

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam. Salah satu sumber daya yang paling penting bagi kehidupan bangsa Indonesia adalah air. Air adalah salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. dalam undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945 sumber daya alam harus dikelola secara berkelanjutan untuk sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat¹. dan negara juga harus menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air dalam memenuhi kehidupannya sehari-hari. Mengingat pentingnya sumber daya alam, khususnya sumber air bersih yang perannya yang sangat penting bagi kehidupan manusia, maka pengelolaannya menjadi wewenang negara.

Salah satu faktor penting terhadap kegunaan air adalah untuk kebutuhan air minum. Air merupakan zat bagi kehidupan manusia yang mana tidak satu orang pun didunia ini yang tidak memerlukan air. kebutuhan air minum sangat meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk yang semakin pesat. hal-hal ini membuat masyarakat ingin memiliki sumber daya air minum. PDAM dalam hal ini sebagai pemberi jasa pengadaan air minum, Sedangkan

¹ Indah Sukmaningsih, 1997 *Dimensi Pelayanan Publik Dalam Masalah Perlindungan Konsumen*. Lokakarya perlindungan konsumen bagi dosen dan praktisi hukum, Jakarta, hlm. 1

konsumen sebagai penerima jasa air minum terdapat suatu hubungan hukum yaitu adanya kewajiban dari penerima jasa untuk memberi imbalan dan jasa. Perlindungan konsumen menjadi salah satu perkembangan hukum yang ada di Indonesia, hal ini dikarenakan pelaku usaha atau produsen yang selalu mengabaikan hak-hak konsumen dengan kepentingan mereka sendiri.

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka (1) Menegaskan bahwa. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” oleh hal itu terdapatnya suatu upaya atau kegiatan yang berpengaruh terhadap kepastian hukum. Yang mana dalam hal ini kepastian hukum terhadap perlindungan kepada konsumen dijamin akan hak dan kewajibannya dari pelaku usaha, yang mana hal ini agar konsumen tidak merasa dirugikan. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu landasan hukum untuk melindungi konsumen sehingga hak-haknya dapat dilindungi dan tidak diabaikan oleh pelaku usaha.

Air sebagai suatu kebutuhan yang sangat mendasar bagi kehidupan masyarakat. Penyediaan air bersih menjadi cukup serius di Indonesia bahkan di beberapa daerah ini masih ada yang belum tersentuh oleh penyedia air bersih. Air adalah senyawa yang sangat di butuhkan oleh makhluk hidup terutama manusia, air menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk keberlangsungan hidup dari setiap apapun yang ada di bumi ini. Permintaan kebutuhan air setiap tahun nya semakin meningkat hal ini dikarenakan terus berkembang nya

peradaban manusia yang semakin lama semakin besar. akibat dari perkembangan manusia yang terus meningkat, dapat menyebabkan pencemaran lingkungan yang semakin buruk terutama pencemaran sumber daya air, dalam hal ini Manusia harus di tuntut menemukan macam cara mendapatkan sumber daya air bersih yang baru untuk kebutuhan sehari-hari.²

Dalam kondisi dan fenomena tersebut mempunyai sisi lain yang menguntungkan bagi konsumen menjadi tidak seimbang. Karena dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah yang menyebabkan hak-hak konsumen sangat sangat rentan untuk dilanggar. Konsumen menjadi aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan serta menetapkan perjanjian baku (*standard contract*) yang merugikan konsumen. Perlindungan konsumen disamping mempunyai hak-hak yang bersifat *universal* juga mempunyai hak-hak yang bersifat spesifik³.

Dalam pelaksanaannya, pengelolaan air itu tidak dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat secara langsung melainkan diserahkan kepada Pemerintah Daerah berdasarkan Pasal 18 A Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 yaitu otonomi daerah. Dalam melaksanakan otonomi daerah, pemerintah dapat mendirikan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yaitu badan usaha yang sebagian atau seluruh modalnya dimiliki daerah. Bentuk BUMD

² Unknown , 2019, *Kualitas Air dan Parameter Kualitas Air* <https://inilingkunganku.blogspot.com/2014/01/kualitas-air-dan-parameter-kualitas-air.html>

³ Abdul Halim Barkutullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, hlm 1

diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 3 Tahun 1998 tentang Bentuk Badan Usaha Milik Daerah yang salah satunya ialah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Di samping perbedaan dalam pengelolaan bisnis, perkembangan yang terjadi karena desakan lingkungan pun membawa *implikasi* yang sangat besar terhadap visi maupun manajemen perusahaan. Dalam peraturan tentang Otonomi Daerah (Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999) terkandung beberapa prinsip, peran daerah tingkat II sebagai daerah yang memiliki otonomi yang nyata dan bertanggung jawab diharapkan semakin berarti. Prinsip ini memandang bahwa daerah mempunyai kewajiban untuk mensejahterakan masyarakatnya. Daerah/Kota kemudian memperoleh penambahan kewenangan dalam pengelolaan sumber kekayaan alam diantaranya adalah “sumber air”.

