

## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PDAM DELTA TIRTA DI KABUPATEN SIDOARJO TERHADAP PEROLEHAN AIR YANG TIDAK LAYAK PAKAI

Miftah Imaniar Putri<sup>1</sup>

### Abstract

*The purpose of this study is to analyze how the form of PDAM Delta Tirta accountability for losses that affect the community and legal action for the community who is harmed by PDAM Delta Tirta which receives inappropriate air. This type of research uses normative legal research. The methods used include; Approach to the Law, Conceptual Approach. Through this research, the researcher offers class action which is a civil indictment linked with the request (infuntion) or compensation that has been submitted by several people (the number is not many, for example one or two people). Regional Drinking Water Company (PDAM) Delta Tirta Sidoarjo is a regionally owned company in the field of clean water services. There are many complaints about the PDAM Delta Tirta service. The existence of consumer complaints about the poor quality of PDAM services, namely PDAM Delta Tirta is still less productive. This makes consumers feel they are not getting good service. In this research, the writer will discuss about the Consumer Protection Law of PDAM Delta Tirta Sidoarjo regarding the provision of water that is not suitable for use through a class action lawsuit, so that consumers get compensation.*

*Keywords: class action lawsuit: PDAM; protection law*

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa bagaimanakah bentuk Pertanggung Jawaban PDAM Delta Tirta terhadap kerugian yang dialami masyarakat dan upaya hukum bagi masyarakat yang di rugikan oleh PDAM Delta Tirta yang memperoleh air yang tidak layak pakai. Jenis penelitian menggunakan penelitian hukum normative. Metode yang digunakan antara lain; Pendekatan Undang-Undang, Pendekatan Konseptual. Melalui penelitian ini, peneliti menawarkan untuk adanya *class action* yang merupakan suatu dakwaan perdata yang dikaitkan bersama permintaan (infuntion) ataupun kompensasinya yang sudah diajukan beberapa orang (jumlahnya tidak banyak misalnya satu ataupun dua orang). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Sidoarjo merupakan Badan Usaha Milik Daerah di bidang pelayanan air bersih. Ada banyak keluhan tentang pelayanan PDAM Delta Tirta. Adanya keluhan konsumen tentang buruknya kualitas pelayanan PDAM artinya PDAM Delta Tirta masih kurang produktif. Hal tersebut membuat konsumen merasa tidak mendapatkan pelayanan yang baik. Dalam penelitian ini penulis akan membahas tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen PDAM Delta Tirta Sidoarjo tentang pengadaan air yang tidak layak pakai melalui gugatan perwakilan kelompok sehingga konsumen mendapatkan ganti rugi.

Kata kunci: gugatan *class action*; PDAM; perlindungan konsumen

### Pendahuluan

Manusia kepentingan akan air tidak hanya untuk harapan hidup sehari-hari serupa makanan dan minuman, tetapi juga sebagai alat pertanian, peternakan, pengangkutan, pembangkit tenaga listrik maupun sumber daya lainnya, dan banyak lagi harapan dari air. Pada tataran ekosistem lingkungan air dipergunakan suatu kapasitas saluran untuk menampung debit air demi kepentingan masyarakat maupun ekosistem lingkungan air itu sendiri secara keberlanjutan.<sup>2</sup> Apabila berbicara tentang persoalan air bersih, maka kebutuhan air bersih sangat begitu penting ketika dimanfaatkan untuk kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Tentu manfaat yang diperoleh dari kelayakan air bersih adalah peningkatan penyediaan air bersih yang layak dikonsumsi oleh masyarakat. Dasar hukum pijakan utamanya adalah Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun

---

<sup>1</sup> Fakultas Hukum Universitas Narotama, Jl. Arief Rachman Hakim 51, Surabaya | miftahniar@gmail.com.

<sup>2</sup> Martika Dini Syaputri, 'PERAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA DALAM PENGENDALIAN PENCEMARAN AIR SUNGAI BRANTAS', *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 2017 <<https://doi.org/10.24246/jrh.2017.v1.i2.p131-146>>.

