

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP MONSUMEN  
PENGGUNA AIR PADA PERUSAHAAN DAERAH  
AIR MINUM (PDAM) PAINAN**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

Oleh

**SISKA EVANORA**

**99 141 036**



**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ANDALAS  
PROGRAM REGULER MANDIRI  
PADANG  
2009**

**No.Reg.17/PK II/II/2007**



## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA AIR PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) PAINAN

( Siska Evanora, 99 141 036, Fakultas Hukum Universitas Andalas, 61, 2007 )

### ABSTRAK

PDAM merupakan salah satu perusahaan daerah air minum yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan air minum. Untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat akan air bersih, untuk mendapatkannya masyarakat terlebih dahulu mengadakan suatu perjanjian dengan pihak PDAM dalam bentuk perjanjian baku (*standart contract*). Dalam perjanjian baku konsumen berada pada pihak yang lemah dimana konsumen harus tunduk kepada klausula perjanjian. Pada umumnya klausula perjanjian tersebut menguntungkan pihak produsen sehingga perlindungan yang diberikan kurang efisien. Namun dengan dikelurkannya Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen khususnya Pasal 18 ayat 1 huruf g dan Pasal 18 ayat 2 maka PDAM berusaha memperbaiki mutu pelayanan dalam rangka perlindungan konsumen dalam bidang jasa pelayanan air minum kepada masyarakat.

Berkaitan dengan perlindungan terhadap konsumen dengan adanya perjanjian baku tersebut permasalahan yang dibahas adalah dalam hal bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PDAM kepada konsumen pengguna air, apa saja hak dan kewajiban pihak konsumen pengguna air dan PDAM, dan kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh konsumen dan PDAM di Daerah Painan.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat yuridis sosiologis, yaitu penelitian tentang bagaimana penerapan Undang-undang tentang perlindungan konsumen dapat melindungi kepentingan konsumen. Data dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang dilakukan pada PDAM Daerah Painan dan terhadap konsumen PDAM itu sendiri. Perlindungan yang dapat diberikan oleh PDAM berdasarkan atas standar mutu yang baik yang dilakukan dengan cara: pemeliharaan dan pengecekan terhadap material air yang dimiliki oleh PDAM dan menerima berbagai keluhan dari pelanggan yang berhubungan dengan pelayanan jasa air minum. Adapun hak dan kewajiban konsumen adalah, mendapatkan air bersih dan membayar rekening air sesuai dengan besarnya pemakaian sedangkan hak dan kewajiban PDAM adalah menerima pembayaran sesuai dengan besarnya pemakaian air dan menjamin mutu air. Didalam memberikan perlindungan pihak PDAM mengalami kendala yaitu: Tingginya tingkat kehilangan air. Untuk itu perlu adanya upaya peningkatan taraf pendidikan konsumen dan sosialisasi terhadap Undang-undang perlindungan konsumen, sehingga mereka mengetahui kepentingannya dilindungi

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar belakang Masalah

Di dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea ke empat bahwa salah satu tujuan negara Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum, untuk mewujudkan hal tersebut dilaksanakan melalui pembangunan, diantara sekian banyak pembangunan yang dilaksanakan salah satu pembangunan dibidang jasa pelayanan air minum kepada masyarakat.

Air minum merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi penunjang kegiatan perekonomian dan peningkatan kesejahteraan masyarakat, untuk itu prioritas utama dari perusahaan air minum adalah untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin.

Manfaat air minum sekarang ini tidak hanya dirasakan oleh masyarakat perkotaan saja, tetapi telah masuk ke pelosok pedesaan sehingga dapat dirasakan oleh seluruh warga negara Indonesia. Didalam masyarakat air minum tidak saja digunakan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga tetapi juga untuk kebutuhan industri. Di dalam rumah tangga air minum digunakan untuk memasak pada umumnya tetapi didalam industri air digunakan sebagai penggerak masing-masing industri yang berguna untuk memproduksi barang-barang.

Air merupakan salah satu kebutuhan yang sangat vital, yang menyangkut hidup orang banyak dan sebagai penunjang kegiatan perekonomian, serta peningkatan



kesejahteraan masyarakat. Untuk itu prioritas utama dari perusahaan daerah air minum adalah untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin.

Perusahaan Daerah Air Minum sebagai salah satu perusahaan yang berada di Painan, memandang sangat penting memberikan pelayanan air minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka untuk menghindari agar jangan terjadi monopoli oleh perorangan atau sekelompok orang sehingga air dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk kesejahteraan rakyat. Hal ini sesuai dengan Pasal 33 ayat 2 Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi: "Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara."

Berdasarkan pasal tersebut maka perusahaan daerah air minum diberi wewenang oleh pemerintah untuk menguasai dan mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan air. Bagi masyarakat yang membutuhkan air sebelumnya harus mengadakan perjanjian dengan PDAM. Dalam prakteknya perjanjian antara PDAM dengan konsumen dilaksanakan dalam bentuk perjanjian baku (*standart contrac*) yang sifatnya membatasi asas kebebasan berkontrak.

Pada saat ini pembekuan syarat-syarat perjanjian merupakan cara yang tidak dapat dihindari bagi pihak-pihak yang bersangkutan dalam perjanjian. Hal ini merupakan cara untuk mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis dan tidak bertele-tele.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Dari isi Bab I sampai III yang telah penulis paparkan diatas, terlihat bagaimana pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen / pelanggan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Painan.

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melihat kenyataan dilapangan, maka dapat kita petik beberapa hal sebagai kesimpulan dari perlindungan terhadap konsumen / pelanggan yang dilakukan oleh PDAM Painan, yaitu sebagai berikut :

1. Bentuk perlindungan yang dapat diberikan oleh PDAM adalah :Pemeliharaan dan pengecekan terhadap material air yang dimiliki oleh PDAM.Pengecekan ini dilakukan secara rutin setiap bulannya terhadap pipa air khususnya pipa primer dan jaringan-jaringan yang dianggap cukup potensial serta material air lainnya, Menerima berbagai keluhan dari pelanggan yang berhubungan dengan pelayanan air minum, misalnya PDAM akan memberikan kemudahan penyicilan pembayaran rekening dimana tagihan itu dicicil setiap bulannya bersama dengan rekening bulan selanjutnya, apabila terjadi pembengkakan rekening. Dimana pembengkakan itu terjadi akibat kesalahan petugas yang tidak melaksanakan tugasnya dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- AZ. Nasution, 1995, *Hukum dan Konsumen*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- ....., 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sebuah Pengantar, Daya Widya, Jakarta
- Abdulkadir Muhammad, 1992, *Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- ....., 1992, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Boerman Boerhan, 1995, *Diklat Hukum Perjanjian*, Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang
- J. Satrio, 1992, *Hukum Perjanjian: Perjanjian pada Umumnya*, Citra Aditya Bandung
- Mariam Darus Badruzaman, 1994, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (standar)*, Dalam BPHN, Simposium Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Bina Cipta, Bandung
- ....., 1993, *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasannya*, Alumni, Bandung
- Makalah A. Patemuan Pohan, *Penggunaan Kontrak Baku (Standart contract) dalam Praktek Bisnis di Indonesia*
- R. Subekti, 1985, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Bandung
- R. Setiawan, 1994, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Bandung
- Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Wiryo Prodjodikoro, 1982, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, PT. Sumur, Bandung