

Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Magelang Terhadap Konsumen yang Dirugikan

Wahyu Haji Bani Nararya^{1*}, Heniyatun², Puji Sulistyaningsih³

^{1,2,3}Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Magelang

*Email: WahyuHaji35@yahoo.co.id

Keywords:
Perjanjian;
Perlindungan
konsumen;
Wanprestasi;
Tanggung jawab

Abstrak

Air merupakan kebutuhan setiap makhluk hidup untuk kelangsungan hidup, sehingga air menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan masyarakat. Pasal 33 ayat (3) UUD Tahun 1945 mengatur bahwa bumi, air dan kekayaan didalamnya dikelola negara untuk kemakmuran rakyat. Berdasarkan otonomi Daerah maka Kota/Kabupaten memperoleh kewenangan untuk mengelola sumber air, dalam hal ini pengelolaan air berish (air minum) dikelola oleh PDAM. Namun dengan berjalanya waktu banyak keluhan dari konsumen seperti air tidak lancar, air tidak mengalir, pipa bocor, keluar angin saja, air keruh, meteran air tidak terbaca, dan stop kran rusak. Permasalahan yang dihadapi konsumen tersebut belum seluruhnya terselesaikan dengan baik. Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh dengan judul: TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA MAGELANG TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana substansi perjanjian yang dibuat antara konsumen dan PDAM? 2) Bagaimana tanggung jawab PDAM apabila konsumen dirugikan? 3) Apa kendala yang dialami oleh konsumen dalam menuntut ganti rugi kepada PDAM dan bagaimana cara penyelesaiannya?. Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Bahan penelitian terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Spesifikasi penelitian merupakan penelitian deskripsi-analitis. Teknik penarikan sampel menggunakan metode purposive sampling, alat penelitian berbentuk wawancara kepada responden konsumen PDAM, Pejabat PDAM dan BPSK di Kota Magelang. Analisis data menggunakan analisa kualitatif, pengambilan kesimpulan menggunakan metode induktif. Hasil Penelitian yaitu kesepakatan antara konsumen dengan PDAM ditandai dengan ditandatanganinya surat pernyataan konsumen yang dan dilakukannya pemasangan instalasi oleh PDAM. Perjanjian antara konsumen dengan PDAM dapat dikatakan perjanjian tersebut tidak dibuat dalam bentuk tertulis. PDAM dapat dikatakan wanprestasi karena berprestasi tidak sebagaimana mestinya. Kendala yang dialami konsumen dalam menuntut ganti rugi antara lain tidak mengetahui informasi dari PDAM, pelayanan yang tidak memuaskan, PDAM belum memberikan perlindungan terhadap konsumen sesuai UUPK, dan pipa tua yang menjadi penyebab kebocoran sehingga mengganggu aliran air

1. PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan setiap makhluk hidup untuk kelangsungan hidup sehingga air menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan masyarakat. Masyarakat memperoleh air bersih dengan dua macam cara, pertama secara langsung mengambil dari alam seperti melalui sumber mata air dan sumur. Kedua menggunakan jasa atau layanan air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum.

Negara berkewajiban mengelola air yang merupakan kebutuhan masyarakat dengan sebaik-baiknya untuk kemakmuran rakyat sebagaimana diatur dalam Pasal 33 ayat (3) UUD 1945. Pengelolaan air tidak dilakukan oleh Pemerintah Pusat secara langsung tetapi diserahkan kepada Pemerintah Daerah berdasarkan Pasal 18A UUD 1945 yaitu otonomi daerah. 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) di setiap Kota/Kabupaten.

Kewenangan Pemerintah dalam mengelola air dipertegas dalam Undang-undang Nomor 11 tahun 1974 Tentang Pengairan yaitu wewenang Pemerintah dilimpahkan kepada instansi-instansi Pemerintah, Pusat atau Daerah dan atau badan-badan hukum tertentu yang syarat dan cara diatur dengan Peraturan Pemerintah. Pelimpahan kewenangan ke daerah salah satunya yaitu pengelolaan air bersih yang dilakukan PDAM Kota Magelang.

PDAM Kota Magelang dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat saat ini banyak dikeluhkan oleh para pelanggan khususnya di Kelurahan Magersari Kota Magelang karena aliran air yang tidak lancar. Air yang digunakan untuk kebutuhan sehari-hari hanya mengalir kecil terkadang tidak mengalir, membuat pelanggan terganggu dan terpaksa mengambil air di

masjid setempat. Salah seorang pelanggan mengungkapkan bahwa warga tertib saat memenuhi kewajiban. Misalnya membayar pajak, tagian air, dan lain sebagainya. Namun sebaliknya layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak memadai.

Di samping keluhan air tidak lancar, ada beberapa jenis keluhan yang sering menimbulkan kerugian bagi konsumen PDAM Kota Magelang antara lain: a. Air tidak lancar, b. Air tidak mengalir, c. Pipa dinas bocor (pipa sebelum meteran air menjadi tanggung jawab pdam), d. Pipa persil bocor (pipa setelah meteran air menjadi tanggung jawab pelanggan), e. Keluar angin saja, f. Air keruh, g. Meteran air tidak terbaca, dan h. stop kran rusak [9].

