

Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Pelanggan Akibat Pelayanan Buruk Pendistribusian Air Studi Pada Pdam Tirta Wampu Besitang

Thri Ayu Astini Pandia¹ Wahyu Ramadhani²

Mahasiswa Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Sains Cut Nyak Dhien

Email : tastinipandia@gmail.com¹, wahyu_ramadhani95@yahoo.com²

Info Artikel

Riwayat:

Diajukan : 26 Oktober 2023

Ditelaah : 15 Februari 2024

Direvisi : 20 Mei 2024

Diterima : 28 Juni 2024

Kata Kunci :

Tanggung Jawab, Pelanggan,
Pendistribusian Air

DOI:.....

Abstrak

Sesuai dengan kedudukannya masyarakat sebagai pelanggan, PDAM Tirta Wampu Besitang yang mengadakan perjanjian selaku pihak penyelenggara jasa air minum. Salah satu hak konsumen atas kelancaran, keamanan dan keselamatan dalam mendapatkan distribusi air oleh PDAM Tirta Wampu Besitang. Perjanjian antara pelanggan dengan pihak PDAM Tirta Wampu Besitang menggunakan bentuk perjanjian bersifat baku karena isi perjanjian tersebut telah dituangkan dalam bentuk formulir. Tujuan penelitian ini adalah, untuk mengetahui tanggung jawab PDAM Tirta Wampu Besitang terhadap pelanggan akibat pelayanan distribusi air tidak lancar, dan untuk mengetahui upaya dan penyelesaian tuntutan pelanggan atas tidak lancarnya distribusi air oleh PDAM Tirta Wampu Besitang. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum yang bersifat deskriptif analisis dan menggunakan jenis penelitian yuridis empiris yaitu penggabungan ataupun pendekatan yuridis normatif dengan unsur-unsur empiris yang diambil dari data primer dengan melakukan wawancara dan data sekunder dengan mengolah data dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, data yang ada diolah dengan menggunakan analisis kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas konsumen tidak hanya sebatas uang atau barang bahkan perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan akibat mengkonsumsi air minum yang tercemar. Serta Penyelesaian sengketa yang terjadi diantara keduanya, pihak PDAM Tirta Wampu Besitang dengan cara menindaklanjuti dengan cepat atas keluhan dari pelanggan.

I. Pendahuluan

Perusahaan air minum adalah salah satu perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat dimana air merupakan sumber daya alam yang diperlukan untuk hajat hidup orang banyak serta merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi semua makhluk hidup, baik manusia, hewan, maupun tumbuhan.

Hal ini disebabkan bahwa air merupakan kebutuhan yang vital dalam kehidupan dan lingkungan terutama bagi manusia yang memerlukan air untuk keperluan minum, mandi, mencuci, dan lain-lain.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengenai penyelenggara pelayanan publik disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen, yang dibentuk berdasarkan

undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.¹ Dalam pelayanan jasa, diperlukan suatu ukuran untuk mengetahui kualitas jasa dari pelayanan jasa tersebut.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) melampaui apa yang diharapkan pelanggan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan kualitas yang ideal.

Dalam pelayanan jasa, pelanggan sebagai konsumen jasa memiliki kedudukan yang cenderung berada pada posisi yang lemah.² Keterbatasan pengetahuan konsumen mengenai standar pelayanan jasa selama ini menempatkan posisi konsumen sebagai mangsa pelaku usaha.³ Begitu juga dengan pelanggan pengguna air PDAM Tirta Wampu yang memiliki keterbatasan pengetahuan atas kualitas pelayanan jasa yang seharusnya diberikan PDAM Tirta Wampu.⁴ Keadaan ini diperparah dengan sikap acuhnya para pelaku usaha jasa dalam menanggapi keluhan konsumen terhadap jasanya.

Pelayanan publik khususnya pelayanan jasa yang dilakukan PDAM Tirta Wampu yang mewakili pemerintah berkewajiban melayani masyarakat dengan baik tidak terlepas dari masalah. PDAM Tirta Wampu merupakan salah satu pelayanan publik yang berbentuk pelayanan jasa yang tergolong dalam sektor quasi non profit organizations yaitu pelayanan jasa yang melayani masyarakat dan sekaligus memperoleh keuntungan.

