

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP  
PENGELOLAAN AIR BERSIH OLEH PDAM  
(Studi Kasus PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa Nusa Tenggara Barat)**

**Zainuddin**

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang  
Jalan MT. Haryono Nomor 193, Dinoyo Kota Malang  
Email: zainuddinzain1606@gmail.com

**ABSTRAK**

*This research raises the issue of clean water distribution by PDAM Kec. Empang Sumbawa Regency, NTB towards its consumers who allegedly have caused problems, namely the water is not suitable for consumption while the community continues to pay the usage fee. This is the background for making this research by raising the formulation of the problem of implementing agreements and legal protection for consumers who are harmed. This study uses a juridical empiricist research method. From the results of the study, it was found that the implementation of the agreement was not as promised by the PDAM. Initially the water consumed by consumers was fine but, after years of consumption the water turned into water that was not fit for consumption. The form of legal protection that can be obtained by consumers in this case is as stated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection which has detailed the flow as contained in Chapter X Dispute Resolution.*

**Keyword:** Consumers, Legal Protection, PDAM.

**ABSTRAK**

Penelitian ini mengangkat isu penyaluran air bersih oleh PDAM Kec. Empang Kabupaten Sumbawa, NTB terhadap konsumennya yang disinyalir telah menimbulkan masalah yaitu airnya tidak layak konsumsi sementara masyarakat tetap membayar biaya pemakaian. Hal ini menjadi latar belakang dibuatnya penelitian ini dengan mengangkat rumusan masalah pelaksanaan perjanjian dan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa memang pelaksanaan perjanjian tidak sebagaimana dijanjikan awalnya oleh pihak PDAM. Awalnya air yang dikonsumsi oleh konsumen baik-baaiik saja namun, setelah bertahun-tahun konsumsi air tersebut berubah menjadi air yang tidak layak konsumsi. Bentuk perlindungan hukum yang dapat diperoleh konsumen dalam hal yang begini adalah sebagaimana tercantum kedalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah memuat secara rinci alurnya sebagaimana dimuat dalam Bab X Penyelesaian Sengketa.

**Kata Kunci:** Konsumen, Perlindungan Hukum, PDAM.

**PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam. Salah satu sumber daya yang paling penting bagi kehidupan bangsa Indonesia adalah air. Air adalah salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa sumber daya alam harus dikelola secara berkelanjutan untuk sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat dan negara juga harus

menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air dalam memenuhi kehidupannya sehari-hari.<sup>1</sup> Negara merupakan organisasi yang memiliki kekuasaan untuk merumuskan dan dan melaksanakan hukum yang mengikat bagi setiap warganya.<sup>2</sup> Mengingat pentingnya sumber daya alam, khususnya sumber air bersih yang perannya yang sangat penting bagi kehidupan manusia maka pengelolaannya menjadi wewenang Negara. Peranan negara memang sangatlah luas, sehingga dalam perkembangannya muncul gagasan pembatasan kekuasaan yang ada sehingga adanya signifikan terhadap peran yang ada.<sup>3</sup>

Salah satu tujuan dari pada pembangunan nasional adalah untuk meningkatkan kesejahteraan bangsa Indonesia, hal ini diwujudkan baik dalam materiil maupun spritual, yaitu tersedianya suatu kebutuhan pokok seperti sandang, pangan dan papan yang layak.<sup>4</sup> Manusia selalu membutuhkan suatu barang dan jasa dalam kegiatan kesehariannya. Manusia dalam kehidupannya memiliki berbagai macam kebutuhan, apabila melihat dari tingkatannya maka kebutuhan konsumen dibagi menjadi tiga yaitu kebutuhan primer, sekunder dan juga tersier.<sup>5</sup>

Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup. Keberlangsungan makhluk hidup di bumi tergantung pada ketersediaan air. Air bersih merupakan komponen utama aktivitas manusia, baik untuk air minum, kebutuhan rumah tangga serta aktivitas pendukung kehidupan lainnya. Kebutuhan air minum sangat meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk yang semakin pesat. Hal ini membuat masyarakat ingin memiliki sumber daya air minum. Dapat disimpulkan bahwa untuk kepentingan manusia dan kepentingan komersil lainnya, ketersediaan air dari segi kualitas dan kuantitas menjadi sangat diperlukan.

Mengingat pentingnya sumber daya alam, khususnya sumber air bersih yang peranannya sangat penting bagi kehidupan manusia, maka pengelolaannya menjadi wewenang negara yang telah diatur dalam Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 ayat (2) dan ayat (3) yang berbunyi; (2). Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara. (3). Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.

---

<sup>1</sup> Indah Sukmaningsih, (1997), *Dimensi Pelayanan Publik Dalam Masalah Perlindungan Konsumen Bagi Lokakarya Perlindungan Konsumen*, Jakarta: (\_\_\_), h. 1

<sup>2</sup> Abid Zamzami, dkk, (2021), *Ilmu Negara*, Malang: Unisma Press, Hlm. 38.

<sup>3</sup> Abid Zamzami, (Maret, 2021), *Harmonisasi Negara Dan Pancasila Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19, Jatiswara*, Volume 36, Nomor 1, hlm. 64.

<sup>4</sup> Janus sidabalok, (2010), *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, h. 1.

<sup>5</sup> Purnadi Purbacaraka dan Soerjono Soekanto, (1989), *Sendi-Sendi Ilmu Hukum dan Tata Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, h. 43.