Kendala-kendala tersebut misalnya seperti yang dialami oleh salah seorang konsumen di wilayah Magelang Tengah bahwa dalam sebulan air dari PDAM tidak digunakan sama sekali terbukti dengan meter air tidak berputar sedikitpun karena memang tidak digunakan namun tagihan di bulan tersebut tercatat atau terhitung 10 meter kubik, catatan meteran airnya yang tertulis ditagihan lebih 10 meter kubik dari angka yang ditunjukkan meteran air di waktu yang sama.

Berdasarkan kenyataan tersebut diatas masih banyak konsumen yang dirugikan, namun konsumen hanya terdiam karena ketidaktahuannya kemana akan menyampaikan keluhan tersebut, kesulitan dalam menuntut ganti rugi, dan penyelesaian masalah yang tidak memuaskan yang artinya tidak sesuai dengan perintah Pasal 33 UUD 1945, "...sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat" belum terwujud. Konsumen memiliki hak atas kenyamanan, atas informasi yang benar, untuk didengar keluhan, perlindungan dan mendapat kompensasi atau ganti rugi sebagaimana mestinya [8]. Keadaan demikian menuntut adanya jaminan perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen.

Terdapat lima asas perlindungan konsumen yang seharusnya dapat diselenggarakan bersama yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan asas kepastian hukum. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana konsumen mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum yang bersumber dari perjanjian dan peraturan yang berlaku. Bentuk perlindungan dan kepastian hukum itu berupa pelaksanaan perlindungan konsumen dalam perjanjian penyambungan air minum yang telah ditetapkan oleh PDAM Kota Magelang dengan konsumen.

Rumusan masalah dari latar belakang di atas yaitu :

1. Bagaimana substansi perjanjian yang dibuat antara konsumen dan PDAM di Kota Magelang?
2. Bagaimana tanggung jawab PDAM apabila konsumen dirugikan?
3. Apa kendala yang dialami oleh konsumen dalam menuntut ganti rugi kepada PDAM Kota Magelang dan bagaimana cara penyelesaiannya?

Penelitian ini merupakan penelitian awal yang dipergunakan sebagai penelitian lebih mendalam, selain itu dapat memberikan sumbangan dalam ilmu hukum pada khususnya dan ilmu pengetahuan pada umumnya. Tujuan penelitian ini yaitu; untuk mengetahui substansi perjanjian yang dibuat antara konsumen dengan PDAM di Kota Magelang, untuk mengetahui pertanggung jawaban PDAM kepada konsumen apabila dirugikan dalam penggunaan air PDAM di Kota Magelang, untuk mengetahui kendala yang oleh Konsumen dalam menuntut ganti rugi kepada PDAM Kota Magelang dan penyelesaiannya.

Istilah Perjanjian dalam Pasal 1313 KUH Perdata yaitu Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana 1 (satu) orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap 1 (satu) orang lain atau lebih. Menurut kamus hukum perjanjian adalah persetujuan secara

tertulis atau lisan yang dibuat dua pihak atau lebih di mana masing-masing berjanji akan menaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu sebagai kesepakatan bersama; persetujuan atau kesepakatan resmi antara dua orang atau pihak atau negara atau lebih dalam bidang-bidang tertentu [6]. Menurut Van Dunne [4] perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.

Istilah Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka 1 UUPK yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meluuti perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa [1]. Menurut John Pieris dan Wiwik Sri Wiarty (2007. 83) perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, yaitu menganalisa data dengan menggunakan pendekatan melalui dalil atau kaidah yang menjadi pedoman perilaku manusia [2].

Pendekatan ini bertujuan untuk menjelaskan tentang apa yang dikaji dan diteliti dengan norma atau hukum melalui sumber hukum positif.

Bahan penelitian yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primernya adalah perilaku hukum dari warga masyarakat, dan data ini diperoleh melalui wawancara. Data sekunder merupakan bahan hukum yang terdiri dari, bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

Bahan hukum primer berupa Peraturan Perundang-undangan, hukum adat, yurisprudensi dan berbagai sumber hukum

lainnya yang mempunyai kekuatan mengikat. Bahan Hukum Skunder adalah penjabar bahan hukum primer seperti buku ilmu hukum, jurnal hukum laporan hukum dari media cetak maupun elektronik. Bahan Hukum Tersier penjabar terhadap bahan hukum skunder seperti kamus dan ensiklopedia.

Alat pengumpul data menggunakan Wawancara. Wawancara adalah kegiatan pengumpulan data primer yang bersumber dari responden penelitian di lapangan, yang memberikan kepada peneliti tentang informasi yang berkaitan dengan apa yang dibahas dalam penelitian.

Sampel dalam penelitian yang dilakukan yaitu di wilayah Magelang. Sampel yang diambil oleh penulis yaitu di wilayah Kota Magelang, dengan responden sebanyak 5 orang konsumen, serta melakukan wawancara kepada narasumber yang terdiri dari pejabat PDAM Kota Magelang, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Magelang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ditetapkan dengan teknik purposive sampling, yaitu sampel dipilih berdasarkan pertimbangan dan tujuan penelitian. (Soerjono Soekanto. 2008. 67). Purposive sampling atau penarikan sampel bertujuan dilakukan dengan cara mengambil subyek didasarkan pada tujuan tertentu [3].

