

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perlindungan konsumen saat ini tidak dapat dipisahkan dari dunia bisnis. Dalam kegiatan perdagangan ini diharapkan membantu keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Dengan adanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan rakyat yang sejahtera dan makmur. Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 menjelaskan bahwa salah satu hak dari konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.¹

Di dalam hidup manusia membutuhkan suatu barang dan jasa. Manusia dalam kehidupannya memiliki berbagai macam kebutuhan, apabila melihat dari tingkatannya maka kebutuhan konsumen dibagi menjadi tiga yaitu kebutuhan primer, sekunder, dan juga tertire. Setiap orang, pada suatu waktu dalam posisi tunggal atau sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu.

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. Dapat

¹ <http://e-journal.unjy.ac.id/5808/3/HK110232.pdf>. Di Akses Tanggal 28 September 2021.

disimpulkan bahwa untuk kepentingan manusia dan kepentingan komersil lainnya, ketersediaan air segi kualitas dan kuantitas mutlak diperlukan.²

Perusahaan Daerah Air Bersih (PDAM) sebagai suatu perusahaan yang memperoleh atau mengelolah 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 kebutuhan yang sangat bergantung dari hasil produksi produsen. Hubungan antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi pada persamaan dan penawaran. Hubungan antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi pada pemasaran dan penawaran. Hubungan antara produsen dalam hal ini PDAM Kota Ternate, dengan konsumen (pemakaian barang/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinabungan. Hubungan ini terjadi karena keduanya saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lainnya.

Pada umumnya PDAM terdapat disetiap Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota di seluruh Indonesia. PDAM merupakan Perusahaan Daerah sebagai sarana penyediaan air bersih yang diawasi serta dimonitor oleh aparat eksekutif (Pemda) maupun legislatif, yakni Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) di daerah.

² Adijaya Yusuf dan Jhon W. Heard, *Topik-Topik Mata Kuliah Hukum Ekonomi dan Kurikulum*, ELIPS, Jakarta, 1988.

Pemerintah Pusat juga bekerjasama dengan pemerintah lokal untuk dalam hal ini menyediakan dan meyiapkan pembangkit listrik tenaga air di setiap daerah. Perusahaan Daerah Air Minum telah memproduksi air bersih untuk dapat menghubungkan penyaluran air di berbagai macam daerah untuk masyarakat dapat menggunakan kebutuhan sehari-hari. Sumber air juga peran penting bagi manusia akan tetapi bukan saja manusia, sumber air juga bisa dipergunakan untuk keperluan dalam kebutuhan sehari-hari.

Dalam hubungan antara produsen dan konsumen dimana konsumen seanehtiasa sebagai pihak yang lebih lemah dari pada produsen dan sudah sewajarnya mendapatkan perlindungan hukum. Dengan berlakunya Undang-Undang No. 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 Perlindungan Konsumen ini merupakan suatu payung hukum bagi masyarakat untuk melindungi haknya atau setidaknya konsumen telah memiliki senjata dalam mempertahankan haknya. Dengan demikian diharapkan pelaku usaha pengadaan air bersih.

Pemerintah Pusat telah memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan menyediakan air bersih untuk masyarakat yang ada pada daerahnya, berdasarkan peraturan yang ada (Baik peraturan dari Pemerintah Pusat maupun Peraturan Daerah), maka daerah membentuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bagi masyarakat. PDAM terdapat di setiap Provinsi,

Kabupaten dan Kota diseluruh Indonesia yang di awasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah.

Kenyataan dalam pelayanan umum memang syarat dengan berbagai macam masalah, apalagi wilayah jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sector 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. Perjanjian jual beli air minum melalui PDAM menimbulkan hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak baik PDAM sebagai penyedia dan penyalur air minum maupun konsumen sebagai pelanggan yang mempunyai hak untuk mendapat penyalur air minum yang baik sesuai dengan perjanjian yang disepakati. Akan tetapi dalam pelaksanaannya seringkali hak-hak konsumen terhadap air bersih tidak terpenuhi oleh pelaku usaha dalam hal ini PDAM Kota Ternate.

Hak konsumen air bersih berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- a. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan hak konsumen untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi produk (barang/jasa).
- b. Menjelaskan mengenai hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa. Terkait dengan kualitas air minum dan bertanggung jawab terhadap kerugian yang di alami oleh konsumen yang disebabkan karena

kesalahan/kelalalian air minum yang berguna bagi pelanggan aliran air, pembayaran rekening air minum, serta tarif air minum yang berguna bagi pelanggan/konsumen untuk diketahui.

Sering terjadinya masalah mengenai penyediaan dan penyaluran air bersih di Kota Ternate, yang terbagi atas tiga kecamatan yaitu Ternate Selatan, Tengah dan Utara yang mengakibatkan kerugian bagi masyarakat atau konsumen, oleh karena itu PDAM dinilai tidak memiliki kapasitas dan pelayanan dalam menyediakan air bersih atau air minum yang cukup bagi masyarakat, padahal air merupakan suatu kebutuhan yang vital bagi manusia sehingga air yang bersih menjadi syarat utama untuk bisa sehat. Rendahnya kualitas dan kuantitas air dari PDAM diakibatkan karena air yang selama ini dipenuhi melalui sumber air sumur, karena sumber air dalam tanah semakin menipis, akibat dari kerusakan alam dan pencemaran serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang berasal dari PDAM.

Dalam hal ini kita telah mengetahui bahwa adanya Pembangkit Listrik Tenaga Air untuk mempermudah tekanan penarikan sumber air bersih. Sumber air mampu membuat masyarakat selaku pengguna merasa puas dengan saluran air yang diproduksi oleh Perusahaan Daerah Air Minum. Akan tetapi sebagian masyarakat belum merasa puas dengan saluran air yang diproduksi oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate. Hal ini yang memicu adanya problematika yang terjadi disebagian kalangan masyarakat Kota Ternate tentang masalah saluran air yang di produksi oleh Perusahaan Daerah Air Minum. Air minum yang disediakan oleh Pemerintah Daerah ke Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) selalu menjadi

bahan diskusi dari masyarakat. Sebab saluran air atau pipa pembuangan air selalu mengalami kemacetan, kebocoran, pipa dalam pembuangan air bersih. Tidak efektifnya sehingga air bersih tidak berjalan lancar dan mengalami dekadensi yang sangat panjang untuk membutuhkan atau pengguna air bersih. Ini yang menjadi dampak bagi sebagian Masyarakat Kota Ternate.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik dan merasa perlu untuk melakukan penelitian terkait dengan judul *“Perlindungan Hukum Terhadap Hak Masyarakat Pengguna Air Bersih (Studi Kasus Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ternate).”*

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap hak masyarakat pengguna air bersih di Kota Ternate?
2. Faktor-faktor apa yang menjadi hambatan masyarakat terhadap penggunaan air bersih di Kota Ternate?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap hak masyarakat pengguna air bersih di Kota Ternate.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang menjadi hambatan masyarakat terhadap penggunaan air bersih di Kota Ternate.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberi kontribusi dalam pengembangan Ilmu Hukum Perdata khususnya masalah air menurut Peraturan Pemerintah Kota Ternate No. 2 Tahun 2007 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum dan Undang-Undang NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Kegunaan Praktis

Diharapkan agar dapat membantu lembaga hukum dibidang air bersih dan masyarakat, Pemerintah dan Negara untuk memperhatikan masalah-masalah mengelolah air bersih terhadap masyarakat.