sedot air sehingga mengganggu lancarnya air mengalir ke rumah pelanggan yang lain.

Ahmad Isnugroho menambahkan sejumlah kelemahan dalam penyediaan air minum oleh PDAM Tirta Handayani kepada pelanggan dipengaruhi beberapa faktor. Tantangan terbesar yang dihadapi oleh PDAM sebagai pengelola dan penyedia air minum bagi masyarakat adalah pencarian sumber air. Tidak hanya itu, Melihat dari topografi Gunungkidul sendiri mayoritas merupakan pegunungan kapur, berbukit-bukit, kering, dengan jenis bebatuan yang kebanyakan tidak bisa menyimpan air, mempengaruhi persediaan sumber air yang ada.

Sehingga menghambat kegiatan distribusi air bersih bagi masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang ada di wilayah zone selatan (Zone Gunung Seribu) yang sebagian besar

wilayahnya berupa perbukitan.. Hal ini juga menjadi salah satu kelemahan dari PDAM Tirta Handayani itu sendiri.

Khusus dalam pengolahan air, proses pengaliran, hingga proses penyaringan serta faktor maintenance serta minimnya aliran listrik yang belum keseluruhan terjamah menjadikan pendistribusian air ke konsumen tidak optimal dengan model estafet atau bergilir.⁶²

Kondisi tanah di Gunungkidul mayoritas berupa perbukitan kapur, kondisi tanah jenis batuan yang tidak dapat menyimpan air, sehingga air hujan banyak yang lepas dari celah-celah batu kapur. Secara umum Kabupaten Gunungkidul beriklim tropis dengan curah hujan yang relative rendah, dengan jumlah hari hujan tercatat 122 kali dan curah hujan rata-rata per tahun 3.240 mm. suhu udara rata-rata 29°C suhu udara maksimum 32°C dan suhu minimum 26°C. Bentuk topografi pada umumnya berbukit-bukit, disebelah utara dengan ketinggian ±600 m, tengah dan barat dengan ketinggian ±200m ke arah selatan dengan ketinggian ±400 m diatas permukaan laut dengan kondisi tanah berupa perbukitan kapur. Kondisi tanah jenis batuan yang dapat menyimpan air, sehingga air hujan banyak yang melalui celah-celah batu kapur.

Pratomo selaku Kepala Bidang Produksi dan Distribusi PDAM Tirta Handayani Gunungkidul menambahkan,⁶³ bahwa adanya keluhan-keluhan terkait minimnya air serta pendistribusian air yang kurang maksimal dan air yang dihasilkan tidak jernih, beliau menyebut, memang hasil dari debit yang kita hasilkan di musim penghujan ini menjadi keruh, berbeda dengan

⁶² Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Isnugroho selaku Staff Bagian Informasi PDAM Tirta Handayani Gunungkidul, Tanggal di kantor PDAM Tirta HAndayani 1 April 2020, Pukul 12.30 WIB

⁶³ Hasil wawancara dengan Bapak Pratomo selaku Kepala Bidang Produksi dan Distribusi PDAM Tirta Handayani Gunungkidul, di Kantor PDAM Tirta Handayani, 1 April 2020, Pukul 10.30 WIB.

musim kemarau dengan intensitas debit air yang dihasilkan relatif sangat bagus secara kualitasnya bukan dalam taraf kontinuitasnya.

Problematika ini muncul jika musim kemarau tiba. Dampaknya adalah air akan mengalir secara bergilir, akan tetapi hasilnya keruh. Ini selalu menjadi pertanyaan, kenapa ketika musim penghujan air yang dihasilkan menjadi keruh? Ini perlu kami sampaikan bahwasanya pada saat musim penghujan tiba, produksi kita antara kapasitas IPA (instalasi pengolahan air) dengan kapasitas produksi tidakimbang, dan lebih banyak di produksi. Dan mau tidak mau, hasilnya tidak seimbang. Sehingga yang kita prioritaskan sekarang adalah menggunakan IPA, dengan resiko air yang dihasilkan ke pada masyarakat mengalir secara bergilir. Di musim penghujan seperti ini, kualitas air keruh yang memanfaatkan sungai bawah tanah kuantitasnya airnya melebihi ambang batas yaitu dengan tingkat kekeruhan melebihi 300 NTU hal ini yang berdampak kepada operasional instalasi pengolahan air menjadi kurang optimal hingga 100lps.

“Jadi kami PDAM Tirta Handayani Gunungkidul, mampu memenuhi kebutuhan konsumen semua secara skala penghitungan kita telah menghitung khususnya sisi selatan, ini membutuhkan sekitar 200-250 liter perdetik seharusnya, akan tetapi faktanya kami baru bisa mencukupi sekitar 100-110 liter dalam produksinya dan itu bertingkat hingga tiba ke konsumen, dan ini yang menjadi problem hingga saat ini.

Perlunya Upaya perlindungan konsumen terhadap pentingnya kualitas air bersih, memiliki sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat. Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Dengan kata lain perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan

perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*); hak untuk mendapatkan informasi (*the right to informed*); hak untuk memilih (*the right to choose*) dan hak untuk di dengar (*the right to heard*).⁶⁴

Pelanggaran-pelanggaran yang tercipta menjadikan hak konsumen PDAM Tirta Handayani sebagaimana disebutkan di atas berkaitan dengan ketentuan Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perihal perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha meliputi:

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Apabila uraian di atas dihubungkan dengan pelayanan air bersih, maka perbuatan yang dilarang bagi PDAM Tirta Handayani adalah memproduksi air bersih tidak sesuai dengan yang dipersyaratkan sehingga kualitas air bersih yang diproduksi tersebut dapat dipertanyakan.
2. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dengan label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut. Point ini apabila dihubungkan dengan pelayanan oleh PDAM Tirta Handayani adalah air bersih yang diproduksi oleh PDAM tidak jernih, keruh sehingga tidak sesuai dengan kondisi yang seharusnya diterima oleh pelanggan.
3. Tidak sesuai dengan mutu⁶⁵, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau

⁶⁴ Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 2006, hlm 11

⁶⁵ Dalam pengelolaan kualitas air merupakan upaya pemeliharaan air sehingga tercapai kualitas air yang diinginkan sesuai peruntukannya untuk menjadi air yang tetap dalam kondisi alamiahnya, lihat Pasal 1, Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2001 tentang Pengelolaan Kualitas dan Pengendalian Pencemaran Air

jasa tersebut. Kondisi dari uraian ini juga hampir bersamaan dengan uraian sebelumnya dimana pelanggan PDAM Tirta Handayani tidak mendapatkan air bersih yang bermutu karena keruh atau tercemar.