1945 (UUD NRI Tahun 1945) yang menjelaskan bahwa segala sumber daya alam di Indonesia termasuk air dan kekayaan alam yang terkandung di bawah tanah akan dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia untuk dipergunakan sebesar-besar potensi dan kemampuannya untuk mengolah sumber daya alam tersebut untuk rakyat secara berkelanjutan dan berkeadilan. Apabila melihat lebih mendalam lagi pada konteks penyediaan air bersih untuk masyarakat, maka sudah pasti ada beberapa industri yang memanfaatkan air bersih sebagai salah satu bentuk komersial. Ini membuktikan bahwa tujuan penyediaan air bersih ini dipergunakan untuk kegiatan bisnis baik barang, modal maupun jasa. Ketika berbicara dengan jasa atau layanan penyediaan air, maka tentu berfikir ke arah pelayanan air bersih untuk kegiatan komersialitas. Hal ini membuktikan bahwa jasa yang diemban oleh PDAM ikut andil dalam kinerja pelayanan air bersih untuk memberikan kepuasan dan kebutuhan kepada konsumen maupun pelanggan air bersih. Hal ini telah memperkuat hubungan antara Pemerintah pusat melalui pemerintah daerah menyerahkan wewenang pengelolaan air bersih ini kepada pemerintah daerah dalam suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dasar hukum hal tersebut adalah Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8-1999) mengatur mengenai hak-hak konsumen serta pada tataran industrial, PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. Dilain pihak Pasal UU No. 8-1999 dikatakan, hak konsumen atas Kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi di samping juga mempunyai hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dalam hal ini air bersih dari PDAM Delta Tirta yang dikonsumsi dengan jenis pelayanan jasa. Ketika PDAM air mati, kotor, keruh, semestinya menurut UU No. 8-1999 maka pengusaha/pelaku usaha wajib memberi ganti rugi, kalo yang kita konsumsi baik itu barang maupun jasa.<sup>3</sup> Berangkat dari uraian di atas masih banyak konsumen yang dirugikan, namun demikian ada rasa dilema bahwa konsumen tetap rendah diri, tidak berani menuntut kepada pelaku usaha dikarenakan ketidaktahuannya kemana akan menyampaikan keluhan tersebut, kesulitan dalam menuntut ganti rugi, dan penyelesaian masalah yang tidak memuaskan.

Perbandingan penelitian pertama menghasilkan jawaban bahwa solusi yang diberikan oleh pihak PDAM Delta Tirta Sidoarjo dianggap belum mampu mengatasi keluhan yang dialami konsumen. Hal seperti ini sangat disayangkan, karena konsumen telah mempercayakan kepada pihak PDAM Delta Tirta Sidoarjo sebagai penyedia air minum. Diharapkan pihak PDAM Delta Tirta Sidoarjo agar lebih mengutamakan pelayanan kepada konsumen<sup>4</sup>

Penelitian kedua mengatakan perlu peningkatan kapasitas produksi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena air merupakan kebutuhan yang sangat pokok mempengaruhi jumlah konsumsi rata-rata pelanggan. PDAM harus meningkatkan metode *survey* secara

---

<sup>3</sup> Ahmadi, Miru dan Sutarman, Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010).

<sup>4</sup> Dyanti Arin Dita, 'Kewajiban Perusahaan Daerah Air Minum Delta Tirta Sidoarjo Ditinjau Dari Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999', 2016, 1-10.

berkala dan rutin untuk pengecekan kembali meteran air, pipa bocor ataupun pencurian saluran air, masalah ini mempengaruhi tarif yang dibayarkan oleh pelanggan.<sup>5</sup>

Penelitian ketiga yaitu sebagai instansi yang dimiliki pemerintah, PDAM Sidoarjo bertugas menyediakan dan melayani kebutuhan masyarakat akan air bersih. Pelayanan yang diberikan PDAM Sidoarjo memiliki masalah internal dan eksternal, dengan menghadapi kondisi tersebut maka diperlukan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan dan peningkatan efisiensi proses pelayanan agar dapat memberikan kepuasan untuk pelanggan.<sup>6</sup> Berangkat dari paparan tersebut di atas, maka peneliti ingin merumuskan beberapa hal sebagai berikut: Pertama, bentuk Pertanggung Jawaban PDAM terhadap kerugian yang dialami masyarakat. Kedua, bentuk perlindungan hukum bagi masyarakat yang dirugikan oleh PDAM Delta Tirta di Kabupaten Sidoarjo. Ketiga, upaya hukum bagi masyarakat yang dirugikan oleh PDAM Delta Tirta di Kabupaten Sidoarjo yang memperoleh air yang tidak layak pakai.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian hukum normatif. Dengan menggunakan bahan hukum primer dan sekunder, beserta bahan hukum tersier sebagai bahan pendukung.<sup>7</sup>

### **Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

#### **Pertanggung Jawaban PDAM terhadap Kerugian yang Dialami Masyarakat Sidoarjo**

Berbicara masalah pertanggungjawaban, maka ada dua konseptual yakni Pertama, tanggung gugat dan kedua, tanggung jawab. Tanggung gugat<sup>8</sup> yang merupakan terjemahan dari *liability/aansprakelijkheid*, bentuk spesifik dari tanggung jawab. Pengertian tanggung gugat merujuk kepada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu bentuk kompensasi atau ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum atau tindakan hukum. Seseorang misalnya harus membayar ganti kerugian kepada orang atau badan hukum lain karena telah melakukan perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*) sehingga menimbulkan kerugian bagi orang atau badan hukum lain tersebut. Istilah tanggung gugat berada dalam ruang lingkup hukum privat.