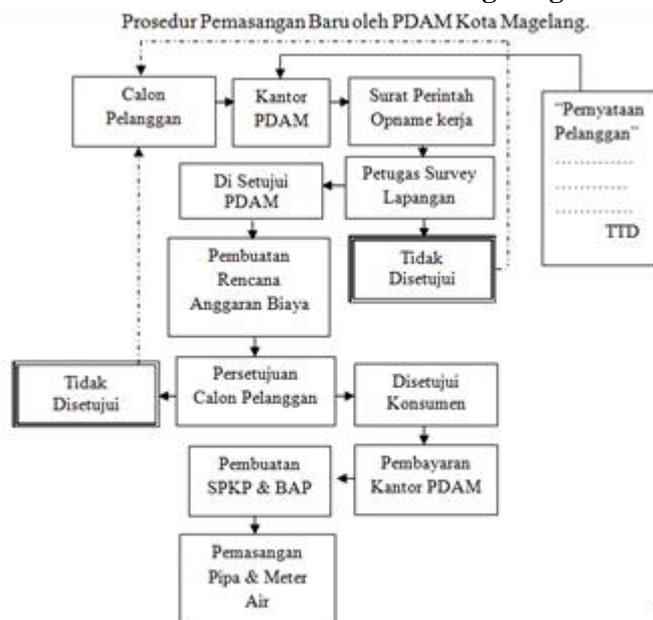
Spesifikasi penelitian yang akan digunakan adalah penelitian bersifat deskriptif. Melakukan analisis dalam lingkup deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan perilakunya dengan menggunakan pengamatan pedoman wawancara, sedangkan penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang.

Karena dalam penelitian menggunakan pendekatan kualitatif maka memiliki ciri menggunakan prosedur bersifat induktif. Jadi metode yang digunakan dalam analisis data adalah prosedur Induktif yang

menekankan pada wawancara dengan pertanyaan bersifat terbuka.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Substansi Perjanjian yang Dibuat Antara Konsumen dan PDAM di Kota Magelang



Gambar 1. Prosedur Pemasangan Baru

Keterangan gambar Prosedur Pemasangan Baru oleh PDAM Kota Magelang:

1. Calon Konsumen datang ke Kantor PDAM untuk melakukan pendaftaran dan mengisi surat pernyataan yang telah disediakan.
2. Setelah konsumen menandatangani surat pernyataan yang dibuat oleh PDAM maka PDAM akan membuat surat Perintah Opname Kerja kepada bagian distribusi untuk dilakukan survey lokasi oleh petugas lapangan.
3. Petugas lapangan akan meninjau lokasi tempat tinggal konsumen yang akan dipasang saluran air minum PDAM.
4. Petugas lapangan yang melakukan survey akan membuat laporan yang menerangkan bahwa pemasangan baru disetujui atau tidak berdasarkan kesesuaian keterangan konsumen ketika melakukan pendaftaran.

5. Ketika disetujui maka akan dibuat Rencana Anggaran Biaya pemasangan saluran air PDAM, akan tetapi apabila tidak disetujui maka akan disampaikan kepada konsumen tentang hal-hal yang perlu dilakukan supaya pemasangan air minum PDAM dapat dilakukan.
6. Rencana Anggaran Biaya pemasangan saluran air PDAM akan disampaikan kepada konsumen untuk mendapatkan persetujuan konsumen, apabila konsumen menyetujui maka akan dipersilahkan melakukan pembayaran di Kantor PDAM, akan tetapi apabila konsumen tidak menyetujui karena keberatan, dapat membuat surat permohonan keringan yang disampaikan kepada Direktur PDAM.
7. Setelah dilakukan pembayaran biaya pemasangan, PDAM akan mengeluarkan surat Perintah Kerja Pemasangan dan Berita Acara Pemasangan kepada bagian distribusi kemudian dilakukan pemasangan pipa air sehingga air segera mengalir di rumah konsumen.

Berdasarkan prosedur pendaftaran menjadi konsumen PDAM Kota Magelang atau pemasangan baru aliran air PDAM merupakan kesepakatan perjanjian yang ditandai dengan ditandatanganinya surat "Pernyataan Pelanggan" yang telah dibuat oleh PDAM yang berisi klausula-klausula tentang pernyataan konsumen yang telah ditetapkan atau dibuat secara sepihak oleh PDAM yang hanya diberikan pilihan menerima atau menolaknya (Take it or leave it) dan pemasangan saluran air. Isi surat pernyataan adalah sebagai berikut:

1. Jika kemudian hari timbul sengketa mengenai hak milik tanah maupun bangunan hingga mengakibatkan pipa-pipa persil harus di bongkar, maka hal ini di luar tanggung jawab PDAM dan pemohon tidak menuntut kerugian apapun juga.

2. Setuju dan tidak akan menggugat apabila pipa saluran kota dengan pipa Dinas termasuk Meter air beserta Accessories yang terpasang di lokasi rumah saya, setelah di pasang menjadi milik PDAM dan selanjutnya PDAM berhak mempeluas maupun menggabungkan pemasangan baru pada saluran air tersebut.
3. Jika kemudian hari terjadi perubahan Pipa Persil/ Pipa setelah meteran yang tidak sesuai dengan gambar yang telah diijinkan, maka sambungan Pipa Dinas dapat dicabut tanpa dapat kami tuntutan ganti rugi dalam bentuk apapun.
4. Pemohon berjanji akan memenuhi segala ketentuan peraturan umum dan perturan pelaksana serta tarif yang ditentukan PDAM.

