

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) AIR MINUM
TIRTA MUARO JAMBI TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DALAM
PELAYANAN AIR MINUM DI KABUPATEN MUARO JAMBI**

AGENG TRIGANDA SAYUTI, HENI GIRLBET SILALAH, PAHLEFI

Fakultas Hukum Universitas Jambi

agengtrigandasayuto@unja.ac.id, silalahiheni85@gmail.com, pahlefi@unja.ac.id

Abstract: This study aims: 1) To find out and analyze the implementation of the responsibility of the Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi towards the fulfillment of consumer rights in drinking water services, 2) *To find out and analyze the dispute resolution efforts carried out by Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi on the losses suffered by consumers. The method used in this research is the empirical juridical method. This research is descriptive, the sampling procedure is purposive sampling. The research results obtained are 1). The responsibility of the Tirta Muaro Jambi Drinking Water Perumda is an absolute responsibility (strict product liability) but in its implementation Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi not yet absolutely responsible for fulfilling consumer rights in drinking water services. There are still 115 complaints that have not been responded to or 46% of the 246 Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi customers who reported the complaint. 2) Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi has attempted to settle consumer demands for negligence by Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi but not optimal. Efforts made by Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi: a. Conduct site inspections in case of pipe leaks; b. Find out the cause of expensive payments; c. Replace the customer's water meter if there is damage due to negligence of the Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi. As well as efforts to resolve disputes that have existed at Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi are by way of peace or negotiation.*

Keywords: responsibility; consumer; drinking water.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan tanggung jawab Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi terhadap pemenuhan hak-hak konsumen dalam pelayanan air minum, 2) Untuk mengetahui dan menganalisis upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi terhadap kerugian yang dialami konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis empiris. Penelitian ini bersifat deskriptif, tata cara pengambilan sampel yaitu purposive sampling. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu 1). Tanggung jawab Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi merupakan tanggung jawab mutlak (strict product liability) namun dalam pelaksanaannya Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi belum bertanggung jawab secara mutlak dalam pemenuhan hak-hak konsumen dalam pelayanan air minum. Masih ada sebanyak 115 keluhan yang belum ditanggapi atau sejumlah 46% dari 246 pelanggan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi yang melaporkan keluhan. 2) Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi telah berupaya dalam penyelesaian tuntutan konsumen terhadap kelalaian yang dilakukan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi, namun belum maksimal. Upaya yang dilakukan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi adalah a. Melakukan pemeriksaan ke lokasi apabila terjadi kebocoran pipa; b. Mencari tahu penyebab terjadinya pembayaran yang mahal; c. Mengganti water meter pelanggan apabila terjadi kerusakan akibat kelalaian Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi. Serta upaya penyelesaian sengketa yang pernah ada di Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi adalah dengan cara berdamai atau negosiasi.

Kata Kunci: Tanggung Jawab; Konsumen; Air Minum.

A. Pendahuluan

Air adalah hal yang paling penting yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Air merupakan kebutuhan pokok manusia. Namun dalam kemanfaatannya tidak semua air

dapat digunakan dengan baik. Air bersih merupakan suatu hal sangat penting bagi kehidupan manusia, termasuk untuk air minum. Dalam Pasal 33 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia disebutkan bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Oleh karena itu, ketersediaan air dari segi kualitas dan kuantitas sangat diperlukan. Dalam pemenuhan kebutuhan pokok tersebut tentunya banyak melibatkan para pihak seperti pemerintah, perusahaan, produsen dan juga konsumen serta pelaku usaha yang turut memperdagangkan dan/atau memproduksi barang dan/atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen. Perlindungan terhadap konsumen baik secara material maupun formal semakin terasa sangat penting. Berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen (Janus Sidabalok, 2014). Untuk melindungi konsumen maka dibentuklah Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut, penegakan aturan hukum dan upaya perlindungan terhadap konsumen dapat diberlakukan sama bagi setiap konsumen maupun pelaku usaha. Pembentukan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen juga harus lebih mengutamakan kepentingan konsumen, bukan hanya sebagai alat pelaku usaha mencari celah untuk menjadikan konsumen sebagai mangsa bagi pelaku usaha (Denico Doly, 2012). Sehingga undang-undang ini menjadi payung hukum bagi masyarakat untuk melindungi haknya atau sebagai senjata konsumen dalam mempertahankan haknya. Karena pada dasarnya kajian atas perlindungan terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan dari hak dan kewajiban pelaku usaha (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008). Namun, pada prinsipnya, konsumen masih berada pada posisi yang kurang diuntungkan. Keadaan ini menjadi salah satu dasar diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam hal menjamin kedudukan konsumen agar tidak dirugikan (Rotua Nainggolan, 2021). Konsumen semata-mata tergantung pada informasi yang disediakan oleh pelaku usaha. Konsumen sebagai masyarakat yang memiliki keterbatasan pengetahuan mengenai kewajaran mutu dan harga barang atau jasa telah ditempatkan diposisi terendah oleh pelaku usaha. Hal seperti ini juga kerap dirasakan oleh konsumen air atau pengguna air.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum disebutkan bahwa air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum, dengan parameter fisik yang bening jernih, tidak berbau dan tidak berasa. Pemerintah Daerah Kabupaten Muaro Jambi juga turut berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih yakni dengan mendirikan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan pemenuhan akan air bersih yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang dibentuk pada tanggal 13 Maret 2003 berdasarkan Peraturan Daerah Muaro Jambi Nomor 07 Tahun 2003 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi. Namun sejak 3 Maret 2021 dengan diberlakukannya Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Muaro Jambi diubah bentuk badan hukumnya menjadi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Muaro Jambi.

Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi merupakan pelayanan publik yang berbentuk pelayanan jasa. Menurut Pasal 8 Ayat (1) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi Kegiatan usaha Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi adalah mengelola dan mendistribusikan Air Bersih dan Air Minum yang memenuhi standar kesehatan dan memenuhi syarat bagi masyarakat, secara kualitas, kuantitas dan kontinuitas. Namun dalam kenyataannya Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi belum dapat memenuhi kebutuhan konsumen secara maksimal. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan konsumen terhadap pelayanan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi.

Tabel 5. Rekapitulasi Total Keluhan Pelanggan Tahun 2021

No	Keluhan	Jumlah
1	Pipa Bocor	120
2	Air Mati	57
3	Air keruh/kotor	20
4	Pembayaran bengkak	19
5	Water Meter Rusak	16
6	Air Kecil	14
Jumlah		246

Sumber: Laporan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi Unit Metro Mendalo Tahun 2021

Dari data diatas menunjukkan bahwa masih banyak pelanggan yang mengeluh atas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi. Konsumen juga mempunyai hak untuk mendapatkan dan memperoleh ganti rugi atas jasa pelayanan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi yang kurang maksimal. Hal demikian tercantum dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) bahwa: “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.” Dan juga dalam Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Dengan ini harus ada pertanggungjawaban dari pihak Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi dalam menangani hal-hal yang merugikan pelanggan, dengan memperhatikan kondisi pelanggan yang menggunakan jasanya.

B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif empiris. Penelitian ini sering disebut dengan mixed riset. Dalam metode penelitian ini, dapat dimaknai sebagai implementasi ketentuan hukum normatif (undang-undang) dalam aksinya disetiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam suatu masyarakat. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang bersifat *live case studi*. Maksud dari *live case studi* adalah pendekatan pada suatu peristiwa hukum yang pada prosesnya masih berlangsung ataupun belum berakhir terhadap pelayanan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Pelaksanaan Tanggung Jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi terhadap Pemenuhan Hak-Hak Konsumen dalam Pelayanan Air Minum

Untuk mengetahui tanggung jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi, maka kita harus mengetahui bagaimana awal terjadinya perikatan antara pelanggan dengan pihak Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi selaku pelaku usaha. Langkah awal dimulai dengan calon pelanggan mendaftarkan diri dengan membawa KTP dan Kartu Keluarga. Kemudian masuk ke tahap perencanaan, survei lokasi rumah calon pelanggan, pembayaran biaya sambungan baru, hingga pemasangan (Budi Cahyadi, 2022).

Setiap orang yang akan menjadi pelanggan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi, terlebih dahulu membuat Surat Pernyataan Sambungan. Surat Pernyataan Sambungan ini memuat ketentuan mengenai hubungan antara pelanggan dengan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi yang menyatakan kesanggupan pelanggan untuk mematuhi ketentuan yang sebelumnya dibuat secara sepihak oleh Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi. Isi surat pernyataan tersebut, yakni:

1. saya tidak akan mencegah dan bersedia jika pada suatu saat nanti pihak Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi mengembangkan dan memperluas jaringan pipa dinas (pipa sekunder yang terpasang sebelum *water meter*);