Pemerintah pusat melalui pemerintah daerah menyerahkan wewenang pengelolaan air bersih ini kepada Pemerintah Daerah dalam suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Dalam Undang-Undang Nomor 7 tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air mengamanatkan bahwa pengembangan sistem penyediaan air minum merupakan tanggung jawab pemerintah daerah yang diselenggarakan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan menjamin standar kebutuhan pokok air bagi masyarakat yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas dan kontinuitas.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia layanan air bersih bagi masyarakat Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa. PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa 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 keramahan 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>6</sup>

PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dalam hal ini sebagai pemberi jasa pengadaan air minum, sedangkan masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa sebagai kosumen penerima jasa air minum terdapat suatu hubungan hukum yaitu adanya kewajiban dari penerima jasa untuk memberi imbalan dan jasa. Dalam kaitannya dengan hubungan hukum yang dilakukan antar subjek hukum, hukum harus hadir untuk memastikan terpenuhinya hak-hak antar kedua belah pihak, dan juga untuk memastikan masing-masing pihak melaksanakan isi kesepakatnya dengan itikad baik. Sebagaimana kita ketahui bahwa hak dapat berupa hak hukum dan hak moral.<sup>7</sup> Pelaksanaan hubungan hukum tidak selamanya

---

<sup>6</sup> Yusuf Sofie, (2000), *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti, h. 160.

<sup>7</sup> Abid Zamzami, (Januari, 2018), *Keadilan Dijalan Raya, Yurispruden*, Volume 1, Nomor 2, hlm. 19.

berjalan sesuai dengan yang diinginkan oleh masing-masing pihak. Namun dilain hal, selalu ada problematika yang selalu timbul antara pihak tersebut. Dalam hal yang demikian ini tentunya dituntut kehadiran hukum sebagai perlindungan bagi piha yang merasa dirugikan. Dalam kaitannya PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa yang bertindak sebagai produsen dan masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa sebagai konsumen selayaknya harus berada dalam posisi yang seimbang, artinya masing-masing pihak memiliki kedudukan yang sama antar pemberian jasa penyaluran air bersih oleh PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dan pembayaran jasa oleh masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa.

PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa sebagai suatu perusahaan yang memproduksi atau mengolah air, sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Dengan tanpa adanya dukungan dari konsumen, tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya. Sebaliknya, konsumen kebutuhannya sangat bergantung dari hasil produksi produsen. Hubungan antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi pada pemasaran dan penawaran.

Dalam pelaksanaan penyaluran air bersih oleh PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa menimbulkan kejanggalan, yaitu tidak sesuainya air yang disalurkan dengan yang seharusnya. Air yang diperoleh masyarakat kecamatan empang dapat dikatakan kurang layak konsumsi dan jauh dari kata bersih sebagaimana yang dahulu pernah dijanjikan oleh pihak PDAM. Senyatanya air yang diterima oleh masyarakat adalah air yang sudah keruh dan seringkali air tersebut tidak salurkan yang menyebabkan kekosongan pada penampung air yang ada di masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa.

Hal tersebut sebagaimana diakui oleh Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa yang merupakan pelanggan dari air PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa tersebut. Menurut penuturannya, masyarakat tidak menerima air bersih sebagaimana diperjanjikan, namun air yang diterima adalah air yang sudah keruh. Selain daripada itu pula air yang disalurkan itu sering mecat atau terjadinya kekeringan pada bak penampungan ait tersebut. Kendati demikian itu kondisi air dan proses penyaluran air yang dilakukannya, PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa tetap menarik uang pembayaran terhadap masyarakat Kecamatan Empang yang menjadi konsumennya. Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa tetap diwajibkan untuk membayar uang sewa pemakaian air walaupun dalam konsisi air yang di salurkan tidak sesuai dengan yang seharusnya.

Berkaitan dalam hal tersebut, masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa perlu memiliki cara untuk kemudian dapat diposisikan seimbang sehingga tidak dirugikan oleh tindakan produsen yang demikian tersebut. Sadar betul akan posisi masing-masing pihak harus setara dalam dunia perjanjian dan dalam praktiknya konsumen selalu dalam posisi yang tidak diuntungkan, tentunya suatu perlindungan hukum bagi konsumen menjadi hal yang sangat dibutuhkan untuk kemudian mewujudkan kesetaraan dan keseimbangan para pihak sebagaimana yang dimaksud dalam asas pengadaan perjanjian.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka (1) Menegaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Penyediaan air bersih menjadi cukup serius di Indonesia bahkan di beberapa daerah ini masih ada yang belum tersentuh oleh penyedia air bersih. Dalam hubungan antara produsen dan konsumen, dimana konsumen senantiasa sebagai pihak yang lebih lemah daripada produsen dan sudah sewajarnya mendapatkan perlindungan hukum. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat menciptakan penegakan aturan hukum dan upaya perlindungan terhadap konsumen yang dapat diberlakukan bagi setiap pelaku usaha. Undang-Undang ini merupakan suatu payung hukum bagi masyarakat untuk melindungi haknya atau setidaknya konsumen telah memiliki senjata dalam mempertahankan haknya. Dengan demikian diharapkan pelaku usaha dapat memenuhi dan meningkatkan kualitas produk jasanya, demikian juga halnya dengan pelaku usaha pengadaan air bersih yaitu PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa.

Berdasarkan uraian tersebut diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGELOLAAN AIR BERSIH OLEH PDAM (Studi Kasus PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa Nusa Tenggara Barat), dengan mengangkat rumusan masalah ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian antara PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dengan Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa terkait penyaluran air bersih?
2. Bagaimana upaya hukum Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa yang dirugikan oleh PDAM Kecamatan Empang Nusa Tenggara Barat?

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris, yaitu penelitian yang memperoleh data primer langsung dari sumber pertama yang dilakukan dengan penelitian

lapangan baik melalui observasi dan wawancara.<sup>8</sup> Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Pelaksanaan perjanjian antara PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dengan Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa terkait penyaluran air bersih**

Air merupakan kebutuhan dasar dari setiap manusia, karena setiap orang sudah barang tentu membutuhkan air sebagai salah satu unsur dalam memastikan keberlangsungan hidupnya. Bukan saja manusia, bahkan makhluk hidup lainnya sangat membutuhkan air untuk melangsungkan hidupnya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka sudah sepatutnya air dikelola dengan baik untuk sebesar-besarnya kemakmuran manusia itu sendiri. Terutama dalam kaitannya air bersih untuk dikonsumsi.