Surat "Pernyataan Pelanggan" bukan merupakan perjanjian tetapi merupakan kalusula baku yang dibuat oleh PDAM. Perjanjian yang timbul merupakan perjanjian yang tidak tertulis atau secara lisan dan kesepakatan ditandai dengan ditandatanganinya surat "Pernyataan Pelanggan" oleh konsumen dan pemasangan saluran aliran air minum di rumah konsumen oleh PDAM.

Penggunaan kalusula baku yang dibuat oleh PDAM kepada konsumen menurut pendapat Ismiyati selaku Kepala Sub. Bagian Pelayanan Pemasaran dan Humas PDAM Kota Magelang di perbolehkan karena berprinsip kepada kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1338 [7] dan PDAM memberikan pilihan kepada konsumen untuk menerima atau tidak serta tanpa adanya paksaan kepada konsumen untuk menerimanya. Menurut beliau apabila ada calon konsumen yang keberatan terhadap ketentuan yang ditetapkan PDAM maka dipersilahkan untuk memilih apakah bersedia atau tidak, apabila tidak juga dipersilahkan karena semua yang dibebankan oleh PDAM kepada konsumen

merupakan kebijakan berdasarkan peraturan yang berlaku, sehingga PDAM tidak sembarangan menetapkan aturan.

Hasil wawancara kepada konsumen, bahwa penggunaan kalusula baku oleh PDAM Kota Magelang tidak begitu menjadi perhatian dimata konsumen, konsumen bersedia mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh PDAM karena mereka percaya hal tersebut demi kebaikan bersama. Salah satu konsumen mengatakan bahwa konsumen tidak memiliki kewenangan atau hak tentang perjanjian tersebut, hanya diberikan pilihan bersedia atau tidak. Konsumen pada umumnya bersedia karena kebutuhan akan air minum sehingga mau tidak mau harus tunduk pada peraturan yang ditetapkan PDAM.

Jika para pihak sepakat dan masing-masing memiliki hak dan kewajiban yang seimbang maka merupakan perjanjian timbal balik. Hak dan kewajiban yang seimbang tersebut merupakan perjanjian timbal balik, akan tetapi hak dan kewajiban konsumen dan PDAM hanya ditetapkan secara sepihak oleh PDAM yang tercantum dalam Surat Pemberitahuan Nomor 680/45/34 Tahun 2017 dalam bentuk buku tarif air minum sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban Pelanggan:

a. Hak pelanggan:

- 1) Pelanggan berhak mendapatkan pelayanan air minum sesuai standar yang berlaku.
- 2) Pelanggan berhak mendapatkan pelayanan apabila terjadi gangguan air minum, setelah melaporkan secara resmi baik telepon atau loket pelayanan langganan.
- 3) Pelanggan berhak mendapatkan pelayanan jasa perbaikan instalasi pipa dinas tanpa dikenakan biaya perbaikan.
- 4) Pelanggan berhak mendapatkan pelayanan rutin pemeliharaan

mater air tanpa dikenakan biaya kecuali terjadi kasus pelanggaran yang dilakkan pelanggan.

- 5) Pelanggan berhak mengadukan hasil pembacaan stand meter air yang kurang meyakinkan pelanggan dengan batas waktu 3 (tiga) hari sesudah pembacaan oleh petugas, bila dalam waktu tersebut tidak menggunakan hak pengaduan, maka hasil pembacaan dinyatakan sah.
 - 6) Pelanggan berhak mendapatkan reduksi atau pengembalian berupa kelebihan pemakaian karena kesalahan petugas atau akibat kerusakan meter air yang dapat dibenarkan oleh perusahaan.
 - 7) pelanggan berhak untuk meminta bukti tanda terima pembayaran rekening pemakaian air dan biaya pelayanan lainnya sesuai peraturan yang berlaku di PDAM Kota Magelang.
- b. Kewajiban Pelanggan :
- 1) Membayar rekening air minum sesuai dengan pemakaian dan ketentuan yang berlaku di PDAM Kota Magelang.
 - 2) Melaksanakan pembayaran rekening air minum setiap bulan dari tanggal 1s/d 20 sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.
 - 3) Menjaga dan memelihara jaringan pipa persil air minum dan meter air beserta kelengkapannya.
 - 4) Pelanggan yang menyewakan/ mengontrakkan rumah kepada orang lain ikut bertanggung jawab tentang kelancaran pembayaran rekening tunggakan pada saat disewakan/ kontrak

menjadi tanggung jawab pemilik/pelanggan.

