

**PELAYANAN AIR BERSIH OLEH PDAM GIRI TIRTA SESUAI UNDANG
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Di Desa Suci Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik)**

Mukhammad Rafi Lailuz Zaman

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang
Jalan Mayjen Haryono No 193 Malang 65144, Telepon (0341) 551932, Fax (0341) 552249
Email: mukhammadrafilailuzzaman@gmail.com

ABSTRACT

The people of Suci Village, Manyar District, Gresik Regency as drinking water customers often have their rights not fulfilled by PDAM Giri Tirta, Gresik Regency, but customers are still required to pay water bills and are subject to sanctions if they are late in paying. This study aims to determine the form of legal protection for consumers in water services. clean by PDAM Giri Tirta and efforts to resolve disputes regarding service negligence of PDAM Giri Tirta. The research location is in Suci Village, Manyar District, Gresik Regency, the type of data consists of primary data and secondary data, data collection techniques are through interviews, while the data analysis is descriptive qualitative. The results of the study indicate that there is no form of legal protection for PDAM Giri Tirta customers which refers to the Consumer Protection Act No. 8 of 1999.

Keywords: Service, Clean Water, Consumers.

ABSTRAK

Masyarakat Desa Suci, Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik selaku pelanggan air minum seringkali haknya tidak terpenuhi oleh PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik, namun pelanggan tetap dituntut membayar tagihan air dan dikenai sanksi apabila terlambat membayar, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air bersih oleh PDAM Giri Tirta dan upaya penyelesaian sengketa terhadap kelalaian pelayanan PDAM Giri Tirta. lokasi penelitian di Desa Suci Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik, jenis data terdiri dari data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data melalui wawancara, sedangkan analisis datanya dilakukan secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum ada bentuk perlindungan hukum terhadap pelanggan PDAM Giri Tirta yang mengacu pada Undang - Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999.

Kata Kunci : Pelayanan, Air Bersih, Konsumen.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya manusia tidak dapat lepas dari kebutuhan air karena air bagian dari kebutuhan primer dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga air merupakan elemen penting yang kehadirannya harus selalu ada dalam setiap aktifitas manusia mulai dari mandi, mencuci, memasak, dan konsumsi kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu sangat diperlukan air yang bersih yang tidak tercampur unsur kimia yang dapat mengganggu dan membahayakan fungsi tubuh dan aktifitas manusia. Selain kegunaannya untuk memenuhi keperluan utama dalam kehidupan bagi manusia, air dapat menjadi tempat yang berpengaruh dalam mendistribusikan penyakit-penyakit yang menginfeksi, diantara-Nya seperti disentri, kolera, paratyphus, typhus,

dan lain-lainnya apabila tidak diolah dan dijernihkan secara baik. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka dibentuklah suatu badan untuk selalu bersedia memberikan pelayanan kebutuhan air bersih kepada masyarakat. Di Indonesia, Pemerintah pusat dan Pemerintah daerah telah menyediakan pelayanan air bersih sebagai usaha untuk memberikan kebutuhan masyarakat akan air bersih. Dalam Pasal 33 ayat (2) dan (3) Undang Undang Dasar 1945 pengelolaan air bersih merupakan wewenang negara yang berisi:

1. Pasal 33 ayat 2 :

”Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara”

2. Pasal 33 ayat 3 :

”Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”

Pemerintah pusat menyerahkan wewenang pelayanan air bersih kepada masyarakat melalui pemerintah daerah yang dilaksanakan oleh perusahaan daerah yakni perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia.

PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah.¹ Air minum adalah air yang memiliki proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Air minum aman bagi kesehatan apabila memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis, kimiawi dan radioaktif. Parameter wajib penentuan kualitas air minum secara mikrobiologi adalah total bakteri coliform dan *escericia coli*.² Dengan semakin meningkatnya pertambahan populasi penduduk yang ada di Kabupaten Gresik, maka otomatis jumlah kebutuhan air bersih juga semakin meningkat.

Pelayanan air bersih yang disediakan oleh pemerintah daerah yang berada di Kabupaten Gresik yang dikelola oleh PDAM Giri Tirta berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 14 tahun 2013 tentang perusahaan dan air minum sebagaimana yang di atur pada Pasal 1 butir 6 “Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik yang selanjutnya disebut PDAM Giri Tirta adalah BUMD yang bergerak di bidang Pelayanan penyediaan Air Minum.”

¹ Profil Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). 2021, 11 April.

