

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejak diundangkannya Undang-Undang Sumber Daya Air Nomor 17 Tahun 2019 air telah menjadi salah satu kebutuhan utama dan menjadi sumber kehidupan yang dikaruniakan oleh Tuhan Yang Maha Esa bagi seluruh bangsa Indonesia. Dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 air sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sumber daya air merupakan sektor produksi penting serta menjaga kesejahteraan rakyat yang dikuasai oleh negara untuk dipergunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Negara menjamin hak masyarakat untuk mengakses air guna memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari bagi kehidupan yang sehat dan bersih dengan jumlah yang cukup, kualitas yang baik, aman, terjaga keberlangsungannya, dan terjangkau.

Untuk mempertahankan keberlangsungan hidup, semua makhluk hidup memerlukan air. Sehingga dalam kehidupan manusia, air merupakan salah satu kebutuhan pokok yang sangat penting. Seiring waktu, penambahan populasi penduduk yang tinggi menyebabkan keterbatasan sumber daya alam yang akan mengalami penurunan dari segi kualitas dan kuantitas dalam sumber daya alam akan air. Bertambahnya jumlah penduduk maka akan mengakibatkan kebutuhan air yang makin meningkat. Perlunya memperhatikan fungsi sosial lingkungan hidup dan ekonomi yang sejalan maka sumber daya air harus dikelola dan direncanakan sedemikian

rupa agar dapat memenuhi ketersediaan air dalam jumlah yang cukup dengan kualitas yang memenuhi persyaratan air minum.

Untuk mewujudkan keterpaduan yang selaras dari berbagai wilayah, sektor dan antar generasi maka dalam mengelola sumber daya air, dibutuhkan suatu badan, di mana sistem pengelolaan dan penyediaan air baku untuk dikelola menjadi air bersih yang dapat didistribusikan kepada masyarakat.¹ Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) adalah badan usaha milik daerah yang menjalankan usaha utamanya di bidang penyediaan air minum dan air bersih.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum dibentuk berdasarkan Peraturan Kabupaten Daerah Tingkat II Bantul Nomor 11 Tahun 1990 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Bantul, berdasarkan Peraturan Daerah ini diubah menjadi Perumda Air Minum (Pasal 2 Perda Kab.Bantul Nomor 3 Tahun 2020 tentang PERUMDAM Tirta Projotamansari). Pemerintah Kabupaten Bantul sebagai satu-satunya pemilik PERUMDAM yang bergerak di bidang penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat, maka untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat di seluruh Kabupaten Bantul pemerintah pusat dan pemerintah daerah melalui dinas atau instansi terkait membangun sarana penyediaan air bersih dengan sistem perpipaan. Perusahaan Umum Daerah Air Minum memberi jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan di

¹ Rijalu Ahmisa, "Jumlah Air Baku Menurun, PDAM Yogyakarta Akui Kebutuhan Tercukupi, IDN Times, <https://jogja.idntimes.com/news/jogja/rijalu-ahimsa-1/jumlah-air-baku-menurun-pdam-yogyakarta-akui-kebutuhan-tercukupi/1>, diakses pada 22 Oktober 2020.

bidang air minum. Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah di Kabupaten Bantul, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Projotamansari Bantul mempunyai tugas dan fungsi melayani kebutuhan dasar masyarakat dalam penyediaan air bersih.² Tujuan dibentuknya Perusahaan Umum Daerah Air Minum adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap penyediaan sarana dan prasarana air bersih yang berkualitas, dan memenuhi kaidah-kaidah kesehatan³. Di Kabupaten Bantul sendiri, baru 86 persen dari 955 ribu penduduk yang bisa mengakses air bersih. Dari jumlah itu, hanya 14,5 persen yang menikmatinya melalui layanan air bersih perpipaan dengan sekitar 41 ribu sambungan. Layanan ini disediakan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum maupun pengelolaan mandiri masyarakat. Banyak desa mendirikan badan usaha sektor air bersih untuk melayani warga. Banyak pula sistem penyediaan air bersih melalui kerja sama langsung antar warga tanpa melibatkan pemerintah. Warga yang tidak menikmati layanan air bersih perpipaan, mengakses air melalui beberapa cara seperti sumur rumah tangga atau mata air.⁴

Perusahaan Umum Daerah Air Minum sebagai perusahaan pemberi jasa yang mempunyai tugas dan fungsi ganda yaitu fungsi sosial dan fungsi ekonomi. Fungsi sosial yaitu melayani kebutuhan dasar masyarakat dalam

² PDAM Tirta Dharma Kabupaten Bantul, 2013, *Profil Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantul*, PDAM Kabupaten Bantul, Yogyakarta, hlm 1.

³ Daruwaskita, "Air Macet Pelanggan Tetap Bayar, Ini tanggapan PDAM Bantul", IDN Times, <https://jogja.idntimes.com/news/jogja/daruwaskita/air-macet-pelanggan-tetap-bayar-ini-tanggapan-pdam-bantul/1>, diakses pada 11 Mei 2020.

⁴ Nurhadi Suahyo, "Air Bersih: Antara Bisnis dan Hak Dasar Warga" *VOA Indonesia*, <https://www.voaindonesia.com/a/air-bersih-antara-bisnis-dan-hak-dasar-warga/5243247.html>, diakses pada tanggal 26 Maret 2020.

penyediaan air bersih sedangkan fungsi ekonomi yaitu dituntut untuk berpola fungsi ekonomi perusahaan. PERUMDAM memiliki sifat sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan prima kepada pelanggan serta berkontribusi terhadap ekonomi pemerintah daerah kabupaten bantul, tujuannya adalah untuk menambah pendapatan daerah. Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan bahwa hal yang paling utama dalam perlindungan konsumen adalah konsumen memiliki hak atas keamanan, keselamatan dan kenyamanan.⁵ Sehingga setiap konsumen berhak untuk mendapatkan jaminan dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum akan pelayanan air bersih. Maka timbul hak dan kewajiban antara para pihak yaitu Perusahaan Umum Daerah Air Minum selaku pemberi jasa dan konsumen/pelanggan selaku penerima jasa.

