

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AIR MINUM ATAS LAYANAN PDAM TIRTA SIAK KOTA PEKANBARU DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Oleh : Titus Alam Sinaga

**Pembimbing I** : *Dr. Maryati Bachtiar, S.H., M.Kn*  
**Pembimbing II** : *Dasrol, S.H., M.H*  
**Alamat** : **Jl. Letjen S. Parman, Gg. Alkhalis No.18A  
Pekanbaru**  
**Email** : **alamsinaga1@yahoo.com**

## ABSTRACT

*Among the complaints of the customers are the taps until the water quality is very bad home-home even unfit for consumption as drinking water or for cooking. We each month to pay the bills that do not fit with the water that we use. We hold water and be spilled and dumped because the water is dirty, smelly and sometimes the smell of garbage. From the first, as this issue continues to be present when talking about PDAM Pekanbaru. Customers upset because they feel disadvantaged by poor water quality especially when it rains. But, until now there is no fix for this problem. Even changing penguasapun in Pekanbaru not bring good changes to the quality of service to consumers.*

*This study using sociological juridical approach. Sociological juridical research or empirical research approach is to look at in terms of the fact that occur in the field. While the descriptive nature of the research is aimed at providing a clear picture of the issues examined. Population and sample in this study is a population study in PDAM Tirta Siak Pekanbaru City and sample the Director of PDAM Tirta Siak Pekanbaru and Consumer Services Drinking Water Using Tirta Siak Pekanbaru in Pekanbaru District of the City.*

*The results of this study are: First, the law for the protection of drinking water consumers for services PDAM Tirta Siak Pekanbaru city on water quality is very bad, resulting in non-fulfillment of the rights of consumers, resulting in harm to consumers both Financial and nonfinancial. Second, the recognition of the people who use the water utility PDAM TirtaSiak Pekanbaru, the absence of realized what strived by PDAM TirtaSiak Pekanbaru City until recently, even the water quality is getting worse. If rainy days, the water supplied by PDAM Tirta Siak Pekanbaru City unfit for dikosumsi. Legal efforts are made to consumers who are disadvantaged on layanana drinking water by PDAM Tirta Siak Pekanbaru City may file a lawsuit to the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) which is based on Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection.*

**Keywords: Implementation - Legal - Drinking Water For Consumer - consumer protection**

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Hal-hal yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sangat sering diacuhkan oleh produsen dan ironisnya konsumen sendiripun seakan tidak mengerti dan tidak mau belajar mengenai hal ini. Demikian juga dengan permasalahan air bersih, bahkan untuk daerah Kota Pekanbaru hal ini masih terjadi. Tidak semua orang dapat mengakses air minum dengan layak di Pekanbaru. Badan regulasi air Pekanbaru

mencatat, hanya 36% dari total rumah tangga di Pekanbaru yang sudah tercakup oleh layanan air PDAM.<sup>1</sup>

Pelaku usaha yang bertanggung jawab berarti pelaku usaha yang memenuhi segala kewajibannya. Dibalik kewajiban pelaku usaha adalah hak konsumen, dalam arti apabila pelaku usaha tidak memenuhi

---

<sup>1</sup> Agus Sujatno, *Catatan Hitam Layanan Air Pam*, <http://www.ylki.or.id/catatan-hitamlayanan-air-pam.html>, Diakses Pada Tanggal 12 Maret 2016.

kewajibannya, maka akan berakibat pada tuntutan dari pihak konsumen.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak-hak konsumen. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pekanbaru merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia layanan air bersih bagi masyarakat Kota Pekanbaru. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen menentukan loyalitas konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen.

Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahmatan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Pelayanan umum memang sarat dengan berbagai macam masalah, apalagi wilayah jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit maupun non profit, pembedaan pelayanan umum menjadi sektor profit dan non profit semata-mata didasarkan pada misi sebuah instansi atau institusi pelayanan umum tersebut.<sup>2</sup>

Perjanjian Jual beli Air Minum menimbulkan hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak baik PDAM sebagai penyedia dan penyalur air minum maupun konsumen sebagai pelanggan, yang mempunyai hak untuk mendapat penyaluran air minum yang baik sesuai dengan perjanjian yang disepakati. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya seringkali hak-hak konsumen air PDAM tidak dipenuhi oleh pelaku usaha dalam hal ini PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. Sering terjadi berbagai masalah mengenai penyediaan dan penyaluran air minum di Pekanbaru yang mengakibatkan

beberapa kerugian bagi konsumennya, antara lain meliputi masalah kemacetan air yang sampai berbulan-bulan dan tidak ada informasi sama sekali kepada pelanggan tentang kapan hal ini berakhir.

Ironisnya sering pula terjadi kran air dialirkan yang keluar bukan air tetapi angin yang membuat perputaran meteran (*water meter*) jalan kencang sehingga tagihannya bertambah, beda halnya jika mati sama sekali maka meteran tersebut secara otomatis mati. Belum lagi dengan distribusi air yang tidak lancar, jika pagi hari debit air kecil tetapi waktu malam kencang atau justru tidak mengalir sama sekali, sehingga mengakibatkan naik turunnya *water meter* karena pergerakan *water meter* diukur dari besar kecilnya sesuai debit air yang dikeluarkan. Hal itu membuat ketidaknyaman bagi pelanggan. Pelanggan juga mengeluhkan pelayanan yang kurang memuaskan, mengenai kualitas air, karena air masih sering berasa dan berbau kaporit atau obat penetral kadar, dan air tersebut berwarna putih atau tidak jernih. Hal ini ironis mengingat tarif air PDAM di Pekanbaru yang merupakan nomor 2 (dua) termahal setelah Jakarta. Tarif tinggi ini berdampak pada permasalahan aksesibilitas air bersih bagi penduduk miskin.<sup>3</sup>

Sebagai perusahaan pemberi jasa dan menyelenggarakan manfaat umum yang sifatnya nirlaba, PDAM tidak seharusnya berorientasi pada keuntungan, melainkan harus lebih berorientasi pada mutu pelayanan yang berkualitas, mampu menyediakan air dengan mutu tinggi yang memenuhi syarat-syarat kesehatan (tidak berwarna, dan tidak berbau), kontinuitas, inovatif, sehingga PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dapat mempertahankan diri, dan di masa depan diharapkan dapat menjadi sebuah perusahaan pemberi jasa yang mandiri, memiliki performance yang dapat dipercaya serta dibanggakan oleh masyarakat khususnya Kota Pekanbaru.