Ketentuan Pasal 8 Undang-Undang No. 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan satu-satunya ketentuan umum, yang berlaku secara general bagi kegiatan usaha dari para pelaku usaha pabrikan atau distributor di negara Republik Indonesia termasuk di dalamnya PDAM Tirta Handayani.

Secara garis besar, larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 undang-undang tersebut dapat dibagi ke dalam dua larangan pokok, yaitu

1. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen;
2. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen.

Upaya perlindungan konsumen dilakukan terhadap transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen yang obyek sengketa dapat berupa barang bergerak, barang tak bergerak, dan barang tak bertubuh.⁶⁶ Oleh karena itu, dibutuhkan suatu landasan yuridis guna melindungi hak konsumen sehingga tidak terabaikan. Pengaturan tersebut ada pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang merupakan landasan hukum bagi penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia. Landasan tersebut didukung pula oleh Teori perlindungan konsumen Menurut Satjipto Rahardjo⁶⁷, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

⁶⁶ Rachmanto, A Dwi. Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Perjanjian Baku Dan Klausula Baku Pasca Keberlakuan Undang- Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Vol.48, Nomer 4, 2018, hlm 40

⁶⁷ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 12

Masalah perlindungan konsumen menjadi sangat menarik dan mendasar, dimana PDAM selaku penyedia air bersih, tidak memperhatikan kualitas air yang dihasilkan dan menjadi dampak ketika di distribusikan ke masyarakat. Latar belakang tersebut penulis ambil di Desa Petir Gunungkidul dimana Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul menjadi perusahaan yang harusnya mendistribusikan air bersih kepada masyarakat akan tetapi air yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar kesehatan dari Permenkes No.416/MENKES/PER/IX/1990 tentang persyaratan kualitas air bersih.

Berkaitan dengan fungsi ketersediaan air kepada konsumen, Sejatinya penting sekali mempertahankan ketersediaan air dan bagaimana pendistribusiannya, serta meningkatkan kualitas bahan pangan yang dihasilkan, hingga mampu di konsumsi oleh masyarakat ini sangat perlu di perhatikan. Ini yang kadang merugikan pihak masyarakat tanpa adanya kepastian hukum tentang apa yang menjadi hak-hak konsumen. Untuk itu hal ini menarik untuk dikaji, Ditambah lagi syarat-syarat dan pengawasan kualitas air minum serta perlindungan hukumnya.

Dari permasalahan tersebut hakikatnya apabila PDAM Tirta Handayani tidak memenuhi ketentuan Pasal 19 di atas maka PDAM dapat dikenakan sanksi administratif sebagaimana diatur dalam Pasal 60 Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

- 1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.
- 2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (duaratus juta rupiah).
- 3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundangundangan.

Selain ketentuan di atas ketentuan lainnya dapat dikenakan kepada PDAM adalah sebagaimana diatur dalam Pasal 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila pasal 8 tersebut dilanggar maka kepada PDAM Tirta Handayani dapat diancam dengan sanksi pidana sebagaimana diatur dalam 62 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 1 ayat (1) Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen selanjutnya dalam tulisan ini disingkat dengan UUPK menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah “Segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen”. Secara yuridis formal istilah konsumen dinyatakan dalam pasal 1 ayat (2) UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang selanjutnya disingkat UUPK yaitu setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan. Hal yang sama juga ditentukan dalam Undang- undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang larangan praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat istilah konsumen adalah setiap pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk orang lain.

Posisi konsumen dipandang masih lemah, maka harus dilindungi oleh hukum.Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Bentuk pengayoman tersebut dengan perlindungan hukum. Perlindungan konsumen diatur pada pasal 1 ayat (1) UUPK yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Penegasan Pasal tersebut merupakan hakekat hukum perlindungan Konsumen yang menjadi bagian dari Hukum konsumen yang memuat asas-asas atau

kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen.⁶⁸

Meskipun memiliki beberapa kelemahan akan tetapi dalam hal ini adanya kerugian bagi masyarakat selaku konsumen yang menggunakan air dari PDAM Tirta Handayani Gunungkidul telah terasa. Secara yuridis berdasarkan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan hal-hal yang harus dilakukan oleh PDAM Tirta Handayani Gunungkidul selaku penyedia jasa Air ke konsumen yaitu;

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

⁶⁸ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* Jakarta: Diadit Media, 2005, hlm 5

Hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Bila dibandingkan dengan ketentuan umum di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tampak bahwa pengaturan UUPK lebih spesifik. Karena dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-undang perlindungan konsumen, sedangkan kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 UUPK adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. 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;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan adanya kewajiban dari para pelaku usaha artinya para pelaku usaha mempunyai tanggung jawab produk (pelaku usaha) yaitu tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.

Didalam tata kehidupan masyarakat, air memegang peranan penting untuk kebutuhan manusia. Sebagai untuk keperluan rumah tangga seperti kebersihan diri dan menyiram tanaman atau irigasi.

Dari kebutuhan diri tersebutlah air dimanfaatkan sebagai air minum demi memenuhi kebutuhan metabolisme tubuh. Maka dari itu, ada beberapa hak konsumen yang harus di penuhi antara lain:⁶⁹

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk 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

⁶⁹ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kosumen.