Dalam kehidupan sehari-hari, air merupakan komponen yang paling dekat dengan manusia yang menjadi kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia. Oleh karena hal tersebut air harus tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai. Selain merupakan sumber daya alam, air juga merupakan komponen ekosistem yang sangat penting bagi kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya, yang dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk kemakmuran rakyat. Hal ini tertuang dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Mengingat pentingnya kebutuhan akan air bersih, maka sangatlah wajar apabila sektor air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak.<sup>9</sup>

Di Indonesia kita kenal Perusahaan Daerah Air Minum atau disingkat PDAM, yang mana pengelolaannya berada dibawah pengawasan kepala daerah dan lembaga legislatifnya. Tujuan dikelolanya air oleh PDAM adalah untuk menutup kemungkinan komersialisasi air bersih untuk masyarakat, yang pada dasarnya air tersebut harus dikelola dengan sebaik-baiknya untuk kemakmuran masyarakat itu sendiri secara merata.

Menurut Pasal 1 ayat (5) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Urusan Pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat. Urusan

---

<sup>8</sup>Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, (2018), *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Depok: Prenadamedia. h. 150.

<sup>9</sup> Ridho Adiputra Tambunan, (2014), *Peran PDAM dalam Pengelolaan Bahan Air Baku Air Minum sebagai Perlindungan Kualitas Air Minum*, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Hlm. 3.

pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah Daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi.

PDAM yang merupakan lembaga pemerintah berbentuk perusahaan daerah memiliki sifat yang dijelaskan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah, sebagai Perusahaan Daerah adalah satu kesatuan produksi yang bersifat memberi jasa menyelenggarakan kemanfaatan umum, memupuk pendapatan. Dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah disebutkan bahwa yang dimaksud dengan perusahaan daerah adalah suatu badan usaha yang dibentuk oleh daerah untuk perkembangan perekonomian dan untuk menambah penghasilan daerah. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah menyebutkan bahwa Perusahaan Daerah adalah suatu kesatuan produksi yang bersifat:

1. Memberi jasa;
2. Menyelenggarakan kemanfaatan umum;
3. Memupuk pendapatan.

Tujuan Perusahaan Daerah adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rakyat, dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur.

Berkaitan dengan hal tersebut, Perusahaan Daerah Air Minum di Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa memiliki kewajiban untuk menyalurkan air bersih yang dapat dikonsumsi (air minum) oleh masyarakat Kecamatan Empang sebagai konsumennya. Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907/MENKES/SK/VII/2002 Tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum disebutkan bahwa, Air minum adalah air melalui proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Sedangkan air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak. Air minum adalah air yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.<sup>10</sup>

Awal mula adanya penyaluran air terhadap masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa adalah dari adanya kurangnya debit air dan pemerintah pada saat itu melihat bahwa

---

<sup>10</sup> Amin Rahmansyah Nasution, (Oktober 2005), *Penyesuaian Traif PDAM Tirtanadi untuk Peningkatan Kualitas Layanan*, Majalah Buletin Tirtanadi, No. 4, Hlm. 34.

dengan adanya Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa yang akan menyalurkan air pada Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa adalah sebagai bentuk pelayanan public dan pengabdian kepada masyarakat. Penyaluran air ini kemudian dianggap menjadi perlu, dan dengan demikian setidaknya memberikan masyarakat air yang layak konsumsi daripada sebelum adanya Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, Pemerintah Kabupaten Sumbawa ingin memastikan bahwa masyarakatnya terkhusus ditempat penelitian ini adalah Desa Jotang Kecamatan Sumbawa dapat mengkonsumsi air yang layak dengan kadar kandungan didalamnya yang telah teruji, daripada sebelumnya masyarakat hanya mengkonsumsi air yang secara kasat mata dilihat bersih, namun tak dapat dipastikan bahwa kandungan yang terdapat didalam air itu adalah aman untuk dikonsumsi.

Secara teknis, untuk menjelaskan hal tersebut mulanya Pemerintah Kabupaten Sumbawa mengumpulkan masyarakat untuk dijelaskan alasan pentingnya dilakukan penyaluran air bersih serta tujuan yang ingin dicapai dengan kegiatan tersebut. Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dengan melihat prospek keamanan konsumsi dalam hal air minum menjadi tertarik untuk serta ikut andil dalam program penyaluran air bersih tersebut. Dari penuturan informan yang berhasil ditemui oleh peneliti menyampaikan bahwa dengan ketidaktahuan masyarakat akan kemungkinan-kemungkinan buruk dan proses yang seharusnya jika terjadi masalah dikemudian hari menyebabkan masyarakat secara serta merta langsung ikut dalam program tersebut. Masyarakat sepenuhnya berada dalam pertimbangan kondisi air yang dikonsumsi pada saat itu dengan diperbandingkan kondisi air yang akan disalurkan tersebut oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa.

Setelah sedemikian rupa masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa mulai dari dikumpulkan, diberikan sosialisasi penyaluran air dan meminta keterangannya tentang adanya program penyaluran air bersih tersebut oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa. Kendati demikian tersebut, masyarakat mengikuti program tersebut hanya dengan mengumpulkan Salinan Kartu Tanda Penduduk dan menandatangani surat pertanda ikut program penyaluran air bersih tersebut oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa. Dokumen yang ditanda tangani oleh pihak masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa tersebut tidak dibuatkan salinannya untuk dipegang oleh masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang



Kabupaten Sumbawa itu sendiri sebagai konsumen, namun hanya ada satu lembar yang itu di pegang oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa.

Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dalam hal ini bertindak sebagai produsen sebagai Pengelola air bersih pada konsumen yaitu masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa. Hubungan yang terjadi diantara kedua belah pihak ini merupakan hubungan hukum yang dilakukan atas dasar kesadaran masing-masing pihak untuk bertindak demikian dan masing-masing pihak berkehendak atas perbuatan yang akan menjadi pengikat diantaranya. Sebagaimana kita ketahui bahwa perikatan adalah suatu hubungan hukum yang terjadi antara orang yang satu dengan orang yang lain karena perbuatan peristiwa atau keadaan.<sup>11</sup>

Dari pendapat yang kemudian diungkapkan diatas dapat kita pahami bahwa, hubungan hukum yang terjadi antara kedua belah pihak dalam hal ini pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dan masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dapat timbul karena perbuatan atau keadaan. Dalam hal penyaluran air bersih, tentunya hubungan hukum yang timbul antara kedua belah pihak didasarkan pada suatu perbuatan yang mana adalah perjanjian. Perjanjian secara umum diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Ketentuan perjanjian dalam pasal 1313 KUH Perdata dinyatakan bahwa, Suatu perjanjian (persetujuan) adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Proses pelaksanaan akad suatu perjanjian haruslah memperhatikan kaidah-kaidah hukum yang berkaitan dengan perjanjian. Hal ini menjadi penting karena mengingat apabila kita melenceng dari kaidah perjanjian tersebut sangat boleh jadi perjanjian yang timbul kemudian itu menjadi batal dan atau dapat dibatalkan. Salah satunya adalah unsur-unsur dalam perjanjian adalah sebagai berikut:<sup>12</sup>

- a. Subjek Perjanjian, yaitu pihak-pihak dalam perjanjian.
- b. Persetujuan tetap, yaitu kesepakatan final antara pihak-pihak.
- c. Objek perjanjian, yaitu berupa benda tertentu.
- d. Tujuan perjanjian, yaitu hak kebendaan yang akan diperoleh pihak-pihak.

Perjanjian yang sah adalah perjanjian yang memenuhi unsur-unsur dan syarat yang telah ditentukan oleh KUHPerdata, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdata yaitu sepakat, cakap, hal tertentu, dan kausa yang halal. Perjanjian yang tidak memenuhi syarat dan

---

<sup>11</sup> Abdul Kadir Muhammad, (2004), *Hukum Perjanjian*, Bandung; Alumni, Hlm. 6.

<sup>12</sup> Abdulkadir Muhammad, (2104), *Hukum Perdata Indonesia*,. *Lo.cit*.

unsur yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang sebagaimana terdapat dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata akan berimplikasi pada tidak diakuinya perjanjian tersebut didepan hukum walaupun diakui oleh pihak-pihak yang membuatnya.<sup>13</sup>

Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa tentunya mengadakan perjanjian terlebih dahulu dengan konsumennya yaitu masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa sebelum adanya kegiatan penyaluran air sebagaimana diperjanjikan.

Berikut uraian pelaksanaan perjanjian antara Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dengan calon pelanggan pengguna Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa (warga Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa yang berminat, sebagai berikut:<sup>14</sup>

1. Calon pelanggan datang kerumah petugas PDAM dengan menyerahkan identitas berupa KTP serta memberikan nomor HP yang aktif kepada petugas PDAM yang didatangi.
2. Calon pelanggan diberikan surat pernyataan sebagai pelanggan untuk ditandatangani.
3. Calon pelanggan melakukan pembayaran biaya penyambungan PDAM sesuai dengan ketentuan yang ada.
4. Petugas PDAM melakukan pemasangan instalasi saluran air.
5. Setelah itu, pelanggan akan diberi tahu bahwa air akan mulai mengalir dalam 2-3 hari setelah pemasangan selesai.
6. Pelanggan melakukan kewajiban untuk membayar biaya sebagai pelanggan PDAM setiap bulannya, maksimal pada setiap tanggal 20 disetiap bulannya.

Selain dari itu, menurut penuturan narasumber yang penulis wawancarai, beliau mengatakan bahwa sebelum proses penyaluran air oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa tersebut memang mengadakan perjanjian, namun proses pelaksanaannya tidak berjalan sebagaimana teori dalam ilmu hukum. Masyarakat hanya diminta untuk tanda tangan tanda keikutsertaannya dalam penggunaan air tersebut, dan mengenai isinya masyarakat hanya diberikan prolog bahwa ini pertanda keikutsertaan dan masyarakat diberitahukan akan menerima air bersih dan masyarakat diwajibkan membayar ditiap bulannya sebagaimana besaran pemakaian.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> *Ibid.*, h. 299.

<sup>14</sup> Hasil Wawancara Bapak Junaidi, pada tanggal 8 Juli 2021.

<sup>15</sup> Hasil Wawancara Bapak Bambang, pada tanggal 7 Juli 2021.

Proses yang demikian ini tentunya menyimpang dari syarat sah perjanjian. Perjanjian yang kemudian dibuat seharusnya dapat dipahami dengan baik secara rinci oleh pihak-pihak yang terlibat didalamnya. Perjanjian yang ideal juga seharusnya memuat hal-hal yang berkenaan dengan langkah yang ditempuh apabila salah satu pihak wanprestasi. Menurut keterangan yang diberikan oleh Bapak Bambang juga Salinan perjanjian yang ditanda tangani tersebut dipegang oleh Kepala Desa dan sekarang tidak tahu dimana berkas tersebut disimpan, dan pihak yang bertanda tangan tidak diberikan Salinan perjanjian yang mereka tandatangani.<sup>16</sup>

Salinannya hanya disimpan oleh kepala desa saja, dan sekarang tidak ditemukan, karena mungkin dulu belum terlalu kental dengan *foto copy*, selain itu kepala desa dan masyarakat juga tidak peduli dengan hal itu, jadi dokumen seperti itu sudah hilang, tapi dibenak masyarakat mengingat hal-hal seperti itu.<sup>17</sup>

Berkenaan dengan pembagian hak dan kewajiban masing-masing pihak hanya dijelaskan bagaimana masyarakat menerima air bersih dan masyarakat dituntut bayar atas pemakaian tersebut, tak terlalu rinci yang diketahui oleh masyarakat. Adapun hal-hal lain yang diperjanjikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa kepada masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa adalah:

Isi kontraknya meliputi; adanya tunjangan bagi masyarakat per tahun dari pihak PDAM, adanya kesinambungan dan kesejahteraan bagi petani sekitar yang terkena dampak PDAM sekitaran ada 10 Ha, tapi setelah adanya masalah dan bergulir terus menerus ini tidak terlaksana sampai sekarang.<sup>18</sup>

Menurut keterangan narasumber lain, bahwa apabila kita telisik dari surat perjanjian yang mereka tanda tangani sesungguhnya tidak mencerminkan pembagian hak dan kewajiban yang merata. Dapat dilihat bahwa dalam perjanjian yang dibuat hanya memuat kewajiban salah satu pihak, dan bahkan dalam salah satu poin ditemukan bahwa pihak masyarakat sebagai konsumen mengharuskan sepakat dan tidak menggugat bilamana dikemudian hari ditemukan tindakan sepihak dari Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa.<sup>19</sup> Secara umum dipahami bahwa perjanjian yang dibuat tidak mencerminkan asas keseimbangan sebagaimana yang seharusnya terdapat dalam setiap tindakan untuk membuat sebuah perjanjian.

Sebagaimana diketahui bersama bahwa Asas Persamaan Hukum adalah menempatkan para pihak di dalam persamaan derajat, tidak ada perbedaan, walaupun ada perbedaan kulit, bangsa, kekayaan, kekuasaan, jabatan dan lain-lain.<sup>20</sup> Dalam mengadakan suatu perjanjian, maka yang harus dipegang teguh adalah sepakat dan kita harus tau bahwa kata sepakat tidak sah ketika

---

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> *Ibid*

<sup>18</sup> *Ibid*

<sup>19</sup> Wawancara dengan Bapak Muslim, pada tanggal 7 Juli 2021.

<sup>20</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Lo.cit.*

didasarkan pada keterpaksaan. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam mengadakan suatu perjanjian tidak boleh salah satu pihak ditempatkan pada posisi tertekan dan pihak lainnya berada pada posisi yang diuntungkan. Seyogyanya dalam suatu perjanjian, kedua belah pihak atau pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian itu haruslah ditempatkan pada posisi yang memiliki derajat sama.

Dalam pelaksanaannya, proses penyaluran air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa tidak berjalan mulus sebagaimana yang diperjanjikan diawal. Sejak Tahun 2006 masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa mulai merasakan keluhan-keluhan terhadap air yang dikonsumsi.

Tidak layak mulai tahun 2006 hingga sekarang, karena dilihat dari kualitas air, kemungkinan besar karena pemeliharannya. Pada Tahun 2019, kita pernah mengajukan beberapa komplain kepada PDAM terkait hal-hal yang diprioritaskan oleh PDAM, termasuk hak layak minum oleh PDAM<sup>21</sup>

Sejak tahun 2006 masyarakat merasakan bahwa air yang dikonsumsi tidak lagi sebagus sebagaimana awalnya. Namun dalam keadaan yang demikian ini, masyarakat dihadapkan pada persoalan yang membingungkan karena tidak tentu arak untuk menyampaikan keluhan dan harus mengambil tindakan yang seperti apa untuk mengatasi hal ini. Akhirnya pada tahun 2009, masyarakat melaporkan keluhan tersebut pada pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa. Namun demikian laporan tersebut hanya diterima saja tanpa adanya tindak lanjut yang serius dari berbagai pihak yang terlibat. Secara berkelanjutan masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dibiarkan dalam keadaan yang mengharuskan untuk mengkonsumsi air yang tidak layak tersebut. Air yang tidak layak itu berupa warnanya mulai keruh dan berbau.

Ada, macetnya (masyarakat tidak cukup dengan air PDAM), karena terlalu banyaknya penyaluran ke bagian tambak laboan bonto, teknis dari pdam kurang, ketika debit air besar secara teknis tidak mencukupi.<sup>22</sup>

Tidak hanya terbatas pada kondisi air yang dirasas kurang layak untuk dikonsumsi masyarakat lagi, keluhan lain juga muncul yaitu debit air yang kurang mencukupi terhadap konsumsi masyarakat. Sehingga seringkali masyarakat tidak mendapatkan air sebagaimana mestinya dan diharusny menunggu sekian lama untuk dapat menikmati air tersebut karena air yang disalurkan macet. Hal ini menjadi keresahan mendalam bagi masyarakat Kecamatan Empang sebagi konsumen dari air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa.

---

<sup>21</sup> Hasil Wawancara Bapak Bambang, pada tanggal 7 Juli 2021, *Lo.cit.*

<sup>22</sup> *Ibid.*

Menurut penurutan narasumber, Pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa tetap melakukan pengecekan terhadap kondisi air dan Masyarakat pun seringkali melaporkan keluhannya namun hasil pengecekan dan keluhan masyarakat hanya menjadi pelaporan administratif tanpa adanya tindak lanjut yang serius untuk mengatasi masalah tersebut.

Tetap rutin, yang jadi masalah pihak PDAM di kecamatan jika ada masalah disimpan tidak dilaporkan ke pihak atasan. Hasil pengecekannya tidak disampaikan ke masyarakat apabila pihak yang diatas tidak merespon apa yang menjadi masalah di masyarakat.<sup>23</sup>

Permasalahan utamanya yang kemudian diungkapkan adalah dalam keadaan yang demikian kondisi air yang diterimanya, namun masyarakat tetap diwajibkan untuk membayar besaran pemakaiannya terhadap pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh bapak Bambang sebagai berikut:

Kalau dalam beberapa tahun, sekitar 6 tahun, kita tetap membayar. Akhirnya kita mengadakan pertemuan dengan beberapa tokoh masyarakat agar PDAM mengoreksi apa yang menjadi kewajiban mereka.<sup>24</sup>