---

<sup>2</sup> Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 160.

---

<sup>3</sup> M. Rizal Maslan, *Tarif Termahal Se-ASEAN, Kualitas Air Murah*, <http://news.detik.com/read/2010/02/03/164941/1292196/159/tarif-termahal-se-asean-kualitas-airmurahan>, Diakses Pada Tanggal 12 Maret 2016.

Pelayanan konsumen PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, masih adanya pelanggaran-pelanggaran yang belum terselesaikan. Hal ini ditandai oleh kasus-kasus ketidakpuasan yang sebagian keluhan secara langsung disampaikan para pelanggan dalam bentuk telepon langsung; melalui SMS, datang ketempat atau ke kantor, dengan menyampaikan adanya air tidak mengalir, rendahnya kualitas air seperti keruh, maupun pipa bocor. Selama tahun 2014 saja jumlah pengaduan konsumen ke PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru sendiri menduduki ranking ketiga sebanyak 221 pengaduan konsumen.<sup>4</sup>

Namun, kesan umum yang ada PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru ini sudah memberikan mutu air dengan syarat-syarat kesehatan yang ada, terbukti adanya beberapa daerah yang airnya tidak keruh, PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dengan anggapan masih sedikit kurang optimal menangani atau menanggapi pelayanan di kalangan pelanggan. Ditambah lagi adanya kemungkinan pelanggan yang pernah dikecewakan namun tidak melakukan komplain.

Sebagai pihak produsen atau penyedia barang dan/atau jasa berupa kebutuhan air, PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen/pelanggan sesuai dengan standar produksi yang dibutuhkan konsumen. Pelaku usaha mempunyai hak untuk mendapatkan dan menerima biaya penggantian atas barang dan/atau jasa yang sewajarnya dari pihak konsumen. Di samping itu, konsumen juga mempunyai hak untuk mendapatkan dan memperoleh ganti rugi atas barang dan/atau jasa yang tidak layak untuk dikonsumsi oleh konsumen.

Konsumen lebih diperhatikan kepentingannya supaya tidak selalu berada di pihak yang dirugikan. Dengan ini harus ada pertanggung jawaban dari pihak Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam menangani hal-hal yang merugikan pelanggan/konsumen, dan perlu

---

<sup>4</sup> Berdasarkan Hasil Prasurvei Penulis Dengan Bapak Hendri Kusuma, Kepala Bagian Langganan PDAM Tirta Siak Pekanbaru Pada Tanggal 23 Mei 2016.

diketahui bahwa konsumenlah yang membuat PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru bisa mendapat keuntungan yang besar. Sebagaimana hasil prasurvei penulis dengan Kepala Bagian Langganan PDAM Tirta Siak Pekanbaru mengatakan bahwa saat ini jumlah pelanggan PDAM sudah mencapai 12.630 pelanggan yang menikmati pelayanan air bersih.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil prasurvei penulis dengan salah seorang pengguna jasa Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Kota Pekanbaru (Asri). Menyatakan permasalahan PDAM sejak dulu sampai sekarang tak pernah beres. Keluhan masyarakat pelanggan perusahaan plat merah ini masih di bawah standar. Bahkan semakin lama kualitas kinerja perusahaan ini semakin buruk bukannya makin meningkat.<sup>6</sup>

Diantara keluhan masyarakat pelanggan PDAM ini adalah kualitas air yang sampai ke rumah-rumah sangat buruk bahkan tidak layak untuk dikonsumsi sebagai air minum atau untuk memasak. Tiap bulan harus membayar tagihan yang tidak sesuai dengan air yang digunakan. Menampung air dan harus ditumpahkan dan dibuang karena airnya kotor, bau dan kadang bau sampah.<sup>7</sup>

Persoalan yang terjadi di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru yaitu kualitas air yang tidak memadai kepada konsumen, yang disebabkan saluran air konsumen ke PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru tidak layak untuk dipakai lagi, maka hal ini konsumen yang merasa dirugikan dengan kualitas air yang jelek apabila sudah musim hujan. Tapi, sampai sekarang belum ada perbaikan untuk masalah ini. Bahkan bergantinya pimpinannya PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru tidak

---

<sup>5</sup> Berdasarkan Hasil Prasurvei Penulis Dengan Bapak Hendri Kusuma, Kepala Bagian Langganan PDAM Tirta Siak Pekanbaru Pada Tanggal 23 Mei 2016.

<sup>6</sup> Berdasarkan Hasil Prasurvei Penulis Dengan Bapak Hendri Kusuma, Kepala Bagian Langganan PDAM Tirta Siak Pekanbaru Pada Tanggal 23 Mei 2016.

<sup>7</sup> Berdasarkan Hasil Prasurvei Penulis Dengan Bapak Asri, Pengguna Air PDAM Kota Pekanbaru Pada Tanggal 5 Maret 2016.

membawa perubahan yang baik pada kualitas pelayanan pada konsumen.<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil survei penulis di penampungan PDAM Pekanbaru di Kecamatan Tampan, menunjukkan bahwa kualitas air yang berada di bak-bak tampungan air PDAM Pekanbaru sudah tidak layak lagi untuk dibagikan kepada masyarakat yang masih membutuhkan jasa PDAM Pekanbaru, dikarenakan air yang berada dalam bak-bak tampungan PDAM Pekanbaru, sudah berlumut dan berkarat dan kualitas airnya berwarna kecoklat-coklatan.

Maka dari itu penulis tertarik dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Atas Layanan Pdam Tirta Siak Kota Pekanbaru Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

#### **A. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis dalam hal ini menetapkan beberapa masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Adapun masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen air minum atas layanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apa upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap konsumen yang dirugikan atas layanan air minum oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru?