Dari hak-hak yang perlu di dapatkan oleh konsumen diatas, adalah dengan Hak untuk mendapatkan barang kompensasi, ganti rugi dan/penggantian, apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hal ini ditujukan guna melindungi kepentingan konsumen/pelanggan PDAM Tirta Handayani Gunungkidul yang hak-haknya tidak termuat dalam SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan).⁷⁰ Karena selama ini pelanggan yang mempunyai permasalahan dengan PDAM Tirta Handayani tidak mendapatkan ganti rugi atau kompensasi. Seperti fakta-fakta yang tertuai dalam hal wawancara sebelumnya di mana kualitas air air yang keruh, serta berhari-hari tidak mengalir hingga terjadi pendistribusian air bergilir, akan tetapi rekening tagihan air sama saja sehingga banyaknya komplain yang keberatan dengan rekening air tiap bulannya.

Menurut penulis fakta-fakta tersebut menimbulkan konsekuensi hukum dimana pertanggungjawaban yang dapat digunakan dalam melindungi konsumen akibat permasalahan antara PDAM Tirta Handayani Gunungkidul dengan pelanggan yaitu menggunakan sistem Tanggungjawab mutlak (*Strict Liability*). Prinsip ini sering di identifikasikan dengan prinsip tanggungjawab absolut (*absolute liability*).

Prinsip ini sangat efektif untuk melindungi konsumen, karena (*Strict Liability*) merupakan pertanggungjawaban yang tidak mendasarkan pada unsur-unsur kesalahan dari pelaku usaha sebagaimana layaknya penyelesaian perkara di pengadilan, tetapi mendasarkan pada resiko. Artinya, setiap resiko yang timbul dan diderita.⁷¹

⁷⁰ Surat Permohonan Menjadi Langganan (SPL) adalah bentuk perjanjian antara PDAM Tirta Handayani Gunungkidul dengan pelanggan.

⁷¹ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, Cet-1, 2011, hlm 71

Pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Handayani Gunungkidul tidak sepenuhnya memuaskan pelanggan atau konsumen yang mana menimbulkan sengketa di antara kedua belah pihak. Untuk itu perlu adanya perlindungan konsumen yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri serta meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sehingga akan terwujudnya keseimbangan pelanggan dengan PDAM Tirta Handayani Gunungkidul.

B. Pertanggungjawaban Hukum Atas Kerugian Yang Di Derita Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Atas Rendahnya Kualitas Air Minum Di Desa Petir Kabupaten Gunungkidul

Dalam situasi dan kondisi dimana konsumen merasa dirugikan dalam mendapatkan air bersih, diperlukan landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan masyarakat untuk melakukan upaya perlindungan dan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya perlindungan dan pemberdayaan ini penting untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi untuk mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin, yang dapat merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, diperlukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan piranti hukum atau undang- undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

Keluhan-keluhan selanjutnya adalah bagian pelayanan yang dialami oleh konsumen salah satunya Bapak Sumardi di Dukuh Ploso merasakan kurangnya respon yang cepat dan tanggap oleh pihak PDAM tirta handayani sendiri membuat konsumen merasa dirugikan karena harus tetap

membayar jatah air masing-masing KK 10 kubik, walaupun kenyataannya air yang mengalir di desa petir tidak sesuai dengan harapan bahkan harus menunggu 2-3 hari untuk mendapatkan air, ditambah dengan beban pembayaran penuh yang harus konsumen bayar.⁷²

Berdasarkan data yang ada di lapangan dari 5 dukuh yang telah penulis datangi, kelima dukuh tersebut memiliki keluhan yang sama yaitu permasalahan air yang belum sepenuhnya mengalir merata ke rumah-rumah, serta kualitas air yang dihasilkan keruh dan masih belum memenuhi ekspektasi para pelanggan. Ahmad Isnugroho selaku Staff Humas Informasi PDAM Tirta Handayani Gunungkidul menyebut, daya tampung air PDAM Tirta Handayani kurang, hal ini dikarenakan bahwa sumberdaya air yang minim ditambah, sulitnya medan bila ada pipa saluran yang bocor mengingat kawasan Gunung kidul selain memiliki banyak batu kapur tetapi hutan tropis yang lebat.

Dengan demikian penulis simpulkan adanya pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh PDAM Tritra Handayani Gunungkidul sebagai penyedia air bersih seperti:

1. Kualitas air yang disalurkan kepada pelanggan keruh
2. Kualitas air masih mengandung kapur
3. Tidak sesuai biaya pemakaian air oleh konsumen dengan tagihan yang dikenakan kepada konsumen dikarenakan air yang mengalir tidak sesuai 10 kibik
4. Tidak meratanya air yang disalurkan kepada masing-masing KK
5. Jika musim penghujan air yang dihasilkan sangat keruh
6. Jika musim kemarau tiba hanya 2 sampai 3 kali air mengalir dalam seminggu.
7. Lambannya pelayanan terhadap keluhan pelanggan khusus bila ada kebocoran terhadap pipa saluran air.

⁷² Wawancara dengan, Bapak Sumardi Hadi Pramono selaku Kepala Dukuh Ploso, Desa Petir, Kec. Rongkop, Gunungkidul, 2 April 2020, Pukul 13.30 WIB

Secara yuridis praktek penyelesaian kerugian terhadap konsumen dengan perusahaan air minum (PDAM) setidaknya terdapat tiga Pasal yang menggambarkan sistem tanggung jawab produk bisa diterapkan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pada Pasal 19, Pasal 22, Pasal 23 dan Pasal 28. Pada Pasal 19 UUPK menyebutkan:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pada Pasal 22 UUPK disebutkan bahwa: Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian. Kemudian dikembangkan pada Pasal 23 yang menyebutkan:

“Pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

Rumusan atas Pasal 23 UUPK timbul berdasarkan dua kerangka pemikiran, yaitu: pertama bahwa Pasal 19 UUPK menganut prinsip praduga lalai/bersalah (*presumption of negligence*). Prinsip ini dengan timbul dengan asumsi bahwa apabila produsen tidak melakukan kesalahan maka konsumen tidak mengalami kerugian, atau dengan kata lain apabila konsumen mengalami kerugian berarti produsen telah melakukan kelalaian.⁷³