Hal senada juga dituturkan oleh narasumber lainnya yaitu Bapak Muslim selaku pengguna air Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa tersebut, beliau mengungkapkan bahwa meskipun demikian kondisi air yang disalurkan tersebut dinilai tidak layak dan debit air yang kurang sehingga tidak meratanya pengaliran air tersebut, masyarakat tetap diwajibkan untuk membayar besaran tagihan disetiap buloannya tanpa adanya pemotongan atau kompensasi dalam bentuk apapun.<sup>25</sup>

Dari sejak membangun, dia tidak memenuhi persyaratan atau janji kepada masyarakat yang masuk pada kontrak pembangunan PDAM yakni mensejahterkan 10 Ha lahan pertanian yang terkena dampak. Kedua ada tunjangan 100 juta yang janjinya akan diberikan kepada masyarakat terdampak namun belum diberikan. Ketiga setelah dibangun tidak ada pemeliharaan pada air minum agar layak dikonsumsi (Setelah berjalan 10 Tahun sudah tidak layak). Ada perubahan pembayaran yang semakin tinggi, namun bukan karena pemakaiannya, karena waktu keluarnya air PDAM juga menjadi tidak tentu kadang jam 1 malam baru keluar, air juga kurang berkualitas, sepertinya karena adanya permainan disana.<sup>26</sup>

Dari penutut yang kemudian coba diungkapkan diatas, masyarakat dibuat bingung oleh langkah apa yang perlu ditempuh untuk mengatasi masalah tersebut. Sadar akan hal tersebut, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sepatutnya dipahami sebagai langkah hukum yang kemudian menjadi solusi untuk mengatasi konflik yang terjadi antara produsen dan konsumen dalam dunia usaha. Secara eksplisit, Undang-Undang ini

---

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> *Ibid.*

<sup>25</sup> Wawancara dengan Bapak Muslim, pada tanggal 7 Juli 2021. *Lo.cit.*

<sup>26</sup> Hasil Wawancara Bapak Bambang, pada tanggal 7 Juli 2021, *Lo.cit.*

menjabarkan bagaimana seharusnya konsumen diperlakukan dan kedudukan konsumen harus dipahami sebagai pemilik kedudukan hukum yang seimbang dengan produsen, agar menghindari kesewenang-wenangan terhadap konsumen.

Dari keluhan yang dikemukakan diatas terkait penyaluran air bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa, maka pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa memberikan keterangan bahwa pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa memang pernah menerima keluhan dari masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa sebagai konsumen dan Pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa juga secara rutin melaksanakan pengontrolan terhadap penyaluran air bersih tersebut. Dari masalah yang ditemukan dilapangan kemudian oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa langsung dilaksanakan perbaikan sehingga konsumen bisa menikmati air bersih dengan baik. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa, sebagi berikut:

Ya, kami sering menerima keluhan dari masyarakat, seperti kurang lancarnya air yang diterima, selain itu kami secara rutin melakukan pengecekan ke lapangan. Beberapa temuan dilapangan seperti pipa tersumbat dan pipa bocor. Untuk masalah yang kami temukan dilapangan dan keluhan konsumen setelah kami terima langsung kami eksekusi.<sup>27</sup>

Dari keterangan-keterangan yang didapatkan dari kedua belah pihak diatas, kita dapatkan bahwa masyarakat sebagai konsumen berada dalam posisi yang dirugikan, karena senyatanya masyarakat mengeluhkan adanya persoalan terhadap air yang mereka konsumsi, sementara pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa mengaku setiap keluhan yang disampaikan oleh konsumen selalu ditindaklanjuti, sementara itu senyatanya masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa tidak pernah dilakukan tindak lanjut terkait kelayakan air yang mereka konsumsi.

Untuk mengatasi persoalan tersebut, maka perlu adanya strategi/langkah yang lain yang perlu ditempuh oleh masyarakat agar hak-haknya dapat terpenuhi dengan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan jalan yang solutif untuk menjelaskan bagaimana seharusnya para pihak memiliki kedudukan, serta hak dan kewajibannya. Pada kesimpulannya praktek pelaksanaan penyaluran air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa telah terjadi masalah. Hadirnya Undang-Undang ini menjadi jalan untuk penyelesaian masalah ini.

---

<sup>27</sup> Wawancara dengan Bapak Hamzah selaku Transdir PDAM Kec. Empang, pada tanggal 8 Juli 2021.

**B. Upaya hukum Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa yang dirugikan oleh PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa**

Pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa tidak sepenuhnya memuaskan Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa yang bertindak selaku pelanggan/konsumen yang mana menimbulkan sengketa di antara kedua belah pihak. Sebagaimana telah di uraikan pada poin sebelumnya bahwa pelaksanaan penyaluran air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa terdapat kendala yang kemudian dikeluhkan oleh masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa sebagai konsumen air bersih tersebut.

Berhubungan dengan timbulnya masalah dalam pelaksanaan prestasi masing-masing pihak yang terlibat, maka dari 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 Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sehingga akan terwujudnya keseimbangan pelanggan dengan Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa. Selain daripada itu, perlindungan hukum merupakan aspek Hak Asasi Bagi setiap Konsumen yang merupakan bagian dari Hak Asasi Manusia, maka dari itu kita sebagai elemen bangsa memiliki komitmen moral untuk merespon perlindungan hukum bagi setiap orang.<sup>28</sup> HAM tidak dipandang sebagai bagian dari hukum yang ditegakan namun juga merupakan nilai moral yang harus kita kedepankan.<sup>29</sup>

Dengan perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha yang telah diatur dalam Undang-Undang dan telah disebutkan dalam pasal diatas, merupakan suatu kewajiban yang harus dijalankan oleh pelaku usaha dalam melaksanakan transaksi dengan konsumennya. Agar pelaku usaha dapat menjaga hubungan baik dengan konsumen dengan tidak melanggar ketentuan yang telah diatur Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sebagaimana hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan yang langsung. Hubungan langsung yang dimaksudkan adalah hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen yang terikat secara langsung dengan perjanjian.<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> Misranto, M. Faufik, (juni, 2018), *Keselamatan Tenaga Kerja Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia*, Yurispruden, Volume 1, Nomor 2, hlm. 202.

