
**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AIR MINUM
DALAM PERJANJIAN JUAL-BELI AIR BERSIH (STUDI DI
PERUMDA AMERTA DAYAN GUNUNG KLU)**

*LEGAL PROTECTION FOR DRINKING WATER CONSUMERS
IN THE CLEAN WATER SALE AND PURCHASE AGREEMENT*

(STUDY IN PERUMDA AMERTA DAYAN GUNUNG KLU)

BAIQ LIZA WATI

Fakultas Hukum Universitas Mataram, NTB , Indonesia

Email: baiqlizawati19@gmail.com

DIANGSA WAGIAN

Fakultas Hukum Universitas Mataram, NTB , Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa hubungan hukum antara PERUMDA Amerta Dayan Gunung dengan konsumen dan untuk mengetahui dan menganalisa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air minum oleh PERUMDA Amerta Dayan Gunung. Jenis penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah jenis penelitian hukum normatif-empiris. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil terkait hubungan hukum antara PERUMDA Amerta Dayan Gunung dengan konsumen telah terstruktur, dimulai dari pendaftaran calon pelanggan sampai dengan pelaksanaan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Yang dimana hak konsumen ialah menerima air bersih yang sesuai dengan standar kesehatan, sedangkan untuk kewajiban PERUMDA Amerta Dayan Gunung ialah menyalurkan air bersih yang sesuai dengan standar kesehatan. Dalam hal bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen terdapat dua bentuk perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan represif.

Kata Kunci: Pelaksanaan; Perlindungan Hukum; Hubungan Hukum.

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the legal relationship between PERUMDA Amerta Dayan Gunung and consumers and to identify and analyze forms of legal protection for consumers in drinking water services by PERUMDA Amerta Dayan Gunung. The type of legal research used in conducting this research is the type of empirical normative legal research. From the results of the research that has been carried out, the results related to the legal relationship between PDAM North Lombok Regency and consumers the, namely the first agreement for the installation of the North Lombok Regency PDAM, the second a water meter rental agreement, and the third a water sale and. In terms of the form of legal protection for consumers, there are two forms of legal protection, the first is preventive legal protection, which is the protection provided to prevent violations. Second, repressive protection is protection that is given if there has been a violation.

Key Word: Implementation; Legal Protection; Legal Relations

I. PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi makhluk hidup di bumi yang khususnya bagi manusia sebagai kebutuhan sehari-harinya yang berkaitan dengan air. Salah satunya air bersih yang merupakan komponen utama aktivitas manusia, baik untuk air minum, kebutuhan rumah tangga serta aktivitas pendukung kehidupan lainnya.

Menurut Pasal 1 Angka 1 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907/MENKES/SKIVII/2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum “Air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa melalui proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak”¹

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Amerta Dayan Gunung merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia layanan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Lombok Utara. Kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan serta tetap mendapat kepercayaan konsumen. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang/jasa baginya, dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.²

Sesuai pasal 4 huruf a UUPK bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Dalam hal ini air minum/air bersih yang layak konsumsi sesuai standar peraturan yang berlaku. Selain itu pelanggan juga berhak memperoleh ganti rugi apabila air minum/air bersih yang diperoleh dari PERUMDA Amerta Dayan Gunung tidak layak untuk dikonsumsi. Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen, ketika ada konsumen yang merasa dirugikan akibat membeli, mempergunakan, mengkonsumsi barang atau jasa yang diedarkan serta diperdagangkannya.³

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas maka rumusan masalah yang diangkat penulis adalah sebagai berikut : (1) Bagaimana hubungan hukum antara PERUMDA Amerta Dayan Gunung dengan konsumen? (2) Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air minum oleh PERUMDA Amerta Dayan Gunung?

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk (1) Untuk mengetahui dan menganalisa hubungan hukum antara PERUMDA Amerta Dayan Gunung dengan konsumen. (2)

¹ Departemen Kesehatan RI, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum*, Pemenkes Nomor 907/MENKES/SKIVII/2002, Pasal 1 Angka 1.

² Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm. 8.

³ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 67.

Untuk mengetahui dan menganalisa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air minum oleh PERUMDA Amerta Dayan Gunung.

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :(1) Manfaat Teoritis. diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan Ilmu Hukum pada umumnya, Hukum Perlindungan Konsumen khusus mengenai perlindungan hukum bagi konsumen air minum dalam perjanjian jual-beli air bersih Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Amerta Dayan Gunung KLU. (2) Manfaat praktis. Bagi Masyarakat: Dapat memberikan gambaran kepada masyarakat selaku konsumen untuk membela hak-haknya yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen air minum dalam perjanjian jual-beli air bersih oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Amerta Dayan Gunung di Kabupaten Lombok Utara, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih kepada konsumen air minum atas layanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) agar terhindar dari penyimpangan dan diharapkan dapat membantu dan memberi masukan serta tambahan pengetahuan bagi para pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti.