Tetapi tidak bisa dipungkiri bahwa walaupun kegiatan usaha yang dilakukan PDAM Tirta Wampu menguntungkan, akan tetapi dalam melayani publik sering menghadapi permasalahan yang menyebabkan timbulnya kerugian yang dialami pelanggan. Kerugian yang dialami pelanggan dapat berupa kerugian yang berhubungan dengan pendistribusian air maupun kerugian yang berhubungan dengan pelayanan.

Adanya keluhan yang dilontarkan pelanggan atas pelayanan jasa air yang diberikan PDAM Tirta Wampu bertanda bahwa masih kurangnya kualitas pelayanan jasa yang diberikan sehingga masih dianggap kurang maksimal bagi pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian tentang "Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Pelanggan Akibat Pelayanan Buruk Pendistribusian Air Studi Pada PDAM Tirta Wampu Besitang" adalah Bagaimana tanggung jawab PDAM Tirta Wampu Kabupaten Langkat terhadap kerugian konsumen akibat tagihan yang tidak sesuai dengan pemakaian dan kualitas air keruh yang bisa berdampak pada kesehatan konsumen dan bagaimana upaya penyelesaian pengaduan pelanggan atas pelayanan buruk pendistribusian air oleh PDAM Tirta Wampu Besitang.

II. Metode Penelitian

Adapun penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan wawancara dan observasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan kunci dan informan biasa, dimana informan kunci terdiri dari kepala unit PDAM Tirta Wampu Besitang, staf pegawai dan direktur PDAM Tirta Wampu Besitang, dan informan biasa terdiri dari pelanggan/masyarakat pengguna jasa PDAM Tirta Wampu Besitang.

III. Hasil dan Pembahasan

1) Tanggung Jawab PDAM Tirta Wampu Besitang Terhadap Pelanggan Akibat Pelayanan Buruk Distribusi Air

Pergaulan ke masyarakat sering sekali terjadi perbuatan-perbuatan hukum yang dilakukan oleh para subjek hukum. Manusia sebagai subjek hukum sering mengabaikan hubungan hukum dengan subjek hukum yang lain, guna memenuhi kebutuhannya. Salah satu kebutuhan tersebut adalah mengenai air

¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006, hlm. 20.

² Wibowo Tunardy, *Hukum Perlindungan Konsumen*, <https://www.jurnalhukum.com/hukum-perlindungan-konsumen-di-indonesia/>, 2016, diakses pada tanggal 1 Maret 2023.

³ Jan Rohtuahson Sinaga, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih: Studi Pada Masyarakat Kota Medan Pelanggan Pdam Tirtanadi Cabang Medan*, Tesis, Medan: Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, 2010, hlm. 2

⁴ Sugiri Dinah dan Surya Adi Barka, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang*, Jurnal Kompetitif FE UTP, Vol. 3 No. 1, 2014, hlm. 38.

minum, sehingga untuk memenuhi kebutuhan tersebut tentu pada pihak tersebut haruslah mengadakan hubungan hukum dengan pihak PDAM sebagai produsen air minum/air bersih.

Pihak PDAM Tirta Wampu Besitang dalam memberikan pelayanan distribusi air tentu pasti pernah melakukan kesalahan atau tidak memberikan kepuasan terhadap pelanggan bahkan melanggar Undang-Undang yang berlaku. Karna air merupakan sumber kebutuhan publik maka dalam memberikan pelayanan berupa pendistribusian air yang dilakukan PDAM Tirta Wampu Besitang harus berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab Negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik mengatur pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara.

Masyarakat sebagai konsumen air bersih tersebut masih dalam prakteknya sering menemui air bersih dari PDAM yang tidak memenuhi standar air minum/air bersih, yaitu air yang bau dan kotor yang tidak memenuhi syarat baku mutu air sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 tentang kesehatan lingkungan serta baku mutu air. Masyarakat juga mengeluhkan pelayanan buruk pendistribusian air oleh PDAM Tirta Wampu Besitang berupa seringnya terhentinya pendistribusian air kepada pelanggan tanpa adanya informasi dan pemberitahuan. Pelanggan juga mengeluhkan pemberian pelayanan dari pihak PDAM Tirta Wampu Besitang tidak maksimal, apabila membayar tagihan telat satu atau dua hari maka dikenakan denda terhadap pelanggan.

Sehingga masyarakat merasakan dirugikan dan pihak PDAM Tirta Wampu Besitang telah melanggar Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Yang didalamnya menjelaskan bahwa pelayanan publik yang dilakukan pemerintah atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerinthan dan administrasi publik.