Tanggung gugat merupakan kewajiban untuk menanggung ganti kerugian sebagai akibat pelanggaran norma. Perbuatan melanggar norma tersebut dapat terjadi disebabkan: (1) perbuatan melawan hukum, atau (2) wanprestasi. Lebih jauh Nieuwenhuis menguraikan bahwa tanggung gugat itu bertumpu pada dua tiang, yaitu pelanggaran hukum dan kesalahan. Apabila melihat pandangan masyarakat Sidoarjo menginginkan PDAM Delta Tirta untuk memberikan tanggung gugat dengan bentuk pertanggungjawaban berupa

---

<sup>5</sup> Yulia Tri Handayani, 'Kinerja Perusahaan Air Minum Untuk Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Dalam Perspektif New Public Administration (NPA) Di PDAM Delta Tirta Sidoarjo', *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 5.1 (2017), 1-8.

<sup>6</sup> Mateus Rinaldo Samosir and others, 'Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan PDAM Delta Tirta Sidoarjo Dengan Pendekatan Lean SERVQUAL', 7.1 (2018), 3074-93.

<sup>7</sup> Max Weber, 'Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology (an Excerpt)', *Ekonomicheskaya Sotsiologiya*, 2018 <<https://doi.org/10.17323/1726-3247-2018-3-68-78>>.

<sup>8</sup> Y. Sogar Simamora, 'KARAKTERISTIK, PENGELOLAAN DAN PEMERIKSAAN BADAN HUKUM YAYASAN DI INDONESIA', *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 2012 <<https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v1i2.95>>.

kompensasi sebagaimana bentuk kesalahan dari suatu pelayanan public dalam kerangka pembangunan penyediaan air bersih dan layanan air bersih. Dasar hukumnya adalah pemenuhan konsumen akan penyediaan air bersih yang dikelola oleh pemerintah daerah maupun bekerjasama swasta seperti PDAM. Hal ini dibuktikan dengan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU No. 25-2009). 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 public dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada Pasal 1 dalam Surat Pemberitahuan Nomor 680/45/34 Tahun 2017 disebutkan bahwa pelanggan berhak mendapatkan pelayanan air minum Sesuai standar yang berlaku. Pasal 2 dalam Surat Pemberitahuan Nomor 680/45/34 Tahun 2017 disebutkan bahwa pelanggan berhak mendapatkan pelayanan apabila terjadi gangguan air minum.

Pada ketentuan Pasal 2 Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 15 Tahun 2011 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoarjo (Perda Sidoarjo No. 15-2011) bahwa "Perusahaan Daerah Air Minum Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo adalah suatu Badan Usaha Milik Daerah yang untuk pertama kalinya didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 5 Tahun 1978 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoarjo sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 1987.

Pada kerangka kegiatan komersial Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoarjo, telah mempunyai produksi dengan hak dan kewajiban yang diemban oleh PDAM Delta Tirta sebagaimana yang menjadi dasar normatif dalam peraturan perundang-undangan terutama pada Pasal 56, Pasal 57 dan Pasal 58 Perda Sidoarjo No. 15-2011. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat muncul dikarenakan tidak terlaksananya kewajiban pelaku usaha secara baik dan optimal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Menurut Pasal 58 huruf c Perda Sidoarjo No. 15-2011, PDAM sebagai pihak penyelenggaraan pelayanan air minum mempunyai kewajiban sebagai berikut seperti mengoperasikan sarana pelayanan air minum secara optimal, menyediakan air yang langsung dapat diminum secara bertahap, memberikan pelayanan air minum kepada pelanggan dengan memperhatikan kualitas, kuantitas dan kontinuitas kecuali dalam keadaan memaksa, melaksanakan penggantian meter air secara periodik paling sedikit setiap 4 (empat) tahun, dan apabila sebelum 4 tahun meter air mengalami kerusakan, maka PDAM wajib untuk melakukan penggantian meter air, memberitahukan kepada pelanggan tentang adanya gangguan dan hambatan pelayanan, melakukan pemeriksaan kualitas air minum, melayani dan menindaklanjuti keluhan pelanggan, meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian, menyediakan *call centre* yang aktif selama 24 (dua puluh empat) jam dan kotak pos pengaduan.