Dalam Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan larangan kepada pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan produksi dan perdagangan barang dan/ atau jasa yang tidak memenuhi standar yang disyaratkan dalam rangka melindungi kepentingan konsumen.⁶ Masalah utama yang cukup dominan dalam melaksanakan hak-hak konsumen air bersih adalah pelayanan dan kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum yaitu masih banyaknya kebocoran dan keluhan-keluhan lainnya. Hal ini ditandai dengan seringnya adanya keluhan dari pelanggan karena air keruh, sistem pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum

⁵ Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁶ Pasal 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

lambat, macetnya aliran air ke wilayahnya di Desa Selopamioro, Kecamatan Imogiri, Kabupaten Bantul. Aliran air hanya menyala pada waktu malam hari dan hanya berlangsung sekitar dua jam, bahkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari harus mengandalkan air di sendang yang berjarak setengah kilo dari kampungnya.⁷

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Perundang-undangan lainnya yaitu PP No 82 Tahun 2001 tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Sumber Daya Air, dan PP Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, berdasarkan Peraturan Perundang-undangan tersebut, Perusahaan Umum Daerah Air Minum wajib bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen/pelanggannya yaitu dengan memberikan ganti kerugian dengan melakukan perbaikan terhadap kerusakan-kerusakan terhadap jaringan perpipaan yang dikelola Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Projo Tamansari Kabupaten Bantul yang telah mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen / pelanggan.

Sebagai penyedia barang dan ataupun jasa yaitu berupa kebutuhan air maka pelaku usaha (PERUMDAM) mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen atau pelanggan sesuai dengan standar produksi yang dibutuhkan konsumen, sehingga pelaku usaha mempunyai hak untuk memperoleh dan menerima biaya penggantian atas

⁷ Ahmad Syarifudin, "Kisah Warga Bantul Kesulitan Mendapat Air Bersih-Tagihan PDAM Tetap Mengalir Tapi Aliran Air Macet" *Tribun Jogja*, <https://jogja.tribunnews.com/2019/08/21/kisah-warga-bantul-kesulitan-mendapat-air-bersih-tagihan-pdam-tetap-mengalir-tapi-aliran-air-macet>, diakses pada 26 Maret 2020.

barang dan/atau jasa yang sewajarnya dari pihak konsumen⁸. Di samping itu, konsumen juga mempunyai hak untuk mendapatkan dan memperoleh ganti rugi yang selayaknya atas barang dan/atau jasa yang tidak sesuai untuk dikonsumsi oleh konsumen. Sebagai konsumen haruslah menyadari bahwa hak-hak mereka diatur dan dilindungi oleh UUPK. Pengertian perlindungan konsumen itu sendiri adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁹

Sehingga tujuan adanya perlindungan konsumen sesuai dengan pasal 3 UUPK yaitu meningkatkan kemandirian, kesadaran dan kemampuan konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam menentukan, memilih dan sebagai konsumen dapat menuntut hak-haknya, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha, dan meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen.¹⁰

⁸ Ahmad Syarifuddin, "Tanggapi Keluhan Air dari Warga Nawungan II, PDAM Bantul Upayakan Ada Revisi Pembayaran", *Tribun Jogja*, <https://jogja.tribunnews.com/2019/08/21/tanggapi-keluhan-tagihan-air-dari-warga-nawungan-ii-pdam-bantul-upayakan-ada-revisi-pembayaran> diakses pada 11 Mei 2020

⁹ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰ Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dengan terlindunginya kepentingan konsumen maka secara tidak langsung para pelaku usaha mendapatkan manfaatnya, yakni mendapatkan kepercayaan penuh yang tentunya akan berdampak pada pelayanan yang diberikan pada pelaku usaha itu sendiri di masa mendatang. Berdasarkan hal-hal tersebut di atas menyebabkan penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM LAYANAN AIR BERSIH PERUMDA AIR MINUM TIRTA PROJOTAMANSARI KABUPATEN BANTUL.”

B. Rumusan Masalah

1. Apakah PERUMDAM Tirta Projotamansari Kabupaten Bantul sudah memenuhi hak-hak konsumen?
2. Bagaimana mekanisme bagi konsumen yang dirugikan terhadap pelayanan air bersih PERUMDAM Tirta Projotamnsari Kabupaten Bantul?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Obyektif
 - a. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan perlindungan hak-hak konsumen dengan kehadiran PERUMDAM Tirta Projotamansari Kabupaten Bantul dalam memenuhi kebutuhan air bersih.
 - b. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika konsumen mengalami kerugian atas

pelayanan air bersih oleh PERUMDAM Tirta Projotamansari Kabupaten Bantul.

2. Tujuan Subyektif

Untuk memperoleh informasi yang lengkap dan jawaban tentang permasalahan di atas.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dimaksudkan dapat memberikan masukan dalam rangka perkembangan hukumnya di bidang pelaksanaan perlindungan hak-hak konsumen pada khususnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini dimaksudkan dapat menjadi referensi untuk para pelaku usaha dan pegangan terhadap konsumen dalam pelayanan air bersih khususnya para masyarakat umum.