

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PELANGAN AIR PDAM
PANCURAN TELAGO DI KABUPATEN BUNGO
PROPINSI JAMBI**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

Oleh

YULIA ROMANTIKA

00 140 012

**PROGRAM KEKHUSUSAN
HUKUM PERDATA EKONOMI**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2004**

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PELANGGAN AIR PDAM PANCURAN TELAGO KABUPATEN BUNGO PROPINSI JAMBI

(Yulia Romantika, 00 140 012, Fakultas Hukum Universitas Andalas, 56, 2004)

ABSTRAK

PDAM Pancuran Telago merupakan salah satu perusahaan daerah yang bergerak di bidang jasa penyediaan dan pelayanan air minum yaitu sebagai pihak yang diberi tanggung jawab oleh pemerintah untuk menjamin ketersediaan air yang berkualitas dan dalam jumlah yang mencukupi bagi masyarakat luas. Bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan tersebut terlebih dahulu harus mengadakan suatu perjanjian dengan pihak PDAM dalam bentuk perjanjian baku atau *standard contract* dengan cara mengisi suatu formulir permohonan yang disebut dengan Surat Permohonan Langganan (SPL). Dalam SPL tersebut telah dicantumkan berbagai ketentuan yang harus dipatuhi oleh si pemohon. Dengan adanya SPL itu kedudukan si pemohon berada pada posisi yang lemah di mana ia harus bersedia untuk mematuhi ketentuan yang ada. Sehingga perlindungan yang diberikan kepada pelanggan tidak utuh. Namun dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka pihak PDAM harus meningkatkan mutu dan pelayanannya kepada pelanggan.

Berkaitan dengan perlindungan hukum oleh PDAM Pancuran Telago kepada pelanggannya, rumusan permasalahan yang dapat dibahas adalah bagaimanakah tanggung jawab pihak PDAM dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggannya, apakah kontrak baku yang dibuat oleh PDAM sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan perlindungan hukum tersebut serta bagaimana upaya penyelesaian yang dilakukan apabila terjadi sengketa.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian yang bersifat yuridis sosiologis artinya penelitian dilakukan dengan jalan mengkaji aturan-aturan hukum yang ada kemudian menghubungkannya dengan fakta-fakta yang terjadi di lapangan yang didapatkan dari wawancara dengan pihak-pihak terkait dan dari studi kepustakaan yang mempunyai korelasi dengan rumusan permasalahan.

Ada pun tanggung jawab yang dimiliki oleh pihak PDAM Pancuran Telago dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggannya adalah berupa standar mutu air yang sesuai dengan standar kesehatan, pengecekan meter air (water meter) pelanggan secara reguler, serta pelayanan lain yang berupa pelayanan gangguan melalui telepon, pemutusan sementara sambungan air, pengajuan keberatan pembayaran denda serta pengaduan ketidaksesuaian tagihan rekening air.

Dalam pelaksanaan tersebut pihak PDAM masih menghadapi berbagai kendala diantaranya tingkat kehilangan air yang masih tinggi, masih banyaknya sarana pengolahan yang sudah patut diganti dan penunggakan pembayaran rekening air oleh pelanggan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Indonesia merupakan salah satu negara yang sedang berkembang, di mana saat ini sedang dilaksanakan berbagai pembangunan di segala bidang. Hal ini sebagai upaya yang ditempuh dalam rangka melaksanakan pembangunan nasional secara utuh dan menyeluruh demi tercapainya kemajuan kesejahteraan umum yang merupakan salah satu tujuan nasional bangsa Indonesia sebagaimana termaktub dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.

Dari berbagai bidang pembangunan yang dilaksanakan tersebut, pembangunan di bidang pelayanan air minum merupakan salah satu bagiannya. Di mana air merupakan salah satu kebutuhan utama bagi manusia sesuai dengan suatu ungkapan yang mengatakan bahwa air adalah sumber kehidupan bagi manusia. Selain itu, pembangunan di bidang pelayanan air minum dimaksudkan untuk menunjang pembangunan perekonomian nasional yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat.