Secara khusus telah mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha yang dalam hal ini adalah PDAM Delta Tirta Sidoarjo. Kewajiban yang belum terpenuhi oleh PDAM Delta Tirta Sidoarjo memunculkan permasalahan. Hal ini dibuktikan dengan meningkatkannya data aduan konsumen mengenai penyediaan air minum yang dilakukan oleh PDAM. Pemerintah Daerah dalam hal penyediaan air bersih melalui PDAM pada umumnya masih belum mencapai target. Permasalahan utamanya masih terdapat pemerintah daerah yang belum menetapkan kebijakan strategis pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum selanjutnya disingkat SPAM daerah dan pemerintah daerah masih belum menetapkan rencana induk

Sistem Penyediaan Air Minum selanjutnya disingkat SPAM. Seluruh pemerintah daerah yang belum diperiksa juga masih belum melaksanakan penurunan tingkat kehilangan air dengan baik, di antara kategori pemerintah daerah yang belum mencapai target salah satunya adalah PDAM Delta Tirta Sidoarjo.

Berdasarkan Pasal 73, Pasal 74 dan Pasal 75 Perda Sidoarjo No. 15-2011 bahwa Konsumen maupun Pelanggan dalam penyediaan air bersih mempunyai hak dan kewajiban masing-masing dalam melaksanakan tugas untuk mensejahterakan masyarakat melalui jasa layanan air bersih. Pada ketentuan lain dibutuhkan partisipasi masyarakat Kabupaten Sidoarjo dalam menentukan nasib untuk memperoleh penyediaan layanan air bersih dari pemerintah daerah maupun yang bekerjasama dengan swasta nasional sebagaimana pada ketentuan Pasal 79 Perda Sidoarjo No. 15-2011 PDAM Delta Tirta telah berupaya menambahkan kapasitas produksinya melalui investasi misalnya penyediaan sarana dan prasarana air bersih yang mampu dihasilkannya air dengan bertahap baik dari segi kuantitas ataupun kualitas akan bisa dipenuhi. Target pasar PDAM Delta Tirta bukan cuma kalangan ekonomi menengah ke bawah saja, namun juga mencakup kalangan ekonomi menengah ke atas.

Retensi pelanggan adalah parameter guna menilai sebesar apa kemampuan PDAM Delta Tirta dalam mempertahankan pelanggan agar selalu memakai air PDAM Delta Tirta. PDAM Delta Tirta melakukan cara untuk memperlakukan pelanggan dengan dengan mempertahankan kelangsungan suplai air ke pelanggan serta menjaga konsumsi air pelanggan. Menjaga suplai air ke pelanggan yaitu mengalirkan air pada pelanggan secara terus menerus tanpa adanya air mati. Sesuai wawancara dengan pelanggan tentang debit air yang mengalir di setiap rumah sangat kecil serta air sering mati. Walaupun air dari PDAM Delta Tirta tak mengalir dengan baik. Namun masyarakat Sidoarjo tak memiliki pilihan lain selain memakai air dari PDAM Delta Tirta.

### **Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Yang Dirugikan Oleh PDAM Delta Tirta Di Kabupaten Sidoarjo**

Masyarakat Kabupaten Sidoarjo dalam sengketa ganti rugi oleh PDAM Delta Tirta seharusnya melakukan tindakan preventif dengan cara secara langsung berkonsultasi kepada Konsultan Bantuan Hukum, maupun Advokad untuk memperoleh penyelesaian masalah yang dihadapi. Selain itu apabila dibawa melalui media penal atau peradilan, maka tindakan represif harus ditempuh sebagai jalan terakhir, namun masih ditawarkan melalui negoisasi, mediasi dan arbitrase sebagai salah satu penyelesaian sengketa. Di dalam aturan hukum di Indonesia terdapat beberapa perlindungan hukum pada semua pihak yang bersangkutan. Perlindungan hukum merupakan pemberian ayoman atas kerugian hak asasi manusia disebabkan orang lain serta penjagaan diserahkan oleh konsumen supaya bisa dinikmati nya keseluruhan kewenangan berasal dari hukum disebutkan perlindungan hukum, yakni sebuah daya hukum mengharuskan diserahkan ke instansi penegakan hukum dalam menyediakan rasa keamanan, secara penalaran maupun fisik berasal dari provokasi maupun risiko atas di pihak manapun. Apabila suatu instansi hukum, keluarga, maupun orang lain diperoleh kuasa dalam mendakwa kompensasi bahwasanya arti konsumen yakni tiap seorang ataupun badan hukumnya yang menerima, menggunakan barangnya ataupun jasanya dari pelaku antar bisnis serta tidaklah dijualbelikan". Dijelaskan sebelumnya bahwa "bermula dari pelaku