Implementasi pertanggungjawaban terhadap konsumen secara yuridis, terdapat perbedaan antara baik prinsip pada Pasal 19 ayat 1 UUPK dengan Pasal 1365 KUHPerdara, yaitu: pertama, Pasal 1365 KUHPerdara secara tegas memuat dasar tanggung jawab karena kesalahan atau karena kelalaian seseorang, sedangkan Pasal 19 ayat 1 UUPK tidak mencantumkan kata kesalahan. Dalam hal ini Pasal 19 UUPK menegaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha/produsen muncul apabila konsumen mengalami kerugian akibat dari mengkonsumsi produk yang diperdagangkan. Kedua, pasal 1365 KUHPerdara tidak mengatur jangka waktu pembayaran, sedangkan Pasal 19 UUPK menetapkan jangka waktu pembayaran, yaitu 7 hari.⁷⁴ Dan dalam ayat (5) Pasal 19 tersebut, memberikan kesempatan kepada pelaku usaha untuk tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan yang dituduhkan oleh konsumen kepadanya merupakan kesalahan konsumen.

⁷³ *Ibid*, hlm 144

⁷⁴ Pemberian ganti rugi tersebut dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi dan pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) UUPK tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Pengecualian adalah apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pada Pasal 23 UUPK dinyatakan apabila pelaku usaha tidak membayar ganti kerugian dalam batas waktu yang telah ditentukan, hal ini membuka peluang bagi konsumen untuk melakukan penyelesaian sengketa baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui Pengadilan. Kemudian dilanjutkan pada rumusan Pasal 28 UUPK yang berbunyi sebagai berikut:

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha.”

Rumusan Pasal ini disebut sebagai sistem pembuktian terbalik. Oleh karenanya dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dengan dua modifikasi, yaitu: *pertama*, prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga bersalah/lalai atau produsen/pelaku usaha sudah dianggap bersalah, sehingga tidak perlu dibuktikan kesalahannya (*presumption of negligence*). *Kedua*, adalah prinsip untuk selalu bertanggung jawab dengan beban pembuktian terbalik (*presumption of liability principle*).⁷⁵

Selanjutnya pada Pasal 24 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang tanggung jawab produsen terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat pelaku usaha menjual barang/jasa yang diproduksinya kepada pelaku usaha lain. Dalam Pasal 25 dan 26 undang-undang tersebut mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual untuk barang yang diproduksi yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu paling sedikit 1Tahun. Dan dalam Pasal 27 mengatur tentang pengecualian yang dapat membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab ganti kerugian.

⁷⁵ *Ibid*, hlm 176

Dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha”. Rumusan pasal inilah yang dikenal dengan system pembuktian terbalik. Jadi dari prinsip-prinsip tanggung jawab yang diterapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa undang-undang tersebut menganut prinsip tanggungjawab berdasarkan dengan dua modifikasi yaitu:

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga bersalah/lalai atau produsen sudah dianggap bersalah sehingga tidak perlu dibuktikan kesalahannya;
- b. Perinsip untuk selalu bertanggung jawab dengan beban pembuktian terbalik (*presumption of liability principle*), dimana hal ini menggambarkan bahwa konstruksi hukum telah menunjukkan adanya kemajuan namun belum, sepenuhnya menganut prinsip tanggung jawab mutlak.

Apabila dilihat dari tanggung jawab berdasarkan kesalahan, berdasarkan perbuatan melawan hukum dan tanggung jawab mutlak, maka yang paling memberikan perlindungan maksimal untuk kepentingan konsumen adalah perinsip tanggung jawab mutlak karena untuk mengajukan tuntutan ganti rugi, konsumen cukup berdasarkan dari adanya cacat produk.

Dari prinsip-prinsip tanggung jawab produk tersebut, dapat dilihat bahwa yang diimplementasikan dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah prinsip tanggung jawab produk berdasarkan kelalaian/kesalahan.

Dimana prinsip ini bermula dari asumsi bahwa apabila produsen tidak melakukan kesalahan, maka konsumen tidak akan mengalami kerugian atau dengan kata lain, apabila konsumen mengalami kerugian, berarti produsen telah melakukan kesalahan.

Pasal 54 ayat (1) UUPK menyatakan:

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PDAM Tirta Handayani, ini secara yuridis dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.

Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa. Dalam Pasal 1 huruf a Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok disebutkan bahwa : “gugatan Perwakilan Kelompok adalah suatu Tata Cara Pengajuan Gugatan, dalam mana satu orang atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri atau diri-diri mereka sendiri dan sekaligus mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak, yang mewakili kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok dimaksud.”⁷⁶

⁷⁶ Pasal 1 huruf a Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok.

Penyelesaian sengketa di Luar Pengadilan. Berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (1) jo. Pasal 47 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara yaitu:

1. Penyelesaian tuntutan ganti rugi seketika Menurut Pasal 19 (1) dan ayat (3) UUPK ini konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen. Produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu tujuh hari setelah transaksi berlangsung.
2. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan ini merupakan badan hasil bentukan pemerintah yang berkedudukan di ibu kota Kabupaten/Kota (Pasal 49 ayat (1)). Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini sama seperti penyelesaian sengketa dengan jalan mediasi, arbitrase, atau konsiliasi.

Dalam penjelasan Pasal 45 ayat (2) UUPK, penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan dilakukan secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. UUPK menghendaki penyelesaian secara damai, merupakan upaya hukum yang justru terlebih dahulu harus ditempuh oleh para pihak yang bersengketa, sebelum memilih menyelesaikan sengketa melalui lembaga pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).⁷⁷

Alternatif lain apabila penyelesaian sengketa secara damai tidak tercapai, yaitu dapat dilakukan dengan pemberian ganti kerugian seketika. Hal itu sesuai dengan Pasal 19 UUPK yakni

⁷⁷ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara dan Implementasinya*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2008, hlm.99

pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti kerugian sebagaimana dimaksud dengan melakukan pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau melakukan perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan akibat hasil dari pendistribusian air kurang maksimal serta air yang keruh.

