

**KAJIAN YURIDIS TERHADAP TERA METER KONSUMEN PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) DITINJAU DARI PERSPEKTIF
PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Pada Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
Kota Pontianak)**

**David Nababan, SH
A.21210060**

Abstract

This thesis discusses judicial review of the actions of PDAM Tirta Equatorial Pontianak who re-calibration of the meter of drinking water in terms of consumer protection laws. In addition, it also has a goal is to reveal and analyze whether the action PDAM Tirta Equatorial Pontianak who re-tera consumers against drinking the water meter is not contrary to the rule of law and to provide protection to the consumer, the factors that led to the Equator PDAM Tirta Pontianak do-tera back to metered water consumers, and the settlement in the event of Conflict of Interest between consumer interests related actions Equatorial PDAM Tirta Pontianak who re-calibration of the meter of drinking water consumers.

Through literature and field studies using normative approaches and methods of qualitative research is concluded, that the act of PDAM Tirta Equatorial Pontianak who re-calibration of the meter of drinking water consumers against the rule of law, especially the provisions of Law No. 2 of 1981 on Legal Metrology and Government Regulation No. 2 of 1985 on the obligation and the exemption for ditera and / or ditera Birthday and Conditions For Tools Measure, Measure, Weigh and Fittings (UTTP) for all matters relating to the calibration and re-calibration of the measuring tools , measure, weigh and equipment (UTTP) is the duty and responsibility of Metrology. In addition, PDAM Tirta action Equatorial Pontianak who re-tera consumers against water meter does not give protection to consumers because it does not have the accuracy of the data usage of water by consumers (customers), so the recording of water use carelessly impressed that cause harm consumers, factors the cause of PDAM Tirta Equatorial Pontianak perform re-calibration of the meter of drinking water consumers because the costs to be incurred to re-tera metered water consumers (customers) if involving officials of Metrology Services Unit, inefficient time to conduct re-tera water meter consumers (customers) if involving officials of Metrology Services Unit compared to the number of consumers (subscribers) PDAM Tirta Equatorial Pontianak so much, and the absence of local regulation governing the liability of Metrology Services Unit to re-tera water meter PDAM Tirta Equator City Pontianak.

The settlement in the event of Conflict of Interest between consumer interests related actions PDAM Tirta Equatorial Pontianak who re-tera the water meter can be reached by non-

litigation (outside the courts), where the consumers (customers) taps complain / report the matter to NGOs Concerned Consumer (LSMPK) Pontianak because consumer rights have been violated by PDAM Tirta Equator as entrepreneurs. Of the complaint / report to consumers (subscribers) taps, the Concerned Citizens Consumer Organization (LSMPK) Pontianak City will submit the report to the Consumer Dispute Settlement Body (BPSK) Pontianak.

Abstrak

Tesis ini membahas tentang kajian yuridis terhadap tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yang melakukan tera ulang terhadap meteran air minum ditinjau dari hukum perlindungan konsumen. Di samping itu juga mempunyai tujuan yaitu untuk mengungkapkan dan menganalisis apakah tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yang melakukan tera ulang terhadap meteran air minum konsumen tidak bertentangan dengan aturan hukum dan dapat memberikan perlindungan kepada konsumen, faktor-faktor yang menyebabkan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak melakukan tera ulang terhadap meteran air minum konsumen, dan penyelesaian jika terjadi *Conflict of Interest* antara kepentingan konsumen terkait tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yang melakukan tera ulang terhadap meteran air minum konsumen.

Melalui studi kepustakaan dan lapangan menggunakan metode pendekatan hukum normatif serta metode penelitian kualitatif diperoleh kesimpulan, bahwa tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yang melakukan tera ulang terhadap meteran air minum konsumen bertentangan dengan aturan hukum khususnya ketentuan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Kemetrolagian Legal dan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1985 tentang Wajib dan Pembebasan untuk Ditera dan/atau Ditera Ulang serta Syarat-Syarat Bagi Alat-Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) karena semua hal yang berhubungan dengan tera dan tera ulang terhadap alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya (UTTP) menjadi tugas dan tanggung jawab Kemetrolagian.

Selain itu, tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yang melakukan tera ulang terhadap meteran air konsumen tidak memberikan perlindungan kepada konsumen karena tidak memiliki keakurasian terhadap data pemakaian air oleh konsumen (pelanggan), sehingga pencatatan penggunaan air terkesan asal-asalan yang berakibat merugikan konsumen, faktor-faktor yang menyebabkan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak melakukan tera ulang terhadap meteran air minum konsumen dikarenakan besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk melakukan tera ulang meteran air konsumen (pelanggan) apabila melibatkan petugas dari Unit Pelayanan Kemetrolagian, tidak efisiennya waktu untuk

melakukan tera ulang meteran air konsumen (pelanggan) apabila melibatkan petugas dari Unit Pelayanan Kemetrolgian dibandingkan dengan jumlah konsumen (pelanggan) PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yang begitu banyak, dan belum adanya Peraturan Daerah yang mengatur masalah kewajiban dari Unit Pelayanan Kemetrolgian untuk melakukan tera ulang meteran air PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.

Adapun penyelesaian jika terjadi *Conflict of Interest* antara kepentingan konsumen terkait tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yang melakukan tera ulang terhadap meteran air minum dapat ditempuh melalui jalur non litigasi (di luar pengadilan), di mana para konsumen (pelanggan) PDAM mengadukan/melaporkan hal tersebut kepada Lembaga Swadaya Masyarakat Peduli Konsumen (LSMPK) Kota Pontianak karena hak-hak konsumen telah dilanggar oleh PDAM Tirta Khatulistiwa sebagai pelaku usaha. Dari adanya pengaduan/laporan para konsumen (pelanggan) PDAM, maka Lembaga Swadaya Masyarakat Peduli Konsumen (LSMPK) Kota Pontianak akan mengajukan laporan tersebut ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak.

A. Latar Belakang

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa merupakan lembaga atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Pontianak yang bertugas melayani kebutuhan air minum bagi masyarakat Kota Pontianak. Dalam melaksanakan pelayanan air minum, sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Pontianak, PDAM Tirta Khatulistiwa diberi wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan air minum yang dimanfaatkan untuk masyarakat. Untuk melaksanakan kewenangan tersebut, PDAM Tirta Khatulistiwa memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Menyediakan pelayanan air minum bagi masyarakat,
- b. Melaksanakan operasional dan pemeliharaan terhadap aset PDAM,
- c. Memberikan akses informasi kinerja sebagai bentuk transparansi kepada publik,
- d. Melaksanakan perluasan cakupan pelayanan pada wilayah pelayanan,
- e. Berpartisipasi dalam upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi lingkungan,
- f. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada tahun 1975 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pontianak didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kotamadya Pontianak Dati II Pontianak Nomor 03 Tahun 1975, tanggal 14 Mei 1975 yang disahkan Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Barat dengan Surat Keputusan Nomor 42 Tahun 1976 tanggal 18 Maret 1976. Namun seiring perkembangan jaman, Peraturan Daerah Kotamadya Pontianak Dati II Pontianak Nomor 03

Tahun 1975 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pontianak dianggap sudah tidak relevan lagi, sehingga diubah dengan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa dan pengaturan tentang pelayanan air minum kepada pelanggan diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 4 Tahun 2009 tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa. Untuk mendistribusikan air minum kepada pelanggan (konsumen), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa menggunakan meter air sebagai dasar menentukan pungutan biaya. Meter Air adalah alat untuk mengukur banyaknya aliran air secara terus menerus melalui sistem kerja peralatan yang dilengkapi dengan unit sensor, unit penghitungan dan unit indikator pengukur untuk menyatakan volume air yang lewat.