usaha" yang mengartikan konsumen di UU No. 8-1999 sangatlah terpaut akan permasalahan desakan kompensasi konsumen terhadap eksekutor, melainkan baginya yang tidak mendapatkan barang ataupun jasa dari eksekutor tidak tercakup pada undang-undang, Berdasar *Directive*, ber kewenangan mendakwa pergantian rugi ialah dipihak yang mengalami penderitaan (sebab kematian ataupun cedera) bahkan beban serupa kerusakan dibenda selain produk cacat. Gugatan warga negara terhadap penyelenggara negara (*citizen law suit*) merupakan upaya terobosan hukum untuk mengatasi kesulitan teknis di lembaga peradilan dalam upaya penegakan keadilan dan kebenaran bagi seluruh Warga Negara Republik Indonesia. Gugatan warga negara dimaksudkan untuk melindungi warga negara dari kemungkinan terjadinya kerugian sebagai akibat dari tindakan atau pembiaran dari negara atau otoritas negara.<sup>9</sup>

PDAM Delta Tirta tidak pernah memberikan ganti rugi kepada konsumen yang di rugikan hal ini jelas bertentangan dengan Pasal 19 ayat (1) UU No. 8-1999 menyatakan "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan". Gugatan a quo adalah gugatan warga negara dimaksudkan untuk melindungi warga negara dari kemungkinan terjadinya kerugian lebih besar sebagai akibat dari tindakan atau pembiaran dari negara atau otoritas negara. Agar seluruh warga Surabaya tidak semakin mengalami kerugian, pengadilan harus memerintahkan kepada pemilik modal dari perusahaan untuk menghilangkan frasa Minum dalam nama Perusahaan Daerah Air Minum Delta Tirta. Sebab, faktanya air yang diproduksi oleh PDAM Delta Tirta tidak layak konsumsi. Bahwa, pengadilan harus memerintahkan kepada tergugat saat kualitas air yang diproduksi oleh PDAM Delta Tirta sering macet, keruh, berwarna dan bau, PDAM Delta Tirta harus memberikan kompensasi atau ganti rugi misalnya diskon tarif tagihan kepada pelanggan sebagaimana ditegaskan di dalam UU No. 8-1999.

Dari sengketa yang ada ketika para pihak yang bersengketa memilih penyelesaian sengketa di luar peradilan yaitu BPSK, maka pihak yang bersengketa secara otomatis memilih penyelesaian sengketa melalui BPSK, dengan demikian pihak yang bersengketa berkewajiban untuk memilih cara penyelesaian yang ada dan/atau yang tersedia/ditentukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)<sup>10</sup> yaitu metode mediasi<sup>11</sup> atau konsiliasi<sup>12</sup> atau arbitrase<sup>13</sup> yang merupakan metode penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan terutama UU No. 8-1999 serta harus berdasarkan dari kesepakatan para pihak yang bersengketa tersebut. Tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK diatur dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/20020. Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK

<sup>9</sup> Rizky Ramadhani Kurniawan, *Integrasi Citizen Lawsuit Sebagai Hak Prosedural Atas Lingkungan Hidup Dalam Dimensi HAM*, *Pagaruyuang Law Journal*, 2017.

<sup>10</sup> Arfian Setiantoro and others, 'URGENSI PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DAN PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE DI ERA MASYARAKAT EKONOMI ASEAN', *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 2018 <<https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v7i-1.220>>.

<sup>11</sup> Idris Talib, 'Bentuk Putusan Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Mediasi', *Lex et Societatis*, 2013.

<sup>12</sup> Nevey Varida Ariani, 'Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Luar Pengadilan (Non Litigation Alternatives Business Dispute Resolution)', *Rechts Vinding*, 2012.