Kerugian dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam rumusannya pada Pasal 19 adalah sebagai berikut: “(1) pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Dengan demikian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen membedakan kerugian konsumen dengan kerusakan, pencemaran. Atau dengan kata lain, kerusakan dan pencemaran suatu produk belum dianggap sebagai kerugian konsumen. Kerugian konsumen lebih dimaksudkan dengan dampak dari mengkonsumsi suatu produk.

Proses pelaksanaan perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam perjanjian antara PDAM Tirta Handayani Gunungkidul dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik diantaranya yaitu, Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, tidak sepenuhnya dimengerti oleh karyawan maupun pelanggan atau konsumen. Mereka hanya tahu bahwa baik PDAM maupun pelanggan di lindungi oleh undang-undang tersebut, akan tetapi tidak dimengerti apa saja yang diatur di dalam Undang-undang perlindungan Konsumen tersebut dengan kata lain SDM nya masih kurang.

Pada kenyataannya, memang terjadi pada konsumen karena penyebabnya pihak PDAM Tirta Handayani Gunungkidul tidak memberikan pengertian atau penjelasan akan pentingnya

mengetahui isi dari UUPK No. 8 Tahun 1999, harusnya sebagai pihak pelaku usaha yang bergerak dalam bidang jasa yang mana selalu bertemu dengan masalah yang berhubungan dengan konsumen, PDAM Tirta Handayani Gunungkidul Harus dapat memberikan penjelasan UUPK No. 8 Tahun 1999.

Sebagai pelaku usaha, PDAM wajib bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh pelanggan sebagaimana yang telah dilakukan oleh Tirta Handayani Gunungkidul kepada pelanggannya. Untuk meter air yang mengalami kerusakan, pelanggan mendapatkan penggantian meter air apabila berdasarkan hasil tera meter menunjukkan meter air memang dalam kondisi rusak. Dalam hal keberatan pelanggan atas tagihan rekening air minum, PDAM Tirta Handayani Gunungkidul memberikan keringanan kepada pelanggan untuk melakukan pembayaran tagihan rekening air minum dengan cara mengangsur.

Sedangkan untuk penyelesaian masalah pendistribusian air pelanggan, PDAM Tirta Handayani Gunungkidul menindaklanjuti dengan peninjauan pendistribusian air di wilayah yang diadakan oleh pelanggan atau pengecekan petugas secara langsung ke lokasi pelanggan untuk melihat apakah terdapat pipa pelanggan yang tersumbat atau bocor. PDAM Tirta Handayani Gunungkidul tidak memberikan kompensasi ganti rugi kepada pelanggan selama pelanggan tidak menerima aliran air minum dari PDAM Tirta Handayani Gunungkidul. Pemberian ganti rugi oleh PDAM Tirta Handayani Gunungkidul dilakukan dengan melakukan perbaikan terhadap kerusakan jaringan perpipaan yang dikelola oleh PDAM Tirta Handayani Gunungkidul yang mengakibatkan kerugian bagi para pihak konsumen dan pelanggan.

Upaya tersebut merupakan hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan air minum yang memenuhi standar kualitas, kuantitas dan kontinuitas. Pelanggaran terhadap standar mutu produk ini dapat terkait secara langsung dengan kerusakan pada barang konsumsi. Tidak berhenti sampai

disitu, pelayanan air minum yang tidak memenuhi standar kualitas selain dapat merugikan secara ekonomi juga dapat membahayakan jiwa dan keselamatan (*personal injury*). Tidak habis pikir jika air minum yang kita konsumsi setiap hari tercemar dan mengandung kapur dan perlu berulang kali konsumen melakukan penyaringan dan jika tidak dampaknya akan berbahaya bagi tubuh.

Sayangnya ketentuan ini tidak banyak disosialisasikan dan diimplementasikan, khususnya pada perjanjian pelanggan PDAM Tirta Handayani Gunungkidul, Khususnya di desa Petir dimana ada 5 dukuh yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Maka berdasarkan prinsip tanggung jawab produk ditinjau berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen terkait dengan implementasinya pada perjanjian pelanggan sistem penyediaan air oleh PDAM Tirta Handayani Gunungkidul, pelaku usaha/penyelenggara harus bertanggung jawab terkait mengenai kerugian yang diderita oleh pelanggan/pelaku usaha. Sebagaimana disebutkan pada Pasal 19 ayat 1 UUPK, yang berbunyi bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pada ayat 2 kembali dijelaskan bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Oleh karenanya atas setiap kerugian pelanggan/konsumen sistem penyediaan air minum karena disebabkan penulis berpendapat kiranya hal-hal seperti: Produk yang diperdagangkan belum memenuhi standar mutu yang ditentukan menurut peraturan perundang-undangan, penghentian pelayanan oleh penyelenggara di luar karena terjadinya kesalahan konsumen atau terjadinya *force major*.

Maka pelaku usaha/penyelenggara sebagai wujud tanggung jawab produknya berkewajiban untuk memberikan ganti kerugian. Disamping adanya upaya pertanggungjawaban hukum terhadap konsumen, Akan tetapi harus disediakan solusinya seperti dengan menyediakan mobil tangki air secara cuma-cuma pada konsumen khususnya di desa petir, kec. Rongkop hingga pendistribusian air kembali pulih di kala musim kemarau.