<sup>29</sup> Abid Zamzami, (Januari, 2020), *Pengembangan Desa Industri Dalam Mengembangkan Produk Unggulan, JP2M*, Volume 1, Nomor 1, hlm. 46

<sup>30</sup> Ahmadi Miru, (2013), *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta; RajaGrafindo Persada, Hlm. 34.

Berkaitan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa sebagai produsen dan masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa sebagai konsumen yang tidak seimbang sebagaimana diungkapkan dalam pembahasan sebelumnya. Selain itu pula masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa selaku konsumen telah menempuh jalan untuk protes kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa selaku produsen, namun tidak ditindak lanjuti dengan serius sehingga keluhan dari masyarakat selaku konsumen tetap dibiarkan begitu adanya. Sementara itu, pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa menerangkan bahwa memang benar adanya keluhan dan atas keluhan yang ada, pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa selalu melakukan pengecekan pada arus alir air. Sebagaimana pengakuannya pada poin (A) tersebut diatas, Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa melakukan pembenaran pada kebocoran pipa, pembersihan pipa aliran air untuk menjaga agar kualitas air dan debit air tetap terjaga dengan baik sampai pada masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa.

Dengan demikian, langkah pertama berupa lapor kepada pihak yang menyelenggarakan penyaluran air minum yaitu Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa sudah ditempuh oleh masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa. Namun tak ada hasil yang merubah keadaan. Langkah selanjutnya adalah mengadukan permasalahan ini kepada Pemerintah Kabupaten Sumbawa. Pemerintah Kabupaten Sumbawa dipilih karena Pemerintah Kabupaten memiliki kekuasaan terhadap badan usaha yang bergerak dalam kekuasaan eksekutif tingkat daerah kabupaten. Mada dengan demikian Pemerintah Kabupaten Sumbawa dapat dengan segera mengintruksikan agar masalah yang terjadi segera diperbaiki. Kendati demikian adanya langkah yang tersedia, masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa belum menempuh jalan ini sebagai solusi yang juga dapat ditempuh. Hal ini tak lain jga disebabkan keterbatasan pengetahuan untuk mengatasi masalah yang ada, juga sedari awal terjadinya perjanjian penyaluran air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa tidak pernah dijelaskan akan langkah yang demikian ini. PDAM merupakan bagian kepanjangan dari pejabat Bupati yang itu merupakan pejabat administrasi negara yang harus menjalankan tugas



administrasi negara untuk tercapainya perlindungan bagi setiap orang yang berhubungan dengannya.<sup>31</sup>

Selain daripada itu, sebagai langkah terakhir adalah mekanisme penyelesaian diluar dari pada kedua belah pihak itu. Dalam hal ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah menyediakan jalan sebagai langkah strategis untuk menyelesaikan konflik yang terjadi antara produsen dan konsumen dalam dunia usaha. Berkaitan dengan penyelesaian sengketa yang terjadi dalam dunia usaha, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah memuat secara rinci alurnya sebagaimana dimuat dalam Bab X Penyelesaian Sengketa. Kebenaran hukum harus dipahami secara absolut dalam hal yang berkaitan dengan ini.<sup>32</sup> Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pihak-pihak yang dapat mengajukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
  - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
  - b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
  - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu yang berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk

---

<sup>31</sup>Abid Zamzami, (Juni, 2020), *Pelaksanaan Fungsi Hukum Administrasi Negara Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik*, Yurispruden, Volume 2, Nomor 2, Hlm. 203.

<sup>32</sup>Abid Zamzami dan Isdiyana Kusuma Ayu, (2019), *Filosofi Penemuan Hukum dalam Kontruksi Putusan MA No.46 P/HUM/2018*, *Peratun*, Volume 2, Nomor 1, hlm. 19.

kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

(2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada pengadilan umum.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengisyaratkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen yang timbul dapat ditempuh dengan dua mekanisme yaitu mekanisme litigasi dan non litigasi. Pilihan tersebut dimaksudkan untuk menyelesaikan konflik dengan sistem *win win solution* dan bukan mencari siapa yang menang dan kalah, namun untuk menciptakan kedamaian diantara kedua belah pihak. Bagi pihak yang menginginkan penyelesaian sengketa diluar pengadilan, pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa, Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Mekanisme teknis penyelesaian dengan cara non litigasi sebagaimana dimaksud diatas dilakukan dengan cara badan penyelesaian sengketa konsumen melakukan mediasi antara para pihak, dan juga dapat dilakukan dengan jalan mengadirkan pihak ketiga sebagai penengah yang sama sama ditunjuk oleh kedua belah pihak untuk bertindak demikian. Jika pada akhirnya cara ini menghasilkan perdamaian, maka akta perdamaian terhadap konflik tersebut berlaku seperti putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap. Hal tersebut sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1858 KUH Perdata bahwa, diantara pihak-pihak yang bersangkutan, suatu perdamaian mempunyai kekuatan seperti suatu putusan hakim pada tingkat akhir. Perdamaian itu tidak dapat dibantah dengan alasan bahwa terjadi kekeliruan mengenai hukum atau dengan alasan bahwa salah satu pihak dirugikan.

Selanjutnya jika para pihak tidak sepakat ingin menyelesaikan konflik dengan cara non litigasi, maka pihak yang bersengketa dapat menempuh jalan litigasi sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 48 Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwa

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45. Mekanisme litigasi sebagaimana amanat Pasal 48 Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut diatas dilaksanakan dengan mengacu ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata. Selanjutnya pada BAB XI Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan mengenai badan penyelesaian sengketa konsumen.