<sup>13</sup> Anik Entriani, 'ARBITRASE DALAM SISTEM HUKUM DI INDONESIA', *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2017 <<https://doi.org/10.21274/an.2017.3.2.277-293>>.

melalui cara mediasi atau konsiliasi atau arbitrase dilakukan atas pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan. Penyelesaian sengketa konsumen ini bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter. Majelis dibentuk oleh Ketua BPSK, yang jumlah anggotanya ganjil dan 98 sedikit-dikitnya 3 (tiga) yang memenuhi semua unsur, yang unsur pemerintah, unsur pelaku usaha dan unsur konsumen, serta dibantu oleh seorang panitera. Putusan majelis bersifat final dan mengikat. Penyelesaian sengketa konsumen wajib dilaksanakan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja, terhitung sejak permohonan diterima oleh sekretariat BPSK. Terhadap putusan majelis, para pihak yang bersengketa dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak pemberitahuan putusan majelis diterima oleh para pihak yang bersengketa. Keberatan terhadap putusan BPSK, tata cara pengajuannya diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006.

Dalam hal keberatan diajukan atas dasar syarat tersebut di atas, majelis hakim dapat mengeluarkan pembatalan putusan BPSK. Dalam hal keberatan diajukan atas dasar alasan lain di luar syarat tersebut, majelis hakim dapat mengadili sendiri konsumen yang bersangkutan. Dalam mengadili sendiri, majelis hakim wajib memperhatikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (2) UU No. 8-1999. Majelis hakim harus memberikan putusan dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak sidang pertama dilakukan. Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK. Permohonan tersebut dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya apabila konsumen meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut, belum dewasa, atau orang asing (warga negara asing). Permohonan yang diajukan secara tertulis yang diterima oleh BPSK dikeluarkan bukti tanda terima kepada pemohon. Permohonan yang diajukan secara tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan, dan dibubuhi tanda tangan atau cap stempel oleh konsumen, atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima. Berkas permohonan tersebut, baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

Usaha lain yang telah ditempuh oleh pelanggan untuk memperoleh hak-hak yang seharusnya didapat adalah dengan jalan mengadukan masalahnya tersebut ke Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). LPKSM ini keberadaannya diatur dalam Pasal 44 UU No. 8-1999, 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. 101 Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat sebagaimana ditentukan dalam Pasal 46 ayat (1) huruf c UU No. 8-1999 yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan

tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya. Kemudian, dalam Pasal 46 ayat (2) UU No. 8-1999 ditegaskan gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum. Selanjutnya mencermati peran lembaga konsumen dalam UU No. 8-1999, lembaga ini telah diakui dan diberi kewenangan yang besar dalam upaya perlindungan konsumen. Ketika konsumen datang untuk mengadukan masalahnya, maka YLKI akan memberikan saran dan masukan hal-hal apa saja yang bisa dilakukan konsumen untuk mempertahankan hak-haknya.<sup>14</sup> Jika konsumen merasa mampu dan berani untuk menyelesaikan sendiri masalahnya dengan pelaku usaha maka konsumen dibiarkan untuk menyelesaikan masalahnya sendiri. Hal ini dilakukan untuk menumbuhkan semangat dan kesadaran konsumen akan hak-haknya serta keberanian untuk mempertahankannya, selain itu juga untuk melakukan pemberdayaan konsumen, pernah juga ada konsumen yang 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 untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut adalah melalui jalur non litigasi, seperti yang dikemukakan sebelumnya bahwa dalam hal penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi adalah secara negosiasi, mediasi dan konsiliasi. Jika tidak berhasil baru dilakukan melalui jalur litigasi dengan persetujuan dari konsumen selaku pengadu. Apabila merasa dirugikan bisa melakukan gugatan secara pribadi masalah konsumen bersinggungan langsung dengan aspek keamanan, kesehatan serta keselamatan manusia serta pelayanan publik, dan perlu dipahami bahwa tidak selamanya masyarakat berwatak sabar dan menerima keadaan. Yang dituntut sekarang ialah kesadaran untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi seiring dengan semakin tingginya tarif. Jika tidak kesabaran bisa hilang dan menjadi bumerang yang hebat dan berbahaya. 103 Bagi individu, pengajuan tuntutan hukum mungkin menjadi hal yang rumit. Pengajuan gugatan memiliki berbagai aspek dan persyaratan yang wajib dipenuhi. Belum lagi proses peradilan dan kemungkinan banding dari pihak tergugat dapat memakan waktu dan tenaga cukup banyak. Gugatan sederhana hanya terbatas dalam lingkup perkara wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Adapun yang dimaksud dengan perkara ingkar janji (wanprestasi) merupakan perkara yang timbul akibat tidak dipenuhinya sebuah perjanjian, baik secara tertulis ataupun tidak tertulis. Sedangkan, perkara perbuatan melawan hukum (PMH)<sup>15</sup> adalah perkara yang timbul akibat dirugikannya satu pihak karena tindakan pihak lain dan tidak ada perjanjian sebelumnya.