Pihak PDAM Tirta Wampu Besitang merupakan pihak korporasi di bawah naungan pemerintah untuk bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam . namun, dalam prakteknya tidak bijak sehingga menimbulkan kerugian masyarakat dalam menerima pelayanan pendistribusian air oleh PDAM Tirta Wampu Besitang. dalam penyaluran kepada masyarakat, sehingga tidak terlindunginya hak konsumen. Perlindungan terhadap konsumen air bersih dari PDAM merupakan hal yang sangat penting, mengingat kedudukan konsumen yang masih sangat lemah. Sehingga terkadang konsumen sering merasa dirugikan oleh pelaku usaha itu sendiri. Keengganan masyarakat sebelum diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada tanggal 20 April 1999, lebih berdasarkan pada:

1. Ketidakjelasan norma-norma perlindungan konsumen.
2. Praktek peradilan yang tidak lagi sederhana atau cepat dan biaya ringan.
3. Sikap menghindari konflik meskipun hak-haknya sebagai konsumen dilanggar pengusaha.

PDAM sebagai produsen air minum dan manusia dan atau badan hukum sebagai konsumen air minum dalam hal melahirkan persetujuan yang menyangkut pemakaian air minum tunduk pada kesatuan hukum publik, karena persetujuan yang dibuat oleh PDAM dengan seseorang atau badan hukum lain mengenai aliran air minum adalah merupakan persetujuan publik. Yang dimaksud dengan persetujuan publik adalah "Suatu yang sebahagian atau seluruh dikuasai oleh hukum publik, karena salah satu pihak bertindak sebagai pengusaha (pemerintah).

Sejalan dengan pengertian dan persetujuan publik tersebut, maka apabila di dalam suatu persetujuan yang dilakukan oleh pihak PDAM dengan seseorang atau dengan badan hukum sebagai konsumen mengenai pemakaian air minum haruslah tunduk kepada ketentuan-ketentuan publik, yaitu peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah atau Direksi PDAM. Dengan demikian kerjasama yang baik terpadu dan dinamik demi kelangsungan pembangunan, khususnya aliran air minum menganut sistem yang mantap dan mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Diperlukan pengawasan

penegak hukum untuk pelaksanaan pemenuhan hak dan kewajiban serta tanggung jawab masing-masing pihak baik konsumen, instalator, dan PDAM untuk menjamin kepastian hukum dan untuk keadilan, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia. Dalam Pasal 4 UUPK dinyatakan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen.

Rangka melindungi kepentingan konsumen, maka dalam Pasal 8 UUPK memberikan larangan kepada pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan produksi dan perdagangan barang atau jasa yang tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan, demikian juga hal dalam pengadaan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Tirta Wampu Besitang, maka masyarakat sebagai konsumen berhak memperoleh pelayanan air bersih sesuai standar air bersih. Selain dari larangan mengenai produk itu sendiri yang tidak memenuhi syarat, juga Pasal 8 UUPK ini memberikan larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar dan tidak akurat yang menyesatkan konsumen. Undang-undang perlindungan konsumen tidak hanya mencantumkan hak-hak konsumen dan larangan pelaku usaha, tetapi juga dalam Pasal 5 UUPK diatur mengenai kewajiban-kewajiban dari konsumen, yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, maka sesuai Pasal 6 UUPK pelaku usaha memiliki hak:

1. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Selanjutnya mengenai ganti rugi, diketahui bahwa sebagai konsekuensi hukum dari pelanggaran yang diberikan oleh UUPK, dan sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, maka demi hukum, setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberi hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggungjawaban dan pelaku usaha yang merugikan serta menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut.

Pasal 19 UUPK menyebutkan 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. Ganti rugi 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. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.⁵ Dalam hal terjadinya tuntutan ganti rugi dari konsumen kepada PDAM, maka menurut Pasal 28 UUPK disebutkan, pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 UUPK merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Pasal 22 UUPK menyatakan, pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian. Kemudian, dalam Pasal 23 disebutkan, 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

⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Hermansyah, selaku Staff bagian umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Besitang, tanggal 12 September 2023 di PDAM Tirta Wampu Besitang.

ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Berdasarkan ketentuan Pasal 23 tersebut secara tegas diatur dalam hal konsumen dirugikan maka selain melakukan gugatan melalui badan peradilan, juga dapat dilakukan gugatan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen. UUPK membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berkala kecil dan bersifat sederhana.

Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha/produsen, karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha/produsen, biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan gugatan sengketa di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut. Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha.