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum Normatif Empiris. Penelitian Normatif, yaitu penelitian yang lebih berorientasi pada gejala-gejala hukum yang bersifat normatif melalui studi perpustakaan. Sedangkan metode penelitian Hukum Empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum yang diambil dari fakta-fakta yang ada didalam suatu masyarakat, Badan Hukum atau Badan Pemerintah.

II. PEMBAHASAN

Hubungan Hukum Antara PERUMDA Amerta Dayan Gunung Dengan Konsumen.

Pengaturan serta pendistribusian pada setiap rumah tangga atau pelanggan merupakan pekerjaan yang sulit yang harus dapat di tepati dan dicukupi oleh setiap perusahaan penyaluran air bersih. Jika pihak air minum atau air bersih dalam hal ini PERUMDA Amerta Dayan Gunung tidak dapat menjalankan fungsinya maka jelas akan menimbulkan masalah hukum bagi kedua belah pihak yakni pelanggan dan PERUMDA Amerta Dayan Gunung.

Mengenai hubungan hukum tidak lepas dari adanya ikatan perjanjian dimana perjanjian dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata telah di atur dalam pasal 1313 KUH Perdata yang di maksud dengan perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Berdasarkan teori baru yang dikemukakan oleh Van Dunne yang di artikan dengan perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.

Dalam hal ini mengangkat terkait perjanjian jual beli air minum bersih antara masyarakat (konsumen/pelanggan) dengan PERUMDA Amerta Dayan Gunung. Oleh karena itu perjanjian jual beli dalam hal ini termasuk dalam jenis perjanjian timbal balik yaitu perjanjian yang membebankan prestasi kepada dua belah pihak.

Apabila membicarakan terkait dengan hubungan hukum tidak lepas dari suatu tindakan yang dilakukan oleh para pihak hal tersebut berkaitan dengan hak dan kewajiban dari kedua belah pihak yakni:

Hak dan Kewajiban Konsumen/Pelanggan

1. Hak Konsumen/Pelanggan

- a. Pelanggan berhak mendapatkan pelayanan dengan kualitas , kontinuitas pendistribusian air, serta kualitas air yang memenuhi standar dari departemen kesehatan;
- b. Pelanggan dapat memberikan saran sehubungan dengan pelayanan PERUMDA Amerta Dayan Gunung;
- c. Pelanggan berhak mendapatkan pelayanan teknis, antara lain: kebocoran pipa dinas, kerusakan/gangguan meter air dan gangguan pelayanan lainnya;
- d. Pelanggan berhak dalam hal tertentu mengajukan pemeriksaan meter air;
- e. Pelanggan berhak mengajukan keberatan mengenai jumlah pemakaian air apabila tidak sesuai dengan angka meter yang tertera pada meter air;
- f. Pelanggan berhak menerima informasi jika PERUMDA Amerta Dayan Gunung melakukan kegiatan teknik yang mengakibatkan pelayanan terganggu.

2. Kewajiban Konsumen/Pelanggan

- a. Pelanggan berkewajiban membayar rekena air sesuai pemakaian setiap bulan ditambah biaya lainnya yang ditetapkan PERUMDA Amerta Dayan Gunung tepat pada waktunya;
- b. Pelanggan berkewajiban membayar denda keterlambatan membayar rekening air sesuai ketentuan dan pelanggaran lainnya yang dilakukan pelanggan baik disengaja maupun tidak disengaja sesuai dengan ketentuan berlaku;
- c. Pelanggan berkewajiban membayar tagihan rekening air yang diakibatkan kebocoran sesudah woter meter;
- d. Pelanggan bertanggungjawab dan berkewajiban memelihara air, pipa dinas dan pipa persil yang ada dalam persil pelanggan;
- e. Pelanggan berkewajiban untuk menempelkan stan meter air atau melaporkan langsung ke kantor pelanggan PERUMDA Amerta Dayan Gunung apabila rumah terkunci, rumah kosong, water meter didalam rumah atau toko untuk menghindari penetapan pemakaian air secara perkiraan karena tidak bisa dibaca oleh petugas;
- f. Pelanggan diwajibkan untuk melaporkan ke kantor PERUMDA Amerta Dayan Gunung apabila meter air rusak, kabur, tertimbun atau kerusakan lainnya;

- g. Pelanggan berkewajiban melaporkan kepada PERUMDA Amerta Dayan Gunung apabila menjumpai kebocoran pipa dinas atau pipa distribusi air minum untuk menghindari terganggunya aliran air;
- h. Pelanggan berkewajiban membawa rekening air bulanan terakhir atau menunjukkan nomor sambung setiap melakukan pembayaran.