- 5) Melaporkan setiap ada gangguan, air tidak mengalir/ tidak lancar dan sebagainya kepada bagian pelayanan langganan/ pengaduan melalui telpon 361974/ 362838 atau sms gangguan ke nomor 0857-0047-4001.
 - 6) Apabila terjadi kerusakan pipa persil/ pipa setelah meter air bocor, stop kran/ kran rusak, untuk pengadaan peralatan yang ditimbulkan menjadi beban tanggung jawab pelanggan.
2. Mematuhi semua peraturan yang berlaku di PDAM Kota Magelang.
- 1) Hak Dan Kewajiban PDAM
 - a. HAK PDAM :
 - 1) Menerima pembayaran rekening air minum sesuai dengan tagihan pemakaian dan kewajiban hutang dari pelanggan.
 - 2) Melakukan perubahan situasi/ pindah aliran pipa dinas untuk pengatasan air tidak mengalir/ tidak lancar sesuai dengan asas keadilan.
 - 3) Sewaktu-waktu melakukan pemeriksaan jaringan air minum pada pelanggan tanpa pemberitahuan kepada pelanggan.
 - 4) Menetapkan denda pelanggaran dan melakukan pencabutan aliran air minum sesuai peraturan yang berlaku di PDAM Kota Magelang.
 - 5) Berhak untuk melakukan perluasan/ pengembangan jaringan air minum/ pipa dinas untuk pelayanan pasang baru.
 - b. Kewajiban PDAM :
 - 1) Menjaga kualitas, kuantitas dan kontinuitas air minum menurut

kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar yang berlaku.

- 2) Memperbaiki gangguan/ kerusakan pipa, air tidak mengalir/ tidak lancar, meter air bukan merupakan unsur kesengajaan atas dasar laporan dari pelanggan.
- 3) Menjaga dan merawat pipa transmisi dan distribusi sampai dengan aliran air minum pada pelanggan sehingga dapat berfungsi dengan baik.

Pasal 3 dalam surat “Pernyataan Pelanggan” di atas apabila diperhatikan tampak bahwa PDAM mengalihkan tanggung jawabnya ketika mengubah atau memindahkan pipa dinas dan seperangkatnya sebelum dan termasuk meter air yang tersambung dengan pipa persil konsumen. Pipa dinas dirubah atau dipindah akan mengakibatkan terganggunya aliran air yang mengalir ke rumah konsumen, sehingga akan menimbulkan kerugian di pihak konsumen karena mendapatkan pelayanan air minum terganggu. Keadaan demikian bertentangan dengan Pasal 18 Ayat (1) Huruf (a) UUPK dan Pasal 1 dan Pasal 2 Hak Konsumen yang dibuat oleh PDAM.

Pasal 18 Ayat (1) Huruf (a) UUPK menyatakan Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Klausula demikian disebut klausula eksonerasi yaitu klausula yang mengalihkan atau membatasi tanggung jawabnya. Berdasarkan Pasal 18 Ayat (3) UUPK akibat hukumnya klausula demikian adalah batal demi hukum. Batal demi hukum adalah klausula baku tersebut, bukan perjanjiannya secara keseluruhan [5].

Pasal 1 dalam Surat Pemberitahuan Nomor 680/45/34 Tahun 2017 disebutkan bahwa pelanggan berhak mendapatkan pelayanan air minum sesuai standar yang berlaku. Pasal 2 dalam Surat Pemberitahuan Nomor 680/45/34 Tahun 2017 disebutkan bahwa pelanggan berhak mendapatkan pelayanan apabila terjadi gangguan air minum. Keadaan demikian jelas tidak dibenarkan.

3.2. Tanggung jawab PDAM Terhadap Konsumen yang Dirugikan

Hasil wawancara kepada 5 (lima) konsumen tentang keluhan konsumen yaitu berkaitan Air Tidak Lancar (ATL) seperti yang dialami oleh Ari Hestono, konsumen di kelurahan potrobangsari bahwa sudah seminggu air PDAM tidak lancar terkadang mati, terkadang sangat kecil air, kemudian hari kedua melapor gangguan namun tidak ditindak lanjuti kemudian hari ke empat lapor kembali barulah ditindak lanjuti oleh petugas lapangan. Respon tanggapan untuk menindak lanjuti sangat dikeluhkan oleh Ari Hestono karena sangat mengganggu kegiatan sehari-hari, pada waktu pagi mau mandi kesulitan dan hal ini terjadi sehari-hari. Setelah dilakukan pemeriksaan ternyata penyebabnya pipa dinas bocor.

Keluhan yang sama dialami oleh Prasjojo konsumen di kelurahan Kemirirejo, bahwa sudah dua bulan air mengalir tidak lancar, bahkan pada bulan puasa Ramadhan keadaan air tidak menentu mengalirnya sehingga sangat merugikan karena tidak memiliki sumur. Kebutuhan air untuk kegiatan sehari-hari terganggu karena sering mati, berwudu untuk ibadah juga terganggu karena air mati di waktu-waktu untuk ibadah, setelah subuh hingga pukul 05.00 WIB tidak mengalir untuk mandi akhirnya menunggu atau menumpang ke saudara, di siang hari sering mati dan di sore hari juga sering mati. Keluhan kedua pernah disampaikan, namun tanggapan yang diberikan bahwa sudah diperbaiki oleh

petugas lapangan, padahal hingga saat ini tidak ada petugas lapangan yang datang untuk memperbaiki gangguan, karena apabila petugas lapangan datang memperbaiki pasti harus bertemu dengan konsumen untuk mendapat tanda tangan ketika gangguan sudah diperbaiki. Suparjo mengaku lelah untuk melapor kembali dan menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak memuaskan serta merasa didiskriminasi karena pelayanan yang tidak ramah.