² Rumondor P. (2014). *Identifikasi Bakteri Pada Depot Air Minum Isi Ulang di Kota Manado*, .Jurnal eBiomedik, Volume 2, Nomor 2.

Namun demikian, di Kecamatan Manyar Desa Suci masih menyisakan permasalahan yaitu kualitas air yang di gunakan oleh masyarakat. Seperti yang dialami oleh salah seorang warga PPS II, Yudi Anggoro, yang mengaku selama dua pekan air PDAM tidak mengalir. Sehingga, warga terpaksa membeli air bersih untuk kebutuhan sehari-hari. Harga air bersih setiap kubiknya sekitar Rp 40.000 dan digunakan hanya beberapa hari."Selama dua pekan ini sudah lima kali beli air bersih. Sehingga dalam satu bulan hampir bayar Rp 200.000 untuk beli air bersih. Ini dialami warga satu kompleks perumahan.³

Perlindungan konsumen merupakan kepentingan masyarakat karena sebab itu sudah menjadi harapan bagi semua masyarakat dalam setiap negara agar dapat diwujudkan. Wujud dari adanya perlindungan konsumen ialah dengan adanya kaitan yang saling berhubungan satu sama lain, yakni Hubungan diantara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.⁴

Menurut A.Z Nasution Hukum perlindungan konsumen adalah Hukum yang berisi tentang kaidah-kaidah yang sifatnya melindungi dan mengatur kepentingan konsumen.⁵ Berdasarkan UUPK dalam Pasal 1 angka 1 dicantumkan yang dimaksud dengan perlindungan konsumen ialah:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen”

Konsumen berasal dari bahasa asing (Belanda / Inggris), *Consumen* dan *Consumer* yang secara arti harfiah ialah pembeli. Pengertian lain dari konsumen sangat luas, yaitu pengertian lain dari konsumen adalah pemakai, penikmat, pemanfaat, pemakan, penerima, pendengar, dan masih banyak lagi.⁶

Masyarakat yang menggunakan dan menikmati fasilitas yang didistribusikan oleh PDAM Giri Tirta Gresik telah digolongkan sebagai konsumen sebagaimana yang dimaksud dalam pengertian konsumen dalam pasal 1 angka 2 UUPK yang berisi: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”⁷ Sehingga kebutuhan masyarakat terhadap air bersih membutuhkan

³ Sugiyono, 2021, 29 Agustus, *Air PDAM Gresik Tidak Mengalir Dua Pekan, Warga Perumahan PPS Terpaksa Membeli Air Sendiri*, [Surabaya Tribun News](#).

⁴ Aulia Muthiah, (20018), *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta :PT Pustaka Baru, h. 15

⁵ Shidarta, (2006), *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia, h. 11

⁶ Damiaati, dkk. (2007), *Perilaku Konsumen*. Singaraja: PT Rajagrafindo Persada, h 5

⁷ Undang-Undang. (2018), *Perlindungan Konsumen (UU RI No.8 Tahun 1999)*, Jakarta: Sinar Grafika.

perlindungan dari segi keamanan, kenyamanan, dan keselamatan terhadap pemakaian dari pelayanan distribusi air tersebut, seperti yang diatur dalam Pasal 4 angka 4 UUPK.

PDAM sebagai perusahaan penyedia jasa pengelolaan air bersih yang berada pada satu pihak dan masyarakat pada pihak yang lain sesungguhnya memiliki hubungan yang erat. Hubungan erat tersebut, berdasarkan suatu perikatan dengan pihak yang mempunyai prestasi. Hubungan ini terbentuk atas dasar keinginan para pihak untuk saling mengikatkan diri, dan keterikatan tersebut timbul ketika proses pengajuan atau permohonan yang di sampaikan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan air yang di sediakan dari pihak PDAM Giri Tirta.

Dalam hal tersebut calon pelanggan datang dengan mengajukan permohonan dalam bentuk tertulis dan bersedia membayar sejumlah uang untuk pemasangan pipa air bersih yang selanjutnya tercatat sebagai pelanggan PDAM Giri Tirta berdasarkan syarat-syarat yang telah ditentukan PDAM, karena telah adanya persetujuan dari calon pelanggan menimbulkan suatu perikatan antara 2 (dua) pihak yang setuju, seperti tercantum pada Pasal 1313 KUHPerdara: “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”

Dengan adanya penandatanganan surat permohonan pelanggan air minum, maka calon pelanggan telah bersedia untuk mengikatkan diri dalam sebuah perjanjian yang terdapat di dalam surat permohonan air minum tersebut, sehingga perjanjian tersebut melahirkan hak dan kewajiban diantara para pihak yang mengikatkan diri didalam surat permohonan tersebut. Dengan adanya perjanjian tersebut maka para pihak wajib untuk mematuhi dan menjalankan prestasi dari perjanjian tersebut sebagaimana yang tercantum pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang berisi: “Semua perjanjian yang dimuat secara sah mengikat para pihak sebagai undang-undang”.