Terbentuknya lembaga BPSK, membuat penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja, dan tidak dimungkinkan banding yang dapat memperlama proses penyelesaian perkara. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dan dapat terjangkau oleh konsumen. Jika putusan BPSK dapat diterima oleh kedua belah pihak, maka putusan BPSK bersifat final dan mengikat, sehingga tidak perlu diajukan ke pengadilan.

Dasar hukum pembentukan BPSK adalah Pasal 49 ayat (1) UUPK jo Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK. Kehadiran BPSK diresmikan pada tahun 2001, yaitu dengan adanya Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada beberapa kota/kabupaten termasuk Pemerintah Kota Medan.

Setiap penyelesaian sengketa konsumen dilakukan oleh majelis yang dibentuk oleh Ketua BPSK dan dibantu oleh panitera. Susunan majelis BPSK harus ganjil, dengan ketentuan minimal 3 orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (2) UUPK, yaitu unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha. Salah satu anggota majelis tersebut wajib berpendidikan dan berpengetahuan di bidang hukum.

Dengan demikian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur tentang hak konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha, dan lebih lanjut lagi UUPK menentukan pelaku usaha dalam hal ini PDAM bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi air minum yang dihasilkan atau diperdagangkan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 19 UUPK, dan ganti rugi itu 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. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Di samping itu UUPK mengatur tentang adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sehingga konsumen dapat melakukan gugatan tidak hanya melalui pengadilan tetapi juga dapat dilakukan gugatan di luar pengadilan melalui lembaga tersebut.

2) Upaya Penyelesaian Pengaduan Pelanggan Atas Pelayanan Buruk Pendistribusian Air Oleh PDAM Tirta Wampu Besitang

PDAM Tirta Wampu Besitang memiliki 1000 pelanggan yang terbagi dalam sembilan kelurahan. Namun pelayanan distribusi air oleh PDAM Tirta Wampu Besitang tidak selamanya berjalan dengan lancar. Dari sekian banyak banyak pelanggan, ada juga pelanggan yang tidak puas atas pelayanan distribusi air oleh PDAM Tirta Wampu Besitang. Berikut tabel jumlah pengaduan dalam tiga tahun terakhir :

	No	Tahun	Jumlah Pengaduan
	1	2021	52
	2	2022	40
	3	2023	56

Data Jumlah Pengaduan di PDAM Tirta Wampu Besitang

Jumlah pengaduan di PDAM Tirta Wampu Besitang dari Tahun 2021 ke 2023 mengalami penurunan, namun pada Tahun 2023 mengalami kenaikan yang cukup tinggi. Jenis pengaduan yang biasa diterima oleh PDAM Tirta Wampu Besitang berupa air keruh/kotor, tidak lancarnya pendistribusian, dan lonjakan kenaikan tarif yang tidak sesuai dengan meteran.⁶

Adapun upaya penyelesaian pengaduan pelanggan atas pelayanan buruk pendistribusian air oleh PDAM Tirta Wampu Besitang, melalui cara:

Pihak PDAM Tirta Wampu Besitang tentu memiliki upaya penyelesaian pengaduan pelanggan atas tidak lancarnya distribusi air dengan cara mendengar keluhan, kritik, serta saran yang diberikan oleh pelanggan. Pihak PDAM Tirta Wampu Besitang telah semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan distribusi air terhadap pelanggan, turut merawat dan menjaga semua instalasi air serta menjaga kualitas air yang akan didistribusikan kepada pelanggan. Pihak PDAM Tirta Wampu Besitang menjaga kualitas air dengan cara melakukan penyaringan sebelum didistribusikan kepada pelanggan. Apabila terjadi kerusakan terhadap instalasi air atau tidak lancarnya distribusi air maka pihak PDAM Tirta Wampu Besitang dengan sigap mengirim mobil tangki air untuk pendistribusian air ke rumah-rumah pelanggan yang termasuk cakupan PDAM Tirta Wampu Besitang. Namun, terbatasnya kuota mobil tangki air tidak dapat memenuhi daerah-daerah cakupan PDAM Tirta Wampu Besitang sehingga pihak pelanggan yang tidak mendapatkannya merasakan dirugikan. Pihak PDAM Tirta Wampu Besitang juga mengakui hal tersebut dan akan menambah kuota mobil tangki air sehingga dapat melakukan distribusi air dengan baik. Namun, apabila pelanggan belum puas terhadap pelayanan serta ingin memberikan kritik dan saran kepada pihak PDAM Tirta Wampu Besitang dapat melakukannya dengan cara:

Melalui PDAM Tirta Wampu Besitang Dalam melakukan Pendistribusian Air selaku pelaku usaha pasti pernah melakukan kesalahan. Buruknya pelayanan dari PDAM Tirta Wampu Besitang sering dikeluhkan para pelanggan, masalah yang paling sering dikeluhkan adalah air yang sering tidak mengalir/macet dan juga airnya keruh atau kotor. Keadaan seperti ini tentu saja membuat para konsumen merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Wampu Besitang padahal konsumen telah melaksanakan kewajiban dengan baik yaitu dengan membayar rekening tagihan pada waktu yang telah ditentukan karena konsekuensi dari tidak membayar rekening juga akan ditanggung konsumen sendiri, yaitu konsumen akan terbebani dengan sanksi keterlambatan pembayaran rekening.

Terhadap masalah distribusi air dari PDAM Tirta Wampu Besitang ini, reaksi yang timbul pada konsumen bermacam-macam, salah satunya dengan mengadukan langsung ke pihak PDAM Tirta Wampu Besitang baik secara langsung maupun melalui telepon. Terhadap pengaduan yang dilakukan pelanggan, pihak PDAM Tirta Wampu Besitang akan melakukan penyelesaian pengaduan pelanggan dengan dasar hukum yang dipakai adalah:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 2 Tahun 1998 tentang Pedoman Penetapan Tarif Air Minum pada PDAM dan Permendagri Nomor 8 Tahun 1998 tentang Petunjuk Penetapan Tarif Air Minum pada PDAM.

⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Hermansyah, selaku staff bagian umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Besitang, tanggal 12 September 2023 di PDAM Tirta Wampu Besitang.

- c. Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara No. 3 Tahun 1999 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Besitang.

Proses dan prosedur dalam penyelesaian pengaduan pada PDAM Tirta Wampu Besitang dilakukan dengan cara:

- Konsumen/pelanggan datang ke kantor/via telepon melaporkan kerusakan atau kesalahan rekening.
- Bagian pelayanan langganan menerima laporan dan mencatat dalam buku pengaduan sekaligus memberikan nomor, memeriksa jenis pengaduan untuk diteruskan ke bagian yang berkaitan.

Berdasarkan langkah penyelesaian pengaduan yang diambil oleh pihak PDAM Tirta Wampu Besitang ini terlihat bahwa proses yang diambil adalah jalur non litigasi berupa negosiasi yaitu merupakan penyelesaian sengketa yang paling sederhana dan termurah tanpa keterlibatan pihak ketiga.⁷

Walaupun demikian sering juga pihak-pihak yang bersengketa mengalami kegagalan dalam bernegosiasi karena kurang menguasai teknik bernegosiasi yang kompetitif dan kooperatif. Prosedur penyelesaian pengaduan konsumen yang ditempuh pihak PDAM Tirta Wampu Besitang tersebut sesuai dengan ketentuan penyelesaian sengketa yang diatur Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama Pasal 45 ayat (2) yang berbunyi: penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, sebagian konsumen merasa prosedur penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh pihak PDAM Tirta Wampu Besitang, yang tersebut di atas, tidak berjalan sebagaimana mestinya karena dalam praktiknya jika konsumen melakukan pengaduan ke PDAM Tirta Wampu Besitang terkesan bahwa petugas yang satu melemparkan tanggung jawabnya ke petugas yang lain, sehingga menyebabkan konsumen merasa tidak terlayani dengan baik dan memakan waktu untuk segera mendapatkan kembali hak yang seharusnya mereka terima walaupun pada akhirnya ada penyelesaian juga dari pihak PDAM Tirta Wampu Besitang atas adanya pengaduan dari konsumen berkaitan dengan masalah distribusi air minum ke rumah para konsumen.