Keluhan Air Tidak Mengalir (ATM) dialami oleh Agung Tri konsumen di kelurahan Potrobangsari bahwa air yang mengalir dirumahnya mati, setelah ditelusur penyebabnya adalah pipa dinas pecah akibat terlindas mobil karena berada di pinggir jalan. Hari pertama melapor namun belum ditanggapi, hari kedua melapor namun belum ditanggapi, hari ketiga melapor barulah ditanggapi. Tanggapan yang lama membuatnya terganggu karena air tidak mengalir selama 3 (tiga) hari.

Keluhan yang sama juga dialami oleh Sayadi Santosa, kurang lebih sudah sebulan air tidak mengalir, sudah dilaporkan namun belum juga ada tanggapan, kinerjanya untuk kota Magelang terjadi demikian dan hingga satu bulan setelah menyampaikan keluhan, masih belum mengalir kembali airnya.

Keluhan yang dialami oleh Sudibyo konsumen di Jalan A. Yani adalah tagihan rekening air yang tiba-tiba membengkak hingga Rp. 10.000.000 hal ini dikarenakan meter air yang tidak normal, akhirnya mendapat pengembalian sebesar Rp. 9.000.000 setelah melaporkan gangguan. Peristiwa tersebut membuatnya bingung bagaimana perawatan meter air yang menjadi tanggung jawab PDAM.

Keterangan dari konsumen menunjukkan bahwa PDAM Kota Magelang belum sepenuhnya menindaklanjuti keluhan konsumen, berdasarkan keterangan dari 5

(lima) konsumen 40% belum ditindaklanjuti, keadaan demikian juga didukung dengan data Laporan kerusakan pipa dinas transmissi/persil PDAM Kota Magelang. Keluhan konsumen yang masuk ke PDAM satu bulan sejumlah 432 permohonan perbaikan, namun 23,6% permohonan belum ditindaklanjuti.

Keadaan demikian dapat dikatakan PDAM telah Wanprestasi dalam bentuk berprestasi tidak sebagaimana mestinya, apabila dapat diharapkan untuk memperbaiki maka dianggap terlambat tetapi apabila tidak dapat diperbaiki maka dianggap tidak memenuhi prestasi sebagaimana mestinya. Konsumen dapat menuntut pemenuhan dan pengganti kerugian tuntutan atas dasar wanprestasi.

Tanggung jawab PDAM lebih tepatnya menggunakan Tanggung jawab Mutlak (Absolute Liability atau Strict Liability). Merupakan bentuk pertanggungjawaban perdata yang tidak memerlukan pembuktian adanya unsur kesalahan, sehingga pembuktian penggugat (masyarakat) menjadi lebih ringan. Penggugat membuktikan kerugian yang dialami akibat kesalahan dari perusahaan. Kesimpulannya adalah tanggung jawab PDAM kepada konsumen yang dirugikan adalah belum sepenuhnya terlaksana.

3.3. Kendala yang Dialami Konsumen Dalam Menuntut Ganti Rugi

Kendala-kendala yang dialami oleh konsumen dalam menuntut ganti rugi antara lain:

- a. Konsumen tidak mengetahui hak dan kewajibannya serta hak dan kewajiban PDAM yang dibuat oleh PDAM, sehingga konsumen tidak percaya diri untuk menyampaikan tuntutannya.
- b. Konsumen bosan dengan tanggapan dan layanan yang tidak memuaskan. Seperti yang dialami oleh Suparjo bahwa air yang mengalir dirumahnya tidak lancar sejak dua bulan terakhir bahkan

memasuki bulan Ramadhan airnya tidak lancar sehingga mengganggu kegiatan sehari-hari, keluhan telah disampaikan dua kali namun tidak ada tanggapan dan pelayanan di kantor dikeluhkan kurang memuaskan, seakan-akan konsumen dianggap bodoh dan perlakuannya kurang ramah. Ketika konsumen ditanya mengapa tidak melapor kembali konsumen menjawab sudah bosan dan kenapa tidak bisa lebih baik serta seharusnya konsumen diperlakukan sama.

- c. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak sepenuhnya dimengerti oleh karyawan maupun pelanggan/ konsumen. Mereka hanya mengetahui bahwa baik PDAM maupun pelanggan di lindungi oleh UUPK, tetapi tidak dimengerti apa saja yang diatur di dalam UUPK tersebut dengan kata lain SDM nya masih kurang. Pada kenyataannya kendala tersebut memang terjadi pada konsumen karena penyebabnya pihak PDAM Kota Magelang tidak memberikan pengertian atau penjelasan akan pentingnya mengetahui isi dari UUPK No.8 Tahun 1999, harusnya sebagai pihak pelaku usaha yang bergerak dalam bidang jasa yang mana selalu bertemu dengan masalah yang berhubungan dengan konsumen, PDAM Kota Magelang harus dapat memberikan penjelasan UUPK No.8 Tahun 1999.

- d. Secara teknis pipa dinas milik PDAM sudah tua sehingga sering menimbulkan kebocoran yang mengakibatkan gangguan yang merugikan konsumen.