#### **B. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen air minum atas layanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
  - b. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap konsumen yang dirugikan atas

layanan air minum oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

##### **a. Kegunaan Teoritis**

1. Diharapkan dapat memperluas pengetahuan penulis di bidang ilmu hukum bisnis khususnya mengenai perlindungan hukum bagi konsumen air minum atas layanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat serta dijadikan sebagai bahan masukan dan sumber informasi serta bahan perbandingan.
3. Menambah wawasan dalam bidang ilmu pengetahuan bagi para penulis yang ingin mengadakan penelitian dibidang hukum bisnis khususnya mengenai perlindungan hukum bagi konsumen air minum atas layanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

##### **b. Kegunaan Praktis**

1. Dijadikan salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu dan mendapatkan gelar Sarjana Hukum.
2. Diharapkan juga nantinya menjadi koleksi karangan ilmiah bagi mahasiswa/mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Riau yang berminat untuk kajian yang sama.

#### **C. Kerangka Teori**

##### **1. Teori Perlindungan Hukum**

Sebagai makhluk sosial maka sadar atau tidak sadar manusia selalu melakukan perbuatan hukum (*rechtshandeling*) dan hubungan hukum (*rechtsbetrekkingen*).<sup>9</sup> Suatu hubungan hukum akan memberikan hak dan kewajiban yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, sehingga apabila dilanggar akan mengakibatkan pihak

---

<sup>8</sup> Berdasarkan Hasil Prasurvei Penulis Dengan Bapak Tomy Jufriyanto, Pengguna Air PDAM Kota Pekanbaru Pada Tanggal 23 Mei 2016.

---

<sup>9</sup> R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, hlm. 49.

pelanggar dapat dituntut di pengadilan.<sup>10</sup> Tiap hubungan hukum tentu menimbulkan hak dan kewajiban, selain itu masing-masing anggota masyarakat tentu mempunyai hubungan kepentingan yang berbeda-beda dan saling berhadapan atau berlawanan, untuk mengurangi ketegangan dan konflik maka tampil hukum yang mengatur dan melindungi kepentingan tersebut yang dinamakan perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis.<sup>11</sup>

Perlindungan hukum selalu dikaitkan dengan konsep *rechtstaat* atau konsep *Rule of Law* karena lahirnya konsep-konsep tersebut tidak lepas dari keinginan memberikan pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia. Konsep *Rechtsct* muncul di abad ke-19 yang pertama kali dicetuskan oleh Julius Stahl. Pada saatnya hampir bersamaan muncul pula konsep negara hukum (*rule of Law*) yang dipelopori oleh A.V.Dicey, menurut A.V. Dicey menguraikan adanya 3 (tiga) ciri penting negara hukum yang disebut dengan *Rule of Law*, yaitu :

1. Supermasi hukum, artinya tidak boleh ada kesewenang-wenangan, sehingga seseorang hanya boleh dihukum jika melanggar hukum.
2. Kedudukan yang sama didepan hukum, baik bagi rakyat biasa atau pejabat pemerintah.
3. Terjaminnya hak-hak manusia dalam undang-undang atau keputusan pengadilan.<sup>12</sup>

## 2. Teori Perlindungan Konsumen

Khusus mengenai perlindungan konsumen, menurut Yusuf Shofie, Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia

mengelompokkan norma-norma perlindungan konsumen ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu :

- a. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha; dan
- b. Ketentuan tentang pencantuman klausula baku.<sup>13</sup>

Dengan adanya pengelompokan tersebut ditujukan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dari atau akibat perbuatan yang dilakukan pelaku usaha. Berkenaan dengan perlindungan konsumen dapat dirinci bidang-bidang perlindungan konsumen, yaitu sebagai berikut :

- a. Keselamatan fisik;
- b. Peningkatan serta perlindungan kepentingan ekonomis konsumen;
- c. Standard untuk keselamatan dan kualitas barang serta jasa;
- d. Pemerataan fasilitas kebutuhan pokok;
- e. Upaya-upaya untuk memungkinkan konsumen melaksanakan tuntutan ganti kerugian;
- f. Program pendidikan dan penyebarluasan informasi; dan
- g. Pengaturan masalah-masalah khusus seperti makanan, minuman, obat-obatan dan kosmetik.<sup>14</sup>

## 3. Konsep Penyelesaian Sengketa Konsumen

Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Kata-kata "sengketa konsumen" dijumpai pada beberapa bagian Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu :

- a. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebutan institusi administrasi negara yang mempunyai penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) jo. Bab XI Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK);

---

<sup>10</sup> Soedjono Dirjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm. 131.

<sup>11</sup> Anonim, *Perlindungan Hukum*, <http://statushukum.com/perlindungan-hukum.html>, diakses pada tanggal 2 Februari 2016 Jam 13.01 Wib.

<sup>12</sup> Nuktoh Arfawie Kurdie, *Telaah Kritis Teori Negara Hukum*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm. 19.

---

<sup>13</sup> Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 26.

<sup>14</sup> Taufik Simatupang, *Aspek Hukum Periklanan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm. 11-13.

- b. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian Sengketa. Pada Bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu: Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

#### D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan kerangka yang menggambarkan antara hubungan konsep-konsep khusus, yang ingin atau akan diteliti.<sup>15</sup> Kerangka konseptual ini diperlukan untuk menghindari kesimpangsiuran dalam penafsiran penulisan skripsi penulis memberikan definisi atau batasan-batasan terhadap istilah yang digunakan, yakni sebagai berikut :

1. Perlindungan adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman, baik fisik maupun mental, kepada korban dan sanksi dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun yang diberikan pada tahap penyelidikan, penuntutan, dan atas pemeriksaan di sidang pengadilan.<sup>16</sup>
2. Hukum ialah keseluruhan kaidah-kaidah serta asas-asas yang mengatur pergaulan hidup dalam masyarakat dan bertujuan memelihara ketertiban serta meliputi lembaga-lembaga dan proses guna mewujudkan berlakunya kaidah sebagai kenyataan dalam masyarakat.<sup>17</sup>
3. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang

lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>18</sup>

4. Air minum adalah air yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.<sup>19</sup>
5. Perusahaan Daerah Air Minum selanjutnya disingkat (PDAM) adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang pelayanan air minum.<sup>20</sup>
6. Undang-Undang adalah Peraturan Perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat dengan persetujuan bersama Presiden.<sup>21</sup>
7. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>22</sup>
8. Kota Pekanbaru adalah sebuah tempat atau daerah penelitian yang dilakukan oleh penulis khususnya di Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

#### E. Metode Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris yaitu pendekatan dengan cara melihat dari segi kenyataan yang terjadi dilapangan,<sup>23</sup> sedangkan sifat penelitian adalah deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran secara jelas tentang masalah yang diteliti.