Dalam pelaksanaan perjanjian jasa pengelolaan air antara pihak PDAM Giri Tirta dan pelanggan, sama-sama memiliki kewajiban untuk memenuhi prestasi yang tertuang dalam perjanjian jasa pengelolaan air minum pipa PDAM. Adapun pemenuhan kewajiban oleh pihak PDAM adalah menyediakan akses air bersih yang dialirkan secara langsung ke rumah-rumah pelanggan melalui pipa yang telah dipasang, sedangkan kewajiban yang harus dipenuhi pelanggan ialah untuk membayar iuran bulanan secara tepat waktu, dan memiliki hak untuk

¹² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, (2000), *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pusaka Utama, Jakarta, h. 2.

mendapatkan akses air bersih yang dialirkan secara langsung ke rumah-rumah pelanggan, sebagaimana yang tercantum dalam pasal 1234 KUHPdata yaitu :

“Tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, dan untuk tidak berbuat sesuatu.”

Namun demikian, kenyataan dalam lapangan di masyarakat PDAM Giri Tirta Kecamatan Manyar Desa Suci seperti yang dilansir di jawapos.com ribuan pelanggan di sejumlah kawasan dirugikan. Mereka tidak dapat menikmati pasokan air bersih. Kalaupun mengalir, hanya ngeliwir sangat kecil. Para pelanggan pun hanya bisa mengeluh. Sebut saja di Pondok Permata Suci (PPS). Pelanggan pun terpaksa mengeluarkan anggaran tambahan untuk membeli air tangkian seharga Rp 40 ribu setiap hari. Bahkan, terkadang membeli air isi ulang galonan untuk MCK. Layanan buruk itu tentu juga merugikan para pelaku UMKM. Mereka pun terpaksa mengeluarkan biaya lebih untuk kebutuhan air. Terutama pelaku usaha yang sangat perlu air bersih seperti laundry hingga rumah makan.⁸

Berdasarkan berita diatas, maka pelanggan PDAM Giri Tirta sebagai konsumen mengalami tidak terpenuhinya hak-hak yang seharusnya didapatkan dari konsumen PDAM Giri Tirta Gresik adalah “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;” dan “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;” sebagaimana yang tercantum pada pasal 4 angka 1 dan 8 UUPK. Serta tidak mendapatkan hak atas pelayanan akses air bersih sebagaimana tercantum dalam perjanjian pengelolaan air bersih dengan pihak PDAM Giri Tirta Gresik. Sehingga PDAM melakukan tindakan hal yang bertentangan dengan perjanjian yang telah disepakati, sehingga terjadilah Wanprestasi. Dengan berdasarkan pemaparan permasalahan diatas penyusun tertarik mengangkat skripsi dengan judul:

“Pelayanan Air Bersih Oleh Pdam Giri Tirta Sesuai Undang-Undang Nomor.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen “

Persoalan hukum yang dianalisis dan dideskripsikan dalam penelitian ini adalah pertama Bagaimana bentuk perlindungan konsumen dalam pelayanan air minum oleh PDAM Giri Tirta menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen? Dan yang ke dua yaitu Bagaimana upaya hak konsumen air minum dalam menyelesaikan sengketa dengan pihak

⁸ M.Sholahuddin, 2021, 31 Agustus, *Layanan Merah PDAM Gresik, Pelanggan: Alasannya Selalu Pipa Bocor*, [Jawa Pos](#).