Kendala-kendala seperti disebut di atas dapat dilakukan upaya-upaya penyelesaian antara lain:

- a. Berkaitan Hak dan Kewajiban, menurut FX. Edi Winarno selaku Penyuluh BPSK Kota Magelang diperlukan upaya untuk memberikan informasi kepada

konsumen yaitu memberikan sosialisasi tentang hak dan kewajiban PDAM, Hak dan kewajiban Konsumen, dan informasi lainnya dengan berbagai media seperti Banner di tempat umum, Banner di Kantor atau pos pelayanan PDAM, sosialisai di radio dan sebagainya sehingga konsumen tidak gagap informasi dari PDAM. Melalui radio juga dapat disampaikan mengenai pemberitahuan penting seperti tentang tarif air minum dan gangguan perbaikan yang mengakibatkan air mengalir tidak lancar atau mati dan alangkah lebih baiknya ada dialog interaktif melalui radio pada hari tertentu yang harapannya konsumen mendapat perhatian pelayanan yang sebaik-baiknya. Menurut konsumen informasi tersebut dapat disampaikan berupa tulisan di balik nota tanda terima pembayaran rekening air, sehingga lebih mudah untuk diketahui oleh konsumen.

- b. Berkaitan pelayanan kepada konsumen, menurut FX. Edi Winanrno selaku Penyuluh BPSK Kota Magelang dapat dilakukan upaya meningkatkan Sumber Daya Manusia dari seluruh jajaran pegawai PDAM sehingga mendapatkan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen sesuai dengan Visi, Misi dan Motto PDAM Kota Magelang dan pengetahuan tentang perlindungan konsumen. Pimpinan, bagian pelayanan hingga petugas lapangan harapannya adalah orang-orang ahli di bidangnya dalam melayani air minum kepada konsumen. Untuk petugas lapangan khususnya memberikan keterangan sejelas-jelasnya kepada konsumen ketika menindaklanjuti gangguan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman konsumen ketika petugas hanya mengsurvei untuk tindakan selanjutnya tetapi tanggapan masyarakat adalah petugas hanya mengecek tanpa perbaikan. Konsumen yang mengalami kebuntuan atau

permasalahan konsumen yang tidak terselesaikan melalui konsiliasi kepada PDAM dapat mengadakan Ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Magelang dengan cara *Win Win Solution* yaitu para pihak saling dimenangkan secara adil. Menurut konsumen perlu peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen khususnya yang bekerja di bagian pelayanan yang berhubungan langsung kepada konsumen karena pelayan konsumen maka harus lebih baik dari segi komunikasi maupun pelayanannya kepada konsumen supaya memberikan kepuasan kepada konsumen.

- c. Berkaitan UUPK, menurut FX. Edi Winanrno selaku Penyuluh BPSK Kota Magelang perlu adanya peningkatan kualitas SDM PDAM khususnya pengetahuan tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen dan pelaksanaannya. Pengetahuan perlindungan konsumen untuk konsumen juga diperlukan maka dapat melakukan sosialisai kepada masyarakat melalui berbagai media atau melalui kegiatan rutin kepada masyarakat seperti rapat RW dan sebagainya oleh BPSK atau Lembaga lain seperti Fakultas Hukum UMMgl, LKBH UMMgl dan sebagainya.
- d. Berkaitan dengan Pipa tua penyebab kebocoran, menurut FX. Edi Winanrno selaku Penyuluh BPSK Kota Magelang yang bahwa PDAM sebagai perusahaan yang memncari profit seharusnya memperhatikan hal-hal penting seperti pipa air digunakan, seperti kualitas dan perawatannya karena melalui pipa inilah PDAM memberikan layanan air minum, sehingga kebocoran pipa akibat pipa yang sudah tua maka dapat menurun. Menurut Konsumen bahwa dapat dilakukan upaya meningkatkan kinerja PDAM dengan merawat dan memperbaiki hal-hal yang berkaitan jalur aliran air yang akan mengalirkan air ke

konsumen. Diharapkan dengan adanya pengawasan yang berkelanjutan akan mengetahui bagian-bagian yang akan mengganggu aliran air sehingga gangguan dapat dicegah dengan mengganti atau memperbaiki sebelum terjadi gangguan. Alangkah lebih baik ada Petugas Lapangan di setiap kelurahan atau kecamatan, sehingga apabila ada keluhan akan langsung dan cepat ditanggapi. Ketika gangguan itu bersifat ringan dapat langsung teratasi apabila gangguan itu bersifat berat konsumen telah mendapat kejelasan dan perhatian sehingga tercipta pelayanan yang memuaskan.

Upaya-upaya tersebut di atas bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan terciptanya hubungan yang saling menguntungkan antara PDAM dengan konsumen.

Berkaitan Berkaitan Hak dan Kewajiban, upaya yang disampaikan oleh FX Edi Minarno memang sangat diperlukan karena konsumen berhak untuk mendapat informasi se jelas-jelasnya sehingga konsumen tidak kebingungan karena sikap PDAM yang diam saja. Upaya yang disampaikan oleh konsumen bahwa hak dan kewajibannya tertulis di nota tanda terima pembayaran rekening air bulanan dapat dikatakan tepat dan wajar. Alangkah lebih baik dibuat Perjanjian Baku tertulis.