##### 2. Lokasi Penelitian

---

<sup>18</sup> Pasal 1 angka 2, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>19</sup> Pasal 1 huruf b, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416 Tahun 1990 Tentang Syarat-syarat Dan Pengawasan Kualitas Air

<sup>20</sup> Pasal 1 angka 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum

<sup>21</sup> Pasal 1 angka 3, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

<sup>22</sup> Pasal 1 angka 1, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234.

<sup>23</sup> Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei*, PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 1995, hlm. 3.

---

<sup>15</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Pengertian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 1990, hlm. 132.

<sup>16</sup> Seputar Pengertian Perlindungan Hukum, <http://seputarpengertian.blogspot.co.id/2014/01/seputar-pengertian-perlindungan-hukum.html>, Diakses Pada Tanggal 8 Desember 2015 Jam 13.49 Wib.

<sup>17</sup> Mochtar Kusumaatmadja, *Konsep-Konsep Hukum Dalam Pembangunan*, Alumni, Bandung, 2006, hlm. 12.

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak, Karena Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Kota Pekanbaru adalah para pekerja untuk menyalurkan dan membicarakan penyaluran air bersih ke setiap wilayah di Kecamatan Pekanbaru Kota pada Tahun 2015.

### 3. Populasi dan Sampel

#### a) Populasi

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan objek dengan ciri yang sama<sup>24</sup> atau populasi adalah suatu objek penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data.<sup>25</sup>

#### b) Sampel

Untuk mempermudah penulis dalam penelitian ini, maka penulis menentukan sampel dimana sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi<sup>26</sup> yang dijadikan objek penelitian yang dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi.<sup>27</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode sensus dan *metode purposive* yang merupakan suatu cara pengambilan data terlebih dahulu menentukan kriteria tersebut oleh penulis. Untuk lebih jelasnya mengenai populasi dan sampel, maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel I.1**  
**Populasi dan Sampel**

N o.	Responde n	Popul asi	Samp el	Persent ase
1	Direktur Utama Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Kota Pekanbaru	1	1	100%
2	Konsumen Yang Menggunakan Jasa	24	6	25%

<sup>24</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm. 118.

<sup>25</sup> P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek, Rineka Cipta*, Jakarta, 2011, hlm. 23.

<sup>26</sup> Bambang Sunggono, *Op. Cit*, hlm. 119.

<sup>27</sup> *Ibid.*, hlm. 121.

Air Minum Tirta Siak Kota Pekanbaru di Kecamatan Pekanbaru Kota			
<b>Jumlah</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>75%</b>

**Sumber data : Data Primer Olahan pada Tahun 2015 (Data ini penulis dapatkan dari prasurvey penulis di lapangan)**

### 4. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) jenis, yaitu data primer, data sekunder, dan data tersier. Sebagai mana dari 3 (tiga) data tersebut, penulis uraikan yang terdiri dari :

#### a) Data primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh langsung oleh penulis dari responden dan melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum

#### b) Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh penulis dari studi kepustakaan yang terdiri dari berbagai buku tentang pendapat para ahli hukum, teori-teori, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum. Di dalam data sekunder terdapat bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, di dalam bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan judul penulis.

#### c) Data tersier

Bahan hukum tersier adalah data yang diperoleh dari bahan yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap data primer maupun data sekunder, dalam hal ini adalah data yang didapat dari Kamus Bahasa Indonesia, Kamus Bahasa Inggris serta bacaan lain yang berhubungan langsung dengan penelitian ini.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penulisan ini, maka penulis dengan menggunakan beberapa metode, yaitu :

### a. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan penelitian dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden. Adapun wawancara yang digunakan dan ditujukan langsung kepada Walikota Pekanbaru, Direktur Utama Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Kota Pekanbaru dan Konsumen yang Menggunakan Jasa Air Minum Tirta Siak Kota Pekanbaru.

### b. Studi Kepustakaan

Untuk mendapatkan data sekunder, penulis melakukan studi kepustakaan pada :

1. Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Riau.
2. Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
3. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
4. Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau

## 6. Analisis Data

Penulis menggunakan analisis data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan berbagai macam teknik yang dilakukan dengan cara terus menerus, dan teknik penarikan kesimpulan secara deduktif, yaitu memberlakukan prinsip-prinsip umum untuk mencapai kesimpulan yang spesifik, penelitian ini menggunakan cara deduktif, yaitu penarikan kesimpulan yang dimulai dari data yang bersifat umum kepada data yang bersifat khusus.

Langkah selanjutnya data tersebut penulis analisis dengan cara atau mempedomani Peraturan Perundang-undangan, hasil-hasil penelitian, jurnal, buku-buku, internet yang berkaitan dengan penelitian ini.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Atas Layanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hasna Maini Hasan selalu Kabag Perencanaan dan Penelitian PDAM Tirta Siak kota Pekanbaru, menyatakan bahwa syarat Air Bersih Kualitas air bersih yang digunakan harus memenuhi 3 syarat yaitu :

#### 1. Syarat Fisik

Air yang dipergunakan untuk minum adalah air yang tidak berwarna, tidak berasa, tidak berbau, jernih dengan suhu di bawah suhu udara ( $\pm 25^{\circ}\text{C}$ ). Syarat-syarat kekeruhan dan warna harus dipenuhi oleh setiap jenis air minum dimana dilakukan penyaringan dalam pengolahannya.