Meter air memiliki fungsi sangat vital bagi keberlangsungan operasional suatu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) karena dari meter air inilah tagihan rekening pelanggan dihitung sehingga PDAM bisa membiayai belanja pegawai, mengembalikan biaya investasi, pajak dan keuntungan yang diberikan kepada para pemegang saham atau Pemerintah Daerah sebagai pemegang otoritas layanan ini. Meter air juga bisa berfungsi sebagai mata bagi PDAM untuk memonitor pemakaian air dan tindakan-tindakan ilegal yang tidak dibenarkan dalam peraturan. Oleh karena itu, agar PDAM dan konsumen tidak mengalami kerugian maka meter air yang dipergunakan harus benar. Sebelum meter air pelanggan (konsumen) dipasang dilakukan tera meter yang dilakukan oleh Lembaga Metrologi Legal, setelah meter air pelanggan (konsumen) terpasang, maka dilakukan tera ulang oleh Lembaga Metrologi Legal secara periodik terhadap meter air pelanggan (konsumen) yang umurnya sudah di atas 5 (lima) tahun. Tera ulang meter air tersebut untuk mencegah ketidakakuratan data pemakaian air oleh pelanggan (konsumen).

Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, di mana Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berkewajiban menera ulang meter pelanggannya. Apabila meter pelanggannya tidak ditera ulang, besar kemungkinan beberapa komponen meter akan mengalami korosi atau rusak, sehingga data riil pemakaian air yang sebenarnya tidak tercatat dan akibatnya merugikan konsumen.

Masalah tera ulang meteran air PDAM ditegaskan lagi pada Peraturan Pemerintah RI Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM). Pada Pasal 11 ayat (2) menentukan, bahwa: “untuk mengukur besaran pelayanan pada sambungan rumah dan hidran umum harus dipasang alat ukur berupa meter air”. Ayat (3)-nya, untuk

menjamin keakurasian, meter air sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib ditera secara berkala oleh instansi yang berwenang”.

Di samping itu, dalam ketentuan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 4 Tahun 2009 tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa, tidak terdapat satu pasal pun yang menegaskan bahwa meter air wajib ditera ulang oleh petugas PDAM. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kewajiban tera ulang terhadap meteran air konsumen bukan dilakukan oleh petugas dari PDAM. Dengan adanya kegiatan Metrologi Legal di Indonesia, ditujukan untuk mewujudkan kepastian hukum standar satuan ukuran, kepastian hukum di bidang penggunaan satuan ukuran, kepastian hukum di bidang teknis pengukuran dan kepastian hukum di bidang alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya (UTTP). Alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya (UTTP) merupakan sarana yang umum digunakan dalam usaha jual beli perdagangan atau pelayanan jasa, baik untuk mengukur, menakar maupun menimbang barang dan/atau jasa. Selain itu, Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal mengatur persyaratan alat ukur yang digunakan untuk melakukan jual beli antara pelaku usaha dan konsumen.

Lebih lanjut diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1985 tentang Wajib dan Pembebasan untuk Ditera dan atau Ditera Ulang serta Syarat-syarat Bagi Alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP).

Dalam Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1985 disebutkan bahwa Alat-alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) yang wajib tera dan tera ulang merupakan: “UTTP yang secara langsung atau tidak langsung digunakan atau disimpan dalam keadaan siap pakai untuk kepentingan menentukan hasil pengukuran, penakaran atau penimbangan untuk:

- a. Kepentingan umum;
- b. Usaha;
- c. Menyerahkan atau menerima barang;
- d. Menentukan pungutan atau upah;
- e. Menentukan produk akhir dalam perusahaan dan;
- f. Melaksanakan peraturan perundang-undangan.

Wajib ditera dan ditera ulang”.

Dari uraian tersebut di atas, dapat dirumuskan bahwa ruang lingkup Undang-Undang Metrologi Legal meliputi masalah perlindungan kepentingan umum atau masyarakat yang berbentuk:

1. Jaminan kebenaran pengukuran;

2. Ketertiban dan kepastian hukum dalam hal:
 - a. Pemakaian satuan ukuran;
 - b. Standar satuan;
 - c. Metode pengukuran
 - d. Alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya.

Dengan berlakunya Undang-Undang Metrologi Legal, maka penegakan aturan hukum dan pemberian perlindungan dapat diberlakukan sama bagi setiap usaha. Penggunaan alat ukur, takar atau timbang dalam transaksi jual beli yang tidak memenuhi ketentuan yang berlaku merupakan pelanggaran di bidang Metrologi Legal, sekaligus melanggar ketentuan perlindungan konsumen, yang diatur dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a dan huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menentukan bahwa:

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b.
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;

Adanya ketentuan Pasal 11 ayat (2) dan ayat (3) Peraturan Pemerintah RI Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) maupun ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf a dan huruf c, dalam prakteknya tidak diindahkan oleh pihak PDAM selaku pelaku usaha. PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak misalnya, selama ini melakukan tera ulang meteran air konsumen melalui petugasnya tanpa melibatkan petugas tera dari Unit Pelayanan Kemetrolagian Pontianak, hal ini berlangsung secara terus menerus tanpa adanya *complain* dari konsumen PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak itu sendiri. Mencermati permasalahan tersebut, sebenarnya konsumen PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dapat mempertahankan hak-haknya melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) karena merugikan konsumen PDAM, namun dalam kenyataannya konsumen PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak mengabaikan hak-haknya.

Dari adanya permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam dan menuangkannya dalam bentuk Tesis dengan judul: **“Kajian Yuridis Terhadap Tindakan Pdam Yang Melakukan Tera Ulang Terhadap Meteran Air**

Minum Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak)”

A. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yang melakukan tera ulang terhadap meteran air minum konsumen tidak bertentangan dengan aturan hukum dan dapat memberikan perlindungan kepada konsumen ?
2. Faktor-faktor apa yang menyebabkan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak melakukan tera ulang terhadap meteran air minum konsumen ?

B. Pembahasan

1. Deskripsi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pontianak didirikan pada tahun 1964 oleh Pemerintah Pusat yang pada waktu itu diberi nama Dinas Saluran Air Minum Kotamadya Pontianak dengan bangunan instalasi Pengolahan Air pada tahun 1959 oleh Perusahaan Perancis (Degremon't S E). Pada tahun 1975 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pontianak didirikan berdasarkan Peraturan daerah Kotamadya Pontianak Dati II Pontianak Nomor 03 Tahun 1975, tanggal 14 Mei 1975 yang disahkan Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Barat dengan SK No. 42 Tahun 1976 tanggal 18 Maret 1976. Tujuan didirikannya perusahaan ini adalah untuk mengupayakan peningkatan pelayanan umum kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan air bersih dan merupakan salah satu penyumbang pada sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Perusahaan Daerah adalah suatu perusahaan yang didirikan dengan suatu Peraturan Daerah, di mana modal seluruhnya atau sebagian merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan. Neraca permulaan perusahaan terdiri atas semua aktiva dan pasiva. Modal perusahaan tersebut ditambah lagi kekayaan daerah dan penyisihan sebagian anggaran keuangan daerah dan keputusan DPRD, penyerahan modal pemerintah pusat dan pinjaman. Dalam menjalankan usahanya PDAM Kota Pontianak memiliki Visi, yaitu: "PDAM Kota Pontianak adalah perusahaan yang mampu memberikan pelayanan air bersih terbaik menuju kepuasan pelanggan".

Sedangkan Misi dari PDAM Kota Pontianak adalah:

- Dapat menanggulangi kekurangan air baku saat sumber air baku utama terinstruksi air laut, khususnya pada setiap musim kemarau.

- Perusahaan mampu mengantisipasi pangsa pasar yang meluas sejalan dengan rencana strategis pengembangan kota dan pertumbuhan ekonomi.
- Upaya penambahan sistem kapasitas produksi dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan kemampuan perusahaan dan pelanggannya.
- Efisiensi biaya terus dilakukan dengan menekan biaya-biaya yang tidak ekonomis namun tetap memperhatikan efektivitas.
- Target perolehan laba ditingkatkan untuk peningkatan kesejahteraan pegawai dan penunjang program investasi.
- Pelayanan langganan terus ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan baik dari aspek kualitas, kuantitas maupun kontinuitas.