Adapun jumlah kasus konsumen yang pernah dicabut meterannya oleh PDAM Kota Padang, berdasarkan data dari BPSK Kota Padang tahun 2015-2018 yaitu:

NO	Tahun	Jumlah kasus masuk	Metode penyelesaian kasus			Keterangan
			Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase	
1	2018	126	99	32	58	22 kasus dilanjutkan ke tahun 2019
2	2019	100	85	27	53	13 kasus dilanjutkan ke tahun 2020
3	2020	83	74	19	42	9 kasus dilanjutkan ke tahun 2021
4	2021	120	97	37	59	14 kasus dilanjutkan ke tahun 2022

Sumber Data: Data jumlah kasus BPSK Kota Padang Tahun 2019

Mengingat cukup pentingnya tanggung jawab dari PDAM, maka ia harus bekerja secara profesional dan efisien dalam melaksanakan usahanya. Namun realitanya pada hari ini tidak demikian, sebagian besar perusahaan daerah khususnya dalam hal ini yakni PDAM kualitas kinerjanya masih rendah, bahkan hal itu terjadi di kota-kota besar salah satunya Kota Padang sering mengeluhkan bila mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan serta pemutusan layanan konsumsi air bersih oleh PDAM dikarenakan telat pembayaran yang dilakukan oleh konsumen atau pelanggan air bersih.

Pada kenyataannya dimasyarakat, Konsumen atau pelanggan PDAM mendapatkan kurangnya kualitas waktu pengaliran air. Karena air masih sering berasa dan berbau kaporit atau obat penetral kadar, serta air tersebut berwarna putih atau tidak jernih.

Perlindungan hukum kepada konsumen merupakan suatu upaya menjamin adanya kepastian hukum kepada konsumen, sehingga dapat memberikan manfaat yang besar bagi konsumen untuk lebih diberdayakan dan difungsikan peranannya secara *intregatife* dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif melalui pengawasan yudisial disuatu pihak, dan dilain pihak menciptakan kondisi yang memacu terwujudnya administrasi pelayanan dan teknis pelayanan secara lebih baik⁴. Berdasarkan alasan diatas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam bentuk proposal dengan judul **“AKIBAT HUKUM TERHADAP KONSUMEN TELAT BAYAR**

⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Widia Sarana Indonesia , Jakarta, 2006, hlm. 237

BULANAN AIR BERSIH OLEH PDAM KOTA PADANG”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dapat di angkat sebagai berikut:

1. Bagaimanakah bentuk pelayanan yang diberikan oleh PDAM ketika konsumen memiliki kendala dalam air bersih?
2. Apa upaya yang dilakukan terhadap konsumen telat bayar pelayanan air bersih oleh PDAM Kota Padang?
3. Bagaimana langkah penyelesaian masalah antara konsumen dengan PDAM Kota Padang ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui Bagaimanakah bentuk pelayanan yang diberikan oleh PDAM ketika konsumen memiliki kendala dalam air bersih
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh konsumen telat bayar air bersih oleh PDAM Kota Padang
3. Untuk mengetahui proses penyelesain masalah antara konsumen dengan PDAM Kota Padang

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian yuridis sosiologis yaitu penelitian yang dilakukan kelapangan untuk mendapatkan data primer.di

samping itu juga dilakukan penelitian terhadap bahan perpustakaan untuk mendapatkan data sekunder.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan melakukan wawancara dengan 2 orang karyawan dari PDAM Kota Padang selaku perusahaan pelayanan air bersih di Kota Padang, dan Pegawai BPSK yang pernah menangani kasus pelaporan tentang PDAM.

b. Data sekunder

Data sekunder ialah data yang diperoleh oleh penelitian secara langsung berupa dokumen-dokumen resmi, buku-buku hasil-hasil penelitian, yang berwujud laporan⁵. Yang berhubungan dengan permasalahan terkait dengan konsumen telat bayar pelayanan air bersih oleh PDAM Kota Padang.

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *Interview Guide*.⁶

b. Studi dokumen

⁵ Soejono Soekanto, dkk, 2019, *penelitian hukum normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo, Depok, hlm 25.

⁶ Moh Nazir, 2005, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Bogor, hlm. 53.

yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti pada perusahaan PDAM Kota Padang.

4. Analisis Data

Analisis data dari penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif, yaitu dengan mengelompokkan data-data sesuai dengan aspek yang akan diteliti, diolah dan didapat kesimpulan yang akan diurai dalam bentuk kalimat yang sesuai dengan permasalahan,⁷ guna memberikan gambaran lebih jelas terhadap perlindungan hukum terhadap konsumen telat bayar pada PDAM Kota Padang.

⁷ Bambang Sugono, 2006, *Metode Penelitian Hukum*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm.72