Kiranya Agar konsumen air dapat terhindar dari hal-hal yang merugikan, maka para pelanggan perlu mengetahui hak-haknya yaitu mendapatkan hasil pengujian atas:

1. Perhitungan tagihan Air Minum bulanan;
2. Kualitas air;
3. Akurasi meter;
4. Mendapatkan penjelasan atas ketentuan yang telah disepakati pada saat mengajukan pemasangan baru;
5. Mendapatkan informasi tentang struktur dan besaran tarif serta tagihan;
6. Mendapatkan potongan sebesar 50% (lima puluh persen) dari pembayaran rekening air pada bulan bersangkutan apabila PDAM tidak dapat memenuhi aliran air minum selama 3 (tiga) hari berturut-turut tanpa pemberitahuan, terhitung sejak pelanggan melaporkan berhentinya aliran air minum dan atau mendapatkan ganti rugi yang layak sebagai akibat kelalaian pelayanan kecuali sebagai akibat bencana alam, keadaan mendesak (Force Majeur) dan atau adanya kerusakan;
7. Apabila selama 3 (tiga) hari berturut-turut PDAM terlambat menindak lanjuti kebocoran pipa persil di rumah pelanggan terhitung sejak laporan kebocoran yang mengakibatkan pemakaian air minum menjadi tinggi, maka pelanggan mendapatkan keringanan pembayaran rekening air minum;

8. Mendapatkan penggantian meter air apabila berdasarkan hasil tera meter, menunjukkan kondisi rusak;
9. Mengajukan permohonan pemutusan sementara permintaan sendiri; dan
10. Menyampaikan pengaduan tentang layanan air minum yang meliputi:
 1. Keterbatasan atas tagihan rekening air minum
 2. Pendistribusian air minum
 3. Kualitas air minum
 4. Hal-hal yang menyangkut pelayanan air minum

Kemudian terkait pembebanan biaya tagihan yang kira perlu diperhatikan oleh PDAM Tirta Handayani Gunungkidul, untuk memberikan keringanan yang disebabkan air yang di dapatkan konsumen tidak merata akan tetapi tagihan tersebut harus dibayar secara penuh. tidak menutup kemungkinan adanya penggantian kerugian baru meliputi atas kesalahan pencatatan tera meter air oleh penyelenggara sistem penyediaan air. Dengan perhitungan selisih dari nilai uang yang telah dibayarkan dengan nilai uang yang harusnya dibayarkan. Akan tetapi mengenai hal ini pun atas perhitungan meter serta sistem informasinya merupakan kewenangan dari penyelenggara, sehingga cukup sulit bagi pelanggan/konsumen untuk menang pada permasalahan salah hitung tera meter air ini.

Pelanggan juga dapat menyelesaikan sengketa melalui lembaga pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)⁷⁸ apabila pelanggan belum merasa puas atas penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan adanya BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan

⁷⁸ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsume

putusannya sebagaimana disebutkan dalam Pasal 55 UUPK. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana. Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses penyelesaiannya pun diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana yang formal. UUPK menentukan apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.⁷⁹

Mengingat air merupakan kebutuhan yang mendasar bagi manusia maka sangatlah penting kiranya perlindungan atas hak-hak konsumen dalam sistem penyediaan air minum menjadi perhatian semua pihak, khususnya bagi pemerintah/pemerintah daerah yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan sumber daya air untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggara sistem penyediaan air minum. Sehingga sangat memungkinkan untuk memberikan sanksi bagi penyelenggaraan yang tidak menjalankan fungsinya dengan baik sebagaimana ketentuan pada Pasal 73, Pasal 74 dan Pasal 75 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum. Akan tetapi sangat disayangkan bahwa sanksi atas pelanggaran terhadap pelayanan sistem.

⁷⁹ Bustamar, "Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)", *Jurnal Juris*, Volume 14, Nomor 1, Juni 2015, hlm 40

Penyediaan sistem air minum masih terlalu rendah. Contohnya saja pada Pasal 74 PP-SPAM (Peraturan Pemerintah Pengusahaan Sistem Penyediaan Air Minum) bahwa atas pelanggaran atas Pasal 68 ayat 2 huruf a, c dan g hanya dikenakan sanksi berupa peringatan tertulis dan apabila atas tiga kali peringatan tertulis secara berturut-turut tidak dipatuhi, maka sanksinya berupa penghentian sementara penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum.⁸⁰ Padahal Pasal 68 ayat 2 huruf a, sangat erat kaitannya dengan kewajiban untuk “*menjamin memberikan pelayanan yang memenuhi standar yang ditetapkan*”.⁸¹



⁸⁰ Pasal 74 Peraturan Pemerintah Pengusahaan Sistem Penyediaan Air Minum.

⁸¹ Pasal 68 ayat 2 huruf a Peraturan Pemerintah Pengusahaan Sistem Penyediaan Air Minum.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan pembahasan yang telah di kemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan, dan menjawab permasalahan yang menjadi titik sentral penulisan skripsi ini yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang mengatur hak dan kewajiban konsumen, serta hak dan kewajiban pelaku usaha dibentuk untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen guna menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab. Namun pada kenyataannya tujuan dari UUPK ini masih belum tercapai dikarenakan rendahnya pengetahuan masyarakat tentang hak-hak dari Konsumen yang sudah diatur dalam UUPK, serta peran Pemerintah yang tidak optimal dalam pembinaan dan pengawasan.

PDAM Tirta Handayani Gunungkidul sebagai salah satu badan usaha milik daerah yang bergerak di bidang pelayanan publik penyedia air bersih belum bertanggung jawab secara maksimal terhadap pemenuhan air bersih bagi seluruh penduduk di masing-masing daerah, dalam hal ini pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Handayani Gunungkidul kepada konsumennya masih tidak memuaskan, hal ini disebabkan kedudukan PDAM Tirta Handayani Gunungkidul yang cenderung memonopoli penyediaan air bersih di tiap-tiap daerah, sehingga layanan yang mereka berikan merupakan layanan minimum karena nyaris tidak ada pesaing berarti dalam hal penyediaan air bersih yang berdampak konsumen mau tidak mau harus tetap menjadi pelanggan PDAM Tirta Handayani Gunungkidul untuk mendapatkan air bersih. Masyarakat di Desa Petir tersebut juga mendapatkan banyak

kerugian atas tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Handayani Gunungkidul, kerugian tersebut tidak hanya dari aspek materilnya saja, tetapi juga berimbas pada aspek kesehatan dari Konsumen, seperti Konsumen menderita sakit tenggorokan akibat mengonsumsi air minum yang diproduksi oleh PDAM Tirta Handayani tersebut.