Dari penjelasan diatas, dapat dipahami ada 3 langkah yang kemudian dapat ditempuh oleh masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa untuk menyelesaikan masalah terkait penyaliran air minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa ini, yang pertama adalah laporan kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa, berdasarkan perikatan yang mengikat kedua belah pihak maka dapat dimungkinkan penyelesaian melalui kesepakatan kedua belah pihak dengan didahului oleh melaporkan keluhan pada kawan perikatan. Apabila laporan tidak kunjung menyelesaikan masalah, langkah kedua yang ditempuh adalah mengajukan pengaduan kepada pihak Pemerintah Kabupaten Sumbawa karena Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa merupakan badan usaha daerah yang bergerak dibawah kekuasaan Pemerintah Kabupaten Sumbawa, oleh karena itu pemerintah secara administratif dapat menjadi lembaga yang menjadi penengah diantara kedua belah pihak yang berselisih. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 45 *jo* Pasal 47 Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Terakhir adalah melalui jalan mengajukan gugatan baik kepada lembaga perlindungan konsumen maupun kepada pengadilan. Gugatan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen dilakukan dengan tunduk terhadap ketentuan Pasal 45 Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian langkah gugatan melalui pengadilan tunduk pada ketentuan Pasal 45 *jo* Pasal 47 Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen *jo* Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata.

Nyatanya masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa hanya menempuh jalan laporan kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa, namun langkah-langkah yang lainnya belum ditempuh oleh pihak masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa. Berikut penulis uraikan langkah yang ditempuh oleh konsumen terhadap masalah yang terjadi:

1. Masyarakat mengeluhkan kondisi air kepada pihak kantor desa setempat.

2. Aparat desa mengumpulkan aspirasi warga pengguna PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa beserta karang taruna untuk mendiskusikan dan memperdalam masalah yang terjadi.
3. Karang taruna sebagai perwakilan warga yang didelegasikan oleh desa Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa datang ke kantor PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa untuk menyampaikan aspirasi serta keluhan pengguna PDAM di Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa.

Pihak PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa melakukan serap aspirasi dan setelah sekitar 5 bulan kemudian pihak PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa melakukan turun untuk melakukan pengecekan terhadap kondisi air yang menjadi keluhan masyarakat pengguna PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa.

### **KESIMPULAN**

1. Pada proses mula adanya penyaluran air tersebut adalah adanya kegiatan sosialisasi terkait penyaluran air tersebut, kemudian masyarakat dimintai pendapat akan program tersebut. Masyarakat melihat bahwa program yang dicanangkan tersebut adalah program yang bagus. Selepas itulah terjadinya kegiatan penandatanganan surat perjanjian untuk ikut dalam program penyaluran air minum tersebut. Perjanjian yang dibuat mencederai asas-asas dalam perjanjian dan juga syarat sah perjanjian.
2. Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa selaku konsumen telah menempuh jalan untuk protes kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa selaku produsen, namun tidak ditindak lanjuti dengan serius sehingga keluhan dari masyarakat selaku konsumen tetap dibiarkan begitu adanya. Berkaitan dengan penyelesaian sengketa yang terjadi dalam dunia usaha, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah memuat secara rinci alurnya sebagaimana dimuat dalam Bab X Penyelesaian Sengketa, meliputi Pasal 45, Pasal 46, Pasal 47, dan Pasal 48. Sebelum menempuh jalan pengadilan, masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dapat mengadukan keluhannya kepada pihak Pemerintah Kabupaten Sumbawa agar ditindaklanjuti.

### **SARAN**

Dalam Hal pemberian perlindungan terhadap konsumen, pihak yang keajiban dan berkewenangan diahapkan mampu secara cepat dan tanggap untuk merespon baik hal-hal demikian itu.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

- Abdul Kadir Muhammad, (2004), *Hukum Perjanjian*, Bandung; Alumni.
- \_\_\_\_\_, (2104), *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: Alumni.
- Abid Zamzami, dkk, (2021), *Ilmu Negara*, Malang: Unisma Press.
- Ahmadi Miru, (2013), *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta; RajaGrafindo Persada.
- Amin Rahmansyah Nasution, (Oktober 2005), *Penyesuaian Traif PDAM Tirtanadi untuk Peningkatan Kualitas Layanan*, Majalah Buletin Tirtanadi, No. 4.
- Indah Sukmaningsih, (1997), *Dimensi Pelayanan Publik Dalam Masalah Perlindungan Konsumen Bagi Lokakarya Perlindungan Konsumen*, Jakarta: (\_\_\_\_).
- Janus sidabalok, (2010), *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, (2018), *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Depok: Prenadamedia.
- Purnadi Purbacaraka dan Soerjono Soekanto, (1989), *Sendi-Sendi Ilmu Hukum dan Tata Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ridho Adiputra Tambunan, (2014), *Peran PDAM dalam Pengelolaan Bahan Air Baku Air Minum sebagai Perlindungan Kualitas Air Minum*, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Yusuf Sofie, (2000), *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

### **Jurnal**

- Abid Zamzami dan Isdiyana Kusuma Ayu, (2019), *Filosofi Penemuan Hukum dalam Kontruksi Putusan MA No.46 P/HUM/2018*, *Peratun*, Volume 2, Nomor 1.
- Abid Zamzami, (Januari, 2018), *Keadilan Dijalan Raya*, *Yurispruden*, Volume 1, Nomor 2.
- Abid Zamzami, (Januari, 2020), *Pengembangan Desa Industri Dalam Mengembangkan Produk Unggulan*, *JP2M*, Volume 1, Nomor 1.
- Abid Zamzami, (Juni, 2020), *Pelaksanaan Fungsi Hukum Administrasi Negara Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik*, *Yurispruden*, Volume 2, Nomor 2.
- Abid Zamzami, (Maret, 2021), *Harmonisasi Negara Dan Pancasila Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19*, *Jatiswara*, Volume 36, Nomor 1.
- Misranto, M. Faufik, (juni, 2018), *Keselamatan Tenaga Kerja Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia*, *Yurispruden*, Volume 1, Nomor 2.