2. saya tidak akan menuntut pihak Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi bila air ke rumah atau lokasi saya tidak lancar dan kemungkinan sampai tidak hidup karena pihak Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi sudah memberitahukan bahwa daerah tempat saya air nya kurang lancar;
3. saya akan bertanggung jawab jika terjadi kerusakan pada *water meter* yang lokasinya jauh dari rumah saya, dan tidak menuntut jika terjadi pemakaian air yang tidak wajar diakibatkan kurangnya pengawasan *water meter* yang jauh dari lokasi tempat tinggal saya;
4. saya tidak akan menghubungkan secara langsung pompa air (sanyo) dengan instalasi pipa Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi, sekiranya saya laksanakan juga maka saya bersedia dikenai sanksi/denda sesuai dengan peraturan yang berlaku, pihak Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi sudah mensosialisasikan kepada saya untuk membuat/menyediakan bak penampung dilokasi yang disarankan;
5. pihak Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi berhak memutus jaringan pipa jika seandainya terjadi pemindahan lokasi *water meter* dari lokasi awal yang telah ditentukan dan telah disetujui.
6. perbaikan segala kerusakan lokasi akibat pemasangan jalur pipa dinas setelah *water meter* menjadi tanggung jawab calon pelanggan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi;
7. pernyataan dan himbuan ini mutlak serta mengikat dan tidak dapat diganggu gugat;
8. apabila ditemukan dikemudian hari pelanggan ini terpasang, ternyata telah tercatat sebagai pelanggan terputus, maka aliran air akan diputus sementara waktu menjelang ada penyelesaian sesuai ketentuan yang berlaku di Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi.

Pernyataan di atas merupakan klausula baku, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Karena surat pernyataan tersebut merupakan klausula baku maka apabila pelanggan menyetujui serta menandatangani surat pernyataan tersebut maka surat pernyataan tersebut dapat disebut sebagai suatu perjanjian. Sebenarnya pencantuman klausula baku itu tidak masalah apabila isinya tidak merugikan atau tidak berat sebelah kepada salah satu pihak terutama konsumen (Putri Wisma Hayati, 2019). Namun isi surat pernyataan diatas terlihat bahwa pernyataan tersebut semata-mata hanya untuk kepentingan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi. Pada saat pemasangan dilakukan maka hak dan kewajiban pelanggan dan pelaku usaha sudah mulai berlaku. Hak dan kewajiban tersebut merupakan sesuatu yang timbul setelah adanya hubungan hukum antar pihak. Tujuan dari hak dan kewajiban ini adalah agar pelanggan bisa bertindak sebagai pelanggan yang kritis dan mandiri, kemudian pelanggan dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya sebagai pelanggan (Meta Fitria, 2018). Adapun hak-hak pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi, yakni: 1) hak atas air minum yang berkualitas baik sesuai dengan standar baku mutu kesehatan; 2) hak untuk menjadi pelanggan air minum; 3) hak atas permintaan pemberhentian air minum; 4) hak untuk mendapatkan air minum sesuai dengan pembayaran setiap bulan; 5) hak atas perbaikan pipa jaringan atau pipa distribusi air yang mengalami kerusakan atau bocor; 6) hak atas informasi; dan 7) hak atas pengaduan pelayanan Perumda (Mukhlis, 2022).

Apabila ada hak, pasti kewajiban juga ada, yang berarti hak dan kewajiban tidak dapat dipisahkan. Kewajiban muncul karena adanya aturan hukum yang mengatur dan memberikan kewajiban kepada subjek hukum. Subjek hukum yang dibebani kewajiban harus melaksanakan sebagai perintah dari aturan hukum yang berlaku (Putri Utami Dian Safitri, 2021). Kewajiban pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi, yakni: 1) konsumen berkewajiban membayar biaya pemasangan baru, biaya pemeliharaan, dan biaya yang ditentukan oleh Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi; 2) konsumen berkewajiban membayar biaya pemakaian air minum setiap bulannya; 3) konsumen wajib mematuhi segala ketentuan yang berlaku; dan 4) konsumen berkewajiban melaporkan atau memberitahukan kepada pihak Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi apabila mengalami kerusakan,

kebocoran pipa (Mukhlis, 2022). Tak hanya pelanggan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi saja, pihak Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi sebagai pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Berikut yang merupakan hak-hak Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi: 1) hak atas biaya pemasangan baru; 2) hak atas biaya penggunaan air minum setiap bulan; 3) berhak memperluas atau menghubungkan pemasangan baru atau sambungan lainnya pada saluran pelanggan; 4) hak atas biaya perbaikan sarana pendistribusian air sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 5) hak untuk menerima biaya denda; 6) hak untuk menutup, memutus, mencabut sambungan air minum serta meter air; dan 7) hak untuk membongkar instalasi air minum (Mukhlis, 2022).

Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga hak pelanggan dapat dilihat sebagai kewajiban pelaku usaha. Kewajiban Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi, yakni: 1) memperbaiki pipa jaringan atau pipa distribusi air yang mengalami kerusakan atau bocor; 2) melayani permintaan langganan air minum dari masyarakat untuk perumahan dengan pemasangan instalasi dan meter air; 3) membangun, mengelola, dan memelihara mesin pompa air dan tempat penyimpanan air (boster); 4) Menyediakan air minum sesuai dengan standar baku mutu kesehatan; 5) Memberikan informasi kepada pelanggan; 6) membangun dan memelihara pipa distribusi induk dan serta fasilitas lainnya; dan 7) mengatur serta mengawasi distribusi air (Mukhlis, 2022). Hak merupakan suatu peran yang bersifat fakultatif, artinya dapat dilaksanakan dan dapat juga tidak dilaksanakan. Sedangkan kewajiban bersifat imperatif yang berarti harus dilaksanakan (Happy Susanto, 2008). Tanggung jawab pelaku usaha merupakan bagian dari kewajiban mereka dalam berusaha (Abuyazid Bustomi, 2018). Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi sebagai pelaku usaha sebaiknya melakukan kewajibannya dengan baik agar pelanggan juga melakukan kewajibannya layaknya pelanggan. Namun masih banyak pelanggan yang merasa kurang puas dengan pelayanan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi yang berarti Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi belum melakukan kewajibannya dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut. Yang mana pelanggan yang telah melaporkan keluhan pun masih banyak yang kecewa, karena keluhan pelanggan tidak ditanggapi dengan baik oleh Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi.

Tabel 6. Rekapitulasi Total Keluhan Pelanggan yang Terlaksana dan Tidak Terlaksana

No	Keluhan	Jumlah	Terlaksana	Tidak Terlaksana
1	Pipa Bocor	120	85	35
2	Air Mati	57	20	37
3	Air Keruh/Kotor	20	5	15
4	Pembayaran Bengkok	19	7	12
5	Water Meter Rusak	16	12	4
6	Air Kecil	14	2	12
Jumlah		246	131	115

Sumber: Laporan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi Unit Metro Mendalo Tahun 2021

Dari data tersebut persentase jumlah yang tidak ditanggapi atau tidak terlaksana terdapat 46% dari jumlah pelanggan yang melaporkan keluhan. Penulis berpendapat bahwa Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi belum maksimal dalam menanggapi keluhan pelanggan. Tanggung jawab Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi lebih tepatnya menggunakan tanggung jawab mutlak (*strict product liability*), merupakan bentuk pertanggungjawaban perdata yang tidak memerlukan pembuktian adanya unsur kesalahan, sehingga pembuktian penggugat (pelanggan) menjadi lebih ringan (Wahyu Haji Bani Nararya, 2017). Yang berarti setiap kerugian yang dialami konsumen baik akibat perbuatan pihak Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi maupun tidak merupakan tanggung jawab Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi. Tanggung jawab Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi merupakan tanggung jawab mutlak (*strict product liability*) karena: 1) Diantara pelanggan disatu pihak, Perumda Air Minum Tirta Miaro Jambi di lain pihak beban kerugian (resiko) seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi atau mengeluarkan barang dan/atau jasa; dan 2) Dengan menerapkan

atau mengedarkan barang dan/atau jasa di pasaran, berarti pelaku usaha menjamin bahwa barang-barang tersebut aman dan pantas untuk dipergunakan, dan bilamana terbukti tidak demikian maka Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi sebagai pelaku usaha harus bertanggung jawab.

Hubungan antara Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi dengan pelanggan bukan hubungan kontraktual maka apabila pelanggan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi merasa dirugikan, pelanggan dapat meminta pertanggungjawaban dari Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi dalam bentuk *tort* (perbuatan melawan hukum) yang didasarkan pada kesalahan sebagaimana tercantum dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tetapi pada prinsip ini mewajibkan pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu. Perbuatan melawan yang dimaksud yaitu: 1) melanggar hak orang lain; dan 2) bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku (Wirjono Prodjokoro, 2021).