PDAM Giri Tirta di Desa Suci Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik? Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis empiris, penelitian yuridis empiris ini disebut penelitian lapangan. Data dan materi pokok ini di peroleh secara langsung dari para pihak yang bersangkutan melalui observasi dan wawancara. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan yuridis sosiologis, yaitu pendekatan terhadap hukum sebagai suatu norma atau kaidah, dan pendekatan terhadap masyarakat dalam arti melihat Realita yang ada di masyarakat.⁹

PEMBAHASAN

A. Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih Oleh PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik

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

Dalam hasil survei penyusun dengan pelanggan PDAM Giri Tirta Ibu Ayu lestari, mengaku bahwa kualitas air yang disalurkan kerumah-rumah di Desa Suci oleh PDAM Giri Tirta relatif keruh dan air sering mati, apa lagi disaat hujan. Air tersebut keruh 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 keruh tersebut.¹⁰

Air sendiri sejatinya memiliki standarisasi tersendiri guna menghasilkan pengelolaan kualitas air dan guna pengendalian pencemaran air secara bijaksana. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Tri Basuki selaku Kepala Unit PDAM giri Tirta Desa Suci, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik, menyatakan bahwa syarat Air Bersih Kualitas bersih yang digunakan harus memenuhi 3 Syarat yaitu: ¹¹

⁹ Suratman dan Philips Dillah, (2015) *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta, h.229.

¹⁰ Wawancara dengan ibu ayu lestari warga Desa suci, Kecamatan manyar, kabupaten Gresik, 17 juni 2022, Pukul 11.35 WIB

¹¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Tri Basuki selaku Kepala Unit PDAM Giri Tirta Desa Suci, di Kantor PDAM Giri Tirta Desa Suci, 10 juni 2022, Pukul 10.30 WIB.

1. Syarat Fisik
2. Syarat Kimia
3. Syarat Bakteriologis

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum terdapat standarisasi kualitas air minum/bersih diperlukan 3 (tiga) syarat seperti yang di jelaskan di atas.

Ketiga syarat diatas merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh PDAM Giri Tirta sebagai penyedia jasa air minum di Kabupaten Gresik dikarenakan tiga 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 giri Tirta akan pelayanan air bersih.

Wawancara dengan Bapak Rustam selaku Kepala Teknik PDAM Giri Tirta Desa Suci, kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik, menambahkan,¹² bahwa adanya keluhan-keluhan terkait minimnya air serta pendistribusian air yang kurang maksimal dan air yang dihasilkan tidak jernih, beliau menyebut, Karena tekanan air dari pusat legundi menuju desa suci kecamatan manyar tidak maksimal dan terhambat oleh pipa yang bocor jadi mempengaruhi kualitas dan kontinuitas air yang terdistribusi kepada pelanggan.

Perlunya Upaya perlindungan konsumen terhadap pentiongan kuliatas 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*).¹³

B. Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik

¹² Hasil wawancara dengan Bapak Rustam selaku Kepala Teknik PDAM Giri Tirta Desa Suci, kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik, di Kantor PDAM Giri Tirta Desa Suci, 10 juni 2022, Pukul 10:00 WIB.

¹³ Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 2006, hlm 11

Dalam situasi dan kondisi dimana konsumen merasa dirugikan dalam mendapatkan air bersih, maka 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.

Berdasarkan data yang ada di lapangan dari Desa Suci yang telah penulis datangi, desa 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. Salah satu informasi dari Staff Humas PDAM Giri Tirta kabupaten gresik menyebut, Potensi kebocoran air yang dialami PDAM Giri Tirta Gresik hingga kini masih tinggi. yakni 30 persen. Itu terjadi karena jaringan pipa induk di wilayah perkotaan dengan rata rata umur pipa sudah tua bahkan ada yang masih peninggalan era kolonial Belanda. Tidak hanya tua, namun kondisi pipa-pipa besi tersebut keropos, Untuk menyiasati kebocoran tersebut, manajemen PDAM Giri Tirta terus melakukan pengecekan, perbaikan serta penggantian pipa yang rusak, bocor dan keropos. Sebagian besar kerusakan pipa tersebut berada di wilayah Gresik Kota dan hingga kini terus dilakukan perbaikan.

Dengan demikian penulis simpulkan adanya pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh PDAM Giri Tirta kabupaten Gresik sebagai penyedia air bersih seperti:

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

Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PDAM Giri Tirta, 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.¹⁴

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

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).¹⁵

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 pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, dana tau 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

¹⁴ Pasal 1 huruf a Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok.

¹⁵ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara dan Implementasinya*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2008, hlm.99

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 Giri Tirta. 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.

Sebagai pelaku usaha, PDAM wajib bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh pelanggan sebagaimana yang telah dilakukan oleh PDAM Giri Tirta kabupaten gresik 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 Giri Tirta kabupaten gresik memberikan keringanan kepada pelanggan untuk melakukan pembayaran tagihan rekening air minum dengan cara mengangsur.