2. Berdasarkan prinsip tanggung jawab produk ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen terkait dengan implementasinya pada perjanjian pelanggan sistem penyediaan air oleh PDAM Tirta Handayani Gunungkidul, pelaku usaha/penyelenggara bertanggung jawab terkait mengenai kerugian yang diderita oleh pelanggan/pelaku usaha. Disebutkan pada Pasal 19 ayat 1 UUPK, yang berbunyi bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pada ayat 2 kembali dijelaskan bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam kasus ini Konsumen telah menderita kerugian dari berbagai aspek, seperti kerugian materil yang dalam hal ini konsumen merasa dirugikan karena harus tetap membayar jatah air masing-masing KK 10 kubik, tetapi pada kenyataannya air yang mengalir tidak sesuai dengan harapan bahkan harus menunggu 2-3 hari untuk mendapatkan air. Selain itu Konsumen juga mendapatkan Kerugian dari aspek kesehatan, seperti menderita penyakit tenggorokan akibat mengonsumsi air yang tak layak konsumsi. Sementara itu, menanggapi keluhan atau laporan dari masyarakat, PDAM Tirta Handayani hanya menjelaskan mengapa penyaluran dan

mengapa kualitas Air yang disalurkan itu kurang maksimal, tidak ada langkah atau bentuk tanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh Masyarakat tersebut.

B. Saran

1. Pemerintah memberikan penyuluhan terkait informasi pengetahuan terhadap masyarakat atas pentingnya perlindungan konsumen terutama pada masyarakat desa, karena minimnya SDM dan relatif susah untuk mendapatkan informasi yang akurat. Pemerintah juga harus melakukan pengawasan dan pembinaan secara optimal terhadap badan usaha milik daerah terutama PDAM Tirta Handayani karena konsumen tidak mendapatkan hak yang tidak sesuai.
2. Pelanggan atau Konsumen dapat menyelesaikan sengketa melalui lembaga pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) apabila pelanggan/ Konsumen belum merasa puas atas penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan adanya BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah.

Diperlukan juga landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan masyarakat untuk melakukan upaya perlindungan dan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya perlindungan dan pemberdayaan ini penting untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi untuk mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin, yang dapat merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, diperlukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan piranti hukum yaitu berupa Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang

dapat melindungi kepentingan konsumen serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat dan dapat mengatur kualitas air minum yang disediakan oleh PDAM.



DAFTAR PUSTAKA

a. Buku:

Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Nusa Media, Bandung, 2008.

Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, Cet-1, 2011.

Ari Hermawan, *Perlindungan Hukum Pembantu Rumah Tangga Dari Perspektif Hukum Ketenagakerjaan*, Liberty, Yogyakarta, 2004.

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

Barkatullah Abdul Haim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi E- Commerce Lintas Negara di Indonesia*, FH UII Press, 2009.

Bustamar, *Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)*, *Jurnal Juris*, Volume 14, Nomor 1, Juni 2015.

BPHN Departemen Kehakiman, *Simposium Aspek – aspek Masalah Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta, 1980.

Debyta Erawati Saputro, *Kontribusi Ketersediaan Pangan Terhadap Stabilitas Ekonomi Di Indonesia*, Naskah Publikasi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.

Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.

Hilman Hadi Kusuma, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 1995.

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditia Bakti, 2010.

Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press, 2011.

Mukhtar Yahya dan Fatchurrahman, *Dasar-dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*, Bandung, Alma'arif, 1986.

N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen, Hukum Konsumen - Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Samitra Media Utama.

Nasution, *AZ.Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media, 2001.

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2008.

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Edisi Ketiga)*, Balai Pustaka, Jakarta, 2002.

Satjipto Rahardjo, *Penegakkan Hukum Progresif*, Ctk. Pertama, Kompas Media Nusantara, Jakarta, 2010.

Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2000.

Satjipto Rahardjo, *Sosiologi Hukum Esai-Esai Terpilih*, Ctk. Pertama, Yogyakarta, Genta Publishing, 2010.

Satjipto Rahardjo, *Sosiologi Hukum Esai-Esai Terpilih*, Ctk. Pertama, Genta Publishing, Yogyakarta, 2010.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2006.

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 2000.

Susanti Adi Nograho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendalanya*, Kencana, 2008.

Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara dan Implementasinya*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2008.

Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen – Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, 2003.

b. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. Lampiran I.

Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2001 tentang Pengolaan Kualitas dan Pengendalian Pencemaran Air.

Peraturan Pemerintah tentang Pengusahaan Sistem Penyediaan Air Minum.

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok.

Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Handayani Kabupaten Gunungkidul.

c. Jurnal dan Penelitian Terkait

Marianus Gaharpung, Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban atas Tindakan Pelaku Usaha, *Jurnal Yustika* Vol 3, 1 Juli 2000.

Rachmanto, A Dwi. Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Perjanjian Baku Dan Klausula Baku Pasca Keberlakuan Undang- Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Vol.48, Nomer 4, 2018.