Dasar pertanggungjawaban menurut hukum perdata ada 2 (dua) yaitu kesalahan dan risiko. Seseorang wajib bertanggung jawab karena ia bersalah, baik berupa kesalahan maupun kelalaian yang disebut tanggung jawab atas dasar kesalahan. Kemudian, hukum perdata memungkinkan seseorang bertanggung jawab bukan karena ia mengambil risiko dalam kedudukan hukumnya yang mewajibkannya bertanggung jawab (Dio Viragus Ikhsani, 2022). Oleh sebab itu, kedua dasar pertanggungjawaban tersebut menimbulkan akibat dan konsekuensi yang jauh berbeda. Menurut Mukhlis selaku Kepala Seksi Administrasi dan Keuangan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi, pihak Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi telah berusaha secara maksimal untuk melakukan pelayanan terbaik terhadap pelanggan. Termasuk untuk mengurangi keluhan pelanggan dan menanggapi keluhan pelanggan. Namun, Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi memiliki banyak kendala.

2. Upaya Penyelesaian Sengketa yang Dilakukan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi terhadap Kerugian yang Dialami Konsumen

Menurut Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa konsumen dibagi menjadi 2 (dua), yakni: Pertama, Penyelesaian sengketa diluar pengadilan: a) Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak itu sendiri, Penyelesaian sengketa secara damai ini merupakan penyelesaian sengketa yang diutamakan, maksudnya sengketa tersebut diharapkan dapat selesai secara damai, b) Penyelesaian sengketa melalui Lembaga berwenang, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa di BPSK dilakukan tidak berjenjang, yaitu jika konsumen dan pelaku usaha telah memilih salah satu metode di BPSK, maka tidak boleh memilih metode lainnya untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen (Aulia Muthiah, 2018). Berdasarkan Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi atau konsiliasi atau arbitrase. Kedua, Penyelesaian sengketa melalui proses litigasi, Apabila upaya perdamaian tidak tercapai, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Sengketa konsumen disini dibatasi pada sengketa perdata yaitu konsumen yang menderita kerugian (Andi Sri Rezky Wulandari, 2018).

Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi sering dikeluhkan oleh pelanggan. Hal seperti ini tentu saja membuat para pelanggan kecewa terhadap pelayanan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi padahal pelanggan telah memenuhi kewajibannya dengan membayar rekening tagihan pada waktu yang telah ditentukan pihak Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi karena konsekuensi dari tidak membayar atau terlambat membayar pun juga akan ditanggung pelanggan itu sendiri. Sebenarnya Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi sudah berupaya dalam menyelesaikan tuntutan konsumen namun masih kurang maksimal. Upaya yang dilakukan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi dalam menyelesaikan keluhan konsumen yakni: “Apabila pelanggan mengeluh mengenai pipa bocor Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi terlebih dahulu melakukan pemeriksaan ke lokasi. Saat ada keluhan

pelanggan mengenai air mati atau tidak mengalir Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi berusaha melakukan perbaikan pada kerusakan. Saat ada konsumen yang mengeluh karena pembayaran bengkak, Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi mencari tahu penyebabnya, bisa jadi karna pipa bocor, kran rusak. Maka Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi memperbaiki kerusakan tersebut. Mengenai kerusakan *water meter* tergantung pada penyebab kerusakan *water meter* tersebut, jika karena bencana alam, contohnya kebakaran, maka itu akan ditindaklanjuti, tapi jika karena kelalaian pelanggan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi tidak akan menanggapi. Mengenai waktu penanggulangan itu tergantung keadaan (Mukhlis, 2022).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dilihat bahwa ada keluhan pelanggan yang tidak ditanggapi oleh pihak Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi, dan pihak Perumda lepas tanggung jawab akan hal itu. Sebagaimana tertulis dalam Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Menurut Mukhlis (2022) selaku pegawai Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi belum ada pelanggan yang mengajukan gugatan ke BPSK atau pengadilan terkait dengan kekurangmaksimalan pelayanan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi. Sengketa yang terjadi pada Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi adalah sengketa yang dapat diselesaikan di luar pengadilan yaitu dengan cara negosiasi atau perdamaian. Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan dapat disimpulkan bahwa tidak ada pelanggan yang menggugat Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi melalui BPSK atau mengajukan ke badan peradilan dikarenakan kurangnya pengetahuan pelanggan dengan hukum dan pelanggan merasa bahwa itu merupakan suatu hal sulit dan ribet.