#### 2. Syarat Kimia

Air minum tidak boleh mengandung racun, zat-zat mineral atau zat-zat kimia tertentu dalam jumlah melampaui batas yang telah ditentukan.

#### 3. Syarat Bakteriologis

Air minum tidak boleh mengandung bakteri-bakteri penyakit (patogen) sama sekali dan tidak boleh mengandung bakteri-bakteri golongan Coli melebihi batas-batas yang telah ditentukan yaitu 1 Coli/100ml air.<sup>28</sup>

Di dalam hasil survei penulis dengan pelanggan PDAM Tirta Siak mengaku bahwa kualitas air yang disalurkan kerumah-rumah oleh PDAM Tirta Siak sangat jelek, apa lagi disaat hari hujan. Berdasarkan data yang

---

<sup>28</sup> Hasil Wawancara Penulis Dengan Ibu Hasna Maini Hasan Selalu Kabag Perencanaan & Penelitian PDAM Tirta Siak kota Pekanbaru, Pada Tanggal 28 April 2016.



penulis dapatkan bahwa tempat penampungan air PDAM Tirta Siak tidak layak pakai lagi, hal ini dikarenakan bahwa didalam bak tampung air PDAM Tirta Siak tersebut sudah bercampur dengan karat dan lumpur, serta pipa-pipa untuk menyalurkan kerumah-rumah warga sudah mengandung karat. Maka dalam hal ini adanya kerugian bagi masyarakat yang menggunakan air dari PDAM Tirta Siak. Berdasarkan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.<sup>29</sup>

PDAM Tirta Siak memiliki sekitar 13.400 pelanggan yang tersebar pada beberapa kecamatan dan kelurahan, diantaranya Kecamatan Sukajadi, Rumbai Pesisir, Senapelan, Sail dan Kecamatan Tampan.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>30</sup> Hasil Wawancara Penulis Dengan Ibu Hasna Maini Hasan Selalu Kabag Perencanaan & Penelitian PDAM Tirta Siak kota Pekanbaru, Pada Tanggal 28 -April 2016.

Didalam tata kehidupan masyarakat, air memegang peranan penting untuk kebutuhan manusia. Sebagai untuk keperluan rumah tangga seperti kebersihan diri dan menyiram tanaman atau irigasi. Dari kebutuhan diri tersebutlah air dimanfaatkan sebagai air minum demi memenuhi kebutuhan metabolisme tubuh.

Hak konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>31</sup>

Kewajiban konsumen adalah :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

---

<sup>31</sup> Pasal 4, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>32</sup>

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru telah berupaya maksimal meningkatkan pelayanan, namun tak begitu halnya dengan apa yang dirasakan pelanggan. Warga Pekanbaru pengguna jasa PDAM mengeluhkan kecilnya air yang sampai ke rumah warga.<sup>33</sup>

Diantara keluhan masyarakat pelanggan PDAM ini adalah kualitas air yang sampai ke rumah-rumah sangat buruk bahkan tak layak untuk dikonsumsi sebagai air minum atau untuk memasak. Kami tiap bulan harus membayar tagihan yang tidak sesuai dengan air yang kami gunakan. Kami menampung air dan harus ditumpahkan dan dibuang karena airnya kotor, bau dan kadang bau sampah.<sup>34</sup>

Persoalan seperti ini terus hadir saat berbicara tentang PDAM Pekanbaru. Pelanggan kesal karena merasa dirugikan dengan kualitas air yang jelek apalagi kalau sudah musim hujan. Tapi, sampai sekarang belum ada perbaikan untuk masalah ini. Bahkan berganti penguasapun di Pekanbaru tidak membawa perubahan yang baik pada kualitas pelayanan pada konsumen.<sup>35</sup>

Sistem penyediaan air di Kota Pekanbaru ada yang disediakan oleh pemerintah dan ada juga yang di olah secara individual oleh masyarakat melalui pemanfaatan ketersediaan air tanah melalui sumur bor untuk kebutuhan sehari-hari. Ketersediaan layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ini pada kenyataannya belum dapat memecahkan masalah akan kebutuhan air bersih pada masyarakat Pekanbaru.<sup>36</sup>

---

<sup>32</sup> Pasal 5, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>33</sup> Hasil Prasarvei Penulis Dengan Bapak Hendri Kusuma, Kepala Bagian Langgan PDAM Tirta Siak Pekanbaru, Pada Tanggal 28 April 2016.

<sup>34</sup> Hasil Prasarvei Penulis Dengan Bapak Asri, Pengguna Air PDAM Kota Pekanbaru Pada Tanggal 14 April 2016.

<sup>35</sup> Hasil Prasarvei Penulis Dengan Bapak Tomy Jufriyanto, Pengguna Air PDAM Kota Pekanbaru Pada Tanggal 6 April 2016.

<sup>36</sup> Hasil Prasarvei Penulis Dengan Bapak Hendri Kusuma, Kepala Bagian Langgan PDAM Tirta Siak Pekanbaru, Pada Tanggal 28 April 2016.

Seluruh pelanggan yang ada tidak semuanya merasakan air secara lancar dan pada umumnya masyarakat yang dapat merasakan air lancar hanya masyarakat yang bertempat tinggal di kawasan yang lokasinya terletak dekat dengan Perusahaan Daerah Air Bersih (PDAM). Hal ini membuat masyarakat yang bertempat tinggal di daerah yang jauh dari tempat pendistribusian air merasa ketidakpuasaan penyediaan air bersih dikarenakan kemacetan aliran yang diterima.<sup>37</sup>

Pasal 1338 alenia pertama KUH Perdata dinyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, maka jelas bahwa perjanjian yang dibuat secara sah itu mempunyai kekuatan mengikat seperti undang-undang. Hal ini dimaksud untuk menyatakan tentang kekuatan perjanjian, yaitu perjanjian mempunyai kekuatan yang sama dengan suatu undang-undang, maksudnya supaya janji itu ditepati. Di sini penulis akan membahas salah satu bentuk perjanjian tersebut yaitu pada pelaksanaan perjanjian antara pelanggan dengan PDAM Kota Pekanbaru dan bentuk perlindungan konsumennya terhadap pelanggan Kota Pekanbaru.