Berkaitan pelayanan kepada konsumen, upaya yang disampaikan oleh FX. Edi Winarno adalah tepat karena PDAM sendiri sudah memiliki pegangan dalam memberikan pelayanan maka harus mengikuti pegangannya dan Petugas Lapangan yang meninjau gangguan ke tempat konsumen memang seharusnya memberikan informasi kerusakan secara jelas serta mengadu ke BPSK ketika konsiliasi dengan PDAM tidak terwujud adalah upaya terakhir paling tepat. Upaya

yang disampaikan konsumen bahwa diperlukan peningkatan kualitas pelayanan adalah tepat supaya tercipta hubungan yang baik antara Konsumen dengan PDAM.

Berkaitan dengan UUPK, upaya yang disampaikan oleh FX. Edi Winarno bahwa perlu memberikan pengetahuan Perlindungan Konsumen bagi pegawai PDAM adalah tepat, akan tetapi pengetahuan Perlindungan Konsumen kepada konsumen perlu adanya kerjasama dari berbagai instansi terkait sehingga pelaksanaannya tidak mudah memerlukan waktu serta kerjasama antara pihak-pihak terkait.

Berkaitan dengan Pipa tua penyebab kebocoran, upaya yang disampaikan FX Edi Minarno dan Konsumen tentang penggantian Pipa tua memerlukan biaya dan waktu yang tidak singkat sehingga perwujudan peremajaan pipa air memerlukan waktu, biaya dan tahapan yang panjang. Menurut Kardi selaku Kepala Seksi Bidang Distribusi menyampaikan bahwa Peremajaan pipa memang menjadi salah satu agenda rencana yang dilaksanakan oleh PDAM dan sedang mengarah kepada penggantian pipa-pipa warisan jaman belanda tersebut, namun terkendala biaya anggaran karena biayanya besar serta bertahap karena pipa banyak yang terpendam di bawah jalan raya beraspal. Beberapa Kampung di Kota Magelang seperti Kramat Utara sudah dilakukan penggantian pipa tua yang berkarat dengan pipa baru

4. KESIMPULAN

- a. Perjanjian yang dibuat antar PDAM Kota Magelang dengan konsumen merupakan perjanjian yang ditandai dengan ditandatanganinya surat pernyataan yang telah dibuat dan dipersiapkan oleh PDAM. Bentuk perjanjian tersebut merupakan perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi.

Konsumen disebut sepakat apabila bersedia dan menerima ketentuan tersebut. Setelah konsumen menandatangani surat pernyataan tersebut maka antara PDAM Kota Magelang dengan konsumen saling mengikatkan diri. Kesimpulannya calon konsumen yang berkeinginan untuk memohon pemasangan baru saluran air PDAM dirumahnya akan disuguhkan perjanjian baku yang hanya diberikan pemilihan apakah menerima atau menolaknya. Klausula eksonerasi ditemukan dalam Pasal 3 surat “Pernyataan Pelanggan” bahwa PDAM mengalihkan tanggung jawabnya ketika mengubah atau memindahkan pipa dinas dan seperangkatnya sebelum dan termasuk meter air yang tersambung dengan pipa persil konsumen. Akibat hukum dari penggunaan klausula eksonerasi adalah batal demi hukum namun tidak meniadakan perjanjian seluruhnya.

- b. Tanggung jawab PDAM kepada konsumen yang dirugikan belum sepenuhnya terlaksana. PDAM dapat dikatakan wanprestasi karena berprestasi tidak sebagaimana mestinya atau terlambat melakukan prestasi. Berdasarkan keterangan dari 5 (lima) konsumen 40% belum ditindaklanjuti, keadaan demikian juga didukung dengan data Laporan kerusakan pipa dinas transmisi/persil PDAM Kota Magelang dalam satu bulan adalah keluhan konsumen yang masuk ke PDAM sejumlah 432 permohonan perbaikan, 23,6% permohonan belum ditindaklanjuti.
- c. Kendala-kendala yang dialami oleh konsumen dalam menuntut ganti rugi antara lain :

- 1) Konsumen tidak mengetahui hak dan kewajibannya serta hak dan kewajiban PDAM yang dibuat oleh PDAM.
- 2) Konsumen bosan dengan tanggapan dan layanan yang tidak memuaskan Konsumen .
- 3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak sepenuhnya dimengerti oleh karyawan maupun pelanggan/konsumen.
- 4) Secara teknis pipa dinas milik PDAM sudah tua sehingga sering menimbulkan kebocoran yang mengakibatkan gangguan yang merugikan konsumen.

REFERENSI

- [1] Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2006. 10.
- [2] Johannes Suprpto. *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta. 2003. 2.
- [3] Ronny Hanitijo Soemitro. *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1990. 51.
- [4] Salim H.S. *Hukum Kontrak:Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta : Sinar Grafika. 2003. 16.
- [5] Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo. 2006. 151.
- [6] Charlie Rudyat. *Kamus Hukum*. (Pustaka Mahardika). 349-350.
- [7] Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- [8] Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- [9] Laporan Bulanan Bulan April, Juni 2017 Sub. Bagian Pelayanan Dan Pemasaran PDAM.