Usaha lain yang ditempuh oleh pelanggan untuk memperoleh hak-hak yang seharusnya didapat adalah dengan jalan mengadukan masalahnya tersebut ke lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat ini keberadaannya diatur dalam Pasal 44 UUPK, dalam ketentuan umum dinyatakan yang dimaksud dengan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Dalam kedudukannya sebagai sebuah lembaga swadaya masyarakat yang berorientasi pada perlindungan konsumen maka lembaga perlindungan konsumen memiliki beberapa bidang kegiatan untuk mendukung aktivitasnya di mana tiap-tiap bidang tersebut saling berkaitan dan saling mendukung. Dua diantara bidang-bidang kegiatan yang dilakukan lembaga perlindungan konsumen, misalnya di sini dikedepankan adalah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sebagai berikut:

- Bidang Penelitian

Bidang ini melakukan aneka studi/kajian ilmiah tentang berbagai isu perlindungan konsumen, dan bidang ini telah dihasilkan berbagai penelitian dan survey yang hasilnya dapat digunakan oleh berbagai pihak, termasuk untuk ditindaklanjuti oleh bidang-bidang lain. Di samping itu secara periodik dilakukan diskusi/kajian terhadap berbagai isu dengan melibatkan berbagai pihak.

- Bidang Pengaduan

Bidang ini berperan dalam penanganan kasus sengketa konsumen yang terjadi di masyarakat, kegiatannya adalah menerima dan menindaklanjuti keluhan atau pengaduan dari konsumen yang mengalami masalah karena tidak puas dengan barang atau jasa yang diperolehnya dari pelaku usaha, dalam

⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Hermansyah, selaku staff bagian umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Besitang, tanggal 12 September 2023 di PDAM Tirta Wampu Besitang.

hal ini YLKI bertindak secara aktif maupun pasif. Aktif yaitu pihak YLKI melakukan pemantauan dan menindaklanjuti surat pembaca di media massa yang berorientasi konsumen dalam hal ini dilakukan secara selektif, hanya yang mempunyai identitas jelas yang akan dibantu oleh YLKI. Pasif, yaitu apabila inisiatif datang dari konsumen, konsumen secara langsung menghubungi YLKI dan mengadakan masalahnya.

Ketika konsumen datang untuk mengadakan masalahnya, maka YLKI akan memberikan saran dan masukan hal-hal apa saja yang bisa dilakukan konsumen untuk mempertahankan haknya. Jika konsumen merasa mampu dan berani untuk menyelesaikan sendiri masalahnya dengan pelaku usaha maka konsumen dibiarkan untuk menyelesaikan sendiri, hal itu dilakukan untuk menumbuhkan semangat dan kesadaran konsumen akan hak-haknya serta keberanian untuk mempertahankannya, selain itu juga untuk melakukan pemberdayaan konsumen, namun jika konsumen memutuskan untuk melakukan pengaduan resmi melalui YLKI maka konsumen tersebut harus menandatangani surat kuasa kepada YLKI kemudian YLKI akan menangani pengaduan tersebut, langkah atau cara yang diambil pertama kali oleh YLKI untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut adalah melalui jalur non litigasi, jika tidak berhasil baru dilakukan melalui jalur litigasi dengan persetujuan dari konsumen sebagai pengadu.

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya bahwa dalam hal penyelesaian sengketa yang dilaksanakan diluar pengadilan (non litigasi) adalah secara negosiasi, mediasi, dan konsiliasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, apabila terdapat pengaduan konsumen PDAM Tirta Wampu Besitang ke YLKI maka pihak YLKI terlebih dahulu menyarankan agar konsumen langsung menyelesaikan permasalahan tersebut dengan pihak PDAM Tirta Wampu Besitang secara negosiasi yaitu komunikasi dua arah antara konsumen dengan pihak PDAM Tirta Wampu Besitang untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, hal ini dilakukan agar permasalahan dapat diselesaikan sendiri oleh para pihak yang berkepentingan dengan jalan keluar yang terbaik bagi kedua belah pihak yaitu secara damai dan dengan jalan kekeluargaan (musyawarah).

YLKI berperan memberikan saran-saran mengenai cara-cara yang harus diambil oleh konsumen/pelanggan untuk mendapatkan hak-hak mereka. Apabila cara tersebut tidak mampu menghasilkan penyelesaian yang dapat diterima oleh kedua belah pihak maka YLKI baru akan mengambil jalan mediasi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Jadi, upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan masyarakat konsumen air minum yang dirugikan haknya oleh PDAM Tirta Wampu Besitang terutama menyangkut air minum yang sering kotor dan berbau, adalah mengadakan langsung ke PDAM Tirta Wampu Besitang maupun melakukan gugatan melalui lembaga perlindungan konsumen. Hal ini tentunya sesuai dengan Pasal 45 ayat (2) UUPK, bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Kemudian dalam Pasal 46 ayat (1) UUPK dinyatakan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, kelompok konsumen ataupun lembaga perlindungan konsumen.