Perjanjian antara PDAM Kota Pekanbaru dengan konsumen dimungkinkan tidak dilaksanakan oleh salah satu pihak atau kedua belah pihak sehingga menimbulkan wanprestasi.<sup>38</sup>

Wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, apabila di dalam melaksanakan wanprestasi perjanjian telah lalai sehingga terlambat dari jadwal waktu yang ditentukan atau dalam melaksanakan prestasi tidak menurut selayaknya.

Pada tahun 2014, sekitar 124 Kilometer pipa PDAM Kota Pekanbaru mengalami kerusakan dan terjadi pemutusan air untuk

---

<sup>37</sup> Hasil Prasarvei Penulis Dengan Bapak Tomy Jufriyanto, Pengguna Air PDAM Kota Pekanbaru Pada Tanggal 6 April 2016.

<sup>38</sup> Hasil Wawancara Penulis Dengan Ibu Hasna Maini Hasan Selalu Kabag Perencanaan & Penelitian PDAM Tirta Siak kota Pekanbaru, Pada Tanggal 28 April 2016.

sementara waktu, sedangkan pembayaran rekening air minum tepat waktu dan kalau terjadi keterlambatan pembayaran akan dilakukan pemutusan aliran air minum. Namun pelaksanaan pemutusan aliran air minum hendaknya di informasikan terlebih dahulu kepada pelanggan. Selama ini pelanggan hanya dibebani kewajiban saja, sementara hak tidak diterima sebagaimana mestinya. Setiap keterlambatan pembayaran rekening, pelanggan selalu dikenakan denda. Sementara, apabila terjadi pemutusan air minum, tidak ada kompensasi apapun dari pihak PDAM kepada pelanggan, sehingga pelanggan dirugikan secara finansial terhadap pemutusan penyambungan air minum, pelanggan tidak mempunyai hak untuk menuntut ganti rugi pada PDAM.

Masyarakat yang bertempat tinggal di daerah pinggiran cukup kesulitan untuk mendapatkan sumber air bersih yang memadai. Dikarenakan kondisi air tanah mengandung kadar besi yang melebihi batas normal, sehingga air tanah yang berada di daerah pinggiran menjadi kurang baik untuk dikonsumsi. Sumber air minum sangat mempengaruhi kualitas air minum.

Pelayanan yang diberikan PDAM Kota Pekanbaru tidak sepenuhnya memuaskan pelanggan atau konsumen yang mana menimbulkan sengketa di antara kedua belah pihak. Untuk itu perlu adanya perlindungan konsumen yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri serta meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sehingga akan terwujudnya keseimbangan pelanggan dengan PDAM Kota Pekanbaru.

#### **B. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Layanan Air Minum Oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru**

Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam perjanjian antara

PDAM Kota Pekanbaru dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik diantaranya yaitu, UUPK No. 8 tahun 1999 tidak sepenuhnya dimengerti oleh karyawan maupun pelanggan atau konsumen. Mereka hanya tahu bahwa baik PDAM maupun pelanggan di lindungi oleh UUPK, tetapi tidak dimengerti apa saja yang diatur di dalam UUPK tersebut dengan kata lain SDM nya masih kurang.

Pada kenyataannya, memang terjadi pada konsumen karena penyebabnya pihak PDAM Kota Pekanbaru tidak memberikan pengertian atau penjelasan akan pentingnya mengetahui isi dari UUPK No. 8 Tahun 1999, harusnya sebagai pihak pelaku usaha yang bergerak dalam bidang jasa yang mana selalu bertemu dengan masalah yang berhubungan dengan konsumen, PDAM Kota Pekanbaru harus dapat memberikan penjelasan UUPK No. 8 Tahun 1999.

Upaya dari PDAM Tirta Siak untuk mengatasi permasalahan air bersih, maka PDAM memiliki usaha-usaha penyehatan antara lain :

1. Menambah debit air dengan menambah sumber air baku;
2. Mengajukan permohonan dana dari APBD Pekanbaru maupun dari sumber-sumber lain;
3. Mengadakan rencana kerjasama dengan pihak investor;
4. Mengoptimalkan penagihan piutang pelanggan;
5. Mengurangi atau menekan tingkat kehilangan air yang didistribusikan;
6. Meningkatkan rutinitas pelaksanaan pengawasan terhadap kebocoran teknis maupun non teknis;
7. Mengusulkan kenaikan tarif;
8. Menekan biaya operasional, administrasi dan umum;
9. Penambahan prosedur pengadaan barang dan jasa pekerjaan; dan
10. Mengadakan rasio pegawai perjumlah sambungan.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Hasil Wawancara Penulis Dengan Ibu Hasna Maini Hasan Selalu Kabag Perencanaan & Penelitian PDAM Tirta Siak kota Pekanbaru, Pada Tanggal 28 April 2016.

Pengakuan dari masyarakat yang menggunakan fasilitas air bersih dari PDAM Tirta Siak, belum adanya terealisasi apa yang di upayakan oleh PDAM Tirta Siak sampai saat ini, malahan kualitas air semakin buruk. Apabila hari hujan, maka air yang disalurkan oleh PDAM Tirta Siak tidak layak untuk dikonsumsi. Upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap konsumen yang dirugikan atas layanan air minum oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dapat mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Hasna Maini Hasan selalu Kabag Perencanaan dan Penelitian PDAM Tirta Siak kota Pekanbaru, menyatakan, saat ini PDAM Tirta Siak kota Pekanbaru memiliki empat permasalahan yang mendasar dan harus segera dituntaskan. Empat permasalahan tersebut, antara lain, kepercayaan konsumen, pembenahan organisasi, penuntasan hutang, dan komunikasi dengan stage holder lainnya.<sup>40</sup>

Kenyataan dilapangan yang sering terjadi yaitu :