Hak dan Kewajiban PERUMDA Amerta Dayan Gunung

1. Hak PERUMDA Amerta Dayan Gunung

- a. Menagih dan menerima pembayaran tagihan air dan/atau non air dari konsumen air bersih sesuai ketentuan yang berlaku;
- b. Memeriksa instalasi sambungan rumah untuk memastikan sambungan berfungsi dengan baik;
- c. Menolak atau menerima permintaan calon konsumen air bersih dengan memperhatikan kapasitas produksi dan alasan-alasan teknis lainnya;
- d. Mengadakan perubahan jaringan perpipaan dan/atau pengaturan lainnya apabila secara teknik mengharuskan dilakukan perubahan;
- e. Melakukan perubahan kelompok konsumen sesuai dengan lokasi, fungsi, peruntukan dan/atau kriteria lainnya atas bangunan persil dari konsumen;
- f. Melakukan pemeriksaan instalasi air bersih;
- g. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan keringanan pengenaan penagihan air dan/atau biaya lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- i. Menetapkan dan mengenakan sanksi terhadap ketentuan keterlambatan pembayaran tagihan dan/atau pekanggaran lainnya.

2. Kewajiban PERUMDA Amerta Dayan Gunung

- a. Memperlakukan atau melayani konsumen air bersih secara optimal, transparan seta tidak diskriminatif;
- b. Memasang meter air untuk mengukur volume pemakaian air bersih konsumen;
- c. Memeriksa meter air dan mencatat pemakaian air konsumen secara periodik;
- d. Memberi informasi mengenai pelayanan dan/atau penjelasan lainnya yang berkaitan dengan penyediaan air bersih;
- e. Menindaklanjuti laporan/pengaduan lisan maupun tulisan dari konsumen atas adanya kerusakan dan/atau gangguan pelayanan penyediaan air bersih;
- f. Melakukan pemeriksaan air bersih secara berkala;
- g. Mengupayakan peningkatan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas distribusi air;
- h. Menyediakan sarana informasi yang aktif selama 24 jam dan memungkinkan konsumen untuk menyampaikan keluhan, saran dan kritik.

Untuk menanggapi hal tersebut pihak PERUMDA Amerta Dayan Gunung telah menyediakan pelayanan-pelayanan yang berkaitan dengan keluhan-keluhan masyarakat terkait penggunaan air bersih yang diterima. Pelayanan pengaduan inilah yang akan melayani, menanggapi, serta menyelesaikan keluhan masyarakat terkait dengan penyaluran air bersih.

Alasan pokok terjadinya hubungan hukum perjanjian antara pihak PERUMDA Amerta Dayan Gunung dengan konsumen ialah karena adanya kebutuhan akan barang dan atau jasa tertentu, yang tentunya diharapkan bahwa konsumen dapat menikmati penggunaan, pemanfaatan dan pemakaian yang layak dari barang atau jasa tersebut. Untuk dapat menikmati penggunaan, pemanfaatan dan pemakaian yang layak dari barang atau jasa tersebut, maka akan dikemukakan apa yang menjadikannya hak dan kewajiban konsumen tersebut. Dengan adanya hak dan kewajiban konsumen akan mempertegas adanya hubungan pelayanan PDAM dengan perlindungan konsumen. Secara umum ada empat (4) hak yang diakui secara internasional yaitu: ⁴

1. Hak untuk mendapatkan informasi yang jelas;
2. Hak untuk mendapatkan keamanan;
3. Hak untuk memilih;
4. Hak untuk didengar.

Dalam hal wanprestasi yang dilakukan pelanggan biasanya yang paling sering dilakukan yakni berupa tidak bayar tepat waktu sedangkan dari pihak PERUMDA Amerta Dayan Gunung sendiri berupa penyaluran air yang tidak normal atau tidak baik namun hal ini biasanya dikarenakan kesalahan teknis atau faktor geografis atau bisa juga karena hal yang tidak terduga seperti bencana alam.⁵ Hasil keterangan Bapak Malik.

Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Air Minum Atas Pelayanan Air Minum Oleh PERUMDA Amerta Dayan Gunung

Bagi masyarakat Kabupaten Lombok Utara tugas pengelolaan air bersih diserahkan oleh Pemerintah Kabupaten Lombok Utara kepada PERUMDA Amerta Dayan Gunung. Badan usaha Milik Daerah tersebut bertanggung jawab terhadap penyediaan air minum bagi masyarakat di Kabupaten Lombok Utara sesuai dengan standar kesehatan yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

Jumlah pelanggan PERUMDA Amerta Dayan Gunung tahun 2021 sebanyak 20.011 dari jumlah penduduk sebanyak 247.000 jiwa untuk wilayah administrasi atau jumlah untuk keseluruhannya itu yang sudah ada maupun tidak ada di jaringan pipa perusahaan.