Adapun struktur organisasi dan tata kerja PDAM Kota Pontianak diuraikan sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing bagian antara lain, sebagai berikut:

1. Walikota Pontianak

Walikota adalah pemegang kekuasaan tertinggi mempunyai wewenang:

- Memperoleh segala keterangan yang berkaitan dengan kepentingan perusahaan dari Direksi atau Badan Pengawas.
- Mengangkat dan memberhentikan Badan Pengawas dan Direksi.

2. Badan Pengawas

Badan Pengawas adalah unsur perusahaan yang mempunyai tugas menyelenggarakan pengawasan secara umum dan atau secara khusus terhadap jalannya perusahaan, Badan Pengawas mempunyai wewenang:

- Memberikan pendapat dan saran kepada Walikota terhadap pengangkatan Direksi.
- Memberikan pendapat dan saran kepada Walikota terhadap rencana perubahan status kekayaan perusahaan.
- Memberikan pendapat dan saran kepada Walikota terhadap laporan neraca dan perhitungan rugi/laba.
- Memantau perkembangan aktivitas Perusahaan daerah, memberikan pendapat dan saran kepada Walikota mengenai setiap masalah yang dianggap penting bagi kepengurusan Perusahaan Daerah.
- Melaporkan dengan segera kepada Walikota apabila terjadi penurunan kinerja dan terjadi penyimpangan dalam kepengurusan Perusahaan Daerah.
- Memberikan peringatan kepada Direksi yang tidak melaksanakan tugas sesuai dengan program kerja yang telah disetujui.

- Memeriksa Anggota Direksi yang diduga merugikan Perusahaan Daerah.
- Memberikan nasehat kepada Direksi dalam melaksanakan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan daerah.
- Memberikan pendapat atau saran kepada Walikota terhadap peningkatan kinerja dan pengembangan Perusahaan Daerah.

3. Direktur Utama

Direktur Utama adalah unsur pimpinan Perusahaan Daerah yang bertugas memimpin, mengelola dan mengendalikan Perusahaan Daerah sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku serta mewakili Perusahaan Daerah baik di dalam maupun di luar pengadilan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Direktur Utama menyelenggarakan fungsi:

- Perumusan kebijakan perusahaan dalam bidang perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, evaluasi dan pengendalian terhadap upaya pencapaian tujuan perusahaan.
- Perumusan kebijakan pengembangan Perusahaan daerah dan pengembangan SDM.
- Perumusan kebijakan hubungan kerjasama baik dengan pihak ketiga maupun instansi yang terkait demi kelangsungan Perusahaan Daerah.

4. Direktur Administrasi dan Keuangan

Direktur Administrasi dan Keuangan mempunyai tugas menyelenggarakan pengelolaan dan pengendalian kegiatan di bidang keuangan, administrasi umum, personalia, hubungan pelanggan dan Humas.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Direktur Administrasi dan Keuangan menyelenggarakan fungsi:

- Perumusan perencanaan serta pengendalian program-program bidang keuangan, administrasi umum, personalia, hubungan pelanggan dan Humas.
- Perumusan perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian sumber pendapatan, mencari sumber-sumber pendanaan dan pembelanjaan serta kekayaan perusahaan daerah.
- Penyusunan laporan dan evaluasi kinerja sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.
- Perumusan dan penyiapan bahan untuk pengambilan keputusan mengenai hubungan kerjasama dengan pihak ketiga.

- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama sesuai dengan bidang dan fungsinya.

5. Direktur Teknik

Direktur Teknik mempunyai tugas menyelenggarakan, pengelolaan dan pengendalian di bidang perencanaan teknik, produksi, distribusi dan perawatan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Direktur Teknik menyelenggarakan fungsi:

- Perumusan perencanaan dan pengendalian program-program bidang perencanaan teknik, produksi, distribusi, perawatan dan lainnya yang berhubungan dengan bidang teknis.
- Pengendalian kebijakan umum di bidang teknik, membuat perencanaan desain proyek, program kerja, dan pemeriksaan proyek-proyek yang dilaksanakan oleh Pihak ketiga.
- Pengendalian operasional sumber-sumber produksi, distribusi dan sambungan-sambungan kepada pelanggan dan fasilitas-fasilitas transmisi.
- Pengendalian perawatan IPA, perbaikan bangunan gedung, kendaraan dinas dan fasilitas milik perusahaan lainnya.
- Penyusunan laporan dan evaluasi kinerja sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama sesuai dengan fungsinya,

6. Satuan Penelitian dan Pengembangan

Satuan penelitian dan pengembangan merupakan lembaga fungsional sebagai unsur pembantu Direktur Utama dalam bidang penelitian dan pengembangan perusahaan. Satuan penelitian dan pengembangan mempunyai tugas menyelenggarakan penelitian dan pengembangan perusahaan. Kepala satuan penelitian dan pengembangan dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Utama.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, satuan penelitian dan pengembangan menyelenggarakan fungsi:

- Pelaksanaan penelitian, evaluasi sistem dan prosedur operasional perusahaan.
- Penyusunan perencanaan pengembangan terhadap jangka menengah dan jangka panjang.
- Pelaksanaan evaluasi pengembangan perusahaan.

7. Satuan Pengawas Intern

Satuan Pengawas Intern merupakan lembaga fungsional sebagai unsur pembantu Direktur Utama dalam bidang pengawasan intern perusahaan. Kepala Satuan Intern dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Utama.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kepala Satuan Pengawas Intern menyelenggarakan fungsi:

- Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian internal.
- Pelaksanaan pengawasan terhadap penyelenggaraan tata kerja dan prosedur kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- Pelaksanaan pengawasan dan pemeriksaan atas pengelolaan keuangan, materil dan personil.
- Penyusunan laporan pelaksanaan tugas sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan kebijakan lebih lanjut.
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama sesuai dengan fungsinya.

8. Unit Pelayanan Wilayah

Unit Pelayanan Wilayah mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan air bersih kepada pelanggan di Wilayah Pelayanan masing-masing, melalui sistem jaringan perpipaan, sambungan air bersih pelanggan dan station air atau hydran umum serta meningkatkan efisiensi penagihan melalui pembinaan hubungan yang harmonis dengan pelanggan seoptimal mungkin.

Unit Pelayanan Wilayah berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Utama dan dalam melaksanakan tugasnya berkoordinasi dengan Direktur Administrasi dan Keuangan serta Direktur Teknik sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Unit Pelayanan Wilayah menyelenggarakan fungsi:

- Perencanaan kegiatan operasional di wilayah pelayanan masing-masing yang tertuang dalam program kerja tahunan dan anggaran perusahaan maupun pelaksanaan kegiatan rutin.
- Pelaksanaan dan penyelarasan berbagai kegiatan di Unit Pelayanan Wilayah agar dapat melaksanakan tugasnya secara terpadu.
- Pengkoordinasian yang baik dengan seluruh bagian di bawah direktur Administrasi dan Keuangan serta bagian di bawah Direktur Teknik.

- Penyajian laporan-laporan khususnya efisiensi penagihan, karakteristik pemakaian air, penutupan dan pemutusan sambungan langganan, kegiatan perbaikan kebocoran pipa/meter air, kepegawaian dan pengaduan pelanggan, sebagai pengambilan keputusan Direksi.

9. Bagian Keuangan

Bagian Keuangan mempunyai tugas menyelenggarakan penyusunan dan perencanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Perusahaan, menyelenggarakan administrasi keuangan, evaluasi pelaksanaan anggaran, menyajikan laporan dan hasil analisis keuangan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, bagian keuangan menyelenggarakan fungsi:

- Penyusunan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Perusahaan Daerah.
- Penyelenggaraan administrasi keuangan perusahaan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja perusahaan dan evaluasi data keuangan.
- Penyusunan laporan perhitungan hasil usaha berkala dan perhitungan neraca laba/rugi.
- Penyusunan dan analisis laporan keuangan.
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Administrasi dan Keuangan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

10. Bagian Pelanggan dan Humas

Bagian pelanggan dan Humas mempunyai tugas menyelenggarakan upaya peningkatan pemasaran, pelayanan dan penyuluhan kepada masyarakat.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, bagian pelanggan dan Humas menyelenggarakan fungsi:

- Pelaksanaan kegiatan pemasaran, pelayanan langganan dan penyuluhan kepada masyarakat.
- Pelaksanaan pengolahan data pelanggan dan calon pelanggan.
- Penyelenggaraan pencatatan, pemeriksaan dan pengevaluasian penggunaan air pelanggan berdasarkan hasil catatan.
- Pelaksanaan administrasi penutupan dan buka kembali saluran air pelanggan.
- Penyelenggaraan operasi penertiban terhadap para pelanggan.
- Penetapan sanksi pelanggaran yang dilakukan oleh para pelanggan.

- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Administrasi dan keuangan sesuai dengan fungsinya.

11. Bagian Perencanaan

Bagian Perencanaan mempunyai tugas merencanakan pengembangan teknologi dan instalasi air bersih.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bagian Perencanaan menyelenggarakan fungsi:

- Penyusunan rencana pengembangan dan rehabilitasi sistem instalasi air bersih dalam jangka pendek.
- Perencanaan penambahan jumlah jaringan pipa distribusi dan kelengkapannya pada wilayah pengembangan sesuai kemampuan produksi dan distribusi.
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Teknik sesuai dengan tugas dan fungsinya.

12. Bagian Produksi

Bagian Produksi mempunyai tugas menyelenggarakan perencanaan, pengendalian, penyediaan dan pengolahan serta menjaga kualitas dan kuantitas air secara kontinuitas.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bagian Produksi menyelenggarakan fungsi:

- Penyusunan perumusan perencanaan penyediaan air baku yang cukup dan memenuhi standar kualitas air baku secara terus-menerus dan berkesinambungan.
- Penyusunan perumusan perencanaan penyediaan air bersih yang cukup dan memenuhi standar kualitas air bersih.
- Pelaksanaan pemeliharaan sumber air dan lokasi di sekitar sumber air.
- Pelaksanaan pemeliharaan pipa transmisi dan pengendalian terhadap kelancaran operasional produksi.
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Teknik sesuai dengan tugas dan fungsinya.

13. Bagian Distribusi

Bagian distribusi mempunyai tugas menyelenggarakan perencanaan, pengendalian, distribusi air dan pengendalian tutup, buka dan ganti meter.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, bagian distribusi menyelenggarakan fungsi:

- Penyelenggaraan kelancaran dan kelangsungan distribusi air pada pipa distribusi.
- Penyelenggaraan pengembangan jaringan pipa distribusi dan pemasangan instalasi pipa pelanggan, pipa baru dan mengembalikan bekas galian pipa.

- Penyelenggaraan penggantian meter air secara periodik.
- Penyelenggaraan penutupan dan pembukaan kembali instalasi pipa pelanggan.
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Teknik sesuai dengan tugas dan fungsinya.

14. Bagian Perawatan

Bagian Perawatan mempunyai tugas menyelenggarakan perencanaan perawatan, perbaikan bangunan, peralatan mekanik dan elektrik.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bagian Perawatan menyelenggarakan fungsi:

Penyusunan perencanaan perawatan dan perbaikan bangunan, kendaraan, peralatan mekanik dan elektrik.

Pelaksanaan perawatan dan perbaikan jaringan pipa serta jalan bekas galian pipa.

Pelaksanaan perawatan dan perbaikan meter air.

Penyusunan perencanaan usulan pengadaan sarana dan prasarana teknik untuk pengembangan.

Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Teknik sesuai dengan tugas dan fungsinya.

PDAM Kota Pontianak pada akhir Desember 2010 telah memiliki kapasitas produksi 1.210 l/det yang melayani 70.075 sambungan atau 71% dari jumlah penduduk termasuk penduduk Kabupaten Kubu Raya. Sumber air yang digunakan seluruhnya berasal dari air permukaan yaitu Sungai Kapuas dan Sungai Landak pada saat normal, Sungai Landak pada bagian hulu digunakan sebagai cadangan pada musim kemarau. Seluruh unit produksi berjumlah 9 (sembilan) unit dengan proses pengolahan lengkap yang terletak di 3 (tiga) lokasi yaitu IPA Imam Bonjol, IPA Sei Jawi Luar (SJL) dan IPA Selat Panjang. Sistem pengaliran mulai dari Sistem Pengolahan dan Sistem Pendistribusian ke pelanggan seluruhnya menggunakan sistem pemompaan yang membutuhkan energi listrik sangat besar. Sistem tersebut dilengkapi dengan cadangan daya dari generator set berkapasitas 2,5 MW pada IPA Imam Bonjol.

Semenjak dikeluarkannya Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 3 Tahun 2009, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pontianak berubah menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.

2. Analisis Tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak Yang Melakukan Tera Ulang Terhadap Meteran Air Minum Konsumen Dalam Kaitannya Dengan Aturan Hukum dan Perlindungan Konsumen

Masalah tera ulang meteran air PDAM merupakan masalah yang krusial dari sisi hukum perlindungan konsumen. Dalam prakteknya, PDAM melakukan tera ulang terhadap meteran air konsumen tanpa melibatkan instansi yang berwenang dalam hal ini adalah Unit Pelayanan Kemetrolgian. Di samping itu, bahkan ada meteran air konsumen yang tidak pernah dilakukan tera ulang sama sekali sehingga konsumen dirugikan. Sebenarnya dengan melakukan tera ulang terhadap meteran air secara rutin, maka konsumen (pelanggan) lebih puas dan tidak merasa membayar tagihan lebih mahal dari air yang mereka gunakan. Institusi kemetrolgian sebagai lembaga pelaksana kegiatan kemetrolgian di Indonesia berkembang sejalan dengan berlakunya otonomi daerah, demikian pula halnya dengan Unit Pelayanan Kemetrolgian Pontianak merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Kalimantan Barat yang dibentuk dengan Surat Keputusan Gubernur Propinsi Kalimantan Barat Nomor 244 Tahun 2001 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Kemetrolgian Propinsi Kalimantan Barat.

Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Propinsi Kalimantan Barat Nomor 224 Tahun 2001, wilayah kerja Unit Pelayanan Kemetrolgian Pontianak meliputi:

1. Kota Pontianak
2. Kabupaten Pontianak
3. Kabupaten Landak
4. Kabupaten Sanggau
5. Kabupaten Sekadau
6. Kabupaten Sintang
7. Kabupaten Melawi
8. Kabupaten Kapuas Hulu
9. Kabupaten Ketapang

Visi dari Unit Pelayanan Kemetrolgian Pontianak tercipta dan terjaminnya tertib ukur di segala bidang guna melindungi kepentingan umum (produsen dan konsumen) yang pada gilirannya akan memperkuat daya saing produk Indonesia di pasar global. Sedangkan Misi dari Unit Pelayanan Kemetrolgian Pontianak adalah melakukan pembangunan dan pengembangan sistem metrologi melalui penggunaan sarana ukuran, penggunaan dan pengelolaan standar ukuran, metode pengukuran maupun ketentuan ukuran, takaran, timbangan dan perlengkapannya berdasarkan Undang-Undang Metrologi Legal untuk menjamin kebenaran pengukuran yang sama baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Tugas Unit Pelayanan Kemetrolgian Pontianak adalah melaksanakan tera/tera ulang alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya (UTTP), kegiatan pengujian dan kalibrasi serta

pengelolaan standar ukuran dan laboratorium kemetrolgion berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsi dari Unit Pelayanan Kemetrolgion Pontianak, yaitu:

1. Perencanaan dan penyelenggaraan operasional kemetrolgion;
2. Pendataan dan pendaftaran di bidang kemetrolgion;
3. Pengelolaan standar massa, timbangan, panjang dan volume dan cap tanda tera serta sarana kemetrolgion lainnya;
4. Pemeriksaan, pengujian, verifikasi, standar massa, panjang dan volume dan standar kerja untuk UTTP guna mendapatkan telusuran dari standar nasional/internasional;
5. Pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha dalam rangka kegiatan tera dan atau tera ulang alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya (UTTP) metrologi legal;
6. Kalibrasi alat UTTP metrologi teknis;
7. Penyuluhan tentang kemetrolgion;
8. Pelaksanaan monitoring alat UTTP dan BDKT;
9. Pembinaan kepada pengusaha dan reparatir alat UTTP;
10. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknis di bidang kemetrolgion;
11. Pelaksanaan sertifikasi terhadap hasil pengujian alat UTTP;
12. Penelitian dan pengembangan kemetrolgion dan kalibrasi;
13. Peningkatan kemampuan dan pengetahuan Sumber Daya Manusia di bidang kemetrolgion;
14. Penyelenggaraan kerjasama regional dan internasional di bidang kemetrolgion dan kalibrasi;
15. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan
16. Penganalisaan dan evaluasi data alat UTTP serta data lainnya yang berkenaan dengan tugas kemetrolgion.