Selanjutnya diketahui bahwa sebagai konsekuensi hukum dari pelanggaran yang diberikan oleh UUPK, dan sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, maka setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberi hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha yang merugikan serta menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut.

Hal ini diatur dalam Pasal 19 UUPK yang menyebutkan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi 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. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Ganti rugi, merupakan tahapan terakhir dari keseluruhan proses prosedur gugatan perwakilan kelompok setelah tahapan-tahapan yang sebelumnya selesai.

Meskipun tahapan penyelesaian ganti kerugian ini hanya bersifat administratif saja, tetapi pelaksanaannya sangat sulit dan rumit. Ada dua sebab timbulnya ganti rugi yaitu, ganti rugi karena wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Ganti rugi karena wanprestasi diatur dalam buku III KUHPerdata yang dimulai dari pasal 124 KUHPerdata sampai dengan Pasal 1252 KUHPerdata. Sedangkan

ganti rugi karena perbuatan melawan hukum adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada orang yang menimbulkan kesalahan kepada pihak yang dirugikannya. Ganti rugi itu timbul karena adanya kesalahan bukan karena adanya perjanjian.⁸

Penyelesaian ganti kerugian ditetapkan setelah aspek pertanggungjawaban ditetapkan dalam pertimbangan putusan hakim. Pada dasarnya pelaksanaan ganti kerugian merupakan eksekusi putusan gugatan kelompok yang dikabulkan. Dalam acara biasa eksekusi putusan dilaksanakan oleh ketua pengadilan atas permohonan pihak yang menang. Pelaksanaan ganti kerugian ini akan menimbulkan kesulitan, jika dalam amar putusan hakim tidak menunjuk tim/panel.

Untuk membantu kelancaran pendistribusian ganti kerugian. Tim panel tersebut dengan koordinasi panitera pengadilan yang secara administratif akan mengelola pendistribusian ganti kerugian. Oleh karena itu, dalam putusan hakim harus secara jelas menetapkan cara pembayaran dan pendistribusian ganti kerugian. Ganti kerugian baru dapat dibagikan kepada anggota kelas, atau subkelas setelah dilakukan pemberitahuan atau notifikasi. Penentuan ganti kerugian dapat ditetapkan secara spesifik kepada setiap anggota kelas atau subkelas atau individu tertentu, atau dapat ditetapkan suatu jumlah keseluruhan secara bersama-sama.

Taraf penyelesaian ganti kerugian ini, akan menimbulkan kesulitan, karena dengan biaya perkara yang rendah, para pihak pada umumnya enggan untuk berdamai, dan perkara berlanjut sampai putusan kasasi. Dari penelitian yang dilakukan pada PDAM Tirta Wampu Besitang ganti rugi yang pernah dilakukan hanya sebatas adanya gugatan terhadap kerusakan instalasi atau gangguan pada jaringan instalasi air, dengan syarat bahwa kerusakan atau gangguan tersebut:

1. Tidak disebabkan oleh kesalahan pelanggan.
2. Telah dilaporkan secara tertulis kepada PDAM Tirta Wampu Besitang (unit pelayanan).
3. Mengakibatkan sambungan instalasi air sama sekali tidak mempunyai atau tidak digunakan melampaui waktu yang ditentukan dalam jaminan tingkat layanan terhitung sejak tanggal diterimanya laporan oleh unit pelayanan.
4. Tidak termasuk kerusakan atau gangguan disebabkan oleh keadaan *force majeure*.

Mengenai besarnya ganti rugi adalah maksimal besarnya biaya berlangganan bulanan persatuan sambungan air bersih dan hanya diberikan satu kali dalam satu bulan tagihan. Pembayaran ganti rugi tersebut dilakukan oleh PDAM Tirta Wampu Besitang dengan cara membebaskan pembayaran biaya berlangganan bulanan pada bulan berikutnya atau sesuai dengan permintaan pelanggan.

Selain ganti rugi tersebut di atas PDAM Tirta Wampu Besitang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian dalam bentuk apapun yang mungkin atau telah diderita oleh pelanggan, kerugian langsung ataupun tidak langsung sebagai akibat dari berfungsi atau tidak berfungsinya sambungan instalasi air, termasuk kerugian karena:

- 1) Perubahan jaringan instalasi air.
- 2) Kesalahan tagihan akibat pemakai jasa pemakai air bersih yang disediakan oleh PDAM Tirta Wampu Besitang.
- 3) Kerusakan akibat peristiwa atau kejadian di luar batas kendali normal PDAM Tirta Wampu Besitang.