1. Persediaan Air Baku Yang Terbatas  
Penyediaan bahan baku air yang diproses untuk dijadikan air minum oleh PDAM masih sangat kurang hingga volume air yang dihasilkan belum seluruhnya memenuhi kebutuhan konsumen. PDAM selalu berusaha untuk mencari dan menambah sumber air baru agar kebutuhan konsumen seluruhnya dapat terpenuhi karena hal ini menyangkut usaha untuk meningkatkan pelayanan dan pendistribusian air kepada konsumen.
2. Terbatasnya Mesin Pengolahan Air  
Mesin pengolahan air banyak yang sudah tua dan aset penunjang sudah banyak yang rusak, karena itu perlu penggantian, tetapi dana untuk memperbaiki atau membeli mesin-mesin tersebut belum ada realisasinya.
3. Terbatasnya Sambungan Pipa Distribusi

Masalah distribusi air masih belum merata menjangkau kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya, karena belum tersediannya sambungan pipa distribusi. Biaya distribusi dan operasional yang masih sangat tinggi maka untuk sementara belum menambah sambungan pipa distribusi dalam hal ini menyebabkan pihak PDAM belum dapat mencukupi air secara normal kepada masyarakat. Pihak PDAM tidak dapat berbuat banyak atas aduan atau klaim dari pihak konsumen yang merasa dirugikan yang disebabkan tidak lancarnya aliran air.<sup>41</sup>

Pemerintah Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, mengatakan untuk menata kembali Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak membutuhkan biaya sebesar Rp 2 triliun terutama untuk keperluan perbaikan jaringan pipa dan peningkatan kapasitas produksi 1.400 liter perdetik dari 320 liter detik.

Untuk mewujudkan perbaikan hingga ke pelayanan pemerintah berharap bantuan dana dari pemerintah pusat melalui Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) serta dana *Corporate Social Responsibility* (CSR) perusahaan. Sebab Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kota Pekanbaru tidak mampu untuk membiaya hal tersebut. Upaya sudah dilakukan pihaknya dengan menjalin kerjasama dengan perusahaan asal Korea yang bernama *Gold Stard* (GS) E&C Jakarta.

Upaya-upaya tersebut belum dilaksanakan secara optimal terbukti masih banyaknya konsumen yang bermasalah yang mengadu. Padahal diharapkan adanya usaha-usaha penyehatan tersebut jika dilaksanakan secara optimal maka konsumen/pelanggan hak-haknya terpenuhi.

Untuk itu ada upaya khusus yang di ambil PDAM Kota Pekanbaru dalam mengatasi, yaitu :

- a. Keamanan baik dari semua manajemen, Pemerintahan Kota, DPRD Kota pelanggan, Pihak-pihak yang berhubungan dengan PDAM;

---

<sup>40</sup> Hasil Wawancara Penulis Dengan Ibu Hasna Maini Hasan Selalu Kabag Perencanaan & Penelitian PDAM Tirta Siak kota Pekanbaru, Pada Tanggal 28 -April 2016.

---

<sup>41</sup> Hasil Wawancara Penulis Dengan Ibu Hasna Maini Hasan Selalu Kabag Perencanaan & Penelitian PDAM Tirta Siak kota Pekanbaru, Pada Tanggal 28 April 2016.

- b. Menggandeng swasta untuk investasi merehap instalasi. PDAM juga berusaha untuk mendapatkan bantuan dari dana APBD Pekanbaru, bantuan dana ini untuk membeli peralatan-peralatan, dan untuk biaya perbaikan sarana-sarana pendistribusian air;
- c. Meningkatkan kemampuan untuk mengerti orang lain (pelanggan mengadu tidak puas) dan daya empati terhadap pelanggan yang tidak puas; dan
- d. Pembenahan kapasitas produksi air minum di beberapa instalasi pengolahan air. Namun berdasarkan pengamatan upaya khusus tersebut belum berhasil sepenuhnya, hanya sebagian saja.

Sejauh ini kerjasama tersebut sudah disambut baik mereka dengan melakukan Visibility Studi terhadap PDAM, namun kita masih butuh proses untuk kelanjutan kontrak kerjasama ini baik itu dengan Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) maupun dengan PDAM yang diharapkan akan terealisasi tahun 2015.<sup>42</sup>

Upaya Pemerintah Kota Pekanbaru mencari investor bagi PDAM Tirta Siak mulai membuahkan hasil. Salah satu perusahaan asing dari Korea sudah mulai menunjukkan keseriusannya untuk berinvestasi di PDAM Tirta Siak. Bentuk keseriusan itu dimana kita beberapa waktu lalu di undang ke Korea untuk meninjau langsung pengelolaan air bersih disana.<sup>43</sup>

Salah satunya pemanfaatan teknologi elektronik untuk memantau kebocoran air dan keluhan pelanggan. Di Korea, titik air yang bocor bisa diketahui melalui sinyal elektronik. Respon untuk setiap keluhan juga sangat cepat. Hanya dengan menelp nomor pengaduan, petugas segera datang dalam waktu 15 menit. Sebab petugas disebar pada sejumlah titik layanan.<sup>44</sup>

<sup>42</sup> Hasil Wawancara Penulis Dengan Ibu Hasna Maini Hasan Selalu Kabag Perencanaan & Penelitian PDAM Tirta Siak kota Pekanbaru, Pada Tanggal 28 April 2016.

<sup>43</sup> Hasil Wawancara Penulis Dengan Ibu Hasna Maini Hasan Selalu Kabag Perencanaan & Penelitian PDAM Tirta Siak kota Pekanbaru, Pada Tanggal 28 April 2016.