Kegiatan kemetrolgion yang dilaksanakan sebagaimana diamanahkan oleh Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal adalah dalam upaya untuk mewujudkan tertib ukur, takar, dan timbang di masyarakat yang diaplikasikan dalam kegiatan:

1. Pengelolaan standar ukuran dan laboratorium, yaitu kegiatan memelihara dan menjaga standar agar selalu dalam kondisi prima, terjamin keseksamaannya serta telusurannya;

2. Melaksanakan tera dan tera ulang terhadap alat UTTP secara periodik, tujuannya agar alat UTTP yang digunakan dalam transaksi perdagangan terjamin keabsahannya dan kebenarannya sehingga tidak ada pihak yang dirugikan baik konsumen maupun pelaku usaha dalam pemakaian alat UUTP;
3. Melaksanakan pengawasan alat UTTP dan BDKT, tujuannya untuk mencegah terjadinya kecurangan dalam pemakaian alat UTTP maupun BDKT oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab baik secara persuasif maupun represif dan untuk menghindari kemungkinan persaingan yang tidak sehat antar pelaku usaha;
4. Melaksanakan penyuluhan kemetrologian, tujuannya untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat tentang peranan kemetrologian, dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media cetak maupun media elektronik.

Dalam kaitannya dengan tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yang melakukan tera ulang terhadap meteran air konsumen, hal ini jelas bertentangan dengan aturan hukum khususnya ketentuan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Kemetrologian Legal dan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1985 tentang Wajib dan Pembebasan untuk Ditera dan/atau Ditera Ulang serta Syarat-Syarat Bagi Alat-Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) karena semua hal yang berhubungan dengan tera dan tera ulang terhadap alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya (UTTP) menjadi tugas dan tanggung jawab Kemetrologian. Selain itu, tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yang melakukan tera ulang terhadap meteran air konsumen tidak memberikan perlindungan kepada konsumen karena tidak memiliki keakurasian terhadap data pemakaian air oleh konsumen (pelanggan), sehingga pencatatan penggunaan air terkesan asal-asalan yang berakibat merugikan konsumen. Dalam Pasal 32 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal secara tegas menyatakan sanksi hukuman kepada siapapun yang memakai alat-alat ukur, takar, timbang dan atau perlengkapannya yang tidak bertanda tera sah yang berlaku atau tidak disertai keterangan pengesahan yang berlaku. Jadi terhadap tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa yang melakukan tera ulang terhadap meteran air konsumen telah melanggar ketentuan Pasal 32 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal.

3. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak Melakukan Tera Ulang Terhadap Meteran Air Minum Konsumen

Konsumen merupakan bagian dari kelompok masyarakat yang tidak terlepas dari hukum dalam kehidupan yang semakin berkembang ini, keterbatasan pengetahuan konsumen mengenai kewajaran mutu dan harga barang atau jasa selama ini telah menempatkan posisi

konsumen sebagai korban/mangsa dari pelaku usaha. Keadaan ini diperparah lagi dengan sikap tidak mau tahu dari pelaku usaha dalam menanggapi keluhan konsumen terhadap jasa monopoli seperti telepon, air minum, listrik, dan lain sebagainya. Dalam keadaan demikian konsumen tidak memiliki kekuatan yang berarti. Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu ditingkatkan pula kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya sendiri serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab. Hak dan perlindungan konsumen merupakan salah satu hal yang menarik untuk dibahas, karena perlindungan terhadap konsumen sampai saat ini masih banyak kasus yang timbul tanpa adanya penyelesaian yang baik. Hal ini juga makin diperparah dengan tidak bijaknya pemerintah dalam menyikapi masalah perlindungan terhadap konsumen. Padahal perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting diberikan oleh pemerintah dan pelaku usaha.

Tindakan pelaku usaha selama ini banyak menyebabkan kerugian bagi konsumen. Salah satu tindakan pelaku usaha yang menyebabkan kerugian bagi konsumen adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa merupakan lembaga atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Pontianak yang bertugas melayani kebutuhan air minum bagi masyarakat Kota Pontianak. Dalam melaksanakan pelayanan air minum bagi masyarakat, PDAM Tirta Khatulistiwa diberi wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan air minum yang dimanfaatkan untuk masyarakat. Dalam mendistribusikan air minum kepada pelanggan (konsumen), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khatulistiwa menggunakan meter air sebagai dasar menentukan pungutan biaya. Meter air memiliki fungsi sangat vital bagi keberlangsungan operasional suatu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) karena dari meter air inilah tagihan rekening pelanggan dihitung sehingga PDAM bisa membiayai belanja pegawai, mengembalikan biaya investasi, pajak dan keuntungan yang diberikan kepada para pemegang saham atau Pemerintah Daerah sebagai pemegang otoritas layanan ini. Meter air juga bisa berfungsi sebagai mata bagi PDAM untuk memonitor pemakaian air dan tindakan-tindakan illegal yang tidak dibenarkan dalam peraturan. Oleh karena itu, agar PDAM dan konsumen tidak mengalami kerugian maka meter air yang dipergunakan harus benar. Sebelum meter air pelanggan (konsumen) dipasang dilakukan tera meter yang dilakukan oleh Lembaga Metrologi Legal, setelah meter air pelanggan (konsumen) terpasang, maka dilakukan tera ulang oleh Lembaga Metrologi Legal secara periodik terhadap meter air pelanggan (konsumen) yang umurnya sudah di atas 5 (lima) tahun. Tera ulang meter air tersebut untuk mencegah ketidakakuratan data pemakaian air oleh pelanggan (konsumen).

Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, di mana Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berkewajiban menera ulang meter pelanggannya. Apabila meter pelanggannya tidak ditera ulang, besar kemungkinan beberapa komponen meter akan mengalami korosi atau rusak, sehingga data riil pemakaian air yang sebenarnya tidak tercatat dan akibatnya merugikan konsumen. Masalah tera ulang meteran air PDAM ditegaskan lagi pada Peraturan Pemerintah RI Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM). Pada Pasal 11 ayat (2) menentukan, bahwa: “untuk mengukur besaran pelayanan pada sambungan rumah dan hidran umum harus dipasang alat ukur berupa meter air”. Ayat (3)-nya, untuk menjamin keakurasian, meter air sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib ditera secara berkala oleh instansi yang berwenang”.

Di samping itu, dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a dan huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga menegaskan, bahwa: “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya”. Adanya ketentuan Pasal 11 ayat (2) dan ayat (3) Peraturan Pemerintah RI Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) dan ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf a dan huruf c, dalam prakteknya tidak diindahkan oleh pihak PDAM selaku pelaku usaha. PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak selama ini melakukan tera ulang meteran air konsumen melalui petugasnya tanpa melibatkan petugas tera dari Unit Pelayanan Kemetrolgian Pontianak, hal ini berlangsung secara terus menerus tanpa adanya *complain* dari konsumen PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak itu sendiri.