Sedangkan untuk penyelesaian masalah pendistribusian air pelanggan, PDAM Giri Tirta kabupaten gresik 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 Giri Tirta tidak memberikan kompensasi ganti rugi kepada pelanggan selama pelanggan tidak menerima aliran air minum dari PDAM Giri Tirta. Pemberian ganti rugi oleh PDAM Giri Tirta kabupaten gresik dilakukan dengan melakukan perbaikan terhadap kerusakan jaringan perpipaan yang dikelola oleh PDAM Giri Tirta kabupaten gresik 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 fikir jika air minum yang kita konsumsi setiap hari tercemar 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 Giri Tirta kabupaten gresik, Khususnya di desa suci dimana 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 Giri Tirta kabupaten gresik, 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 pertanggung jawaban hukum terhadap konsumen, Akan tetapi harus disediakan solusinya seperti dengan menyediakan mobil tangki air secara cuma-cuma pada konsumen di Desa Suci hingga pendistribusian air kembali pulih di kala musim kemarau.

Pelanggan juga dapat menyelesaikan sengketa melalui lembaga pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)¹⁶ 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 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.¹⁷

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.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan prinsip tanggung jawab berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen terkait dengan implementasinya pada perjanjian

¹⁶ 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 konsumen

¹⁷ Bustamar, "Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)", Jurnal Juris, Volume 14, Nomor 1, Juni 2015, hlm 40

pelanggan sistem penyediaan air oleh PDAM Giri Tirta, 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 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. Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum oleh PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik, ketentuan bagi pelanggan PDAM Giri Tirta diatur dalam Peraturan Direksi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Bagi Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gresik. Namun peraturan tersebut hanya mengatur tertib administrasi bagi pelanggan. Secara khusus belum ada bentuk perlindungan hukum terhadap pelanggan PDAM Giri Tirta. Dalam kasus ini Konsumen telah menderita kerugian seperti kerugian materil yang dalam hal ini konsumen merasa dirugikan karena harus tetap membayar jatah air, tetapi pada kenyataannya air yang mengalir tidak sesuai dengan harapan bahkan harus menunggu 2-3 hari untuk mendapatkan air. Sementara itu, menanggapi keluhan atau laporan dari masyarakat, PDAM Giri Tirta 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.

2. Penyelesaian sengketa konsumen terkait pelayanan air bersih oleh PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik selama ini dilakukan secara damai antara pelanggan dengan PDAM Giri Tirta Namun apabila pelanggan belum merasa puas atas penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh PDAM Giri Tirta, pelanggan dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).

SARAN

1. Pemerintah diharapkan memberikan anggaran publik yang lebih besar dalam rangka pengembangan sistem penyediaan air minum agar program 100 persen akses aman air minum di tahun 2019 dapat tercapai.

2. Pemerintah Daerah agar mendukung pemulihan tarif bagi PDAM yang kurang sehat supaya berkinerja sehat sehingga akan berdampak pada optimalnya penyediaan air minum bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Aulia.Muthiah,.20018,.*Hukum.Perlindungan.Konsumen.Dimensi.Hukum.Positif.dan.Ekonomi .Syariah*, Yogyakarta.:PT.Pustaka.Baru.

Damiati,.dkk..2007,.*Perilaku.Konsumen.*.Singaraja.:PT.Rajagrafindo.Persada.

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

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

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

Suratman dan Philips Dillah, 2015 *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta.

Peraturan perundang undangan

Undang-Undang. (2018), *Perlindungan Konsumen (UU RI No.8 Tahun 1999)*, Jakarta: Sinar Grafika.

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

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

Jurnal

Rumondor P. 2014. *Identifikasi Bakteri Pada Depot Air Minum Isi Ulang di Kota*

Internet

M.Sholahuddin, (2021, Agustus 31). *Layanan Merah PDAM Gresik, Pelanggan: Alasannya Selalu Pipa Bocor*, [Jawa Pos](#).

DINAMIKA

ISSN (*Print*): 0854-7254 | ISSN (*Online*): 2745-9829
Volume 28 Nomor 19 Bulan Juli Tahun 2022, 5924 – 5937

jawapos.com/surabaya/31/08/2021/layanan-merah-pdam-gresik-pelanggan-alasannya-selalu-pipa-bocor/

Sugiyono, (2021, Agustus 29). *Air PDAM Gresik Tidak Mengalir Dua Pekan, Warga Perumahan PPS Terpaksa Membeli Air Sendiri*, Surabaya Tribun News.

<https://surabaya.tribunnews.com/2021/08/29/air-pdam-gresik-tidak-mengalir-dua-pekan-warga-perumahan-pps-terpaksa-membeli-air-sendiri>