Dalam mengajukan gugatan, para pihak terutama penggugat harus paham betul dengan siapa dirinya memiliki hubungan hukum yang terkait gugatannya. a. Langkah langkah mengajukan gugatan. Langkah pertama mengajukan gugatan perdata adalah dengan melakukan pendaftaran gugatan tersebut ke pengadilan. Menurut Pasal 118 ayat (1) HIR, pendaftaran gugatan itu diajukan ke Pengadilan Negeri berdasarkan kompetensi relatifnya – berdasarkan tempat tinggal tergugat atau domisili hukum yang ditunjuk dalam perjanjian.

<sup>14</sup> Heldia Natalia, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce', *Melaynesia Law*, 2017 <<https://doi.org/10.30652/mnl.v1i1.4497>>.

<sup>15</sup> TITIN APRIANI, 'KONSEP PERBUATAN MELAWAN HUKUM DALAM TINDAK PIDANA', *GANEC SWARA*, 2019 <<https://doi.org/10.35327/gara.v13i1.61>>.



Gugatan tersebut hendaknya diajukan secara tertulis, ditandatangani oleh Penggugat atau kuasanya, dan ditujukan kepada Ketua Pengadilan Negeri. Pendaftaran gugatan itu dapat dilakukan di kantor kepaniteraan Pengadilan Negeri setempat. b. Membayar Panjar Biaya Perkara. Setelah gugatan diajukan di kepaniteraan, selanjutnya Penggugat wajib membayar biaya perkara. Biaya perkara yang dimaksud adalah panjar biaya perkara, yaitu biaya sementara yang finalnya akan diperhitungkan setelah adanya putusan pengadilan. Dalam proses peradilan, pada prinsipnya pihak yang kalah adalah pihak yang menanggung biaya perkara, yaitu biaya-biaya yang perlu dikeluarkan pengadilan dalam proses pemeriksaan perkara tersebut, antara lain biaya kepaniteraan, meterai, pemanggilan saksi, pemeriksaan setempat, pemberitahuan, eksekusi, dan biaya lainnya yang diperlukan. Apabila Penggugat menjadi pihak yang kalah, maka biaya perkara itu dipikul oleh Penggugat dan diambil dari panjar biaya perkara yang telah dibayarkan pada saat pendaftaran. Jika panjar biaya perkara kurang, maka Penggugat wajib menambahkannya, sebaliknya, jika lebih maka biaya tersebut harus dikembalikan kepada Penggugat. Bagi Penggugat dan Tergugat yang tidak mampu membayar biaya perkara, Hukum Acara Perdata juga mengizinkan untuk berperkara tanpa biaya (*prodeo/free of charge*). Untuk berperkara tanpa biaya, Penggugat dapat mengajukan permintaan izin berperkara tanpa biaya itu dalam surat gugatannya atau dalam surat tersendiri. Selain Penggugat, Tergugat juga dapat mengajukan izin untuk berperkara tanpa biaya, izin mana dapat diajukan selama berlangsungnya proses persidangan. Permintaan izin berperkara tanpa biaya itu disertai dengan surat keterangan tidak mampu dari camat atau kepada desa tempat tinggal pihak yang mengajukan.

### **Kesimpulan**

PDAM sebagai salah satu badan usaha milik daerah yang bergerak di bidang pelayanan publik penyedia air bersih bertanggung jawab terhadap pemenuhan air bersih bagi seluruh penduduk di masing-masing daerah. Namun demikian pelayanan yang diberikan PDAM kepada konsumennya masih tidak memuaskan hal ini disebabkan kedudukan PDAM yang cenderung memonopoli penyediaan air bersih di tiap-tiap daerah sehingga layanan yang mereka berikan merupakan layanan minimum karena nyaris tidak ada pesaing berarti dalam hal penyediaan air bersih yang berdampak konsumen mau tidak mau harus tetap menjadi pelanggan PDAM untuk mendapatkan air bersih. UU No. 8-1999 yang mengatur hak dan kewajiban konsumen, serta hak dan kewajiban pelaku usaha dibentuk untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab namun pada kenyataannya tujuannya belum tercapai. PDAM diberi keleluasaan untuk menentukan pelayanan sesuai dengan kemampuannya, dengan syarat dikomunikasikan dengan pelanggannya terlebih dahulu. Mengenai besarnya ganti rugi adalah maksimal besarnya biaya berlangganan bulanan persatu-satuan sambungan air bersih dan hanya diberikan satu kali dalam satu bulan tagihan. Pembayaran ganti kerugian tersebut dilakukan dengan cara membebaskan pembayaran biaya berlangganan bulanan pada bulan berikutnya atau sesuai dengan permintaan pelanggan. Tanggung jawab yang seharusnya dilakukan PDAM Surya Sembada wajib mengganti rugi dan memberikan kompensasi ganti rugi tidak harus dengan pemberian uang ke pelanggan bisa berupa keringanan tagihan ke pelanggan atas kerugian jika ada gangguan ke pelanggan atau konsumen, sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata bahwa perbuatan yang melanggar hukum yang