Tindakan petugas PDAM Tirta Khatulistiwa yang melakukan tera ulang terhadap meteran air minum bukan tanpa alasan. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak melakukan tera ulang terhadap meteran air minum konsumen adalah sebagai berikut:

1. Besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk melakukan tera ulang meteran air konsumen (pelanggan) apabila melibatkan petugas dari Unit Pelayanan Kemetrolgian.
2. Tidak efisiennya waktu untuk melakukan tera ulang meteran air konsumen (pelanggan) apabila melibatkan petugas dari Unit Pelayanan Kemetrolgian

dibandingkan dengan jumlah konsumen (pelanggan) PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yang begitu banyak.

3. Belum adanya Peraturan Daerah yang mengatur masalah kewajiban dari Unit Pelayanan Kemetrolagian untuk melakukan tera ulang meteran air PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak.

Selama ini posisi konsumen (pelanggan) PDAM dianggap sebagai pihak yang lemah kedudukannya. Hal ini sangat wajar mengingat konsumen (pelanggan) PDAM sendiri tidak pernah mengetahui dan memahami tentang hak-hak yang dimilikinya. Padahal sebenarnya pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dilakukan oleh Pemerintah, dimaksudkan untuk memberikan kedudukan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.

4. Penyelesaian Jika Terjadi *Conflict of Interest* Antara Kepentingan Konsumen Terkait Tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak Yang Melakukan Tera Ulang Terhadap Meteran Air Minum Konsumen

Sengketa konsumen dapat diartikan sebagai setiap perselisihan antara konsumen dan penyedia barang dan/atau jasa (pelaku usaha) dalam hubungan hukum satu sama lain mengenai suatu produk tertentu. Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, upaya penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui :

1. Non Litigasi (di luar pengadilan)
2. Litigasi (pengadilan).

Konsumen yang dirugikan dapat menempuh jalur melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Konsumen dapat menggugat pelaku usaha di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan melalui pengadilan yang berada di lingkungan Peradilan Umum (Pasal 45 ayat 1 UUPK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berwenang menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi (Pasal 52 huruf a UUPK). BPSK wajib mengeluarkan putusan yang bersifat final dan mengikat (Pasal 54 ayat 3 jo penjelasan otentiknya) paling lambat 21 hari sejak gugatan diterima (Pasal 55 UUPK). Kedudukan BPSK berada di tingkat Kabupaten/Kota yang dapat menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha serta menetapkan ada atau tidaknya kerugian di pihak konsumen. Apabila para pihak keberatan menerima putusan, maka Pengadilan Negeri adalah badan yang berwenang untuk memeriksanya kembali (Pasal 56 ayat 2 UUPK). Selanjutnya kasasi kepada Mahkamah Agung dapat dilakukan dan wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 hari

sejak menerima permohonan kasasi. Di dalam Pasal 46 poin 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, 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;
- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Pada prinsipnya penyelesaian sengketa di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya lagi kerugian yang diderita konsumen (Pasal 47 UUPK). Di dalam penjelasan Pasal 47 UUPK disebutkan bahwa bentuk jaminan yang dimaksud adalah berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang merugikan konsumen tersebut.

Penggunaan alternatif penyelesaian suatu sengketa di luar pengadilan pada dasarnya merupakan jawaban atas penggunaan hukum modern, di mana orientasi penyelesaian sengketanya lebih bersifat formil dan tidak menyentuh aspek substansialnya. Dimensi kultural, magis dan humanis dalam hukum modern menjadi tidak tersentuh. **Max Weber** mengidentifikasi hukum modern sebagai hukum yang mempunyai ciri-ciri:

1. Memiliki kualitas “normatif” yang umum dan kurang lebih abstrak;
2. Merupakan hasil keputusan-keputusan yang diambil secara sadar;
3. Diperkuat oleh kekuasaan yang memaksa dari negara dalam bentuk sanksi yang diberikan dengan sengaja yang dikaitkan dengan aturan-aturan hukum yang dapat diberlakukan melalui pengadilan;
4. Sistematis dan sekuler, karena substansinya sama sekali terpisah dari pertimbangan-pertimbangan keagamaan dan etnis, artinya kesahihannya tidak tergantung dari kebenaran moralnya dan prosedur-prosedurnya telah menjadi upaya-upaya rasional manusiawi.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sebagai ciri hukum modern, bagi masyarakat yang sudah terbiasa dengan alam hukum kebiasaan, dapat dianggap sebagai cara yang rumit dan mahal. Bahkan, anggapan ini juga berlaku bagi golongan masyarakat maju, terutama bagi kelompok masyarakat bisnis, tidak menggunakan sarana pengadilan atau menggunakan hukum yang sudah disepakati. Hasil penelitian dari **Stewart Macaulay**, telah menunjukkan pada kita bahwa sarana hukum yang sudah disepakati untuk dijadikan sarana penyelesaian sengketa ternyata tidak selalu digunakan. Hal ini berarti bahwa sarana di luar hukum, dipandang lebih efektif dan efisien dalam penyelesaian sengketa. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimungkinkan untuk mengajukan gugatan secara kelompok yang dikenal dengan istilah *class action*. Dalam mekanisme ini beberapa konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat menuntut ganti rugi tidak hanya untuk dirinya sendiri, akan tetapi untuk kepentingan para konsumen yang mengalami kerugian yang sama. Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini secara integratif dan komprehensif pada dasarnya tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya yakni perlindungan konsumen diharapkan dapat mendorong iklim usaha yang sehat. Di samping merupakan payung hukum yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.

Konsumen pada kenyataannya dihadapkan sebagai pihak yang kedudukannya lebih rendah daripada pelaku usaha. Dari perbedaan kedudukan inilah tidak jarang menimbulkan sengketa yang pada akhirnya konsumen selalu berada pada pihak yang dirugikan. Dalam kehidupan sosial memiliki beberapa variabel seperti stratifikasi, budaya, organisasi, dan kontrol sosial. Sehingga pada saat penegakan hukum dalam hal ini penyelesaian sengketa konsumen juga akan dipengaruhi oleh variabel tersebut. Konsumen adalah manusia yang hidup di tengah-tengah kehidupan sosial, maka aspek variabel yang melingkupi konsumen akan mempengaruhi dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Aspek variabel tersebut adalah:

a. Stratifikasi sosial

Perbedaan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha menyebabkan sulitnya mendapatkan hak-hak konsumen yang seharusnya mereka dapatkan. PDAM Tirta Khatulistiwa mempunyai kedudukan yang kuat sebagai salah satu perusahaan yang menyalurkan air bersih atau air minum kepada konsumen dengan memungut sejumlah uang berdasarkan rekening air dari konsumen (pelanggan).

Namun PDAM Tirta Khatulistiwa mengabaikan kewajibannya untuk melakukan tera ulang terhadap meteran air yang seharusnya dilakukan oleh petugas Kemetrolagian sebagai instansi yang berwenang. Tujuan tera ulang terhadap meteran air ini untuk menghindari kerugian konsumen dalam pemakaian air.

b. Kebudayaan

Masyarakat Indonesia masih memegang kebudayaan tidak mau ambil pusing dan menganggap bahwa kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha hanya kekhilafan saja sehingga mengakibatkan tidak munculnya tuntutan terhadap perlindungan konsumen. Begitu pula yang terjadi dengan konsumen (pelanggan) PDAM Tirta Khatulistiwa. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran hukum dari konsumen (pelanggan) PDAM Tirta Khatulistiwa sangat rendah untuk mempertahankan hak-haknya.

c. Organisasi

Semakin besar suatu organisasi, maka semakin besar pula kekuasaan yang dimilikinya. PDAM Tirta Khatulistiwa sebagai organisasi atau perusahaan yang dikelola oleh Pemerintah Kota Pontianak semakin sulit dijerat oleh hukum atau mematuhi ketentuan yang berlaku dikarenakan kekuasaan yang dimilikinya.

d. Kontrol sosial

Kontrol sosial dapat dilakukan oleh masyarakat, pemerintah, aparat penegak hukum maupun lembaga swadaya konsumen. Konsumen sebagai pihak yang dirugikan, dapat mengadakan keluhannya melalui lembaga swadaya masyarakat yang memberikan perlindungan terhadap konsumen, selanjutnya lembaga tersebut akan meneruskan pada pihak yang berwenang.