<sup>44</sup> Hasil Wawancara Penulis Dengan Ibu Hasna Maini Hasan Selalu Kabag Perencanaan & Penelitian

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum bagi konsumen air minum atas layanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, dalam hasil survei penulis dengan pelanggan PDAM Tirta Siak mengaku bahwa kualitas air yang disalurkan kerumah-rumah oleh PDAM Tirta Siak sangat jelek, apa lagi disaat hari hujan. Berdasarkan data yang penulis dapatkan bahwa tempat penampungan air PDAM Tirta Siak tidak layak pakai lagi, hal ini dikarenakan bahwa didalam bak tampung air PDAM Tirta Siak tersebut sudah bercampur dengan karat dan lumpur, serta pipa-pipa untuk menyalurkan kerumah-rumah warga sudah mengandung karat. Maka dalam hal ini adanya kerugian bagi masyarakat yang menggunakan air dari PDAM Tirta Siak.
2. Pengakuan dari masyarakat yang menggunakan fasilitas air bersih dari PDAM Tirta Siak, belum adanya terealisasi apa yang di upayakan oleh PDAM Tirta Siak sampai saat ini, malahan kualitas air semakin buruk. Apabila hari hujan, maka air yang disalurkan oleh PDAM Tirta Siak tidak layak untuk dikonsumsi. Upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap konsumen yang dirugikan atas layanan air minum oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dapat mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### B. Saran

1. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pekanbaru kepada para pelanggan di kota Pekanbaru perlu adanya perubahan untuk memperbaiki layanan secara signifikan sehingga pelanggan puas dengan pelayanannya dalam hal kualitas airnya masih perlu ditingkatkan lagi. Kualitas air yang ada saat ini belum bisa langsung

PDAM Tirta Siak kota Pekanbaru, Pada Tanggal 28 April 2016.

dikonsumsi untuk diminum, masih sebatas untuk mandi dan cuci, kalau mau diminum harus dimasak hingga mendidih dan matang dulu, supaya kuman dan bakteri yang ada dalam air mati sehingga tidak mengganggu kesehatan pengkonsumsinya.

2. Upaya PDAM Kota Pekanbaru dalam menghadapi kendala-kendala yang ada perlu ditingkatkan lagi pelaksanaannya sehingga konsumen diharapkan tidak hanya menuntut hak-haknya saja tetapi juga melaksanakan kewajibannya dengan baik seperti tepat waktu dalam pembayaran rekening air, merawat pipa-pipa PDAM sehingga tercipta hubungan yang seimbang dengan PDAM Kota Pekanbaru.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Hadiwidojo, Hapsoro, 1986, *B.P.H Hukum Perdata*, FH UNDIP Semarang.
- Harahap, M. Yahya, 1998, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Liberty, Yogyakarta.
- Husin, Sukanda, 2009, *Penegakan Hukum Lingkungan Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Kusumaatmadja, Mochtar, 2006, *Konsep-Konsep Hukum Dalam Pembangunan*, Alumni, Bandung.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Mansyur, M. Ali, 2007, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Miru, Ahmadi, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta.
- N.H.T, Siahaan, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta.
- Nugroho, Susanti Adi, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta.
- Nasution, AZ., 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta.
- Prawiro, Ruslan H., 1988, *Ekologi Lingkungan Pencemaran*, Satya Wacana, Semarang.
- Sunggono, Bambang, 2007, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Subagyo, P. Joko, 2011, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek, Rineka Cipta*, Jakarta.
- Singarimbun, Masri, 1995, *Metode Penelitian Survei*, PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono, 1990, *Pengantar Pengertian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Sofie, Yusuf, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Soekanto, Purnadi Purbacaraka dan Soerjono, 1989, *Sendi-Sendi Ilmu Hukum dan Tata Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sukmaningsih, Indah, 1997, *Dimensi Pelayanan Publik dalam Masalah Perlindungan Konsumen*, Praktisi Hukum, Jakarta.
- Sidabalok, Janus, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Soedewi, Sri, 1999, *Hukum Badan Pribadi, Seksi Hukum Perdata*, FH Gadjahmada, Yogyakarta.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.
- Simatupang, Taufik, 2004, *Aspek Hukum Periklanan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Sidabalok, Janus, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Subekti, R., 1992, *Hukum Perjanjian*, Intermessa, Jakarta.

Satrio, J., 2000, *Perlindungan Konsumen*, Alumni, Bandung.

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

Widjaya, Gunawan dan A.Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta.

Yani, Gunawan Widjaja dan Ahmad, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pusaka Utama, Jakarta.

#### **B. Artikel dan Jurnal**

Adriyani, Bambang Suprihatin dan Retno, 2008, *Higiene Sanitasi Depot Air Minum Isi Ulang Di Kecamatan Tanjung Redep Kabupaten Berau Kalimantan Timur*, Departemen Kesehatan Lingkungan Fakultas Kesehatan Masyarakat Unair, Jurnal Kesehatan Lingkungan, Vol.4, No.2, Januari.

Evianto, Hadi, 1986, *Hukum perlindungan konsumen bukanlah sekedar keinginan melainkan suatu kebutuhan*, Hukum dan Pembangunan No 6 Tahun XVI, Desember.

Riau, 2012, Bappeda Provinsi.

Yusra, Dhoni, 2006, *Kebijakan Penentuan Kualitas Air Serta Sanksi Bagi Pelaku Pencemaran Dan Tanggung Jawab Negara Mengantisipasi Pencemaran Air*, Fakultas Hukum Universitas Esa Unggul, Jakarta, Lex Jurnalica Vol. 4 No. 1, Desember.

#### **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416 Tahun 1990 tentang Syarat-syarat Dan Pengawasan Kualitas Air.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis Dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum.

#### **D. Website**

Agus Sujatno, *Catatan Hitam Layanan Air Pam*, <http://www.ylki.or.id/catatan-hitamlayanan-air-pam.html>.

Kekurangan Akses Terhadap Air Minum dan Sanitasi Dasar, <http://www.depkes.go.id/index.php/berita/press-release/875-kekurangan-akses-terhadap-air-inumdan-sanitasi-dasar.html>.

M. Rizal Maslan, *Tarif Termahal Se-ASEAN, Kualitas Air Murah*, <http://news.detik.com/read/2010/02/03/164941/1292196/159/tarif-termahal-se-asean-kualitas-airmurahan>.

Seputar Pengertian Perlindungan Hukum, <http://seputarpengertian.blogspot.co.id/2014/01/seputar-pengertian-perlindungan-hukum.html>.