⁴M. Shidqon Prabowo, *Perlindungan Jamaah Haji Indonesia*, Rangkang, Yogyakarta, 1995, hlm. 38.

⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Malik selaku Assisten Manager Akutansi di Perusahaan PERUMDA Amerta Dayan Gunung pada tanggal 7 Maret 2022, Jam 10.00 Wita.

Sedangkan untuk wilayah teknis sebesar 63.042 jiwa dari jumlah penduduk yang ada di jaringan pipa perusahaan.

Sedangkan bentuk perlindungan hukum terhadap masarakat mempunyai banyak dimensi salah satunya yakni perlindungan hukum Adanya benturan kepentingan di dalam masyarakat harus dapat diminimalisasi dengan kehadiran hukum dalam masyarakat. Adanya perlindungan hukum bagi seluruh rakyat Indonesia dapat ditemukan dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (UUD 1945). Bentuk perlindungan hukum sendiri dibedakan menjadi 2 yaitu.⁶

Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan yang diberikan dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Dengan perlindungan preventif merupakan bentuk perlindungan hukum yang diarahkan bagi terlindunginya hak seseorang dari kemungkinan terjadinya pelanggaran oleh orang lain atau pihak ketiga secara melawan hukum. Perlindungan hokum preventif artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk definitif. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif adalah perlindungan akhir berupa sanksi atau denda yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran. Perlindungan hukum represif memberikan perlindungan hukum kepada konsumen juga PERUMDA Amerta Dayan Gunung yakni dengan memberikan hak kepada masing-masing pihak apabila telah terjadi pelanggaran atau wanprestasi yang dibuat oleh salah satu pihak baik konsumen atau PERUMDA Amerta Dayan Gunung.

Untuk mengatasi atas suatu tindakan pelanggaran yang dilakukan terdapat suatu lembagayang dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen. Lembaga ini disebut sebagai BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) adalah lembaga yang diperuntukan untuk membantu para konsumen maupun pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa. BPSK merupakan lembaga non-struktural yang berada di seluruh wilayah kota maupun kabupaten, dengan tujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha tanpa harus melibatkan pengadilan.

⁶Eli Wuria Dewi, *Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm. 20

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan penjelasan yang telah di paparkan di atas bahwa hubungan hukum yang dilakukan oleh PERUMDA Amerta Dayan Gunung dengan konsumen telah terstruktur, dimulai dari pendaftaran calon pelanggan sampai dengan pelaksanaan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Yang dimana hak konsumen ialah menerima air bersih yang sesuai dengan standar kesehatan, sedangkan untuk kewajiban PERUMDA Amerta Dayan gunung menyalurkan air bersih yang sesuai dengan standar Kesehatan.
2. Terkait dengan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PERUMDA Amerta Dayan Gunung kepada konsumen terdapat dua bentuk perlindungan yakni perlindungan hukum preventif maupun perlindungan hukum represif. Dimana perlindungan hukum preventif ialah perlindungan yang diberikan sebelum terjadinya pelanggaran. Sedangkan perlindungan represif ialah perlindungan apabila sesudah terjadinya pelanggaran terhadap suatu Tindakan.

B. Saran

1. Terhadap PERUMDA Amerta Dayan Gunung terkait dengan hal-hal yang di butuhkan oleh konsumen atau warga masyarakat terus di tingkatkan berhubungan dengan penyaluran air kepada warga masyarakat terlebih untuk masyarakat yang tidak terdaftar secara sah sebagai pengguna air bersih untuk lebih di perhatikan dan di upayakan kepada PERUMDA Amerta Dayan Gunung untuk memberikan tawaran penggunaan air bersih guna kesejahteraan warga masyarakat.
2. Terhadap PERUMDA Amerta Dayan Gunung terkait dengan pelayanan keluhan konsumen terhadap penyaluran air yang tidak baik lebih di perhatikan, di respon serta di laksanakan lebih cepat lagi guna menghindari adanya tumpukan laporan keluhan konsumen sebagai konsumen juga lebih memperhatikan kewajiban-kewajiban yang perlu di kerjakan agar tidak terjadinya wanprestasi yang dapat merugikan kedua belah pihak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor.

Departemen Kesehatan RI, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum*, Pemenkes Nomor 907/MENKES/SKII/VI/2002.

Eli Wurua Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Eli Wurua Dewi, 2015, *Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta,

M.Shidqon Prabowo, 1995, *Perlindungan Jamaah Haji Indonesia*, Rangkang, Yogyakarta.

Undang-Undang :

Indonesia, *Undang-Undang Dasar 1945*.

Indonesia, *Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.