Salah satu hal yang mempengaruhi efektivitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi adalah faktor budaya dan penegakan hukum oleh masyarakat, dimana pelanggan tidak mau melakukan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ataupun menggugat ke Pengadilan dengan alasan malas, ribet, dan tidak mengerti hukum. Hal ini yang membuat Undang-Undang Perlindungan Konsumen itu kurang efektif pada Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi. Seandainya pelanggan melaporkan keluhan ke BPSK atau menggugat ke pengadilan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi pasti akan lebih memperhatikan keluhan konsumen. Menurut penulis Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi harus melakukan upaya yang lebih efektif demi kepuasan pelanggan.

C. Penutup

Berdasarkan data dan informasi yang penulis peroleh, baik dari literatur dan informasi yang penulis peroleh baik dari Pihak Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi sebagai pelaku usaha maupun pelanggan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi yang telah dijabarkan pada hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut: Pertama, Tanggung jawab Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi merupakan tanggung jawab mutlak (*strict product liability*) namun dalam pelaksanaannya Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi belum bertanggung jawab secara mutlak dalam pemenuhan hak-hak konsumen dalam pelayanan air minum. Masih ada sebanyak 115 keluhan yang belum ditanggapi atau sejumlah 46% dari 246 pelanggan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi yang melaporkan keluhan. Kedua, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi telah berupaya untuk mengurangi keluhan konsumen. Upaya yang dilakukan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi yaitu: a) melakukan pemeriksaan ke lokasi apabila terjadi kebocoran pipa; b) mencari tahu penyebab terjadinya pembayaran yang mahal; c) mengganti *water meter* pelanggan apabila terjadi kerusakan akibat kelalaian Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi. Upaya yang dilakukan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi tersebut belum maksimal, seharusnya Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi dapat melakukan upaya yang lebih efektif. Serta penyelesaian sengketa yang dilakukan pada Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi umumnya dengan cara negosiasi atau perdamaian dikarenakan tidak ada pelanggan yang menggugat Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Daftar Pustaka

- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Muthiah, Aulia. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta, Pustaka Baru Press, 2018.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- Susanto, Happy. Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan, Visimedia, Jakarta, 2008. Wulandari, Andi Sri Rezky dan Nurdiyana Tadjuddin. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Mitra Wacana Media, 2018.
- Bustomi, Abuyazid. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen". *Solusi*. Vol. 16 No. 2, 2018.
- Doly, Denico. "Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen di Indonesia Terkait dengan Klausula Baku". *Negara Hukum*. Vol. 3 No. 1, 2012.
- Fitria, Meta. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum atas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indra Kabupaten Indragiri Hulu." *JOM Fakultas Hukum*. Pekanbaru, Vol. 5 No. 1, 2018.
- Haryati, Fitri Wisma dan Lili Naili Hidayah. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen pada Situs Belanja Online Shopee ditinjau dari Perundang-Undangan". *Zaaken*. Jambi, Vol. 1 No. 1, 2019.
- Ikhsani, Dio Viragus dan Diana Amir. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen atas Iklan yang Menyesatkan Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen". *Zaaken*. Jambi, Vol. 3 No. 1, 2022.
- Nainggolan, Rotua dan Faizah Bafadhal. "Kewajiban Pelaku Usaha dalam Menjamin Mutu Barang dan Jasa Konstruksi dalam Perspektif Perundang-Undangan" *Zaaken*, Jambi, Vol. 2 No. 1, 2021.
- Nararya, Wahyu Haji Bani, dkk. "Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Magelang Terhadap Konsumen yang Dirugikan", *Urecol*, Malang, 2017.
- Safitri, Putri Utami Dian. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen atas Iklan Produk Kosmetik yang Menyesatkan", *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 18 No. 4, 2021.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia*. UUD Tahun 1945.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Tentang tentang Perlindungan Konsumen*. UU Nomor 8 Tahun 1999.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang tentang Sumber Daya Air*. UU Nomor 7 Tahun 2004.
- Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah tentang Badan Usaha Milik Daerah*. PP Nomor 54 Tahun 2017.
- Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan tentang Persyaratan Kualitas Air Minum*. PERMENKES Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Kabupaten Muaro Jambi. *Peraturan Daerah tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi*. PERDA Muaro Jambi Nomor 07 Tahun 2003.
- Kabupaten Muaro Jambi. *Peraturan Daerah tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi*. PERDA Muaro Jambi Nomor 02 Tahun 2021.
- Kabupaten Muaro Jambi. *Keputusan Bupati tentang Pokok-Pokok Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi*. Keputusan Bupati Muaro Jambi Nomor 145 Tahun 2004.