

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN (PDAM) DI
KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

Oleh :

JHONY IDRIS
01.141.034

Program Kelembusasan : Hukum Tentang Kegiatan Ekonomi (PK II)



**FAKULTAS HUKUM PROGRAM EKSTENSI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2006**

No Reg : 85/PK II/VII/2006

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PDAM DI KABUPATEN PADANG PARIAMAN

(JHONY IDRIS, 01141034, Fakultas Hukum Ekstensi Universitas Andalas,
hal 61, 2006)

ABSTRAK

PDAM merupakan salah satu perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan air minum, sebagai perusahaan yang menyediakan air bersih, PDAM diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan semenjak pemasangan instalasi air serta kebutuhan air bersih yang layak dikonsumsi umum. Dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM di kabupaten padang pariaman diperlukan kepastian hukum bagi konsumen. Namun dengan keluarnya Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, maka PDAM berusaha memperbaiki mutu pelayanan dalam rangka perlindungan konsumen di bidang jasa pelayanan air minum kepada masyarakat. Adapun permasalahan yang di bahas di dalam skripsi ini adalah pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa air dan kendala-kendala apa saja yang ditemui dalam penyelesaian sengketa konsumen PDAM di kabupaten padang pariaman yang dikaitkan dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat yuridis sosiologis hal ini berarti pendekatan masalah melalui penelitian hukum dengan melihat norma-norma hukum yang berlaku dihubungkan dengan fakta-fakta yang penulis temui dalam penelitian berdasarkan data primer dan data sekunder yang diperoleh dari wawancara dengan pihak terkait serta studi kepustakaan yang berhubungan dengan permasalahan tersebut dan juga Pengumpulan Data Quesioner yang berisi daftar pertanyaan yang bersifat semi terstruktur yang berkaitan dengan perumusan masalah tersebut. Perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM di kabupaten padang pariaman yang dalam memberikan perlindungan hukum didasarkan dari standart mutu atau kualitas air yang baik yang dilakukan dengan cara pemeliharaan dan pencegahan tentang meteran air yang dimiliki PDAM dan berbagai keluhan dari pelanggan yang berhubungan dengan pelayanan jasa air minum. Di dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen pihak PDAM menghadapi berbagai kendala diantaranya adalah masyarakat yang keberatan didalam pemasangan instalasi air oleh PDAM dan Bentuk-bentuk permukaan tanah yang berbukit-bukit dan berbatu-batu.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materil dan spritual dalam era demokrasi ekonomi, berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Dengan terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi, harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar.

Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi nasional dewasa ini, khususnya di sektor perdagangan barang dan/atau jasa, produktivitas barang dan/atau jasa meningkat dengan pesat. Guna memenuhi kebutuhan pasar tersebut, produktivitas yang dilakukan cenderung tidak seimbang dengan selera, permintaan (*demand*) pasar dan standar kebutuhan konsumen. Sedangkan pelaku usaha hanya memikirkan bagaimana meningkatkan kuantitas barang dan/atau jasa tanpa diikuti dengan peningkatan kualitasnya. Sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan sering tidak sesuai dengan penerapan etika berbisnis serta jauh dari kemampuan daya beli konsumen.

Para pelaku usaha acapkali memanfaatkan serta mengeksploitasi kelemahan-kelemahan konsumen guna mencari keuntungan yang sebanyak-banyaknya melalui kiat promosi, cara penjualan serta penetapan perjanjian standar

(klausula baku) yang secara sepihak sangat merugikan konsumen.¹ Hal ini mengakibatkan konsumen rentan dijadikan sebagai objek aktivitas dari para pelaku usaha.

Pada prinsipnya, konsumen dan pelaku usaha memiliki hubungan yang bersifat timbal balik, artinya konsumen sebagai pihak pengguna, pemakai atau pemanfaat barang dan/atau jasa berhak untuk mendapatkan, menikmati, memakai dan memanfaatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan standar produksi serta standar kebutuhan konsumen itu sendiri. Di satu sisi, konsumen juga memiliki kewajiban untuk membayar barang dan/atau jasa yang telah disediakan oleh pelaku usaha.

Begitu pula sebaliknya, pelaku usaha sebagai pihak produsen atau penyedia barang dan/atau jasa mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen 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. Hal demikian dijelaskan dalam Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata) bahwa : "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut".²

¹ Penjelasan Umum Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian Bab-Bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Perlindungan hukum terhadap konsumen (PDAM) pada saat ini konsumen (PDAM) telah merasa terlindungi dari aspek kesehatan, mutu lingkungan dan keselamatan konsumen, Karena telah disosialisasikan dan pengawasan bersama pemerintah serta masyarakat didalam pelaksanaan perlindungan konsumen. Demi terciptanya persamaan pandangan dari masyarakat akan pentingnya perlindungan hukum terhadap mereka/konsumen dengan mencari informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban serta berhati-hati didalam mengkonsumsi barang dan jasa. Bentuk Perlindungan hukum yang diberikan oleh PDAM kepada konsumen adalah dengan jalan tidak mendiskriminasikan pelanggan dan berupaya agar jasa yang diberikan dapat membuat konsumen merasa puas, serta didalam pelaksanaan perjajian instalasi air dan pemeliharaan dan pengecekan terhadap meteran air yang dimiliki oleh PDAM.
2. Penyelesaian sengketa konsumen (PDAM) di kabupaten padang pariaman, dalam hal mengenai sengketa konsumen tersebut bahwa pihak (PDAM) tidak pernah mendapat gugatan dari konsumen atau

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Amiruddin dan Zainal Asikin. 2004. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta. Rajawali Press.
- Abdul Aziz. 1996. *Pengkajian Hukum Tentang Perusahaan Daerah*. Jakarta. Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman RI
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2001. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Husni Syawali,dkk. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung, Mandar Maju.
- Karim Husein.1998. *Panduan Bimbingan Konsumen*. Pusat Pengkajian Mutu Barang Dan Perlindungan Konsumen. Jakarta
- Nasution, Az. 1993. *Perlindungan Konsumen dan Peradilan di Indonesia*. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.
- R. Soekardono. . jilid I (bagian kedua) cetakan ketiga, 1964. *Hukum Dagang Indonesia*. Soeroengan.
- R.T. Sutantya R. Hadikusuma dan Sumantoro. 1996. *Pengertian Pokok Hukum Perusahaan*. Jakarta. Rajawali Press.
- Sanapiah Faisal. 2001. *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 1995. *Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum dalam Perlindungan Konsumen*. Jakarta . Pustaka Sinar Harapan.
- _____. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Yogyakarta. Diadit Media.