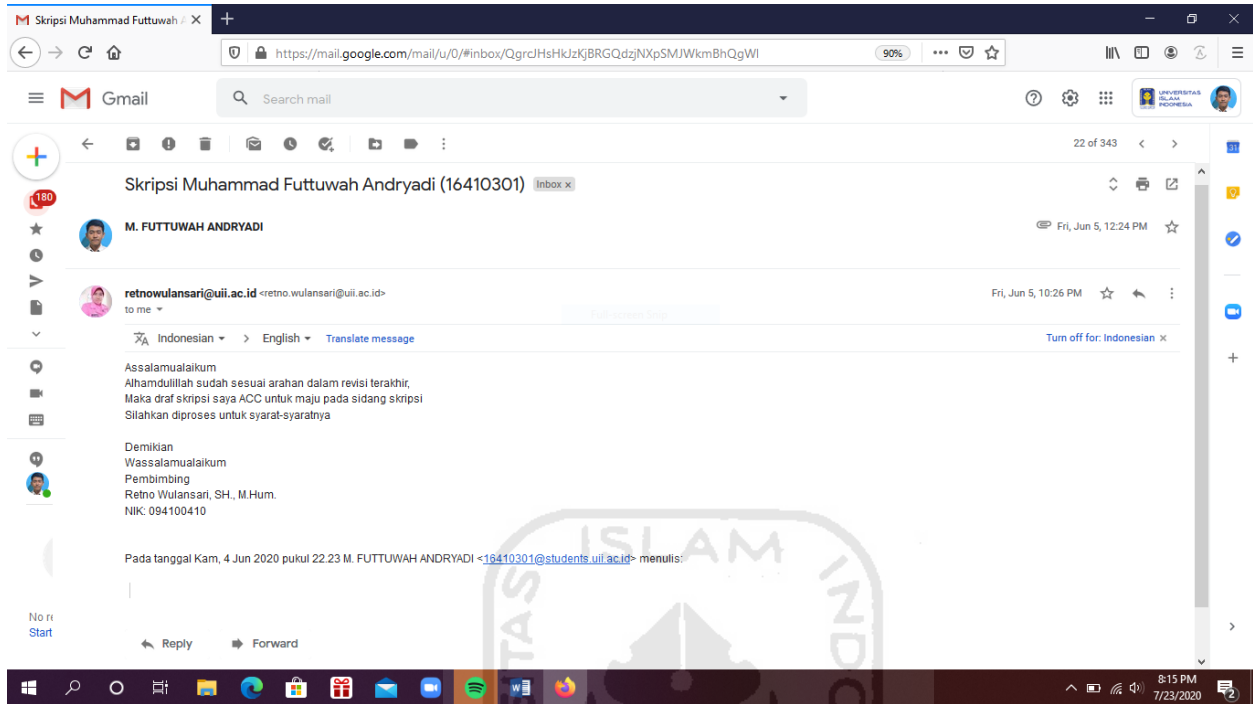
Said Fadhil, *Pengelolaan Sumber Daya Alam Dan Lingkungan Berbasis Pengetahuan Dan Kearifan Lokal (Local Wisdom) Di Kalimantan*, Tulisan ini merupakan saduran dari hasil penelitian PKP2A III LAN dengan tema “Pola Pengelolaan Sumber Daya Alam dan Lingkungan Berbasis Kearifan Local (Local Wisdom) di Kalimantan” dimana dalam kegiatan penelitian tersebut penulis adalah sebagai anggota tim Peneliti.

Sari, Aini Puspita., Hamzah., & Rusmawati, Dianne Eka. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Muslim Terhadap Penjualan Makanan Menggunakan Campuran Daging Babi. *Pactum Law Jurnal*, Vol 1, Nomer 3, 2018.

d. Data Elektronik

<https://hukumonline.com/2013/04/18/kewajiban-hukum-negara-dalam-teori-hukum-ham/>, diakses pada tanggal 6 November 2019, pukul 12.00 WIB.

LAMPIRAN





+62 816-4262-371



Maaf mengganggu waktunya
Saya Muhammad Futtuwah
Andryadi mahasiswa yang pada
sidang tugas akhir di uji oleh bapak.
Ingin menanyakan pak untuk hasil
revisi skripsi di kirim kemana pak?
Terimakasih

21.37 ✓✓

Friday

Kirim ke Akademik... Akademik ke
Penguji

05.22

Baik pak

10.43 ✓✓



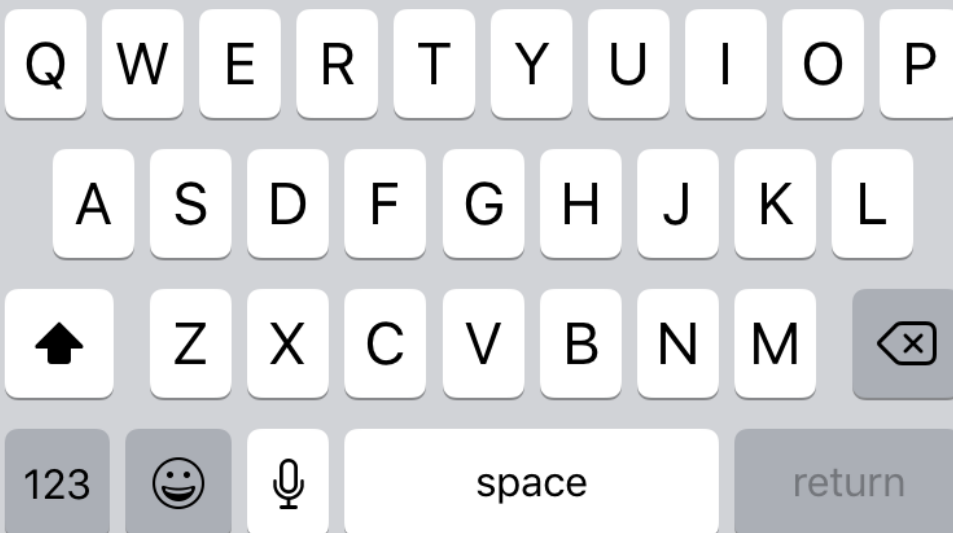
|



ya

|

Yang





FH UII Bu Retno Wul...

online



Oke mas 22.59

Mas bagian kesimpulan ada masukan dari pak syam merupakan jawaban ringkas dari pembahasan, sudah dirubah blm? 23.24

Friday

InshaAllah sudah sesuai bu 02.54

This message was deleted. 10:04

This message was deleted. 10:08

Kepada: Divisi akademi
Hal: ACC Skripsi
Nama: Muhammad Futtuwah Andryadi
NIM: [16410301](#)
Status: ACC

Demikian
Retno Wulansari, SH. M.Hum.
NIK: [094100410](#) 10.09





+62 856-2880-013

tap here to add to contacts



Baik pak, saya kirimkan lewat via WA

21.44 ✓✓

16410301-Muhammad Futtuwah Andryadi (Revisi).docx

108 pages • 1,2 MB • docx 21.45 ✓✓

Tunggu dibaca

21.46

Friday

Baik pak

10.42 ✓✓

Today

Assalamualaikum Wr. Wb.
Selamat pagi pak,
Maaf mengganggu waktunya
Untuk revisi bagaimana pak
Terimakasih

10.29 ✓✓

Www. Ya sdh saya baca dan acc.
Selamat

11.06

Alhamdulillah, terimakasih banyak pak 🙏

11.06 ✓✓