Berkaitan dengan pernyataan di atas, dalam hal penyediaan pelayanan air minum khususnya di daerah maka Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan pihak yang paling berperan dalam penyediaan pelayanan air minum tersebut. Namun PDAM bukan hanya sekedar bertugas memenuhi persediaan air minum bagi masyarakat yang menjadi pelanggannya (konsumen) akan tetapi PDAM memiliki tanggung jawab yang lebih luas dari pada itu. Di mana air minum yang disediakan selain harus dalam jumlah yang mencukupi juga harus

MILIK
UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ABDULAS

berkualitas dalam arti memenuhi standar kesehatan untuk dikonsumsi oleh setiap pelanggannya (konsumen). Di samping itu PDAM pun sudah seharusnya memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pelanggannya (konsumen). Hal ini penting demi tercapainya tujuan PDAM itu sendiri.

Dalam hal prosedur yang ditempuh untuk menjadi pelanggan (konsumen) air minum, calon pelanggan (konsumen) terlebih dahulu harus mengisi dan menandatangani sejenis formulir yang disebut "Surat Permohonan Langganan". Dalam surat permohonan tersebut telah dicantumkan syarat-syarat yang harus disetujui oleh calon pelanggan (konsumen). Dengan kata lain, calon pelanggan (konsumen) dengan pihak PDAM terlebih dahulu harus mengadakan perjanjian baku (*Standard Contract*) yang mana pada dasarnya perjanjian baku tersebut bersifat mengekang asas kebebasan berkontrak yaitu dengan adanya persyaratan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh pihak PDAM secara sepihak.

Dengan adanya perjanjian baku tersebut maka pihak pelanggan (konsumen) tidak dapat berbuat apa-apa selain menandatangani dan memberikan persetujuan hal ini dikarenakan mereka sangat membutuhkan pelayanan air minum dari PDAM. Sehingga dalam hal ini kedudukan pelanggan (konsumen) dengan PDAM menjadi tidak seimbang di mana pelanggan (konsumen) berada dalam posisi yang lemah yang hanya bisa menyetujui ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya yang biasanya berupa kewajiban-kewajiban yang harus ditanggung oleh pihak pelanggan (konsumen).

Menurut penjelasan umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen, faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari uraian bab sebelumnya tentang hasil dan pembahasan, dapat penulis simpulkan bahwa bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan oleh PDAM Pancuran telago kepada pelanggannya (konsumen) adalah berupa :

1. Standar mutu air minum yang sesuai dengan standar kesehatan, pengecekan meter air (water meter) oleh pendata, pelayanan gangguan melalui telepon, pemutusan sementara aliran air, pengajuan keberatan pembayaran denda, serta kesempatan mengajukan keberatan pembayaran tagihan rekening air yang tidak sesuai dengan pemakaian.
2. Kontrak baku (SPL) yang dibuat oleh PDAM untuk mendapatkan pelanggan (konsumen) tidak bertentangan dengan ketentuan UU Perlindungan Konsumen.
3. Sedangkan kendala-kendala atau hambatan yang dihadapi oleh pihak PDAM meliputi hal-hal berikut ini :
 - a. Masih tingginya tingkat kehilangan air sebagai akibat adanya pencurian air dan penyambungan pipa air secara liar.
 - b. Perbandingan biaya operasional dengan biaya produksi air yang tidak seimbang, hal ini dikarenakan tarif air yang masih tergolong rendah.
 - c. Terdapatnya daerah krisis air yaitu pada daerah dataran tinggi.
 - d. Sarana pengolahan air yang masih berupa mesin sederhana.
 - e. Masih banyak terdapat pipa-pipa air dan meter air (water meter) yang sudah layak untuk diganti karena sudah dimakan usia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1990.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Cowie, AP, *Oxford Advanced Learner's Dictionary Fourth Edition*, Oxford University Press, Oxford-England, 1989.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
- Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Bisnis : Waralaba*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2001.
- I.G. Rai Widjaya, *Merancang Suatu Kontrak (Contract Drafting) Teori dan Praktek*, Kesaint Blanc, Jakarta, 2002.
- Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Kredit Bank*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 1991.
- _____, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994.
- Nasution, Az, *Perlindungan Konsumen dan Peradilan di Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1993.
- _____, *Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum dalam Perlindungan Konsumen*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- _____, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Yogyakarta, 2001.
- Purwahid Patrik, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, Mandar Maju, Bandung, 1994.