Sejauh ini pelaksanaan ganti rugi yang dilaksanakan PDAM Tirta Wampu Besitang atas gugatan konsumen lebih karena terjadinya kerusakan instalasi air yang telah dilaporkan konsumen kepada pihak PDAM Tirta Wampu Besitang, namun mengenai ganti rugi karena terjadinya pencemaran air, memang belum pernah terjadi adanya gugatan ganti rugi oleh konsumen akibat mengkonsumsi air minum yang tercemar, apalagi dalam bentuk perawatan dan atau dalam bentuk santunan.

⁸ Salim. H. S. 2014. Hukum Kontrak. Jakarta: SinarGrafika, hlm 100.

IV. Kesimpulan

PDAM bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas konsumen tidak hanya sebatas uang atau barang bahkan perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan akibat mengkonsumsi air minum yang tercemar. Di samping itu UUPK mengatur tentang adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sehingga konsumen dapat melakukan gugatan tidak hanya melalui pengadilan tetapi juga dapat dilakukan gugatan di luar pengadilan.

Upaya Penyelesaian Pengaduan Pelanggan Atas Tidak Lancarnya Distribusi Air Oleh PDAM Tirta Wampu Besitang cara mendengar keluhan, kritik, serta saran yang diberikan oleh pelanggan. Pihak PDAM Tirta Wampu Besitang telah semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan distribusi air terhadap pelanggan, turut merawat dan menjaga semua instalasi air serta menjaga kualitas air yang akan didistribusikan kepada pelanggan. Pihak PDAM Tirta Wampu Besitang menjaga kualitas air dengan cara melakukan penyaringan sebelum didistribusikan kepada pelanggan.

Disarankan kepada pemerintah, agar pendekatan penganggaran pembangunan prasarana air minum yang berbasis proyek dan negosiasi sudah waktunya diubah menjadi penganggaran prioritas yang mengedepankan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Kemudian, disarankan kepada PDAM Tirta Wampu Besitang, sebagai suatu perusahaan yang menjadi tumpuan masyarakat dalam mengkonsumsi air minum sehari-hari, maka harus selalu mengadakan perawatan terhadap peralatan distribusi air minum agar gangguan distribusi air minum yang selama ini yang mengakibatkan tercemar air minum dapat diminimalisir serta bila dimungkinkan diadakan penggantian peralatan yang sudah tidak layak lagi dalam pendistribusian air minum tersebut demi pelayanan yang baik bagi konsumen.

Sebagai konsumen, pelanggan seharusnya menyadari hak-haknya dan mengembangkan kemampuan untuk memperjuangkan hak-hak tersebut sehingga apabila merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat melakukan usaha-usaha untuk mendapatkan hak-hak tersebut, tetapi juga harus memperhatikan kewajiban-kewajibannya sebagai konsumen.

Daftar Pustaka

Buku

- Bambang Sunggono. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Happy Susanto. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta Selatan: Visimedia
- Mariam Darus Badruzaman. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- R. Abdoel Djamal. 2001. *Pengantar Hukum Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Salim. H. S. 2014. *Hukum Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika
- Satjipto Rahardjo. 2006. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 2011. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Raja Grafindo
- Subekti. 2005. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa
- Yusuf Shofie. 2016. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Zulham. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Goup

Perundang – Undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan Standar Baku Mutu Air
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



-
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Internet

Tribun Online, "PenyebabKerusakanPipa PDAM TIRTANADI Yang MembuatKrisis Air", Diaksesmelalui : <http://medan.tribunnews.com/> dipublikasikantanggal 23 Oktober 2023, Pukul 17.43 WIB

"tanggungjawab" melalui, <https://wisuda.unud.ac.id/pdf/1116051198-3-Bab%202.pdf>, diaksespadatanggal 6 November 2017 "PDAM Tirtanadi" melalui, www.repository.usu.ac.id, diakses pada tanggal 22 Februari 2018. "pelanggan" melalui, eprints.polsri.ac.id/669/3/BAB%20II.pdf, diaksespadatanggal 25 Oktober 2023, pukul 18.30 WIB.

Anwar Afandi, "PeristiwaHukum, HubunganHukum, danObyekHukumDalamHukumAdat", diaksesmelalui, <http://yvlyk003.blogspot.com/2014/01/peristiwa-hukum-hubungan-hukum-dan.html>, padatanggal 10 September 2023 pukul 20.15.