Dalam hubungannya dengan kasus yang dialami oleh konsumen (pelanggan) PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dalam hal adanya tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa yang melakukan tera ulang terhadap meteran air minum tanpa melibatkan petugas dari Unit Pelayanan Kemetrolagian Pontianak, seharusnya para konsumen (pelanggan) PDAM mengadakan/ melaporkan hal tersebut kepada Lembaga Swadaya Masyarakat Peduli Konsumen (LSMPK) Kota Pontianak karena hak-hak konsumen telah dilanggar oleh PDAM Tirta Khatulistiwa sebagai pelaku usaha. Dari adanya pengaduan/laporan para konsumen (pelanggan) PDAM, maka Lembaga Swadaya Masyarakat Peduli Konsumen (LSMPK) Kota Pontianak akan mengajukan laporan tersebut ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak. Namun dalam kenyataannya, hingga saat ini tidak ada satupun pengaduan/laporan dari para konsumen (pelanggan) PDAM Tirta Khatulistiwa yang masuk

ke Lembaga Swadaya Masyarakat Peduli Konsumen (LSMPK) Kota Pontianak sehubungan dengan adanya tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa yang melakukan tera ulang terhadap meteran air minum secara sendiri tanpa melibatkan petugas dari Unit Pelayanan Kemetrolgian Pontianak dan merugikan konsumen. Hal ini selaras dengan pendapat Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak yang menyatakan bahwa sampai saat ini tidak ada satupun kasus sengketa konsumen mengenai tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa yang melakukan tera ulang terhadap meteran air minum secara sendiri tanpa melibatkan petugas dari Unit Pelayanan Kemetrolgian Pontianak sehingga merugikan konsumen (pelanggan) yang masuk ke BPSK Kota Pontianak. Dengan melihat kenyataan ini, tentunya sudah jelas bahwa konsumen (pelanggan) PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak tidak mengetahui dan memahami hak-hak mereka, sehingga PDAM Tirta Khatulistiwa sebagai pelaku usaha mengabaikan hak-hak mereka.

C. Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab analisis hasil penelitian di atas, maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yang melakukan tera ulang terhadap meteran air minum konsumen bertentangan dengan aturan hukum khususnya ketentuan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Kemetrolgian Legal dan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1985 tentang Wajib dan Pembebasan untuk Ditera dan/atau Ditera Ulang serta Syarat-Syarat Bagi Alat-Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP) karena semua hal yang berhubungan dengan tera dan tera ulang terhadap alat-alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya (UTTP) menjadi tugas dan tanggung jawab Kemetrolgian. Selain itu, tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yang melakukan tera ulang terhadap meteran air konsumen tidak memberikan perlindungan kepada konsumen karena tidak memiliki keakurasian terhadap data pemakaian air oleh konsumen (pelanggan), sehingga pencatatan penggunaan air terkesan asal-asalan yang berakibat merugikan konsumen.
2. Faktor-faktor yang menyebabkan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak melakukan tera ulang terhadap meteran air minum konsumen dikarenakan besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk melakukan tera ulang meteran air konsumen (pelanggan) apabila melibatkan petugas dari Unit Pelayanan Kemetrolgian, tidak efisiennya waktu untuk melakukan tera ulang meteran air konsumen (pelanggan)

apabila melibatkan petugas dari Unit Pelayanan Kemetrolgian dibandingkan dengan jumlah konsumen (pelanggan) PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yang begitu banyak, dan belum adanya Peraturan Daerah yang mengatur masalah kewajiban dari Unit Pelayanan Kemetrolgian untuk melakukan tera ulang meteran air PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak. seharusnya para konsumen (pelanggan) PDAM mengadukan/melaporkan hal tersebut kepada Lembaga Swadaya Masyarakat Peduli Konsumen (LSMPK) Kota Pontianak karena hak-hak konsumen telah dilanggar oleh PDAM Tirta Khatulistiwa sebagai pelaku usaha.

3. Adapun penyelesaian jika terjadi *Conflict of Interest* antara kepentingan konsumen terkait tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak yang melakukan tera ulang terhadap meteran air minum berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat ditempuh melalui jalur non litigasi (di luar pengadilan) yaitu melakukan mediasi antara konsumen (pelanggan) PDAM dengan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak. Apabila hasil dari mediasi tersebut ternyata tidak terdapat kesepakatan dari kedua belah pihak, maka konsumen (pelanggan) PDAM dapat mengadukan/melaporkan tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak tersebut kepada Lembaga Swadaya Masyarakat Peduli Konsumen (LSMPK) Kota Pontianak karena hak-hak konsumen telah dilanggar oleh PDAM Tirta Khatulistiwa sebagai pelaku usaha. Dari adanya pengaduan/laporan para konsumen (pelanggan) PDAM, maka Lembaga Swadaya Masyarakat Peduli Konsumen (LSMPK) Kota Pontianak akan mengajukan laporan tersebut ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pontianak. Namun selama ini tidak ada satupun pengaduan/laporan dari para konsumen (pelanggan) PDAM Tirta Khatulistiwa yang masuk ke Lembaga Swadaya Masyarakat Peduli Konsumen (LSMPK) Kota Pontianak sehubungan dengan adanya tindakan PDAM Tirta Khatulistiwa yang melakukan tera ulang terhadap meteran air minum secara sendiri tanpa melibatkan petugas dari Unit Pelayanan Kemetrolgian Pontianak dan merugikan konsumen.

B. S a r a n

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Perlunya kerjasama antara PDAM Tirta Khatulistiwa Kota Pontianak dan Unit Pelayanan Kemetrolgian Pontianak dalam melakukan tera ulang terhadap meteran air konsumen (pelanggan) sehingga keakurasian dari meteran air sebagai alat ukur dapat memberikan kepastian sebagai data pemakaian air.

2. Perlu adanya Peraturan Daerah yang secara khusus mengatur masalah tera ulang terhadap meteran air yang seharusnya dilakukan oleh Unit Pelayanan Kemetrolgian sehingga ada kejelasan dalam pelaksanaan tugas dan kewenangan dari setiap instansi/institusi dan juga menghindari timbulnya kerugian bagi konsumen.

D. Daftar Pustaka

Buku/Literatur :

- Abdurrahman, *Tebaran Pikiran Tentang Studi Hukum dan Masyarakat*, Jakarta: Media Sarana Press, 1986.
- Akil, Husein A., dkk, *Naskah Akademik Penataan Peraturan Perundang-undangan Kemetrolgian Untuk Mendukung Daya Saing Nasional*, Jakarta: LIPI Press, 2007.
- Barkatullah, Abdul Hakim, *Hukum Perlindungan Konsumen, Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Bandung: Nusa Media, 2008.
- Black, Donald, *The Behaviour of Law*, New York: Academic Press, 1973.
- Faisal, Sanapiah, *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar dan Aplikasi*, Malang: Yayasan Asah, Asih, Asuh, 1990.
- Fuady, Munir, *Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktik, Buku II*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1994.
- Gerak dan Langkah YLKI, *Dinamika Sebuah Gerakan: Upaya Perlindungan Konsumen Selama Tiga Tahun 1989-1992*, Jakarta: YLKI, 1993.
- Hartono, Sri Rezeki, *Menyongsong Sistem Hukum Ekonomi Yang Berwawasan Asas Keseimbangan*, dalam Kapita Selekta Hukum Ekonomi, Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Hartono, Sunaryati, *Apakah The Rule of Law itu ?*, Bandung: Alumni, 1982.
- Hoerber, R.C., et. al., *Contemporary Business Law, Principles and Cases*, New York: McGraw-Hill Book Co, 1986.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Lubis, T. Mulya, *Hukum dan Ekonomi*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1992.
- , dan Richard M. Buxbaum, *Peranan Hukum dalam Perekonomian di Negara Berkembang*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1986.
- Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.
- Meeks, D.D. Raphael R.L. and P.G. Stein, e.d., *Lectures on Jurisprudence*, Indianapolis: Liberty Fund, 1982.
- Miru, Ahmadi dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.

- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 1994.
- Musselman, Vernont A. & John H. Jackson, *Ekonomi Perusahaan: Konsep-konsep dan Praktek-praktek Sezaman*, Jilid 1, Jakarta: Intermedia, 1989.
- Nasution, Az., *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- , *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2002.
- Nugroho, Susanti Adi, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kehendak Implementasinya*, Jakarta: Kencana, 2008.
- Oughton, David and John Lowry, *Textbook On Consumer Law*, London: Blackstone Press Ltd., 1997.
- Pasaribu, Sjahril Effendy, *Wajah PDAM dan Lingkungannya*, Medan: Media Persada, 2005.
- Peters, A.A.G., dan Koesrini Siswosoebroto, *Hukum dan Perkembangan Sosial*, Jakarta: Sinar Harapan, 1988.
- Pujirahayu, Esmi Warrasih, *Pranata Hukum Sebuah Telaah Sosiologis*, Semarang: Suryandaru Utama, 2005.
- Rahardjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, Cet. 5, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- , "Liberalisme, Kapitalisme, dan Hukum Indonesia", dalam buku *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*, Jakarta: Penerbit Buku Kompas, 2003.
- , *Hukum, Masyarakat dan Pembangunan*, Bandung: Angkasa, 1985.
- , *Hukum dan Masyarakat*, Bandung: Penerbit Angkasa, 1980.
- , *Pemanfaatan Ilmu-Ilmu Sosial Bagi Pengembangan Ilmu Hukum*, Bandung: Alumni, 1977.
- Rawls, John, *A Theory of Justice (Revised Edition)*, Massachusetts: The Belknap Press of Harvard University Press, Cambridge, 1999.
- Saefullah, H.E., *Tanggung Jawab Produsen Terhadap Akibat Hukum yang Ditimbulkan dari Produk pada Era Pasar Bebas*, Penyunting: Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Setiawan, Abadi, *Kaum Kapitalis Asia Tenggara: Patronase Negara dan Rapuhnya Struktur Perusahaan*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 1993.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo, 2000.
- Shofie, Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003.

- , *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK, Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003.
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1986.
- , dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan ke-11, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009, halaman 13-14.
- , *Pendekatan Sosiologi Terhadap Hukum*, Jakarta: PT. Bina Aksara, 1986.
- Soemitro, Ronny Hanitijo, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982.
- Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006.
- Subekti, R. dan Tjitrosudibio, R., *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cetakan Keduapuluhlima, Jakarta: Pradnya Paramita, 1992.
- Sulistia, Teguh, *Aspek Hukum Usaha Kecil Dalam Ekonomi Kerakyatan*, Padang: Andalas University Press, 2006.
- Suseno, Franz Magnis, *Pemikiran Karl Marx Dari Sosialisme Utopis ke Perselisihan Revisionisme*, Cetakan Kedua, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999.
- Sutedi, Adrian, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.
- Siahaan, N.H.T., *Hukum Konsumen: Perlindungan dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Panta Rei, 2005.
- Swee, Goh Keng, *The Practice of Economy Growth*, Singapore: Federal Publications, 1995.
- Taneko, Soleman B., *Pokok-Pokok Studi Hukum Dalam Masyarakat*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1993.
- Wahyuni, Sri, *Hak Konsumen di Indonesia*, Cetakan Ke I, Jakarta: Pustaka Bangsa, 2007.
- Widjaja, Gunawan, et al., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Wignjosoebroto, Soetandyo, *Hukum: Paradigma, Metode Dan Dinamika Masalahnya*, Jakarta: ELSAM-HUMA, 2002.
- , *Dari Hukum Kolonial ke Hukum Nasional: Dinamika Sosial Politik dalam Perkembangan Hukum Di Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995.

Artikel, Jurnal dan Makalah :

- Cahn, Edmond, "Law in the Consumers Perspective", University of Pennsylvania Law Review: Law Review No. 112, 1963.
- Himawan, Ch., *Pendekatan Ekonomi Terhadap Hukum Sebagai Sarana Pengambilan Wibawa*, Majalah Hukum Dan Masyarakat, No. 5 Tahun XXI, 1997.

- Manan, Bagir, *Perspektif Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Makalah disajikan dalam Seminar Perlindungan Konsumen dalam Era Pasar Bebas, Universitas 11 Maret Surakarta.
- Marzuki, Ahmad, *Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Media Indonesia, Jakarta, Edisi 6 April 2007.
- Majalah Tempo, *Konsumen Dapat Menggugat Pelaku Usaha pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, 16 Juli 2004.
- Purba, A. Zen Umar, *Perlindungan Konsumen: Sendi-Sendi Pokok Pengaturan*, Jurnal Hukum dan Pembangunan, Tahun XXII, Agustus 1992.
- Purwadi, Ari, *Telaah Singkat Tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum dan Keadilan, Volume 3 Nomor 3 Tahun 2000.
- Rusli, Hardijan, “*Metode Penelitian Hukum Normatif: Bagaimana?*”, Law Review Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan, Volume V No. 3 Tahun 2006.
- Sinaga, Aman, *BPSK Tempat Menyelesaikan Sengketa Konsumen dengan Cepat dan Sederhana*, Media Indonesia, Jakarta, Edisi 27 Agustus 2004.
- SNI 2547: 2008, *Spesifikasi Meter Air*.
- Soemitro, Ronny Hanitijo, *Lembaran Hukum dan Masyarakat*, Majalah Masalah-masalah Hukum, Fakultas Hukum Undip, No. 6-192 Tahun XXII.
- Sukmaningsih, Indah, *Harapan Segar dari Kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Kompas, 20 April 2000.
- Tim Fakultas Hukum UNS, *Upaya Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Seminar Nasional tanggal 7 Oktober 1999.
- Trubek, David M., “*2002-2003 ELRC Annual Report: Law and Economic Development: Critiques and Beyond*”, disampaikan pada Spring Conference Harvard Law School, April 13-14, 2003.
- , *Toward a Social Theory of Law*, The Yale Law Journal, Tahun 1972, No. 1.
- Warta Konsumen, “*Kepastian Hukum Dalam Perlindungan Konsumen*”, Mei 1999, Nomor 5.
- International Vocabulary of Basic and General Term in Metrology*, ISO, BIPM, IEC, IUPAP, IUPAC, OIML, 1993.
- Peraturan Perundang-undangan :**
- Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen I, II, III dan IV.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1981 tentang *Metrologi Legal*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 2 Tahun 1985 tentang Wajib dan Pembebasan untuk Ditera dan/atau Ditera Ulang serta Syarat-Syarat Bagi Alat-Alat Ukur, Takar, Timbang dan Perlengkapannya (UTTP).

Peraturan Pemerintah RI Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).

Keputusan Menperindag Nomor 61/MPP/Kep./2/1998 tentang Penyelenggaraan Kemetrolagian.

Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, Tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Keputusan Menperindag Nomor 731/MPP/Kep/10/2002 tentang Pengelolaan Kemetrolagian dan Pengelolaan Laboratorium Kemetrolagian.

Keputusan Menperindag Nomor 633/MPP/Kep/10/2004 tentang Pedoman Penilaian Laboratorium Metrologi Legal.

Keputusan Menperindag Nomor 634/MPP/Kep/10/2004 tentang Pedoman Pengelolaan Laboratorium Metrologi Legal.

Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 244 Tahun 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Kemetrolagian Propinsi Kalimantan Barat.

Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khatulistiwa.

Internet :

<http://aladintirta.blogspot.com/2010/11/meter-ilegal-bag-1.html>, diakses pada tanggal 23 Januari 2013.

<http://www.antara.co.id/view/?i=1198874856&c>, Bob Widyahartono, Telaah Hak-Hak Dasar Konsumen Perlu Sosialisasi Berkesinambungan, diakses pada tanggal 24 Januari 2013.

<http://www.suarapublik.org/jaringan-informasi-kebijakan-publik-anggaran-publik-untuk-penyediaan-air-bersih.html>, diakses pada tanggal 24 Januari 2013.