membawa kerugian kepada orang lain akan mengganti kerugian tersebut.

Upaya hukum bagi masyarakat yang di rugikan oleh PDAM yang memperoleh air yang tidak layak pakai. penulis memberikan beberapa pilihan agar masyarakat Sidoarjo nantinya agar bisa menuntut hak secara litigasi bisa melalui BPSK, Gugatan biasa atau Pribadi, Gugatan Class Action, Melalui Peranan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Menggugat secara pribadi. Bagi individu, pengajuan tuntutan hukum mungkin menjadi hal yang rumit. Pengajuan gugatan memiliki berbagai aspek dan persyaratan yang wajib dipenuhi. Belum lagi proses peradilan dan kemungkinan banding dari pihak tergugat dapat memakan waktu dan tenaga cukup banyak.

#### Daftar Pustaka

- Ahmadi Miru dan Sutarman, Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010)
- APRIANI, TITIN, 'KONSEP PERBUATAN MELAWAN HUKUM DALAM TINDAK PIDANA', *GANEC SWARA*, 2019 <<https://doi.org/10.35327/gara.v13i1.61>>
- Ariani, Nevey Varida, 'Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Luar Pengadilan (Non Litigation Alternatives Business Dispute Resolution)', *Rechts Vinding*, 2012
- Dita, Dyanti Arin, 'Kewajiban Perusahaan Daerah Air Minum Delta Tirta Sidoarjo Ditinjau Dari Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999', 2016, 1-10
- Entriiani, Anik, 'ARBITRASE DALAM SISTEM HUKUM DI INDONESIA', *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2017 <<https://doi.org/10.21274/an.2017.3.2.277-293>>
- Handayani, Yulia Tri, 'Kinerja Perusahaan Air Minum Untuk Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Dalam Perspektif New Public Administration (NPA) Di PDAM Delta Tirta Sidoarjo', *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 5.1 (2017), 1-8
- Kurniawan, Rizky Ramadhani, *Integrasi Citizen Lawsuit Sebagai Hak Prosedural Atas Lingkungan Hidup Dalam Dimensi HAM*, *Pagaruyuang Law Journal*, 2017
- Natalia, Heldia, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce', *Melayunesia Law*, 2017 <<https://doi.org/10.30652/mnl.v1i1.4497>>
- Samosir, Mateus Rinaldo, Yenny Sari, M Sc, Moch Arbi Hadiyat, S Si, and M Si, 'Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan PDAM Delta Tirta Sidoarjo Dengan Pendekatan Lean SERVQUAL', 7.1 (2018), 3074-93
- Setiantoro, Arfian, Fayreizha Destika Putri, Anisah Novitarani, and Rinitami Njatrijani, 'URGENSI PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DAN PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE DI ERA MASYARAKAT EKONOMI ASEAN', *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 2018 <<https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v7i1.220>>
- Simamora, Y. Sogar, 'KARAKTERISTIK, PENGELOLAAN DAN PEMERIKSAAN BADAN HUKUM YAYASAN DI INDONESIA', *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 2012 <<https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v1i2.95>>
- Syaputri, Martika Dini, 'PERAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA SURABAYA DALAM PENGENDALIAN PENCEMARAN AIR SUNGAI BRANTAS', *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 2017 <<https://doi.org/10.24246/jrh.2017.v1.i2.p131-146>>
- Talib, Idris, 'Bentuk Putusan Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Mediasi', *Lex et Societatis*, 2013
- Weber, Max, 'Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology (an Excerpt)', *Ekonomicheskaya Sotsiologiya*, 2018 <<https://doi.org/10.17323/1726-3247-2018-3-68-78>>